dictamen sobre

EL PROYECTO DE DECRETO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

8
2025

Sesión del Pleno de 25 de noviembre de 2025

dictamen
sobre

EL PROYECTO DE DECRETO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

De acuerdo con las competencias atribuidas a este Consejo por la Ley 3/93, de 16 de Julio, y de conformidad con lo previsto en su Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno, el Pleno del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia, en su sesión celebrada el día 25 de noviembre de 2025, acuerda aprobar, por unanimidad, el siguiente:

dictamen

I. ANTECEDENTES

Con fecha 10 de octubre de 2025 tuvo entrada en el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia (en adelante, CESRM) un escrito firmado por la Secretaria General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital, por delegación del titular de esta, en el que solicita la emisión del preceptivo dictamen, previsto en el artículo 5.a) de la *Ley 3/1993, de 16 de julio, por la que se crea el Consejo Económico y Social de la Región de Murcia*, en relación con el denominado *Proyecto de Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía* (en lo sucesivo, el Proyecto de Decreto o el Proyecto).

Las materias que la referida disposición pretende intervenir no constituyen una novedad en el ordenamiento jurídico de la CARM. Su regulación está consolidada, implantada gradualmente conforme los avances tecnológicos se han generalizado en todos los niveles de la sociedad y se ha acrecentado la exigencia de la ciudadanía de recibir unos servicios eficientes y con calidad por parte de las Administraciones públicas.

Resumir brevemente el marco normativo vigente cuando se dictamina una disposición que pretende modificarlo es el propósito habitual de esta primera sección de los dictámenes del Consejo. En esta ocasión el trabajo ha sido sencillo porque el informe del servicio jurídico de la Secretaría General de la consejería que solicita el dictamen ofrece una excelente y sucinta descripción, que se sintetiza en lo esencial. Empieza recordando que el proceso de transformación digital de las Administraciones públicas comenzó con la *Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común*, cuya exposición de motivos se refería a la informatización como el *soporte y tejido nervioso de las relaciones sociales y económicas de nuestra época*, y declaraba abrir *decididamente a la tecnificación y modernización de la actuación administrativa en su vertiente de producción jurídica y a la adaptación permanente al ritmo de las innovaciones tecnológicas*. Incluía previsiones sobre informatización de registros, incorporación de medios técnicos, comunicaciones electrónicas e identificación, entre otras, que fueron objeto de desarrollo en el ámbito estatal a través del *Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado*. Posteriormente, la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, incorporó el uso de medios electrónicos.

Tras la expansión del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones se aprueba la *Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*, desarrollada parcialmente por el Real decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que instauró el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones públicas, así como la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que pudiera ser ejercido.

El marco normativo estatal actualmente vigente emana fundamentalmente de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, y *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*, que consolidan el derecho de las personas a relacionarse con las Administraciones públicas por medios electrónicos y refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito administrativo, tanto para mejorar la eficiencia en la gestión como para fomentar la colaboración y cooperación entre Administraciones.

La primera de estas leyes ha consolidado el uso de medios electrónicos en la organización y procedimientos administrativos. Así, reconoce el derecho de los interesados a relacionarse con la Administración a través de un punto de acceso general electrónico y a recibir asistencia en el uso de medios electrónicos. Permite la representación mediante comparecencia electrónica, regula los sistemas de identificación y firma de los interesados, la obligación de determinados sujetos de relacionarse con la Administración por medios electrónicos y la práctica de notificaciones por dichos medios. Obliga a las Administraciones públicas a disponer de un registro electrónico general de apoderamientos, un registro electrónico general y un registro de funcionarios habilitados para asistir a los interesados en materia de identificación y firma electrónica. Extiende el formato electrónico a los documentos administrativos y sus copias, a los actos administrativos y a los expedientes. Regula el archivo electrónico único y las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. En cuanto al medio en que se desarrollan las relaciones, la Ley se refiere a la sede electrónica, al portal web y al punto de acceso general electrónico.

Por su parte, la Ley 40/2015 desarrolla los sistemas de identificación de las Administraciones públicas, la actuación administrativa automatizada y los sistemas de firma electrónica, además del requisito de interoperabilidad. También regula los intercambios de información en entornos cerrados de comunicación y el archivo electrónico de documentos. En materia de relaciones electrónicas entre Administraciones públicas, esta-

blece reglas específicas para las transmisiones de datos y de tecnología, desarrolla reglas para la reutilización de sistemas y aplicaciones y remite a las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad y el Esquema Nacional de Seguridad.

El desarrollo de estas previsiones ha tenido lugar mediante el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo. Se trata de una regulación global y unitaria del funcionamiento del sector público por medios electrónicos, tanto en el ámbito interno de las Administraciones como en las relaciones interadministrativas y con los ciudadanos.

Asimismo, revisten especial trascendencia, por su carácter vertebrador de la administración electrónica, el *Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad*, y el *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*. Tales normas tienen carácter básico y constituyen un denominador común para las distintas Administraciones públicas, esencial para garantizar una política de seguridad en la utilización de los medios electrónicos y la comunicación entre sus sistemas de información y aplicaciones.

En el ámbito regional, se aprobó la *Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Proclama como principios relacionales Administración-ciudadano los de efectividad de los derechos de este, la sencillez, claridad y proximidad. Del mismo modo, sujeta la actuación de la Administración regional a los principios, entre otros, de eficacia, eficiencia, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión y de transparencia. Establece la sujeción de la actuación administrativa regional a las normas del procedimiento administrativo común y a las que se establezcan en razón de las especialidades derivadas de su propia organización. Configura a su vez el denominado Sistema Unificado de Registro y establece una norma específica sobre cómputo de plazos.

En relación con el uso de medios electrónicos, la *Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*, reconoció en su artículo 5.a) el derecho de los ciudadanos a elegir libremente el medio o canal de acceso a los servicios públicos regionales de entre los habilitados al respecto, salvo que se establezca como preceptiva la utilización de un medio o canal o se excluya su utilización, derogado por la Ley 1/2025. En su vigente Título IV regula la incorporación de medios electrónicos en

la Administración regional, proscribe cualquier restricción o discriminación en el acceso de los ciudadanos a la prestación de servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento administrativo, que derive de la utilización de medios electrónicos, prescribe la implantación progresiva del uso de medios electrónicos en la gestión de su actividad administrativa con el fin, entre otros, de garantizar el principio de servicio a los ciudadanos y la efectividad de sus derechos. La Ley 12/2014 también contenía medidas de simplificación de los procedimientos administrativos, regulando, entre otros aspectos, la Guía de procedimientos y servicios, el Catálogo de Simplificación Documental y la Plataforma de Interoperabilidad de la Comunidad Autónoma, derogadas por el *Decreto-ley n.º 1/2025, de 5 de junio, de Simplificación Administrativa de la Región de Murcia*.

Junto a medidas de simplificación en el sector empresarial, urbanístico, ambiental y de patrimonio cultural, esta última disposición regula el régimen general de la simplificación administrativa, que comprende una serie de medida e instrumentos (Guía de Procedimientos, Cartas de Servicios o la Plataforma de Interoperabilidad) así como diversos aspectos del procedimiento administrativo, entre ellos el silencio positivo y el plazo máximo de resolución, el derecho de los interesados a no aportar documentos que obren en poder de las Administraciones públicas o las declaraciones responsables.

A nivel reglamentario autonómico, una de las principales disposiciones vigentes que regulan las materias afectadas por el ordenamiento que incorpora el Proyecto es el *Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia*. Su objeto lo resume el propio enunciado de la disposición, cuya finalidad es hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad y transparencia en la actuación administrativa. Regula, entre otras cuestiones, los requerimientos de los sistemas de identificación y autenticación a utilizar por los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, el registro general electrónico de apoderamientos, la creación de la sede electrónica de la Administración pública regional y del Registro electrónico único, la práctica de comunicaciones y notificaciones por medios electrónicos a los ciudadanos y la utilización de medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos.

Es importante asimismo el *Decreto n.º 286/2015, de 28 de octubre, por el que se autorizan otros sistemas de firma electrónica distintos a la firma electrónica avanzada o reconocida, en el marco de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. En concreto, autoriza la

utilización del sistema de firma con claves concertadas previa inscripción en un registro usuario y el sistema de firma con información conocida por ambas partes, estableciendo los procedimientos para que sea posible su uso.

