



## **INFORME DE LA SGAD SOBRE ACTUACIÓN Nº 17012156, DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO**

En relación con los diferentes apartados de las disfunciones e incidencias señaladas por el Colegio de Abogados de Barcelona e incluidas en documento remitido por la Defensora del Pueblo, cabe informar lo siguiente:

### **1. PLATAFORMA MERCURIO**

#### **Problemas técnicos de acceso a la Plataforma utilizando el certificado digital ACA:**

Los certificados electrónicos ACA están reconocidos tanto por el MINETAD como por la plataforma @firma, por lo que no deberían existir problemas de acceso al respecto. Se recomienda revisar su vigencia, y los requisitos técnicos de configuración de usuario.

#### **Dificultad para encontrar el órgano destinatario competente:**

Se está estudiando la forma de ampliar y mejorar la información sobre el procedimiento y las unidades tramitadoras que se refleja en la página de la sede electrónica.

#### **Imposibilidad para que los letrados puedan adjuntar toda la documentación necesaria.**

Se analizó el comportamiento diario y se observó que había problemas de saturación en los accesos así como en el volumen de documentos en las horas punta. Como primera medida se realizaron cambios en la infraestructura a mediados de mayo que permitieron una mejora sustancial del uso diario de la aplicación. La media de uso diario desde mayo ha aumentado un 20% y está cercano a los números de principios de año. Además se está trabajando en mejorar el sistema de firma para que haya menor dificultad con las versiones de java y navegadores, la comunicación con registro electrónico, optimizando los recursos dedicados a ello y optimizar el repositorio de almacenamiento de los documentos generados para aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de almacenamiento y consulta.

#### **Problemas para firmar digitalmente la solicitud electrónica:**

Se han detectado ligeros problemas con las versiones de autofirma y las versiones de Java. Se está trabajando en un sistema más robusto que permita la combinación de los dos sistemas de firma de ciudadano actuales, la firma mediante el certificado del interesado o la firma mediante Clave firma.

#### **Dificultad para enviar la solicitud una vez finalizado el proceso.**

Es necesario analizar los casos concretos, para distinguir si se debe a algún error provocado por saturación, por el volumen de los documentos o a un fallo en aplicaciones externas a MERCURIO por lo que se está investigando en ese sentido.

#### **Falta de integración de todos los trámites que pueden realizarse telemáticamente:**

Se trata de una decisión de carácter funcional, por la que sólo se consideran factibles de ser tramitados por vía electrónica los trámites que se informan. No obstante, se está trabajando para que, a medio plazo, se produzca la incorporación de trámites iniciales.

#### **Limitación en su operatividad, al ser accesible la mayoría de los días solo de 9 a 11.**

Se ha comprobado durante los meses de Junio y Julio que el horario de mayor actividad es de 11 a 15 horas y de 17 a 19 horas. Aunque sí se aprecia un crecimiento notable, por encima del 20%, respecto al mismo periodo del año pasado.

Las distintas unidades encargadas de la aplicación y de la infraestructura son conscientes y se está trabajando en mejorar el rendimiento y la plataforma.



## **2. Extranjería ADAE**

**Se han archivado expedientes de extranjería por no constar el cumplimiento del requerimiento, cuando la documentación requerida se ha aportado por esta vía.**

En los casos en que se haya aportado la documentación requerida pero no se haya tenido en cuenta, el interesado puede recurrir presentando el justificante de registro donde se recoge la aportación con indicación de fecha y hora. Sería muy necesario recibir información concreta de los casos en que ha sucedido este problema (apuntes de registro, fechas y horas, etc.) para poder investigar las causas concretas del problema.

**Al igual que en el caso anterior, la mayoría de días solo es accesible de 9 a 11 horas.**

Se ha comprobado en los meses de Junio y Julio que el horario de mayor actividad es de 11 a 19 horas, siendo bastante constante el volumen. No obstante no difiere mucho del horario de 9 a 11. Aunque sí se aprecia un crecimiento notable, cercano al doble respecto al mismo periodo del año pasado.

