

RESOLUCIÓN de 28 de mayo de 2008, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de la Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda.

En virtud de las facultades que me vienen atribuidas por el artículo 21 de la Ley 1/1988, de 17 de marzo, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, y del Acuerdo adoptado por el Pleno de esta Institución, en la sesión celebrada el día 28 de noviembre de 2007,

RESUELVO

De conformidad con el art. 12 de la citada Ley 1/1988, ordenar la publicación del Informe de Fiscalización de la Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda.

Sevilla, 28 de mayo de 2008.- El Consejero Mayor, Rafael Navas Vázquez.

LA OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

(JA 05/2006)

El Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía, en su sesión celebrada el día 28 de noviembre de 2007, con la asistencia de todos sus miembros, ha acordado aprobar por unanimidad el Informe de Fiscalización de la Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

- I.1. ANTECEDENTES
- I.2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
- I.3. LA OFICINA VIRTUAL
- I.4. CONTEXTO NORMATIVO

II. OBJETIVOS Y ALCANCE

III. INVERSIONES IMPUTABLES A LA OFICINA VIRTUAL

- III.1. INVERSIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA
- III.2. INVERSIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS E INSPECCIÓN TRIBUTARIA
- III.3. OTROS EXPEDIENTES APLICABLES
- III.4. INCIDENCIAS DE LA FISCALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA
- III.5. INCIDENCIAS DE LA FISCALIZACIÓN DE LAS ÓRDENES DE ENCARGO
- III.6. ESTUDIOS DE COSTE/BENEFICIO
- III.7. ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

IV. EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- IV.1. CONSIDERACIONES SOBRE LAS PÁGINAS WEBS DE LA OFICINA VIRTUAL
 - IV.1.1. Accesibilidad
 - IV.1.2. Servicios electrónicos ofrecidos
 - IV.1.3. Situación actual de la web
- IV.2. RELEVANCIA DE LA GESTIÓN DE TRIBUTOS MEDIANTE LA OFICINA VIRTUAL
- IV.3. GRADO DE UTILIZACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL
 - IV.3.1. Visitas
 - IV.3.2. Grandes presentadores
 - IV.3.3. Participación de otros colectivos

- IV.3.4. Seguimiento de las incidencias y sugerencias de los usuarios

IV.4. DIFUSIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

IV.5. MEDIDA DE LA EFICACIA

- IV.5.1. Indicadores presupuestarios
- IV.5.2. Control de calidad

V. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

VI. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

VI.1. ANÁLISIS DE RIESGOS

VI.2. SEGURIDAD

- VI.2.1. Documento de seguridad
- VI.2.2. Seguridad física del Centro de Proceso de Datos
- VI.2.3. Identificación de usuarios y contraseñas
- VI.2.4. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos
- VI.2.5. Copias de respaldo y recuperación
- VI.2.6. Notificación y gestión de incidencias
- VI.3. POLÍTICAS DE SALVAGUARDIA Y RESTAURACIÓN
- VI.4. PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
- VI.5. DETECCIÓN DE VULNERABILIDADES

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VIII. ANEXO

IX. ALEGACIONES

- IX.1. ALEGACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS E INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA
- IX.2. ALEGACIONES DEL INSPECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- IX.3. ALEGACIONES DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PUESTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ABREVIATURAS Y SIGLAS UTILIZADAS

- CEH: Consejería de Economía y Hacienda.
- CIYAT: Centro de Información y Atención Tributaria.
- CPD: Centro de Proceso de Datos.
- DGSI: Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera.
- DGT: Dirección General de Tributos e Inspección Tributaria.
- EDT: Estrategia Digital Tributaria.
- ITPyAJD: Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- LOPD: Ley Orgánica de Protección de Datos.
- m€: miles de euros.
- OV: Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda.
- PASI: Plan Andalucía Sociedad de la Información 2007-2010.
- PIMA: Plan de Innovación y Modernización de Andalucía 2004-2008.
- RPT: Relación de Puestos de Trabajo.
- RTT: Registro Telemático Tributario.
- SADESI: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, SAU.
- SUR: Sistema Unificado de Recursos.
- TRLCAP: Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. ANTECEDENTES

1. El presente informe ha sido realizado en cumplimiento del Plan de Actuaciones del año 2006, aprobado por el Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

2. Los precedentes sobre fiscalizaciones de la Cámara de Cuentas de Andalucía en el ámbito tributario han sido los siguientes informes:

- Gestión de las tasas en materia de caza y pesca continental - 2003.
- Impuesto sobre el juego de bingo (incluido en el Informe de la Cuenta General de 2002).
- Gestión del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones - 2000.
- Gestión de la Recaudación Ejecutiva en la Comunidad Autónoma de Andalucía 1999/2000.
- Ingresos por el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados - 1998.

3. En el campo de las nuevas tecnologías y sistemas de información, la única actuación acometida ha sido el informe relativo a *“La presencia de la Administración de la Junta de Andalucía en la Web”*. No obstante, cuando se realizaron los informes sobre las *“Operaciones extrapresupuestarias de la Junta de Andalucía”* y la *“Gestión del Inventario de Bienes y derechos de la Administración de la Junta de Andalucía”* se analizaron los respectivos sistemas de información.

I.2. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

4. La puesta a disposición de las nuevas tecnologías al servicio de los andaluces es el primer objetivo del Decreto 72/2003, de 18 marzo, de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, promulgado por la Consejería de Presidencia. Con ello se pretende *“lograr una mayor calidad de vida y equilibrio social y territorial”*. Señala el decreto que estos propósitos se atienden *“mediante una serie de medidas concretas, diversificadas y periodificadas, en el corto y medio plazo.”*

También es importante resaltar el segundo objetivo de este decreto: *“adaptar la prestación de servicios públicos básicos, y especialmente los educativos y sanitarios, a las demandas y potencialidades de la sociedad del conocimiento.”*

5. De forma casi simultánea, la Consejería de Justicia y Administración Pública publicó el Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (internet).