Parte del Proyecto de Decreto que se dictamina regula el sistema de relaciones de la Administración regional con las personas que demandan sus servicios, cuyo marco normativo vigente lo define el *Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia*. El objeto de la disposición es el ordenamiento de los servicios de atención al ciudadano, su organización administrativa y funciones. En concreto, la información administrativa en sus distintas clases, la tramitación de sugerencias y quejas, la definición de un sistema unificado de registro de presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones, así como el tratamiento que se ha de dar a la documentación que la compañía, y, en general, la orientación y atención al ciudadano en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Su Título I, que se refiere a la atención al ciudadano, recoge los principios que han de regir dicha actividad, así como los derechos que ostentan los ciudadanos, define los distintos canales de atención, regula la Guía de Procedimientos y Servicios y también la cita previa para la prestación de determinados servicios. El Título II establece el procedimiento para la presentación de sugerencias y quejas. El Título III regula la Atención Presencial, acuñando el nombre de Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano y distinguiendo entre las de carácter general y las especializadas. Y, por último, el Título IV se refiere al sistema de registro de escritos, solicitudes y comunicaciones.

Se cita finalmente el *Decreto nº 286/2010, de 5 de noviembre, sobre medidas de simplificación documental en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Tiene por objeto establecer medidas de simplificación documental en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia mediante la supresión de la obligación de los interesados de aportar determinada documentación, a fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a no aportar documentos no exigidos por la normativa reguladora del procedimiento de que se trate o que ya se encuentren en poder de las Administraciones públicas.

II. ESTRUCTURA Y CONTENIDO

El preámbulo justifica la necesidad y oportunidad del decreto, situándolo en el marco de la adaptación autonómica a las Leyes 39/2015 y 40/2015, así como el desarrollo reglamentario a través del Real Decreto 203/2021. Se subraya que la regulación básica estatal es suficientemente amplia, pero que la CARM precisa concretarla para incorporar sus propias particularidades organizativas y tecnológicas.

Desde el punto de vista competencial, se fundamenta en el artículo 10.Uno.29 del Estatuto de Autonomía, que atribuye competencia exclusiva a la Comunidad en materia de procedimiento administrativo derivado de las especialidades de su organización. También se apoya en la Ley 7/2004, de Organización y Régimen Jurídico, y en las habilitaciones reglamentarias contenidas en sus disposiciones finales. A su vez, se citan los principios conforme a los que se ha elaborado la disposición, con mención expresa a la necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Por otro lado, el preámbulo reitera que el objeto del decreto es consolidar la tramitación electrónica plena, fomentar la inclusión digital y reforzar el sistema de atención a la ciudadanía, integrando los antiguos decretos 236/2010 y 302/2011 en una regulación unificada y actualizada. En ese sentido, el texto responde a una finalidad de ordenación y depuración normativa, más que de innovación sustantiva, aunque introduce algunos conceptos novedosos (carpetas ciudadana y empresarial, procedimientos de respuesta inmediata, régimen de entornos cerrados de comunicación).

La norma propuesta consta de una parte expositiva y otra dispositiva con cinco títulos que reúnen un total de 75 artículos, catorce disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y una disposición final.

Título Preliminar. Disposiciones generales

Consta de dos artículos que establecen el objeto y el ámbito de aplicación.

El artículo 1 define un doble propósito: la regulación de la actuación y el funcionamiento de la Administración pública regional por medios electrónicos, y fijar el régimen jurídico y organizativo de la atención a la ciudadanía. Ambas finalidades se enmarcan en los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad y transparencia, alineados con la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Además, se introduce una definición de "atención a la ciudadanía", entendida como el conjunto de medidas y servicios puestos a disposición de las

personas para garantizar el acceso, ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones.

El ***artículo 2*** delimita el ámbito subjetivo de aplicación, incluyendo no solo a la Administración General de la CARM, sino también a los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes, y a los órganos con dotación presupuestaria diferenciada sin personalidad jurídica, que se someten al mismo régimen. Se excluyen, en cambio, las actividades desarrolladas en régimen de derecho privado por la Administración regional.

TÍTULO I. Atención a la ciudadanía.

Se divide en tres capítulos. El primero de ellos, Oficinas de atención a la ciudadanía, regula la red de oficinas, su creación y organización, las funciones que desempeñan, los derechos y deberes de los usuarios, la accesibilidad y el sistema de cita previa. El segundo se refiere al punto de acceso general electrónico, sede electrónica única y portales de internet. Y el tercero a los canales de atención a la ciudadanía.

Artículo 3. Clasifica las oficinas en las de asistencia en materia de registros de carácter general, las de registro especializado y las oficinas de información especializada. Asigna la coordinación de la red de oficinas a la consejería con las competencias en atención a la ciudadanía.

Artículo 4. Establece el procedimiento para crear, modificar o suprimir tales oficinas. Exige una orden de la consejería con las competencias en atención a la ciudadanía e informe favorable de la competente en organización administrativa, en coherencia con el art. 14 de la Ley 7/2004. Detalla el procedimiento para la creación, establecimiento, modificación o supresión de las oficinas.

Artículo 5. Enumera las funciones de las oficinas de registro, de carácter muy exhaustivo. En síntesis, además de proporcionar información, se integran tareas de digitalización, registro, asistencia a los no obligados a la vía electrónica, emisión de copias electrónicas, autoliquidaciones, apoderamientos “apud acta”, etc.

Artículo 6. Recoge derechos de los usuarios, remitiendo a los arts. 13 y 53 de la Ley 39/2015, y las obligaciones: actitud respetuosa, colaboración en los trámites, respeto a los horarios y normas de funcionamiento y uso responsable de los servicios de atención.

Artículo 7. Regula la accesibilidad y publicidad de las oficinas, exigiendo una ubicación de fácil acceso, clara señalización y publicación en sede electrónica del listado de oficinas con los datos identificativos esenciales.

Artículo 8. Introduce el sistema de cita previa mediante telefonía, acceso electrónico, presencial u otros que se habiliten, y con posibilidad de obligatoriedad en unidades con alto volumen de gestión.

Artículos 9. Clasifica la información administrativa en general, especializada y particular, y determina que pueda facilitarse de forma inmediata concedida.

Artículo 10. Define cada clase de información. La administrativa general en la destinada a orientar a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración regional. La especializada es aquella que por su concreción, especialización y nivel de profundidad precisar el parecer del órgano conocedor del ámbito material al que afecta. Y la administrativa particular es la relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación.

Artículo 11. Establece el régimen de solicitud, diferenciando la información general (accesible a todos) de la particular (solo interesados). Fija plazos de respuesta, 10 días al órgano competente y 15 al solicitante.

Artículo 12. Precisa el carácter no vinculante de la información.

Artículo 13. Incorpora la prestación proactiva de servicios personalizados, apoyada en el tratamiento de datos conforme al reglamento comunitario de protección de datos.

Artículo 14. Define el Punto de acceso general electrónico de la Administración Pública de la CARM (carm.es) como la puerta de entrada común a los servicios, trámites e información de toda la Administración regional y sus entidades dependientes, que contendrá la información administrativa de carácter horizontal de las entidades incluidas en el decreto, así como un espacio dedicado a la participación ciudadana.

Artículo 15. Regula la sede electrónica de la Administración Pública de la CARM, que será única y certificada, y garantizará la autenticidad, integridad y seguridad en las relaciones electrónicas. Integra la carpeta ciudadana y la carpeta empresarial, conforme a la Ley 39/2015 y al RD 203/2021. A través de la sede electrónica se permitirá la comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos facilitados.

Artículo 16. Este artículo atribuye la titularidad a la Administración pública regional y la gestión a la Inspección General de Servicios, con apoyo del órgano competente en informática. Cada consejería u organismo mantiene la responsabilidad sobre la veracidad y actualización de la información que publique.

Artículo 17. Establece que en la sede electrónica estarán disponibles los formularios normalizados, genéricos o específicos con los cuales se podrán presentar solicitudes, escritos o comunicaciones.

Artículo 18. Asigna a los órganos directivos de las consejerías y a los organismos públicos y entidades de derecho, en el ámbito de sus competencias, la elaboración, actualización y modificación de los formularios electrónicos para la realización de tales trámites.