Al igual que lo dispuesto en la aplicación MERCURIO, para la aplicación ADAE también se va a fortalecer la infraestructura y a mejorar el diseño para estabilizar el funcionamiento y mejorar el tiempo de respuesta al usuario. En concreto, se está trabajando en la optimizar la firma electrónica, el procedimiento de registro y el proceso de almacenamiento de documentos.

## **3.- REGISTRO ELECTRÓNICO COMUN**

**Dificultades para presentar expedientes, ya que en muchas ocasiones, tras rellenar el formulario y adjuntar la documentación oportuna, no es posible proceder a su envío, por causas técnicas, siendo expulsado de la página, debiéndose iniciar de nuevo el proceso.**

El Registro Electrónico Común (REC) está concebido como formulario genérico de presentación de cualquier tipo de solicitudes, escritos o comunicaciones con un expone / solicita con la posibilidad de adjuntar documentación digitalizada relacionada con la presentación. Su objeto principal es permitir la presentación, por parte de interesados, de escritos que habitualmente no tienen cabida, en procedimientos electrónicos a través de las sedes electrónicas o en sistemas o aplicaciones específicos.

El servicio del REC ([rec.redsara.es](http://rec.redsara.es)) requiere la identificación y firma con certificado digital, por lo que depende de otros sistemas (CI@ve, @Firma, Autofirma). La percepción del usuario frente a indisponibilidades del servicio es que no funciona el REC, pero esto se puede deber a distintos factores, incluyendo las configuraciones de los propios equipos de los usuarios. En la página de inicio del servicio se dan instrucciones sobre las configuraciones compatibles y soluciones a problemas frecuentes.

En relación con el problema planteado, parece que se trata de una expiración de la sesión, posiblemente debido a la tardanza en realizar el envío a causa de la demora en rellenar el formulario de forma que, cuando se pulsa *enviar*, se produce un error porque la sesión ha expirado.

Dado que a partir de la entrada en vigor de la Ley 39/2015 en octubre de 2016, el uso de este servicio se ha incrementado de 1.500 presentaciones mensuales en media a 35.000 actualmente, que corresponden mayoritariamente a presentaciones por parte de sujetos obligados, se está desarrollando una nueva versión del REC, integrado con Carpeta Ciudadana, que va a incorporar más facilidades de uso puntual (orientada a ciudadanos), o uso intensivo con la posibilidad de presentación automatizada mediante servicios web (orientada a colectivos profesionales o sujetos obligados). La presentación y la búsqueda de información sobre registros presentados se ajustará al interfaz de usuario de Carpeta Ciudadana con lo que los usuarios notarán importantes mejoras en cuanto a la usabilidad de este servicio.

## **4.- MIS NOTIFICACIONES.**

**Problemas técnicos para acceder al servicio de notificaciones telemáticas.**

Si se refiere al acceso a la notificación propiamente dicho, se está trabajando en mejorar el servicio para garantizar el acceso a la notificación o, en su caso, presentar el error ocurrido. A su vez los trabajos de mejora van dirigidos a



garantizar la visualización del documento así como optimizar la funcionalidad de uso para los representantes que gestionan un número elevado de expedientes.

Se ha apreciado que es muy inferior el número de comparecencias respecto al de notificaciones puestas a disposición. Por ello, de cara a mejorar el acceso a las notificaciones, se están haciendo modificaciones a nivel de la aplicación para potenciar la eficiencia así como una reestructuración de recursos para reducir los fallos de acceso al sistema.

**Hasta el pasado 17 de mayo, el sistema de alertas que indica la existencia de una notificación pendiente, únicamente se realiza al móvil.**

El aviso vía email o móvil no está regulado por la legislación vigente y se remite para facilitar a los usuarios su gestión. No obstante y puesto que el servicio se ofrece, somos conscientes del problema y de su importancia como ayuda a la gestión de aquellos destinatarios que gestionan muchos expedientes. Como se indica en la reclamación, la ausencia de aviso viene determinada desde una fecha concreta y se está analizando el posible error para su pronta resolución. Los análisis previos apuntan a problemas de conexión con el servidor de correo y se prevé poder solucionarlo pronto.