La fórmula seguida para implementar los servicios electrónicos en la Administración de la Junta de Andalucía ha sido la recogida en los distintos planes de la Unión Europea¹. Se parte de los cuatro niveles posibles de prestación de los servicios en función del grado de interoperabilidad alcanzado. Los niveles expuestos en el preámbulo del decreto son los siguientes:

¹ Las actuaciones de la Unión Europea tienen sus precedentes en el Plan de Acción e-Europe 2002. Posteriormente se adoptó el Plan de Acción e-Europe 2005. La estrategia más reciente se conoce como i-2010. El siguiente enlace de internet accede al Portal de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea:
http://ec.europa.eu/information_society/index_es.htm

Nivel	Descripción	Comprensión
Primero	Facilidades que la Administración pone a disposición de los ciudadanos, a través de internet, pero que no suponen la realización de transacción alguna	Información estática
Segundo	Posibilidad de efectuar ciertos trámites a través de internet, que evitan el desplazamiento de los ciudadanos a las oficinas públicas, mediante la utilización de medios de autenticación electrónica o sin ella –descarga de formularios, presentación de solicitudes–.	Información dinámica
Tercero	Procedimientos donde hay la posibilidad de interactuar, por cuanto el ciudadano realiza sus trámites en la red y recibe también por esta misma vía la respuesta de la Administración.	Ventanilla Virtual
Cuarto	Posibilidad del ciudadano de efectuar pagos en línea.	Pagos en línea

Cuadro nº 1

Las acciones contempladas en este decreto se centraron en los servicios públicos electrónicos incluidos en los niveles segundo y tercero. No obstante se tuvo en cuenta la necesidad de alcanzar el cuarto nivel, una vez se hubiera incorporado a los procedimientos en red una aplicación que permitiera el pago electrónico.

Los Anexos I y II de este decreto detallaron los procedimientos administrativos cuya tramitación podía hacerse por medios electrónicos (internet) y los servicios de información y atención al ciudadano que podían obtenerse en la red². Así, para el caso de la Consejería de Economía y Hacienda, los procedimientos y servicios electrónicos eran los siguientes:

² Esta relación inicial de procedimientos y servicios electrónicos se ha ido incrementando con el paso del tiempo. En el siguiente enlace de internet se puede acceder a todos los procesos actualmente disponibles: http://www.andaluciajunta.es/aj-cat-.html?p=/Servicios/Administracion_electronica/&n=/Novedades/

Procedimientos administrativos cuya tramitación puede hacerse por medios electrónicos (internet)	Autoliquidación y pago por banca electrónica del ITP y AJD. Transmisión entre particulares de vehículos usados	Servicios de información y atención al ciudadano que pueden obtenerse en la red	Consulta de expedientes de gastos y pagos por terceros
	Autoliquidación y pago por banca electrónica de las fianzas de arrendamiento		Descarga de programas informáticos de autoliquidación tributaria
	Autoliquidación y pago por banca electrónica de Tasas y Precios Públicos		Emisión de etiquetas identificativas fiscales
	Solicitud de devoluciones de ingresos efectuados por la Junta de Andalucía		Peticiones de certificaciones para recepción en el domicilio fiscal
	Solicitud de recurso de reposición a la tramitación de liquidaciones y autoliquidaciones de la gestión tributaria de la Consejería de Economía y Hacienda		Consulta del censo fiscal de máquinas recreativas
	Solicitud de valoración de bienes y derechos a efectos de liquidación de tributos cedidos		Expedición de solicitudes de subvenciones y ayudas de Comercio
	Solicitud de certificados de ingresos		Información dinámica "on line" necesaria para la confección de autoliquidaciones
	Solicitud de certificados de cumplimiento de obligaciones fiscales con la Administración tributaria de la Junta de Andalucía		

Cuadro nº 2

6. El 10 de junio de 2005 la Consejería de Economía y Hacienda dictó dos ordenes que complementaban el desarrollo de los procedimientos y servicios electrónicos necesarios para alcanzar el nivel cuarto. Las ordenes son las siguientes:

- Regulación del procedimiento general para el pago y presentación telemática de declaraciones y autoliquidaciones de tributos y demás ingresos gestionados por la Administración de la Junta de Andalucía, así como el régimen de las actuaciones en representación de terceros realizadas por medios telemáticos.

El anexo I de esta orden incluye una relación de los documentos para su pago y presentación telemáticos.

- Regulación del Registro Telemático Tributario (en adelante RTT), dependiente de la Consejería de Economía y Hacienda, y las notificaciones, certificados y transmisiones telemáticas en el ámbito de la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía.

Esta orden relaciona, en sus anexos, los documentos tributarios susceptibles de tramitación (utilizando firma digital avanzada) y remisión (utilizando firma electrónica avanzada) a través del RTT.

Estos anexos son una relación de los modelos y documentos tributarios que se pueden tramitar a través de internet.

7. En definitiva, la combinación de los procedimientos y los servicios electrónicos tributarios junto con la implementación del registro telemático y la puesta en funcionamiento de la plataforma de pago "on line", configuran la Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda.

8. El artículo 13 de la orden relativa al RTT establece que la Dirección General de Tributos e Inspección Tributaria (en adelante DGT) tiene "la dirección funcional de la prestación de los servicios" a los que se refiere dicha orden. Igualmente, se señala que corresponde a la Dirección General de Sistemas de Información Económico-financiera (en adelante DGSI) "la programación y supervisión técnica de los sistemas y de las tecnologías de la información y comunicación para prestar los servicios" indicados en esta orden. Así mismo, este centro directivo "será el responsable de la conservación de los documentos tramitados por vía telemática, respecto de su integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los mismos".

9. Paralelamente a este desarrollo normativo, la Junta de Andalucía ha elaborado distintos planes estratégicos (analizados en el epígrafe V). El último, y por tanto, el vigente en el momento de emisión de este Informe, es el Plan Andalucía

Sociedad de la Información (2007-2010). Este documento incluye una exposición sobre la situación actual de la sociedad de la información en Andalucía ³.

I.3. LA OFICINA VIRTUAL

10. La Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda (en adelante OV) se encuentra disponible en el siguiente enlace de internet:

<http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/tributos/tributos.htm>

11. Esta Consejería, dentro de sus acciones encaminadas a facilitar la gestión de los ciudadanos y contribuyentes, ha puesto a disposición de los interesados esta oficina a través de internet, para la confección, impresión, presentación y pago de una serie de modelos tributarios y de recaudación.