Artículos 19. Regula la carpeta ciudadana, definida como el área personalizada que permite cada interesado en acceso a su información, al seguimiento de los trámites administrativos y a las notificaciones y comunicaciones practicadas por la Administración pública regional

Artículo 20. Se refiere a la carpeta empresarial, que estará accesible a través de la sede electrónica, y ofrecerá las mismas funcionalidades que la carpeta ciudadana y posibilitará a las empresas la formulación de consultas sobre los procedimientos.

Artículo 21. Regula las autorizaciones de acceso de empleados públicos a dichas carpetas, exigiendo trazabilidad, auditorías y cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos personales.

Artículo 22. Éste artículo determina que la lleve procedimientos y servicios incluida la relación actualizada de procedimientos y servicios cuya tramitación corresponde a la Administración pública regional, que deberá estar actualizada por los órganos directivos con las competencias sobre ellos.

Artículo 23. Regula las interrupciones técnicas y su incidencia en los plazos administrativos, detallando cuándo se consideran días inhábiles y cómo se prorrogan los plazos cuando la incidencia dura más de cinco horas o menos de cinco si sucede a partir de las 19 horas.

Artículo 24. Autoriza la creación de portales temáticos o sectoriales por consejerías u organismos, bajo criterios comunes de imagen corporativa e identidad institucional.

Artículo 25. Regula los canales complementarios de atención al ciudadano distintos del presencial y electrónico. Así, mantiene el canal telefónico 012 como vía oficial de atención ciudadana, conforme al Plan Nacional de Numeración Telefónica, pero abre la posibilidad de asistencia por videollamada, mensajería instantánea, redes sociales, correo electrónico u otros canales que la evolución tecnológica o la utilidad aconsejen, siempre condicionados a los recursos disponibles.

TÍTULO II. Procedimiento administrativo por medios electrónicos

Se compone de tres capítulos. El primero se refiere a los derechos de los interesados en la tramitación electrónica. El capítulo segundo afecta a la identificación, autenticación y firma de la Administración Pública de la CARM. Y el último de estos regula los registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.

Artículo 26. Enumera los derechos ejercitables electrónicamente: conocer el estado de tramitación de sus expedientes; no aportar documentos ya en poder de la Administración; cumplir obligaciones de pago por medios electrónicos; y obtener copias de documentos y expedientes.

Estos derechos se canalizan fundamentalmente a través de las carpetas ciudadana y empresarial.

Artículo 27. Regula los instrumentos técnicos para hacer efectivo el derecho a no presentar documentos ya obrantes: uso de certificados electrónicos y plataformas de interoperabilidad (CARM y AGE); creación de un repositorio documental y un catálogo de simplificación documental; intercambio documental entre Administraciones mediante entornos cerrados de comunicación y las propias carpetas electrónicas.

Artículo 28. Define y organiza el Catálogo de simplificación documental, de carácter único y gestionado por la consejería competente en simplificación administrativa, que deberá mantenerse actualizado y accesible en la sede electrónica.

Artículo 29. Establece la pasarela de pagos electrónicos para obligaciones no tributarias, con medios de pago electrónicos y remisión expresa al Texto Refundido de la Ley de Hacienda de la Región de Murcia.

Artículo 30. Remite al artículo 15.2 del Real Decreto 203/2021 la determinación de los sistemas que podrá utilizar la Administración Pública de la CARM para su identificación electrónica.

Artículo 31. Permite el uso de sellos electrónicos de órgano identidad basados en certificados electrónicos cualificados.

Artículo 32. La creación de tales sellos electrónicos se efectuará mediante resolución del órgano directivo competente en materia de dación electrónica, previo informe de aquel competente en materia de informática.

Artículo 33. La creación de sellos electrónicos de órgano se realizará mediante resolución del órgano directivo de la dirección del organismo público, entidad de derecho público, vinculados o dependientes de un órgano independiente con dotación diferenciada en los presupuestos autonómicos, y se publicará en la sede electrónica.

Artículo 34. Determina que los sistemas de firma de las actuaciones administrativas automatizadas serán el sello electrónico o el código seguro de verificación. Deberán establecerse las medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los interesados legítimos de las personas interesadas.

Artículo 35. Se refiere al código seguro de verificación, que requerirá informe del órgano competente en materia de informática con carácter previo a la emisión de la resolución de obtención de actuaciones administrativas automatizadas. En estas deberán constar los órganos responsables de la aplicación de este sistema de firmas, referencia expresa a las personas interesadas que podrán acceder a la sede electrónica para verificar el contenido de la actuación, y el plazo

de disponibilidad para la verificación del citado código aplicado a un documento.

Artículo 36. Establece que el personal al servicio de la Administración Pública de la CARM podrá identificarse con aquellos sistemas que se establezcan en función del nivel de seguridad que correspondan procedimiento o servicio conforme al acuerdo del Esquema Nacional de Seguridad. Éste personal podrá firmar mediante sistemas de firma electrónica basados en certificados electrónicos cualificados facilitados específicamente a sus empleados públicos.

Artículo 37. Determina que al referido personal empleado público que precise de medios electrónicos para el desempeño de su puesto de trabajo se ve emitida en sistema de identificación y firma correspondiente.

Artículo 38. Prescribe que los referidos certificados electrónicos de empleado público serán cualificados y se ajustarán a lo señalado en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y a la legislación vigente en materia de identidad y firma electrónica.

Artículo 39. Regula que el uso de los mencionados certificados electrónicos de empleado público como sistema de firma sólo se admitirá en los supuestos contemplados en la normativa básica y está reservado a determinados colectivos de empleados públicos respecto actuaciones en las que esté justificado el anonimato. El certificado se empleará exclusivamente para firmar informes, actas o documentos análogos, emitir propuestas de actuación o sanción, actuaciones de inspección, vigilancia o control, o desempeñar otras funciones en las que resulte necesario preservar la identidad personal del firmante.

Artículo 40. Regula el intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación, basado en las previsiones de la Ley 39/2015 y Ley 40/2015.

Artículo 41. Permite que las personas interesadas en relacionarse con la Administración regional utilicen todos los sistemas reconocidos por la Ley 39/2015. También, la creación de nuevos sistemas de identificación o firma, con aprobación mediante resolución de la consejería competente en administración electrónica, previo informe técnico del órgano responsable de informática.

Artículo 42. Permite a las citadas personas la firma electrónica por los medios previstos en la Ley 39/2015, así como otros que se creen al amparo de la referida disposición. El artículo 42.2 abre la posibilidad de incorporar sistemas biométricos de firma u otros equivalentes, siempre que estén validados según el nivel de seguridad correspondiente.

Artículo 43. Desarrolla con amplitud el mecanismo de asistencia al ciudadano previsto en el art. 12 de la Ley 39/2015, especialmente para personas no obligadas a relacionarse

electrónicamente. El personal funcionario habilitado podrá prestarles asistencia en actuaciones por medios electrónicos que precisen identificación, como comparecer en sede electrónica para acceder al contenido de las modificaciones, acceder al contenido sus expedientes electrónicos, realizar el pago electrónico o comparecer en sede electrónica para la obtención de certificados.

Artículo 44. Crea el registro de funcionarios públicos habilitados por la Administración Pública de la CARM, que estará habilitado podrá desempeñar las funciones citadas en el artículo anterior. La coordinación del registro corresponderá al órgano directivo competente en materia de atención a la ciudadanía y el registro deberá ser plenamente interoperable con los de otras Administraciones.

Artículo 45. Habrá dos tipos de personal funcionario público habilitado. El denominado Tipo A, que permite el desarrollo de todas las funciones relacionadas en el artículo 43, y el de Tipo B, que sólo permite la expedición de copias electrónicas.

Artículo 46. Crea el registro Electrónico de Apoderamientos (REA-CARM), que permite inscribir los poderes otorgados "apud acta", ya sea de forma presencial o electrónica. Asimismo, posibilita la inscripción de poderes generales, ante la Administración regional o sus organismos públicos, así como poderes específicos para actuaciones concretas (siguiendo el art. 6.4 de la Ley 39/2015). También recoge la posibilidad de incluir bastanteos de poder efectuados por los servicios jurídicos. Y establece que el registro no será público, y que sólo poderdantes y apoderados podrán acceder a la información.

Artículo 47. Faculta a la Administración General de la CARM, organismos autónomos o entidades de derecho público a habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de las personas interesadas. Para ello, se deberán firmar convenios en los que se especifiquen los procedimientos y trámites concretos, las condiciones de uso y las obligaciones de las entidades o personas habilitadas. Se crea además un registro de habilitaciones de representación, coordinado por el órgano competente en atención a la ciudadanía. Los trámites electrónicos que puedan realizarse mediante esta representación deberán publicarse en la sede electrónica de la CARM, asegurando publicidad y transparencia.