**No se visualizan las resoluciones notificadas. Se recibe el aviso de notificación, sin que la misma se encuentre disponible cuando se accede a la sede electrónica.**

Se ha comprobado que los problemas de visualización vienen por dos circunstancias:

- La primera, debido a la dificultad por parte del representante de encontrar el expediente concreto. Esto se debe al volumen grande que tienen. Para ello ya se tomó la medida de mostrar sólo los expedientes en trámite y los resueltos con una antigüedad inferior a 2 meses. Además se pretende mejorar los filtros y resolver los avisos por correo que permitirán volver a encontrar sin problemas el expediente concreto.
- La segunda circunstancia es debida a problemas internos de acceso al documento. Se están preparando los cambios que mejoren los tiempos de acceso a la notificación.

**Pese a no poderse descargar las notificaciones por causas técnicas, transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición, se entiende notificado por “rechazo”.**

El esfuerzo principal se está poniendo en mejorar la eficiencia en la obtención del documento. Como se ha comentado, se enfoca la resolución del problema en dos vías, por un lado mejorar y facilitar la usabilidad de aquellos usuarios, (interesados y/o representantes), que tengan un número importante de expedientes. Esto se pretende conseguir con la inclusión de mejores filtros y recuperación del servicio de aviso por correo. La segunda vía consiste en optimizar los recursos que se utilizan en la obtención y presentación de las notificaciones.

Con estas medidas se busca reducir el número de problemas tanto técnicos como de gestión que permitan obtener la notificación en el plazo dado por la ley.

**En casos en que en el “estado de tramitación de expedientes de extranjería” aparece que la solicitud resuelta, en el apartado “mis notificaciones” no aparece la resolución.**

En la sección de mis notificaciones no debe aparecer ninguna resolución. Cuando el expediente correspondiente se haya resuelto, se deberá notificar por la misma vía que las anteriores notificaciones, es decir, accediendo a través de “mis expedientes”.

**Las notificaciones se ordenan por fecha de solicitud, lo que dificulta la localización de un expediente concreto, sin que se disponga de un buscador para ello.**

Se eligió un método de ordenación que fuera muy general, para que pudiera ser utilizado por todos los usuarios. Cada uno tiene ordenados los expedientes, en sus dependencias, según sus necesidades, pero no se puede atender todas las posibilidades utilizadas por los usuarios. No obstante, se están estudiando posibles alternativas de ordenación en base a los usos de los interesados.

**Discrepancia cuando se comparece en la sede electrónica un día inhábil, al generar un comprobante al solicitante con fecha del primer día hábil siguiente, mientras que el generado para la administración tiene como fecha de notificación el del día inhábil.**



**Dicha asimetría provoca que recursos presentados el último día hábil se declaren extemporáneos. Lo anterior produce una clara situación de inseguridad jurídica y aboca al letrado a realizar arduas gestiones para demostrar la presentación en plazo.**

Hay dos fechas que se recogen en el sistema, una es la fecha de presentación/comparecencia telemática y la segunda es la fecha del apunte de registro de dicho acto. Cuando se trate de un día hábil ambas fechas coincidirán, pero cuando la presentación/comparecencia telemática sea en una jornada inhábil, se considerará a título de registro electrónico y de la administración la primera hora del siguiente día hábil, tal y como se recoge 31.2.b de la ley 39/2015 del procedimiento administrativo común. La aplicación funciona tal y como exige la legislación aplicable.

#### **Conclusiones:**

La Secretaría General de Administración Digital pretende continuar con las mejoras del servicio al ciudadano y en especial la vía telemática. Por ello recogemos y atendemos las disfunciones comentadas, centradas en cuatro aplicaciones de la sede electrónica, confiando que el plan de estabilización de la plataforma, puesto ya en marcha, presente resultados positivos para el ciudadano en tiempo más breve posible.

En concreto, para las aplicaciones de ADAE y MERCURIO se ha iniciado los cambios de optimización de la autenticación de acceso y de la firma electrónica.

Respecto a las notificaciones, se busca facilitar el acceso a los expedientes así como potenciar y mejorar la obtención de cada notificación.

En cuanto al REC, cabe señalar que se está desarrollando una nueva versión, integrado con Carpeta Ciudadana, que tendrá un mejor control de errores, control de expiración de sesión, así como posibilidad de incluir grandes volúmenes de documentación, y mejora en la búsqueda e información sobre registros presentados.

22 de agosto de 2017