12. Este procedimiento presenta una serie de ventajas, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- Se automatiza la autoliquidación de los tributos, mediante la generación de los cálculos necesarios.
- Se evitan desplazamientos tanto para la compra del formulario como para su presentación y pago.
- Se facilitan y simplifican los trámites. En la práctica, el ingreso público podrá realizarse en cualquier entidad colaboradora.

13. Esta oficina se configura en torno a varios bloques de gestión. De manera resumida se exponen a continuación:

- Pago telemático y presentación de tributos, con y sin certificado digital, utilizando los servicios de las entidades colaboradoras en la recaudación. Se detallan, para cada modelo tributario, las posibilidades de confección, presentación y pago telemático. Se permite la descarga de programas de ayuda.
- Registro Telemático Tributario. Se trata de un servicio electrónico, disponible para el ciudadano las 24 horas de todos los días del año, que permite la recepción o salida de declaraciones, solicitudes, comunicaciones y demás escritos de carácter tributario que se tramiten a través de internet.
- Recursos y solicitudes. Se facilita la presentación telemática de este tipo de documentos.
- Otros procedimientos tales como la obtención de certificados, valoraciones, actuaciones en representación de terceros, etc.

I.4. CONTEXTO NORMATIVO

14. La Ley 58/2003, General Tributaria, regula tanto aspectos tributarios como otros relacionados con las tecnologías de la información y comunicación. En la exposición de motivos de esta ley se señala que uno de sus objetivos principales es *“posibilitar la utilización de las nuevas tecnologías y modernizar los procedimientos tributarios”*.

Para ello, el artículo 96, dedicado a las tecnologías informáticas y telemáticas, garantiza la identificación de la administración tributaria actuante y los órganos competentes para la programación y supervisión del sistema de información, y para resolver los recursos que puedan interponerse. Igualmente, preceptúa que para los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte y naturaleza, deberá quedar garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos en la normativa aplicable.

³ La información disponible en este documento proviene principalmente de tres fuentes. Dado que los datos se actualizan, al menos, anualmente, se ha procedido a indicar los principales enlaces de internet donde podría obtenerse esta información:

- Barómetro i@landalus de la Junta de Andalucía (la última edición disponible es la del ejercicio 2005):

<http://www.iesaa.csic.es/es/libros-informes.php>

- Informe Auna (el último informe emitido se refiere al año 2006):

http://www.fundacionauna.com/areas/25_publicaciones/publi_00.asp

- Informe Telefónica (igualmente referido a 2006):

<http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/>

Con ello, se pretende también evitar la profusión de datos que pudiera confundir al lector.

II. OBJETIVOS Y ALCANCE

15. La Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda debe entenderse como una posibilidad más en la prestación de los servicios de la Consejería de Economía y Hacienda.

Por tanto, el objetivo de este informe es determinar si la prestación de este servicio de forma telemática contribuye a la eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Para la consecución de este objetivo, el trabajo de fiscalización se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Identificación de los costes imputables para la puesta en marcha y posterior funcionamiento de esta oficina virtual.
- Evaluación de la prestación del servicio electrónico.
- Análisis de la planificación estratégica relativa a la administración electrónica en el campo de los tributos.

En cuanto a los sistemas de información que soportan este servicio, el objetivo es determinar si estos sistemas protegen los activos y mantienen la integridad de los datos.

16. El alcance temporal de estas actuaciones previas se corresponde con el mes de junio de 2007.

No obstante, para determinados aspectos se ha establecido un periodo de estudio distinto, el cual se precisará cuando corresponda.

17. El alcance subjetivo de las actuaciones, entrevistas, visitas y trabajos de campo se ha concentrado en los servicios centrales de las dos direcciones generales de la Consejería de Economía y Hacienda implicadas:

- Tributos e Inspección Tributaria (DGT).
- Sistemas de Información Económico-Financiera (DGSI).

18. La fiscalización se ha desarrollado de conformidad con los principios y normas de auditoría aplicables al Sector Público.

19. La comprensión adecuada del presente informe requiere que se tenga en cuenta el contexto global del mismo. Cualquier conclusión hecha sobre un epígrafe o párrafo pudiera no tener sentido aisladamente considerada.

III. INVERSIONES IMPUTABLES A LA OFICINA VIRTUAL

20. La OV debe tener la consideración de un proyecto plurianual en el que participan, principalmente, dos centros gestores: la DGT y la DGSI, en el ámbito de sus competencias, funcionales y tecnológicas, respectivamente.⁴

21. Los gastos aplicables a este proyecto se concentran en dos programas presupuestarios:

- 61H Gestión e inspección de tributos, dependiente de la DGT.
- 61J Gestión de los sistemas de información económico-financiera, cuyo responsable es la DGSI.

Estos programas aglutinan la totalidad de los gastos de estas direcciones generales, entre los cuales se incluyen los relativos a la OV. El procedimiento de gestión presupuestaria no permite desagregar, por aplicación presupuestaria, los gastos directamente relacionados con esta oficina. Por ello, la cuantificación de los costes debe ser estimativa.

III.1. INVERSIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA

22. La DGSI ha considerado que los gastos imputables al proyecto de la OV corresponden a los expedientes relacionados a continuación:

⁴ Párrafo modificado por la alegación presentada.

m€

Nº expediente	Título	2001	2002	2003	2004	2005	2006
PROGRAMAS DE AYUDA							
SIEF001/01	Desarrollo	84,14					
SIEF028/01	Confección modelos formato WMF	1,74					
SIEF023/02	Mantenimiento evolutivo y normativo		60,02				
SIEF027/02	Mantenimiento evolutivo y normativo		12,00				
SIEF028/02	Lectura código de puntos		12,00				
SIEF049/03	Mantenimiento evolutivo y normativo			60,02			
SIEF036/04	Mantenimiento evolutivo y normativo				60,01		
SIEF038/05	Mantenimiento evolutivo y normativo					89,60	
PLATAFORMA DE PAGO / PRESENTACIÓN							
SIEF023/03	Infraestructura NRC			10,74			
SIEF024/03	Desarrollo			30,05			
SIEF058/03	Gestión de representantes			11,72			
SIEF085/03	Adaptación a oficinas liquidadoras			12,00			
SIEF017/04	Nuevas funcionalidades				29,99		
SIEF051/04	Adhesión de entidades financieras				29,50		
SIEF008/05	Mantenimiento evolutivo					216,10	
SIEF031/06	Mantenimiento evolutivo						29,85
PLATAFORMA DE TASAS							
SIEF020/04	Desarrollo				30,00		
SIEF034/05	Mantenimiento evolutivo					29,99	
SIEF030/06	Mantenimiento evolutivo						29,99
SISTEMA UNIFICADO DE RECURSOS (SUR)							
SIEF051/03	SUR				3.327,75	470,00	2.005,79
SIEF003/05	SUR					3.054,64	
TOTAL		85,88	84,02	124,53	3.477,25	3.860,33	2.065,63

Cuadro nº 3

23. El importe total de los gastos considerados por la DGSI asciende a 9.697,64 m€. Estos expedientes han sido imputados al capítulo presupuestario VI “Inversiones reales”.