Artículo 48. Permite que la CARM apruebe su propia política de firma y de certificados o acogerse a la estatal. Si opta por una política autonómica, esta definirá las directrices y normas técnicas para el uso de certificados y firmas electrónicas. Esta política deberá incluir, como mínimo: el ámbito de aplicación; los requisitos técnicos y jurídicos de las firmas electrónicas vá-

lidas ante la Administración regional; las especificaciones técnicas y operativas para los servicios de confianza vinculados a los sistemas de identificación y autenticación electrónica (en coherencia con el RD 203/2021). Su aprobación corresponderá al órgano competente en materia informática, previa consulta al órgano de administración electrónica, y deberá publicarse en el BORM y en la sede electrónica.

Artículo 49. El artículo 49 configura el REG-CARM como un registro único y corporativo, sustentado en una aplicación común a toda la Administración regional. Integra los asientos de entrada y salida de documentos de la Administración General de la CARM, de sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes, y de los órganos con dotación diferenciada en los presupuestos autonómicos. Se contempla una pluralidad de vías de acceso, que reflejan la omnicanalidad de la relación con la ciudadanía: presencial, mediante las oficinas de asistencia en materia de registros; electrónica, a través de la sede electrónica (sede.carm.es); interadministrativa, mediante el Sistema de Interconexión de Registros (SIR); otros medios, como oficinas de Correos o lugares legalmente habilitados. Además, se prevé la posibilidad de registros internos en entornos cerrados de comunicación entre Administraciones, garantizando la coordinación y la validez jurídica de los intercambios electrónicos.

Artículo 50. Establece un modelo de gestión compartida del REG-CAR. La coordinación y gestión funcional corresponde al órgano directivo competente en atención a la ciudadanía, responsable de la coherencia operativa del sistema. Y el diseño tecnológico, implantación y gestión técnica recaen en el órgano directivo u organismo autónomo competente en materia de informática.

Artículo 51. Regula los requisitos mínimos de los asientos registrales, en línea con los estándares de interoperabilidad. Se mantiene el orden temporal de entrada o salida. En cada asiento constará fecha y hora exactas, número de registro, identificación de la persona interesada y del órgano destinatario, así como referencia al contenido del documento.

Artículo 52. Prevé una solución técnica a la limitación de tamaño de los documentos que pueden circular a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR). Cuando los archivos excedan dicha capacidad, su remisión podrá sustituirse por la puesta a disposición en un repositorio público de intercambio de ficheros, dotado de garantías de autenticidad, integridad y uso limitado a los fines del procedimiento. En caso de no haberse previsto expresamente en el procedimiento, se permite una nueva presentación complementaria, vinculada al registro inicial.

Artículo 53. Este artículo diferencia los supuestos en que los do-

cumentos se registran o no registran, estableciendo reglas claras para evitar saturación y garantizar la eficiencia del sistema. No se registran escritos publicitarios, incompletos, anónimos, o dirigidos a entidades no administrativas, salvo previsión específica. Tampoco se registran comunicaciones internas entre órganos de la propia Administración regional, que cuentan con canales específicos. Ahora bien, se reconoce el derecho del ciudadano a obtener constancia de intento de presentación, aun cuando el documento no pueda registrarse, garantizando transparencia y seguridad jurídica.

Artículo 54. Regula la emisión automática del justificante electrónico, con firma electrónica y valor de acuse de recibo, que contendrá: número o código de registro individualizado; fecha y hora de presentación; copia autenticada del escrito presentado; enumeración de documentos adjuntos y sus huellas electrónicas. El justificante constituye prueba fehaciente de presentación, aunque no implica su admisión definitiva, conforme al artículo 16.8 de la Ley 39/2015.

Artículo 55. Este precepto consolida el principio de disponibilidad permanente del REG-CARM (24 horas al día, todos los días del año). Introduce reglas claras sobre: interrupciones planificadas, que se anunciarán con antelación y cuya duración superior a cinco horas convierte el día en inhábil; referencia horaria única, basada en la hora oficial de la sede electrónica, para garantizar coherencia temporal; determinación anual de días inhábiles publicada en el BORM; formatos y estándares de presentación, definidos por el órgano competente en materia de informática, conforme a los criterios de interoperabilidad.

Artículo 56. Este artículo regula los protocolos de contingencia ante caídas no previstas del sistema. Obliga a publicar inmediatamente la incidencia en lugar visible de la sede electrónica. Determina cuándo se considerará día inhábil por indisponibilidad prolongada (más de cinco horas o, si ocurre tras las 19:00, aunque dure menos). Establece la prórroga automática de los plazos de presentación afectados. Y en caso de indisponibilidad presencial, se prevé la presentación manual con recibo acreditativo, que se incorporará posteriormente al registro electrónico.

Artículo 57. Se ajusta al artículo 43 de la Ley 39/2015 y al modelo estatal de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú). Introduce un mecanismo de suscripción voluntaria a notificaciones electrónicas para los no obligados y prevé la creación de una base de datos de contacto electrónico para la práctica de los avisos de las notificaciones electrónicas.

Artículo 58. Regula las notificaciones electrónicas complementarias a las notificaciones en papel para aquellos interesados no obligados a relacionarse electrónicamente. Producirán los mismos efectos que las practicadas

en papel siempre que sean aceptadas antes de la recepción de estas últimas, pero no se entenderán rechazadas por el transcurso de los 10 días naturales desde su puesta a disposición si no se accede a su contenido.

Artículo 59. Refuerza la obligación general de utilizar medios electrónicos entre órganos y entidades de la Administración Pública de la CARM, y las permite en el seno de los entornos cerrados de comunicación en los que participen.

Artículo 60. Determina que el Tablón de anuncios electrónico se alojará en la sede electrónica. Servirá como mecanismo para practicar las notificaciones infructuosas reguladas en el artículo 44 de la Ley 39/2015, sin que ello excluya la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el BOE; para efectuar las publicaciones de actos integrantes de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva cuando las correspondientes convocatorias así lo indiquen; y para la publicación de anuncios oficiales.

TÍTULO III. Gestión y archivo de documentos y expedientes electrónicos

Consta de dos capítulos, de los cuales el primero se denomina la y el segundo Archivo electrónico, clasificación, conservación y eliminación de documentos electrónicos.

Artículo 61. Relativo al expediente administrativo electrónico, reproduce el art. 70 de la Ley 39/2015 y el art. 51 del RD 203/2021. La formación del expediente electrónico es responsabilidad del órgano administrativo competente en su tramitación.

Artículo 62. Establece una distribución clara de competencias para la emisión de copias electrónicas de documentos en el ámbito autonómico. Serán auténticas cuando los documentos sean originales o copias auténticas del original, y no auténticas en los demás casos. Siempre deberá quedar garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia de su contenido.

Artículo 63. Respecto a la política de gestión y archivo de documentos electrónico, este artículo establece el conjunto de criterios comunes y de medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso de los documentos electrónicos en la Administración Pública de la Región de Murcia. Impone la aprobación de la política mediante resolución conjunta de los titulares de las consejerías con competencia en patrimonio documental e informática.

Artículo 64. Regula el repositorio documental de expedientes y documentos electrónicos, estableciendo que la Administración regional proporcionará un conjunto de servicios de gestión documental comunes para toda la organización y mantendrá una plataforma corporativa de gestión documental electrónica. Los documentos

y expedientes se transferirán al archivo electrónico único cuando dejen de producir todo tipo de efectos.

Artículo 65. Este artículo prescribe que la clasificación funcional de los documentos y expedientes se realizará de acuerdo al cuadro de clasificación funcional del sistema de gestión documental y archivo de la CARM.

Artículo 66. Define el archivo electrónico único como el conjunto de sistemas y servicios corporativos que sustenta la gestión, custodia y recuperación de los documentos y expedientes electrónicos, así como de otras agrupaciones documentales, base de datos o de información tras la finalización de los procedimientos o actuaciones correspondientes. La gestión debe garantizar la autenticidad, conservación, integridad, confidencialidad, disponibilidad y cadena de custodia de los expedientes y documentos almacenados, así como su acceso. Su gobernanza corresponde al órgano directivo competente en materia de patrimonio documental.