No obstante, debe tenerse en cuenta que los contratos relativos al SUR⁵ incluyen desarrollos y contenidos que son aplicables tanto a la OV como a otros proyectos de esta dirección general, sin que resulte posible diferenciarlos.

El importe de estos dos contratos, 8.858,18 m€, representa el 91,35% del coste total estimado. Dada la importancia relativa de los mismos, cualquier criterio de reparto pudiera tener un impacto relevante. La DGSI ha indicado que las

personas asignadas a proyectos de la OV son 8 (ver punto 26 en referencia al consultor, dos analistas y cinco analistas programadores), lo que representa el 20% del total de recursos humanos afectos a estos contratos. Por tanto, si se utiliza como clave de reparto el número de individuos asignados al proyecto, se podría estimar que los costes imputables a la OV serían 1.771,64 m€.

Con ello, el importe total de gastos relativos a la OV, estimado según criterio de la DGSI, debería ser 2.611,10 m€. ⁶

24. Además de estos expedientes, durante los trabajos de fiscalización se han identificado una serie de contratos de la DGSI que también estarían afectos al proyecto de la OV. Igualmente habría que considerar la limitación anterior, ya que no son expedientes exclusivamente aplicables a la OV.

Se trata de los siguientes contratos:

⁵ La Consejería de Economía y Hacienda, en la información presentada en internet, señala que “la gestión, liquidación y recaudación de los tributos propios o cedidos de la Comunidad Autónoma es realizada a través del Sistema Unificado de Recursos”, conocido como SUR. Continúa indicando que es “un punto de referencia básico y modelo a seguir en el proceso de integración de la información tributaria y de ingresos”. Así, se establecen como objetivos estratégicos del SUR, entre otros, la “informatización de procesos de gestión masivos” y la “conexión automatizada del Sistema de Ingresos con el resto de Sistemas de Información de la Consejería de Economía y Hacienda”. El enlace de internet referido es el siguiente:

http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/servicios/sistemas/sur/sur_1.htm

⁶ Párrafo modificado por la alegación presentada.

Nº expediente	Título	m€
		2006
SIEF004/06	Análisis de contenidos, desarrollo e implantación de la web de la CEH.	110,40
SIEF007/06	Implantación de un sistema de gestión de las tecnologías de la información que incluya el sistema de gestión de seguridad de la información de la Oficina Virtual y la gestión de servicios de tecnologías de la información.	218,01

Cuadro nº 4

25. La dificultad para estimar los costes imputables al proyecto de la OV también se manifiesta al analizar los gastos de personal.

Al margen de los contratos anteriores que supongan la disposición de personal mediante asistencias técnicas, la DGSI afecta dos puestos de trabajo a la OV. Esto representa tan sólo el

5,7 % de los recursos reales disponibles en la DGSI.

La correspondencia entre la relación de puestos de trabajo (en adelante RPT) y los recursos reales de la DGSI, de forma resumida, es la siguiente:

Denominación del puesto	Número de plazas según la RPT	Número de recursos reales	% de cobertura (plazas RPT /recursos reales)
Jefe de Servicio	4	4	100%
Gabinete (1)	6	5	83%
Jefe de Departamento	6	1	17%
Jefe de Proyecto	9	0	0%
Asesor Técnico	8	3	38%
Técnico	3	0	0%
Analista	16	1	6%
Programador	10	5	50%
Asesor	4	3	75%
Jefe Operación	2	1	50%
Unidad de Gestión	2	1	50%
Operador	6	4	67%
Auxiliar	4	1	25%
Titulado Superior	4	1	25%
Titulado Grado Medio	4	3	75%
Ayudante Técnico	4	1	25%
Secretario/a	1	1	100%
Total	93	35	38%

Cuadro nº 5

Fuente de información: Listado de efectivos reales, a fecha 4 de mayo de 2007, obtenido del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRHUS). Para los recursos reales se han considerado las plazas ocupadas o asignadas, pero no las reservadas.

(1) La descripción completa de estos puestos de gabinete es la siguiente: gabinete planificación, gabinete sistemas información ingresos, gabinete sistemas información gastos, gabinete sistemas, gabinete administración electrónica tributaria y gabinete informática, presupuesto y calidad.

26. Según información suministrada por la DGSI, las asistencias técnicas relativas al SUR incluyen personal íntegramente dedicado a la OV. Se trata de un consultor, dos analistas, cinco analistas programadores y cinco becarios. Resulta contradictoria esta contratación indirecta de personal cuando el grado de cobertura de la RPT de “analista” y “programador” alcanza el 6% y 50%, respectivamente.

Esta carencia de personal es uno de los argumentos utilizados en el informe justificativo de la necesidad de recurrir a estos contratos de

consultoría y asistencia técnica (documento previsto en el artículo 202.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas -en adelante TRLCAP-).

Este informe señala que la DGSI está “*acompetiendo un ambicioso plan de desarrollo de Sistemas de Información, de renovación de arquitecturas e infraestructuras informáticas, y de sistemas de atención a usuarios y ciudadanos en el marco de las competencias de la Consejería de Economía y Hacienda, que en absoluto puede ser realizado con los medios propios de la Administración puestos a disposición de este centro directivo.*”

A la falta de cobertura total de la relación de puestos de trabajo, se une la imposibilidad de, a través de ésta, contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos expuestos.”

El informe indica además que “la contratación externa se muestra como una alternativa válida y, por supuesto, legal que permite, en unión a los escasos recursos propios existentes, no solamente solucionar dicha falta de recursos, sino también la no conveniencia de dotarse de estructuras fijas de recursos en un área en el que la especialización de los mismos ha de variar en el tiempo, así como su composición.”

Por tanto, estos contratos de consultoría y asistencia técnica representan una contratación de personal de informática para satisfacer las necesidades generales de este servicio. Dado que hay puestos vacantes en la RPT, deberían cubrirse utilizando cualquiera de las formulas previstas en el Decreto 2/2002, de 9 de marzo, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por el que se aprueba el reglamento general de ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funciona-

rios de la Administración General de la Junta de Andalucía.

III.2. INVERSIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS E INSPECCIÓN TRIBUTARIA

27. Este órgano no ha formalizado ningún contrato administrativo con relación a la OV.

28. En cuanto a los gastos de personal, la DGT ha señalado que no es posible realizar una estimación basada en el tiempo de dedicación de determinadas personas. Sin embargo, la participación del personal en una serie de órganos colegiados relacionados estrechamente con sistemas y tecnologías de la información muestra una alta dedicación. Se trata de, al menos, 6 personas (sin incluir a la directora general), que representan el 13,6% de los recursos reales.

La correspondencia entre la RPT y los recursos reales de la DGT, de forma resumida, es la siguiente:

Denominación del puesto	Número de plazas según la RPT	Número de recursos reales	% de cobertura (plazas RPT / recursos reales)
Coordinador	1	1	100%
Inspección Central	1	1	100%
Jefe de Servicio	5	5	100%
Gabinete	2	1	50%
Consejero Técnico	1	1	100%
Secretario Junta Superior	1	1	100%
Jefe de Departamento	9	9	100%
Asesor Técnico	9	2	22%
Inspector Territorial	4	4	100%
Sección	6	4	67%
Unidad de Gestión	3	3	100%
Negociado	1	1	100%
Auxiliar	9	3	33%
Titulado Superior	4	3	75%
Titulado Grado Medio	3	2	67%
Administrativo	2	1	50%
Secretario/a	2	2	100%
Total	63	44	70%

Cuadro nº 6

Fuente de información: Listado de efectivos reales, a fecha 8 de mayo de 2007, obtenido del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRHUS). Para los recursos reales se han considerado las plazas ocupadas o asignadas, pero no las reservadas.

III.3. OTROS EXPEDIENTES APLICABLES

29. Durante la ejecución de los trabajos de campo, se han identificado los siguientes expedientes de gastos, todos ellos imputados al capí-

tulo VI del presupuesto, “Inversiones reales”, y que han de ser considerados en la estimación de costes de la OV:

- Difusión de sistemas y utilidades telemáticas de presentación y pago de tributos para el contribuyente y el profesional. Se trata de un contrato suscrito por la Secretaría General Técnica de la CEH el 15 de octubre de 2004, por un importe de 117,72 m€.
- Órdenes de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (en adelante SADESI), para la implantación y operación del Centro de Información y Atención Tributaria (CI-YAT) de la CEH. Las órdenes las promulga directamente el Consejero de Economía y Hacienda, una el 16 de mayo de 2006 y otra el 11 de octubre del mismo año. Su importe asciende a 1.900 m€ y 2.112,46 m€, respectivamente.

Como ya ha ocurrido con otros contratos, no ha resultado posible determinar qué porcentaje de este gasto es directamente imputable a la OV.

III.4. INCIDENCIAS DE LA FISCALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

30. Dado que la gran mayoría del gasto imputable a la OV son inversiones, se ha seleccionado una muestra de expedientes de los cuales se ha revisado el cumplimiento de legalidad en materia de contratación administrativa.

31. Los contratos revisados han sido los siguientes:

Nº expediente	Título	Tipo de contrato Procedimiento Forma	Incidencias (*)	Importe
SIEF051/03	Prestación de asistencia técnica a la CEH dentro del marco del SUR	Consultoría y asistencia técnica Abierto Concurso	1, 2	5.803,54
SIEF003/05	Consultoría y asistencia a la CEH relacionada con el SUR		1, 6	3.054,64
SIEF008/05	Mantenimiento de la plataforma de pago / presentación telemática de tributos y otros ingresos de la Junta de Andalucía		3, 4	216,10
SIEF038/05	Mantenimiento de los programas de ayuda al contribuyente para la elaboración de autoliquidaciones de tributos propios y cedidos y otros documentos de ingresos de la Comunidad Autónoma de Andalucía		3	89,60
SIEF007/06	Implantación de un sistema de gestión de las tecnologías de la información que incluya el sistema de gestión de seguridad de la información de la Oficina Virtual y la gestión de servicios de tecnologías de la información.			218,01
SIEF030/06	Mantenimiento de la plataforma de confección / pago / presentación telemática de solicitudes de tasas y precios públicos	Consultoría y asistencia técnica Negociado	3, 5	29,99
SIEF031/06	Mantenimiento de la plataforma de pago / presentación de tributos y otros ingresos de la Junta de Andalucía		3, 5	29,85
TOTAL				9.441,73

(*) Las incidencias están referenciadas al siguiente punto de este Informe.

Cuadro nº 7

32. Las principales incidencias detectadas en la fiscalización de estos contratos se relacionan a continuación:

1. Las certificaciones emitidas no contemplan detalle de las horas empleadas, por lo que no es posible controlar el grado de ejecución del contrato. Se trata de contratos tarifados en horas / trabajador.
2. La justificación para prorrogar el contrato es poco explícita. Se indica simplemente la ne-

cesidad de continuar con las tareas descritas en los pliegos de prescripciones técnicas.