Artículo 67. Atribuye a la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos, en el seno del procedimiento de valoración documental, el pronunciamiento sobre los períodos mínimos de conservación de los documentos electrónicos.

Artículo 68. Regula el régimen de eliminación de documentos electrónicos, que sólo podrá realizarse tras el correspondiente proceso de valoración documental. Cuando proceda, la eliminación corresponderá al órgano directivo competente en materia de patrimonio documental.

Título IV. Sugerencias y quejas

Compuesto de siete artículos, este Título configura el sistema de felicitaciones, sugerencias y quejas como instrumento de relación directa entre la ciudadanía y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

Artículo 69. Determina el ámbito de aplicación, atribuyendo a las personas físicas y jurídicas la facultad de presentar ante la unidad administrativa competente en materia de atención a la ciudadanía, las felicitaciones, sugerencias y quejas que estimen pertinentes sobre los servicios que presta la Administración pública regional. Excluya aquellas referidas al ámbito sanitario u otros servicios públicos que dispongan de una regulación específica de esta materia. Se afectan a otras Administraciones públicas, se derivarán a la que corresponda y se informará a la persona interesada.

Artículo 70. Distingue con precisión las quejas y sugerencias de los recursos administrativos, reclamaciones por responsabilidad patrimonial o reclamación económico-administrativa.

Artículo 71. Impone a los órganos y entidades comprendidos en el ámbito de aplicación del decreto el deber de cooperación con la unidad de atención a la ciudadanía.

Artículo 72. Para la presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones, introduce un modelo multicanal (presencial, electrónico, telefónico y web). Si se presentan telefónicamente o a través de la web, el ciudadano podrá optar por identificarse o formularlas de forma anónima, si bien en este último caso no recibirá ningún tipo de comunicación relacionada con la petición.

Artículo 73. Regula la tramitación de las felicitaciones, de las que se dará traslado al empleado público o a la unidad a la que vayan referidas, y sugerencias, que se comunicarán a la unidad competente, y al ciudadano para su conocimiento, debiendo aquella emitir un informe en el plazo de 15 días.

Establece un procedimiento con traslado a las unidades competentes.

Artículo 74. Regula con detalle el procedimiento para la tramitación de las quejas, incluyendo los plazos, los informes de las unidades afectadas y la posible intervención de la Inspección General de Servicios.

Artículo 75. Por parte de la unidad competente en materia de atención a la ciudadanía, elaborará un informe anual de las sugerencias y quejas formuladas y su publicación en el PAGe y el Portal de la Transparencia.

Disposiciones adicionales

Primera. *Régimen especial en el ámbito tributario.*

Ratifica la prevalencia de la normativa tributaria específica, conforme a la disposición adicional primera de la Ley 39/2015, asegurando la autonomía funcional de la Agencia Tributaria regional. Permite la ampliación de trámites electrónicos por resolución de su director.

Segunda. *Atención a la ciudadanía en los sectores sanitario, educativo y social.*

Establece un régimen supletorio del capítulo I del título I en ausencia de normativa específica.

Tercera. *Obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración.*

Extiende la obligación de relación electrónica a los altos cargos en sus comunicaciones con la Unidad de Conflictos de Interés.

Cuarta. *Aprobación de aplicaciones corporativas.*

Centraliza la aprobación de tales aplicaciones en la consejería competente en administración electrónica, previo informe del órgano competente en materia de informática.

Quinta. *Sistema de suscripción a notificaciones electrónicas para sujetos no obligados.*

El órgano con competencia en informática deberá ponerlo en funcionamiento en el plazo de dos años.

Sexta. *Avisos de puesta a disposición de las notificaciones electrónicas que se practiquen por la Administración Pública de la CARM.*

El mismo órgano y en el mismo pla-

zo, se pondrá en funcionamiento una base de datos de contacto electrónico con el fin indicado en el enunciado.

Séptima. *Eliminación de documentos en soporte papel.*

Permite la destrucción de documentos físicos una vez digitalizados y autorizados por la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos.

Octava. *Procedimientos de respuesta inmediata.*

Define y regula los procedimientos administrativos automatizados y no diferidos en el tiempo, como emisión instantánea de certificados o resoluciones.

Novena. *Integración de la sede electrónica del Instituto de Fomento en la sede electrónica de la Administración Pública de la CARM.*

Concede un plazo de tres años para que se produzca la integración.

Décima. *Integración de sedes electrónicas.*

Establece que las sedes electrónicas creadas por ley o decreto serán accesibles en el punto de acceso general electrónico de la Administración Pública de la CARM.

Undécima. *Atención a colectivos con discapacidad o especiales dificultades.*

Obliga a implantar progresivamente medidas de accesibilidad física, sensorial y cognitiva, incluyendo lenguaje claro y lectura fácil.

Duodécima. **Transferencia de documentos al archivo electrónico único.**

Formaliza el proceso automatizado de transferencia desde el repositorio documental al archivo electrónico único.

Decimotercera*. Plataforma tecnológica del Registro de Apoderamientos.*

Adscribe su funcionamiento a la plataforma estatal (REA) en virtud de convenio con la Administración General del Estado.

Decimocuarta. *Cese de efectos normativos previos.*

Deroga normas anteriores sobre gestión electrónica, atención ciudadana, simplificación documental y firma electrónica.

Disposición transitoria única. *Registro de apoderamiento de la consejería competente en materia de agricultura y agua.*

Otorga un plazo de tres años para adaptar el registro de apoderamientos de la citada consejería al nuevo sistema.

Disposición derogatoria única

Deroga expresamente cinco normas autonómicas previas, garantizando la unidad del nuevo marco jurídico de administración electrónica y atención a la ciudadanía.

Disposición final única

Establece la entrada en vigor a los 20 días de su publicación.

III. OBSERVACIONES

A) **De carácter general**

El Proyecto de Decreto sometido a dictamen del Consejo Económico y Social de la Región de Murcia tiene por objeto la regulación de las actuaciones y el funcionamiento de la Administración Pública de la CARM por medios electrónicos y el régimen jurídico y organizativo de la atención a la ciudadanía. Más allá de esta intención directa, subyace la finalidad de hacer efectivos los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad y transparencia en la actuación administrativa, así como poner a disposición de la ciudadanía los medios para facilitar el acceso a los servicios públicos en ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, tal y como consta en el primer artículo de la disposición.

Es inobjetable el interés de la misma. Que las relaciones de la ciudadanía, las empresas y cualquier otra entidad, pública o privada, se desarrollen con agilidad, simplicidad, comodidad y sin incurrir en costes difícilmente asumibles por los interesados es un propósito compartido con carácter general y, en particular, por este Consejo. Debe señalarse, antes de profundizar, que la regulación que propone el Proyecto de Decreto no constituye una novedad en el ordenamiento jurídico regional. Promover una Administración pública regional más eficiente, adaptada a los avances en el desarrollo tecnológico y a la innovación constante en las nuevas formas de comunicación para favorecer las gestiones de la ciudadanía en los diferentes trámites que realiza es un objetivo en el que se ha avanzado gradualmente, sobre todo desde las primeras anualidades de la segunda década del siglo actual, a partir de hitos jurídicos de notable trascendencia.

En el ámbito estatal, la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas,* y la *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.* Esas disposiciones establecen el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones públicas y refuerzan el empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en ellas, y, como se afirma en el preámbulo del Proyecto de Decreto, *su regulación es tan exhaustiva que permitió que la transformación digital avanzara y se implantara sin necesidad de aprobación de normas reglamentarias, si bien, finalmente, fueron desarrolladas por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, cuyo contenido es también mayoritariamente básico.*

El marco normativo autonómico esencial que se aplica actualmente es anterior o casi simultáneo a la entrada en vigor de las leyes citadas. Lo componen el título IV de la *Ley 2/2014, de 21 de marzo, de Proyectos Estratégicos, Simplificación Administrativa y Evaluación de los Servicios Públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia* (recientemente ha sido derogado por el *Decreto-ley n.º 1/2025, de 5 de junio, de Simplificación Administrativa de la Región de Murcia);* el *Decreto n.º 302/2011, de 25 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Gestión Electrónica de la Administración Pública de la Región de Murcia,* el *Decreto n.º 286/2015, de 28 de octubre, por el que se autorizan otros sistemas de firma electrónica distintos a la firma electrónica avanzada o reconocida, en el marco de la sede electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; y* el *Decreto nº 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia*.