3. Los expedientes contienen fotocopias de la mayoría de las facturas justificativas así como de otros documentos relevantes. La custodia de los originales se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 46 del Reglamento de Tesorería y Ordenación de Pagos, aprobado por el Decreto 46/1986, de 5 de marzo, que establece que *“toda la documentación justificativa de las órdenes de pago en firme quedarán*

archivadas en la Consejería de origen en las respectivas Intervenciones Delegadas de la Consejería de Hacienda". No obstante, sería recomendable que las copias estuvieran compulsadas.⁷

4. El pliego de cláusulas administrativas particulares no concreta como se valorarán las mejoras sobre los recursos ofertados, que representan el 25% del total del baremo.
5. No consta el procedimiento seguido para seleccionar a las tres empresas invitadas a presentar ofertas en el procedimiento negociado. Tampoco hay constancia de una base de datos de personas físicas y jurídicas que pudieran ser objeto de invitación a dicho procedimiento.
6. Como evidencia de que la justificación presentada ha sido correcta, el encargo ha sido realizado y se ha correspondido con lo previsto, el procedimiento diseñado para la gestión de fondos contempla, y así se ha comprobado, como única vía para la ordenación de pagos, la firma electrónica de conformidad de las facturas.⁸

III.5. INCIDENCIAS DE LA FISCALIZACIÓN DE LAS ÓRDENES DE ENCARGO

33. La Consejería de Economía y Hacienda ha dictado dos órdenes de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. (SADESI) con las siguientes características:

m€		
Fecha	Denominación	Importe
16-06-2006	Implantación del Centro de Información y Atención Tributaria de la CEH	1.900,00
11-10-2006	Operación del Centro de Información y Atención Tributaria de la CEH	2.112,46

Cuadro nº 8

34. Estas órdenes corresponden a la fase III del proyecto de implantación de un *"centro de contacto"*. En las fases anteriores se emitieron las siguientes órdenes:

- Fase I: planificación y análisis del proyecto. Fecha: 10 de abril de 2003.
- Fase II: desarrollo de un primer lote de servicios y pilotaje de los mismos. Fecha: 26 de enero de 2004 y 9 de diciembre de 2005.

35. Las incidencias detectadas afectan al procedimiento de justificación previsto en el punto 7 de las distintas órdenes, el cual, entre otros aspectos, exige la presentación de *"las correspondientes facturas y documentos acreditativos del gasto efectuado."*

A continuación se relacionan los hechos evidenciados:

1. Los justificantes relativos a compras, alquiler, amortización del mobiliario, seguridad, limpieza, mantenimiento, suministros, servicios profesionales, etc. (son los detallados en los anexos C y D de las facturas de SADESI) son fotocopias. Estos documentos no están compulsados y no tienen un sello o etiquetado que asegure su afectación a este proceso. Ninguna de las fotocopias hace referencia expresa al proyecto. Parte del importe de estas facturas se imputa tanto a una orden como a otra. Debería establecerse un procedimiento de control que evitase que la suma de las cantidades imputadas a ambas órdenes pudiera superar el 100% del valor de las facturas.
2. Los gastos de personal no se justifican mediante la presentación de las nóminas y los documentos acreditativos de los seguros sociales declarados y pagados.
3. Como evidencia de que la justificación presentada ha sido correcta, el encargo ha sido realizado y se ha correspondido con lo previsto, el procedimiento diseñado para la gestión de fondos contempla, y así se ha comprobado, como única vía para la ordenación de pagos, la firma electrónica de conformidad de las facturas.⁹

⁷ Párrafo modificado por la alegación presentada.

⁸ Párrafo modificado por la alegación presentada.

⁹ Párrafo modificado por la alegación presentada.

III.6. ESTUDIOS DE COSTE / BENEFICIO

36. La prestación de un servicio a través de medios electrónicos es una de las opciones de las administraciones públicas en su relación con el ciudadano.

37. Cuando la Comisión Europea definió los 20 servicios públicos básicos sobre los que medir el grado de disponibilidad o de prestación en la red, incluyó tres relativos a tributos. Dado que esta clasificación afectaba a los países miembros, los tributos seleccionados eran de carácter nacional.

Con esto, lo que se pretende señalar es que los servicios públicos relacionados con los tributos tienen un importante peso específico en la consideración de una administración electrónica.

38. Además, para alcanzar el cuarto nivel de prestación de los servicios electrónicos (definido en el punto 5), se hace necesario que el usuario pueda realizar el pago de forma telemática, y esto sólo se consigue cuando el servicio público lleva aparejado el pago de un tributo o de cualquier otro concepto de carácter público.

39. Todos estos preámbulos justifican la puesta en funcionamiento de servicios electrónicos por las administraciones públicas, por lo que la necesidad de evaluar los ahorros que ello supondría no sería más que uno de los aspectos a considerar.

40. No obstante, una administración debe registrarse, entre otros, por los principios de eficacia y eficiencia. Y en este contexto, debe exigirse un análisis operativo.

Esta consideración ha sido recogida en la reciente Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

El artículo 2, relativo al ámbito de aplicación, incluye tanto a la Administración General del Estado como a las Administraciones de las Comunidades Autónomas y a las Entidades que integran la Administración Local, así como las

entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas.

Para estas administraciones, exige el artículo 34 que *“la aplicación de medios electrónicos a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio.”* Sin embargo, la disposición final primera de esta ley no le da carácter básico a este artículo.

41. ¹⁰

III.7. ACTUACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

42. La Dirección General de Administración Electrónica de la Consejería de Justicia y Administración Pública ha puesto en funcionamiento la Oficina Virtual de Soporte a la Administración Electrónica¹¹. Esta oficina ha sido creada con el fin de facilitar ayuda y soporte a las Consejerías para su incorporación a este campo.

Para ello, se han elaborado y puesto a disposición herramientas de apoyo o *“plataformas habilitantes”* (así se las conoce en el ámbito de la administración andaluza), para su descarga y uso propio en la consejería correspondiente. Esta utilización no genera ningún coste para la consejería receptora.

Como signo de la utilidad de estas herramientas, el Ministerio de Administraciones Públicas y la Consejería de Justicia y Administración Pública firmaron el 6 de febrero de 2006 un convenio para la cesión de aplicaciones de administración electrónica, en el cual, el Estado manifestaba su interés por disponer de algunas de estas plataformas.

43. En la actualidad, la OV utiliza las siguientes plataformas:

- **Notific@:** prestador de servicios de notificación telemática.

¹⁰ Párrafo eliminado por la alegación presentada.

¹¹ El siguiente enlace de internet facilita su acceso:
<http://ws024.juntadeandalucia.es/pluton/index.jsp>

- @ries: registro telemático unificado. Se utiliza para gestión tributaria de las tasas. Para el resto de los ingresos, la CEH dispone de una plataforma propia, el Registro Telemático Tributario, regulado según la Orden al respecto de 10 de junio de 2005.

La OV también se aprovecha de la plataforma corporativa de pago y presentación de tributos de la Junta de Andalucía.

La migración al resto de las “*plataformas habilitantes*” requiere estudiar el impacto en los servicios que actualmente se prestan. Así, para el caso de la plataforma @firma, (autenticación y firma digital), el 16 de diciembre de 2006 se firmó un contrato para los trabajos de soporte e integración de esta plataforma en los procedimientos de la CEH, ya que ésta dispone de una herramienta propia.¹²

IV. EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

44. Para la actualización de la Guía de la Administración Andaluza¹³, competencia de la Consejería de Justicia y Administración Pública, la DGT ha elaborado una relación de los procedimientos tributarios disponibles en la OV. En el Anexo I de este Informe se incluye la referida lista.

Cada uno de estos procedimientos está previsto en la normativa de directa aplicación, señalada en el subepígrafe I.2. de este Informe.

IV.1. CONSIDERACIONES SOBRE LAS PÁGINAS WEB DE LA OFICINA VIRTUAL

45. Para la elaboración de este informe, se han analizado, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2007, las páginas web correspondientes al siguiente enlace de internet:

<http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/tributos/tributos.htm>

A continuación se exponen los hechos más relevantes.

IV.1.1. Accesibilidad

46. La página de inicio de la Oficina Virtual de la Consejería de Economía y Hacienda señala, mediante un enlace a otra página¹⁴, que el nivel de accesibilidad alcanzado es “A”¹⁵.

En dicho enlace se manifiesta que las páginas han sido diseñadas y revisadas según las pautas definidas en el documento “*Web Content Accessibility Guidelines 1.0*”¹⁶. El objetivo de estas directrices es facilitar el acceso a la información ofrecida en internet a todos los ciudadanos, mediante versiones alternativas de imágenes, dimensiones relativas del tamaño del texto, atajos del teclado y coherencia en la navegación por las páginas.

El sitio de internet ha sido validado con la herramienta TAW¹⁷ y revisado con distintos dispositivos, obteniendo un nivel de accesibilidad general de “A” con el cumplimiento de algunas normas “AA”.

Este nivel A es el estándar mínimo, sin el cual no puede funcionar una página web.

47. No se identifica ningún acceso destinado a los discapacitados, ya sea mediante un texto o un símbolo.

¹⁴ <http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/general/accesibilidad/accesibilidad.htm>

¹⁵ Los niveles de accesibilidad establecidos son tres. A, AA y AAA. El nivel “A” es el básico y determina que a ningún usuario le resulta “imposible” acceder a los contenidos. El nivel “AA” se refiere a que algunos usuarios podrían encontrar “dificultad” en el acceso a la información. Y por último, el nivel “AAA” afectaría a páginas en las cuales algunos usuarios tendrían “algún tipo de dificultad”.

¹⁶ Este documento está emitido por el grupo de trabajo WAI, perteneciente a W3C. El siguiente enlace permite conocer este procedimiento con mayor profundidad:

<http://www.w3.org/WAI/>

¹⁷ Se trata de una herramienta impulsada por la Secretaría General de Asuntos Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

¹² Párrafo modificado por la alegación presentada.

¹³ Acceso disponible a través del siguiente enlace de internet:

<http://www.juntadeandalucia.es/justiciayadministracionpublica/gaa/gaa.html>

En el ámbito nacional, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información, establece en su disposición adicional quinta que las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocido, antes del 31 de diciembre de 2005.

Y en el ámbito autonómico, el Decreto 72/2002, de 18 de marzo, de medidas de impulso de la sociedad del conocimiento en Andalucía, establece en el punto 5 del artículo 3 y en la disposición final tercera que se garantice la accesibilidad por todos los ciudadanos, y especialmente por las personas con discapacidad o personas mayores, a toda la información y servicios disponibles de los sitios web de la Junta de Andalucía antes del 31 de diciembre de 2004.

IV.1.2. Servicios electrónicos ofrecidos

48. La página de inicio de la OV muestra una relación de los servicios y procedimientos que se ofrecen. La presentación es la habitual de los “*mapas web*” de cualquier otra página de internet.

49. La OV se organiza en una serie de bloques temáticos, con referencia visual expresa a la necesidad de utilizar certificado digital cuando así se requiera.

50. Determinados servicios y procedimientos son accesibles desde varios puntos, lo cual puede generar confusión en el usuario respecto a cuál es el camino correcto. En la mayoría de los casos se trata de los asuntos de mayor demanda (ejemplo: modelo 046, obtención del certificado digital, pago telemático, registro telemático tributario, etc.).

51. ¹⁸

52. Se hecha en falta un motor de búsqueda, sobre todo dada la diversidad de modelos tributarios y posibilidades de confección, presentación y pago.

53. El enlace de administración electrónica del portal de la Junta de Andalucía ¹⁹ tiene un apartado relativo a los tributos. Sin embargo, los procedimientos presentados no suponen la totalidad de las posibilidades disponibles en la OV.

IV.1.3. Situación actual de la web

54. El 20 de octubre de 2006 la DGSI suscribió un contrato para la prestación del servicio de análisis de contenidos, desarrollo e implantación de la web de la CEH, por importe de 110,4 m€ y un plazo de 6 meses.

El pliego de prescripciones técnicas, fechado el 23 de diciembre de 2005, determinó, entre otros asuntos, la situación de partida y la de llegada de este proyecto.

Durante el periodo de ejecución de este contrato, la DGT ha participado de forma activa, emitiendo informes internos relativos al impacto de la información y servicios a ofrecer desde la OV.

A la fecha de finalización de los trabajos de campo de este informe (junio de 2007), el plazo de ejecución de este contrato estaba terminado. Sin embargo, la nueva web de la CEH aún no se ha puesto a disposición de los ciudadanos. ²⁰

55. En este Informe (subepígrafe III.5.) se ha señalado la puesta en funcionamiento del Centro de Información y Atención Tributaria (conocido como CIYAT).

Este centro se conforma como un servicio de información y atención integrada en un punto único, el teléfono 901 500 501 (en funcionamiento desde el 15 de marzo de 2007), y de atención presencial y personalizada en todas las Delegaciones Provinciales de la CEH y en la Oficina Tributaria de Jerez de la Frontera (a partir de abril de 2007 comenzó el despliegue en Córdoba).

¹⁸ Párrafo eliminado por la alegación presentada.

¹⁹ http://www.andaluciajunta.es/aj-cat.html?p=/Servicios/Administracion_electronica/&s=/Servicios/Administracion_electronica/Impuestos/

²⁰ Párrafo modificado por la alegación presentada.