Por consiguiente, durante estos últimos años ha habido en la comunidad autónoma murciana un ordenamiento regulador de las materias que constituyen el objeto del Proyecto de Decreto. Aquel, si bien disperso en varias disposiciones autonómicas anteriores a las referidas leyes estatales, ha coexistido con estas últimas sin que se hayan producido disfuncionalidades de alcance, al menos de las que tenga conocimiento esta institución. Sin embargo, no es una situación coherente en sí misma. Menos aún si se tiene en cuenta que las dos leyes estatales citadas otorgaban un plazo de un año desde su entrada en vigor para que las comunidades autónomas adaptasen su normativa al tenor básico de sus preceptos. Un vencimiento que, demorado en exceso, pretende subsanar el Proyecto de Decreto, cuya oportunidad comparte el CESRM.

Considera asimismo el Consejo que es correcta la opción elegida para la adaptación del marco normativo vigente hasta ahora: la elaboración de un nuevo decreto que integre tanto el sistema de la administración electrónica como la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía. Ya en la primera de las cuatro versiones de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo (MAIN) que forman parte del expediente administrativo se argumenta con solidez sus ventajas, frente a otras como la modificación de los actuales Decreto 302/2011 y 236/2010, que perjudicaría el conocimiento y localización de las disposiciones modificadas, o su regulación en dos decretos nuevos e independientes en función de la materia que tratan. La estrecha interrelación entre el funcionamiento del sector público por medios electrónicos y la calidad de los servicios de atención a la ciudadanía, junto a razones de técnica normativa y de seguridad jurídica sostienen la conveniencia de un único y nuevo decreto. Es debatible si previamente, sobre todo en los años inmediatamente

posteriores a la aprobación de las leyes básicas estatales, habría sido aconsejable la promulgación de una ley regional, como han hecho algunas comunidades autónomas. Sin embargo, transcurrido un decenio desde entonces, y teniendo en cuenta que el contenido de la disposición legislativa habría sido más genérico y probablemente requeriría un desarrollo reglamentario, el CESRM apoya la vía del nuevo decreto.

Antes de entrar en la valoración del Proyecto, desea destacar esta institución la calidad del expediente administrativo que acompaña al texto que se dictamina, aun cuando se señale una limitación en lo que respecta al trámite de audiencia. La documentación es completa, ordenada y excelentes los informes que se incluyen en él. Y encomiable tanto el proceso participativo de las distintas consejerías y entidades de la Administración regional que han formulado alegaciones a la primera versión del texto, como el rigor y profundidad con que se argumentan las razones que, en su caso, justifican el desistimiento total o parcial de tales observaciones, al igual que sucede con las planteadas por otras entidades o las del servicio jurídico de la Secretaría General de la Consejería de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y Transformación Digital.

Resalta el CESRM este aspecto particular del proceso de tramitación porque constituye un magnífico ejemplo de cómo la implicación de las consejerías y organismos públicos puede mejorar la norma que se elabora. Es, por otra parte, un aspecto cuya ausencia se ha lamentado en ocasiones y en el que se viene insistiendo en los dictámenes de esta institución, entre otros en el más reciente sobre el Plan Regional de Servicios Sociales. En este dictamen se echó en falta la consulta a las demás consejerías pues, aun cuando la competencia del mismo correspondiera a una de ellas, determinadas materias eran de carácter transversal y a desarrollar en cooperación con otras, por lo que hubiese sido conveniente conocer sus aportaciones. Naturalmente, todas las consejerías y organismos públicos de la Administración regional resultan concernidos por la regulación del Proyecto de Decreto e ineludible, por tanto, su participación en la tramitación de la disposición. Pero sobresale, aun con diferencias, la cantidad e interés de las observaciones planteadas, y al mismo tiempo el elevado número de las aceptadas y la robustez de las argumentaciones en aquellas que han sido desestimadas. Este proceso ha supuesto una mejora técnica notable en las sucesivas versiones del texto.

Debe señalarse asimismo que en el transcurso de la tramitación se ha aprobado el Decreto-ley nº 1/2025, entre cuyos contenidos se incluyen la carpeta empresarial y la guía de procedimientos y servicios, materias que forman parte asimismo del Proyecto de Decreto. La MAIN justifica deta-

lladamente que la nueva regulación del decreto-ley no modifica aspectos sustanciales de los contenidos del Proyecto, por lo que se considera innecesario proceder a un nuevo trámite de audiencia, con el consiguiente retraso en la tramitación, criterio que comparte el Consejo.

Ahora bien, en lo que se refiere al trámite de audiencia el CESRM lamenta la parquedad de la relación de entidades ajenas a la Administración regional a las que se ha solicitado que formularan alegaciones, sin que, por otra parte, se detecte un criterio claro conforme al cual se haya definido la composición de la misma. En concreto, han sido la Fundación Integra, la CROEM, el Colegio Oficial y Asociación de Ingeniería Informática de la Región de Murcia, los colegios oficiales de abogados de Murcia, Cartagena y Lorca, las facultades de derecho de la Universidad de Murcia y de la Universidad Católica de Murcia, la Federación Murciana de Asociaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios, la Unión de Consumidores de Murcia y Consumur (Facua).

Tales organizaciones son idóneas para emitir su parecer sobre el anteproyecto de la norma que se dictamina. Sin embargo, teniendo en cuenta que se regula sobre materias que pueden afectar con carácter general a todo tipo de personas o entidades cuya actividad se desempeña en torno a ellas, bien de forma directa, bien intermediando en las relaciones entre ellas y las Administraciones públicas o formando a ciertos colectivos sobre esos temas, habría sido conveniente extender la consulta, pues no se comprenden las razones de varias ausencias llamativas. Entre otras entidades, las organizaciones sindicales más representativas, las asociaciones de las personas que trabajan por cuenta propia, las representativas de la economía social, cámaras de comercio, el Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad, colegios profesionales como, entre otros, los de economistas, graduados sociales o gestores administrativos, al igual que facultades universitarias como la de comunicación y documentación o trabajo social, por citar algunas. A criterio del Consejo, la relación de entidades ajenas a la Administración a consultar en el trámite de audiencia debe establecerse con criterios amplios, procurando una participación extensa puesto que sus aportaciones siempre enriquecerán el contenido de una disposición, aun reconociendo que en bastantes ocasiones no es más que limitado el grado de respuesta a las solicitudes de participación.

La exposición precedente apunta ya algunos de los elementos que sustentarán la valoración del CESRM al Proyecto de Decreto. A modo de resumen, se comparte su necesidad, dado el tiempo transcurrido desde que se sobrepasó el plazo que otorgaban las leyes estatales para la adecuación de la normativa autonómica. Igualmente, la opción de elaborar un

nuevo decreto que unifique la previa regulación del funcionamiento del sector público por medios electrónicos y la atención a la ciudadanía. Y se considera encomiable el proceso de tramitación que ha dado lugar al expediente sometido a dictamen, si bien se considera que el trámite de audiencia debiera haber sido más amplio. Sin embargo, la cuestión esencial es la valoración del texto, determinar si la nueva regulación es susceptible de alcanzar los objetivos que pretende la norma, recogidos en la MAIN: mejorar la seguridad jurídica, adecuando la normativa regional al marco básico estatal; promover una gestión autonómica más eficiente con la implantación en la CARM de una Administración totalmente electrónica interconectada; garantizar servicios digitales fácilmente utilizables; ordenar el sistema de información y atención al ciudadano, potenciando las vías de comunicación más demandadas actualmente; regular el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones; homogeneizar el funcionamiento del servicio público de información, atención y asistencia al ciudadano; y favorecer la implantación de servicios y medidas que mejoren la proximidad, accesibilidad y usabilidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Para alcanzar tales objetivos es, sin duda, una condición necesaria disponer de una buena regulación jurídica de las materias sobre las que interviene el Proyecto, los sistemas de administración electrónica y de atención a la ciudadanía de la CARM. Pero no es suficiente con ello. La Administración regional debe habilitar también los recursos materiales y técnicos suficientes y adecuados para que la ciudadanía reciba un servicio de calidad en sus relaciones con ella.

Desde el primer enfoque, teniendo en cuenta el marcado carácter jurídico-administrativo de la disposición, sin duda otros departamentos de la Administración regional emitirán valoraciones de ese tipo más cualificadas que la que pueda aportar esta institución, en particular el Consejo Jurídico de la Región de Murcia. No obstante, a criterio de esta institución, el Proyecto de Decreto puede contribuir a la finalidad de hacer efectivos los principios generales de actuación de la Administración pública regional recogidos en el artículo tres del Decreto-ley 1/2025, de 5 de junio, -en concreto, sus letras c), d), e), f) e i)-, así como los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, agilidad y transparencia en la actuación administrativa, y de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos a la ciudadanía en la Ley 39/2015.

Para ello, el CESRM tiene en cuenta que, como se afirma en la MAIN, el Proyecto *No introduce novedades propiamente dichas, pues las materias que aborda ya estaban reguladas en las normas que deroga expresamente. Sí que adecúa esta regulación a lo establecido en la normativa*

básica atendiendo a la organización e idiosincrasia propia de la CARM.

Es, por consiguiente, una ordenación administrativa continuista de la aplicada en estos últimos años, basada en la normativa básica estatal y en unos decretos autonómicos que, aun previos a aquella, han coexistido sin que se hayan advertido disfuncionalidades que hayan impedido un normal funcionamiento de las relaciones de la ciudadanía con la Administración regional por medios electrónicos o en los servicios de atención, presentación de sugerencias o quejas. Y probablemente las que se hayan podido presentar, sobre todo en estas últimas cuestiones (largas esperas en la atención telefónica, demoras en la concesión de la cita previa, demasiado retraso en ciertas tramitaciones…) obedezcan más bien a la insuficiencia de recursos para la prestación de los servicios que a deficiencias en la regulación.

Ahora bien, ese carácter continuista del Proyecto de Decreto no excluye que introduzca en su redacción mejoras técnicas que refuerzan la seguridad jurídica. Destaca el Consejo en particular la regulación del cómputo de plazos cuando la indisponibilidad no planificada en el acceso al REG-CARM impida presentar escritos o realizar trámites, que conllevará la consideración de inhábil, a efectos del cómputo de plazos, del día en que se produzca la interrupción si este tiene una duración superior a 5 horas o sucede después de las 19 horas, con la consiguiente prórroga automática en un día más de todos los plazos de presentación no vencidos de solicitudes y trámites. Es también, por otra parte, un magnífico ejemplo de cómo los informes de las consejerías y los organismos públicos han mejorado la redacción inicial de este precepto. Igualmente sobresale la aclaración en el nuevo texto de que las notificaciones electrónicas complementarias a las realizadas en papel, por no ser obligatorias ni haber sido expresamente elegidas por los interesados, no se entenderán rechazadas por el transcurso de los 10 días naturales desde su puesta a disposición sin que se acceda a su contenido. También suponen avances respecto a la normativa previa las regulaciones sobre los sellos de entidad o la presentación de solicitudes y trámites en entornos cerrados de comunicación por participantes que tengan la condición de interesados. Y es de gran interés la ampliación de los canales de atención a ciudadanía para incluir algunos que en estos últimos años se han ido incorporando hasta convertirse en habituales en las relaciones sociales, como la videollamada, la mensajería instantánea o las redes sociales, lo que amplía el abanico de atención a personas con distintas necesidades o diferentes capacidades.

Los argumentos expuestos en las páginas precedentes llevan al Consejo Económico y Social de la Región de Murcia a valorar positivamente el

Proyecto de Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía. Se considera necesario adecuar la normativa regional a la legislación básica estatal, cuyo plazo para ello se ha sobrepasado en exceso. Se comparte la opción de elaborar un nuevo decreto que unifique la regulación de la administración electrónica y la atención a la ciudadanía, frente a otras opciones como la modificación de los decretos preexistentes o la redacción de dos nuevos textos independientes. Y el contenido continuista de la nueva ordenación jurídica, cuya predecesora ha coexistido con la estatal durante un elevado número de años sin que se haya constatado disfuncionalidades de entidad, junto a las mejoras técnicas que introduce pueden contribuir a que las relaciones de la ciudadanía con la Administración regional sean de mayor eficiencia y calidad.

Se avanzó en un párrafo anterior que pudiera no ser suficiente disponer de una buena regulación jurídica para lograr que las relaciones por medios electrónicos con la Administración regional por parte de particulares y empresas se desarrollen de forma satisfactoria y se preste un servicio de atención a la ciudadanía con calidad. Alcanzar estos objetivos también depende de las dotaciones de recursos humanos, técnicos y presupuestarios que se habiliten para la prestación de tales servicios. Expresado de otra manera, el Proyecto regula correctamente, por ejemplo, la cita previa para la atención presencial, pero no se prestaría un servicio con calidad si se han de realizar numerosos intentos para conseguir la conexión telefónica con la unidad que las concede o se otorga la cita con bastantes días de demora. Por lo tanto, posibilitar que las relaciones con la Administración regional se realicen con eficiencia a través de los medios más modernos que permite la tecnología actual, con seguridad y rapidez, y aportar el asesoramiento o atención que puedan requerir quienes deban interaccionar con ella para solucionar sus trámites implica el desarrollo de actuaciones en muy diferentes ámbitos, como la simplificación de los procedimientos con anterioridad a la digitalización, el aumento del personal en los servicios de atención, mejorar la capacitación de este, la implantación de programas para la alfabetización digital, etc.

El CESRM conoce que el Gobierno regional desarrolla actuaciones para ello en el marco del *Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía (Implica2)*, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno el pasado 30 de enero y con vigencia hasta el año 2027, cuya valoración por parte de esta entidad, si se le hubiera solicitado el dictamen, habría permitido aportaciones quizá de más relevancia que las que se formulan al Proyecto de Decreto. Naturalmente, su análisis no es objeto del dictamen actual. Pero es conveniente señalar la importancia del mismo y, en especial, que se cumpla con rigor e independencia el proceso fijado para su seguimiento y evaluación. Este

incorpora una serie de herramientas que se considera muy valiosas para ello, como la realización de encuesta sobre el grado de satisfacción tras cada atención presencial o telefónica recibida, así como tras el cumplimiento de trámites a través de la sede electrónica de la CARM; la elaboración de encuestas bianuales sobre la calidad de funcionamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC); la explotación trimestral de datos estadísticos de los diferentes servicios prestados por el citado Servicio; un análisis de la memoria anual del SAC y de la explotación estadística de los datos de sus servicios; un análisis del informe anual de sugerencias, quejas felicitaciones y peticiones de información, etc. De forma más general, propone una evaluación anual del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía y un informe final de evaluación una vez haya acabado su vigencia.

Es ineludible este tipo de evaluación, que debiera constar de un análisis de los recursos que se destinan a las oficinas de atención general o especializada, con la construcción de ratios o indicadores homogéneos que permitan la comparación por comarcas o municipios, tiempos medios de espera desde que se solicita la cita previa hasta que se produce la atención presencial, número de felicitaciones y quejas por departamento para un número determinado de personas atendidas, etc. La evolución en el tiempo de estos indicadores determinaría si mejora o no la prestación de los servicios, o se necesitan más o menos recursos. Será la información que aporte ese estudio, junto a la calidad de la ordenación jurídica que proporciona el Proyecto, lo que permitirá conocer si las relaciones de la ciudadanía con la Administración regional por medios electrónicos y la atención que aquella recibe de esta última se desempeña con un nivel adecuado de calidad.

Por ello, de la misma forma que el artículo 75 del Proyecto de Decreto determina que la unidad competente en materia de atención a la ciudadanía deberá realizar un informe anual de las sugerencias y quejas formuladas por los ciudadanos y que este informe se publicará en el PAGe y en el Portal de la Transparencia de la CARM, propone el Consejo una nueva disposición adicional para prescribir que el informe de evaluación anual del Plan Estratégico de Atención a la Ciudadanía deberá estar finalizado antes del 31 de marzo del año posterior y se publicará en los medios antes citados, al igual que se divulgará en ellos el informe final de evaluación, cuya redacción debería estar finalizada en el transcurso de los seis meses siguientes al último año de vigencia de Plan. Los citados informes deberían incluir una sección específica para evaluar las medidas implementadas en materia de atención a las personas con discapacidad.

B) Al articulado

Con independencia de esta valoración positiva del Proyecto de Decreto, formula el Consejo algunas observaciones al articulado que, en resumen, se refieren a la cita previa obligatoria y a las relaciones con la Administración regional de las personas con discapacidad.

Respecto a la primera, la cita previa obligatoria se regula en el artículo 8.3. Determina que *en aquellas unidades y dependencias administrativas en las que habitualmente se atienda a un elevado número de ciudadanos o en las que se presten servicios específicos de asistencia o consulta que, debido a su complejidad, requieren de una especial atención a cada persona, podrá establecerse la obligatoriedad cita previa, mediante resolución del titular del órgano directivo, organismo público o entidades de derecho público competente por razón de la materia.*

A criterio del CESRM, la declaración de cita previa obligatoria debiera ser excepcional y de carácter temporal, inicialmente por un plazo de 6 meses, para atender periodos en los que por diversas circunstancias (bajas del personal, vacantes, modificaciones en algún procedimiento que aumenten la demanda puntual de atención ciudadana…) resulte imposible atender a quienes se presenten sin cita previa, aun cuando se les facilite la cita para otro día. En caso de que fuese necesaria una o más prórrogas, la conclusión que cabría extraer de una tramitación en la que recurrentemente se atiende a un elevado número de personas en asuntos complejos es que se necesitan más medios para atenderlas, personales, de tipo técnico o de ambos.

Las aportaciones relativas a las personas con discapacidad afectan a varios artículos y a una de las disposiciones adicionales del texto. Por un lado, al *Artículo 7. Accesibilidad y publicidad de las oficinas de atención a la ciudadanía*, que, en su apartado 1, establece lo siguiente: *Las unidades que presten servicio presencial a la ciudadanía se ubicarán en zonas de fácil acceso, debiendo señalizar claramente el lugar donde se encuentren, así como las indicaciones oportunas para su localización.*

Considera esta institución que es una redacción excesivamente genérica e interpretable. Propone una redacción más concreta, en la que se recoja que esa señalización e indicaciones deberán adecuarse a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, en concreto en la *Norma UNE 170002:2022 Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.*

De una naturaleza similar es la observación al *Artículo 12. Características de la información administrativa.* Conforme a su contenido, *la información que se proporcione deberá ser clara, sucinta y de fácil comprensión…*

Es también una redacción excesivamente general, susceptible de ocasionar opiniones muy contrarias ante una misma información. Por ello, se sugiere

incluir referencias a metodologías y parámetros concretos que sustenten esos propósitos, como son las normas *UNE 153101:2018 EX Lectura Fácil* y *UNE- ISO 24495-1:2024 Lenguaje claro*.

El capítulo II del Título I, a diferencia del precedente, no contiene referencias a la accesibilidad en sus diferentes variantes, una cuestión trascendente para alcanzar el objeto que se fija en el Título Preliminar de *garantizar y facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos, en ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones*. Un ejemplo de ello es la redacción del artículo 24, cuyo punto 1 tiene el siguiente contenido: *Las consejerías, organismos públicos, entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración Pública Regional y los órganos con dotación diferenciada en los presupuestos generales autonómicos podrán crear portales de Internet con información relativa a su ámbito material de competencias*.

Reforzaría la seguridad jurídica de la disposición y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad una mayor concreción, mediante la inclusión de las normas que obligan a la Administración a garantizar la accesibilidad universal. Entre ellas, el *Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia*, el *Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*, y el *Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público*.

Finalmente, estas aportaciones relativas a la ordenación de las materias del Proyecto del Decreto que afectan a las personas con discapacidad se completan con las relativas a la *Disposición adicional undécima. Atención a colectivos y personas con discapacidad o con especiales dificultades*.

Es encomiable la sensibilidad que desprende la disposición al dedicar esta referencia específica al citado colectivo, pero se ha de señalar también que adolece de generalidad. Así, el punto 1 prescribe que *La Administración Pública de la CARM implantará progresivamente las medidas técnicas que hagan posible la accesibilidad física, sensorial y cognitiva de personas con discapacidad o colectivos con especiales dificultades a todos los canales de atención a la ciudadanía*. Es, simplemente, una declaración de intenciones, que debiera completarse con la inclusión de algún tipo de marco temporal e iniciativas concretas a realizar en ese periodo.

Por su parte, el punto 2 indica que *se promoverá que los sistemas de comunicación y servicios dirigidos a la ciudadanía cumplan con todos los requisitos que establece la legislación vigente en materia de accesibilidad sensorial y cognitiva*. De nuevo, como se ha señalado con anterioridad, debería in-

cluirse, como mínimo, la referencia al cumplimiento del Decreto 177/2024 y el Real Decreto 193/2023.

Y cuando en el punto 3 de la disposición adicional se refiere a la realización de versiones en *lenguaje claro y lectura fácil*, debería señalarse su adecuación a las, antes citadas, Norma UNE 153101:2018 y Norma UNE-ISO 24495-1:2024.

IV. CONCLUSIÓN

El Consejo Económico y Social de la Región de Murcia valora positivamente el *Proyecto de Decreto de Administración Electrónica y Atención a la Ciudadanía*. Se considera necesario adecuar la normativa regional a la legislación básica estatal, cuyo plazo para ello se ha sobrepasado en exceso. Se comparte la opción de elaborar un nuevo decreto que unifique la regulación de la administración electrónica y la atención a la ciudadanía, frente a otras opciones como la modificación de los decretos preexistentes o la redacción de dos nuevos textos independientes. Y el contenido continuista de la nueva ordenación jurídica, cuya predecesora ha coexistido con la estatal durante un elevado número de años sin que se haya constatado disfuncionalidades de entidad, junto a las mejoras técnicas que introduce puede contribuir a que las relaciones de la ciudadanía con la Administración regional sean de mayor eficiencia y calidad. Por otra parte, es excelente el expediente presentado a dictamen, aunque en el trámite de audiencia se ha omitido la consulta a varias entidades relevantes.

Sin perjuicio de esta valoración, considera el Consejo que la declaración de cita previa obligatoria debiera aprobarse, en su caso, con carácter excepcional y de forma temporal. Igualmente, debiera mejorarse la redacción del Proyecto relativa a las personas con discapacidad, procurando una mayor concreción mediante la inclusión de las referencias normativas que regulan la accesibilidad del colectivo en sus distintas vertientes.

Murcia, a 25 de noviembre de 2025

Vº Bº

El Presidente del Consejo Económico y Social

José Antonio Cobacho Gómez

El Secretario General del Consejo Económico y Social

Rafael Pérez Cuadrado

Dictámenes 2025

1.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS PRUEBAS DE APTITUD PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE CAZA DE LA REGIÓN DE MURCIA

2.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE CREA Y REGULA LA COMISIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LAS FAMILIAS DE LA REGIÓN DE MURCIA

3.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO DE DECLARACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL DE CONSERVACIÓN (ZEC) DE SIERRA ESPUÑA, Y DE APROBACIÓN DE LOS PLANES DE GESTIÓN DE LOS ESPACIOS PROTEGIDOS DE SIERRA ESPUÑA, BARRANCOS DE GEBAS Y LLANO DE LAS CABRAS

4.
DICTAMEN SOBRE EL PLAN REGIONAL DE SERVICIOS SOCIALES 2025-2028

5.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE MODIFICAN EL REGLAMENTO DE MÁQUINAS RECREATIVAS Y DE AZAR DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, APROBADO POR DECRETO 72/2008, DE 2 DE MAYO, EL REGLAMENTO DE APUESTAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, APROBADO POR DECRETO 126/2012, DE 11 DE OCTUBRE, Y EL DECRETO 8/2006, DE 17 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO GENERAL DEL JUEGO DE LAS PROHIBICIONES DE ACCESO A LOCALES Y SALAS DE JUEGO Y APUESTAS

6.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO DE DECLARACIÓN DE LA ZONA ESPECIAL DE CONSERVACIÓN (ZEC) DE LOS SALADARES DEL GUADALENTÍN, Y DE APROBACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS ESPACIOS PROTEGIDOS DE LOS SALADARES DEL GUADALENTÍN

7.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO DE MODIFICACIÓN DEL CATÁLOGO DEL JUEGO Y APUESTAS, DEL REGLAMENTO DEL JUEGO DEL BINGO Y DEL REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA LA COMISIÓN DEL JUEGO Y APUESTAS DE LA REGIÓN DE MURCIA

8.
DICTAMEN SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Composición: Compobell, S.L.

ISSN: 1135-3430

Depósito Legal: MU 673-2010

Región de Murcia