La OV, como exponente de la presencia en internet, se convierte uno de los canales de apoyo al CIYAT ²¹, junto con la atención presencial, la telefónica, los mensajes de móviles, el correo electrónico y el fax.

IV.2. RELEVANCIA DE LA GESTIÓN DE TRIBUTOS MEDIANTE LA OFICINA VIRTUAL

56. El siguiente cuadro muestra la importancia, tanto en documentos como en importes, de la utilización de la OV frente al modelo tradicional de confección manual y presentación y pago presencial de los tributos.

²¹ Este es el enlace de internet disponible en la OV:
<http://www.juntadeandalucia.es/economia/hacienda/ov/general/contacto/ciyat.htm>

	2005				2006			
	Nº Doc.	%	Importe	%	Nº Doc.	%	Importe	%
1. Sin utilizar la OV	2.199.831	79,52%	2.150.589,10	70,96%	1.543.764	58,89%	1.915.612,91	54,30%
2. Utilizando la OV	566.536	20,48%	880.260,97	29,04%	1.077.560	41,11%	1.612.424,46	45,70%
2.1. Con pago presencial	484.305	17,51%	681.061,68	22,47%	793.475	30,27%	832.913,35	23,61%
2.1.1. Mediante programas de ayuda	266.482	9,63%	617.466,72	20,37%	333.159	12,71%	754.600,51	21,39%
2.1.2. Mediante Confección telemática	217.823	7,88%	63.594,96	2,10%	460.316	17,56%	78.312,84	2,22%
2.2. Con pago telemático	82.231	2,97%	199.199,29	6,57%	284.085	10,84%	779.511,11	22,09%
2.2.1. Mediante programas de ayuda	74.664	2,70%	198.704,19	6,56%	265.890	10,14%	777.365,76	22,03%
2.2.2. Mediante Confección telemática	7.567	0,27%	495,10	0,01%	18.195	0,70%	2.145,35	0,06%
TOTAL (1+2)	2.766.367	100%	3.030.850,07	100%	2.621.324	100%	3.528.037,37	100%

Cuadro nº 9

Fuente de información: Documentación suministrada por la DGT

57. La utilización de la OV ha variado su importancia relativa respecto a la fórmula presencial. Su peso ha pasado del 20,48% (nº documentos) y 29,04% (importe) en 2005 al 41,11% (nº documentos) y 45,70% (importe) en 2006.

58. El uso de la plataforma telemática de pago también ha ganado relevancia frente a la emisión del modelo tributario "on line" para posteriormente pagarlo de forma presencial. Si bien, ambas opciones han crecido, el aumento del uso de la plataforma ha sido mayor.

59. Los importes consignados, previa discriminación de los ingresos que se registran en la contabilidad extrapresupuestaria (en concepto de "pendiente de aplicación a presupuesto"), se han conciliado de forma correcta con las cantidades "ingresadas" contabilizadas en las aplicaciones presupuestarias correspondientes. Es decir, esta información está conciliada con la liquidación

presupuestaria incluida en las cuentas generales rendidas.

60. Entre los modelos tributarios que más se utilizan en la OV, tres representan la mayor parte de los documentos presentados e importes ingresados. Se trata de los siguientes:

- 046 Tasas, precios públicos, sanciones y otros ingresos de la Junta de Andalucía.
- 600 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- 650 Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: declaración-liquidación de la participación individual en adquisiciones "mortis causa".

El siguiente cuadro muestra los datos correspondientes a estos tributos:

	Modelo 046		Modelo 600		Modelo 650	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Sin utilización de la OV						
Nº doc.	1.042.543	573.575	798.218	644.494	78.788	67.307
%	88,21%	62,31%	77,06%	57,92%	60,69%	49,14%
Importe	89.740,35	77.275,04	1.832.902,46	1.600.565,34	65.374,39	64.579,98
%	67,49%	57,84%	74,87%	55,48%	50,94%	39,16%
Utilizando la OV						
Nº doc.	139.356	347.007	237.631	468.259	51.022	69.675
%	11,79%	37,69%	22,94%	42,08%	39,31%	50,86%
Importe	43.234,94	56.329,75	615.145,51	1.284.598,66	62.966,83	100.341,37
%	32,51%	42,16%	25,13%	44,52%	49,06%	60,84%
Total						
Nº doc.	1.181.899	920.582	1.035.849	1.112.753	129.810	136.982
Importe	132.975,29	133.604,79	2.448.047,97	2.885.164,00	128.341,22	164.921,35

Cuadro nº 10

Fuente de información: petición realizada a la DGT

61. El número de documentos presentados a través de estos tres modelos representa sobre el total del cuadro nº 9 el 84,86% y 82,79%, respectivamente para los años 2005 y 2006.

En cuanto a los importes, en 2005 supuso el 89,39% y en 2006 representó el 90,24%.

IV.3. GRADO DE UTILIZACIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

IV.3.1. Visitas

62. La cuantificación del número de accesos a una página web es un indicador extendido en cuanto al grado de utilización de la información disponible en internet.

En algunas ocasiones, se trata de una información pública, incluida en la propia página web. En el caso de la OV, no ocurre así. La DGT ha suministrado los datos requeridos, para el ejercicio 2006, de los cuales caben destacar los siguientes aspectos:

1. El número de visitas (accesos a páginas web) de la OV ha sido 1.607.565.
2. Los accesos a los servicios tributarios propiamente dichos han sido 851.794, lo que representa 53% del total.
3. Las descargas de programas de ayuda han sido 87.859. Este tipo de programas lo utilizan, preferentemente, los llamados “grandes presentadores”. Permite la confección masiva de los modelos tributarios, para su posterior presentación y liquidación, si procede. Por lo tanto, una sola visita puede suponer un importante número de documentos tributarios presentados.

63. Hay que aclarar que el acceso a cualquiera de las páginas web de la OV no implica, necesariamente, la utilización de los procedimientos electrónicos disponibles. Simplemente puede tratarse de una visualización o consulta de los contenidos presentados en internet. Por ello, no resulta comparable la información del punto anterior y la disponible en los cuadros nº 9 y 10, relativa al número de documentos de cada tributo.

IV.3.2. Grandes presentadores

64. Los grandes presentadores son sociedades que gestionan y presentan un importante volumen de documentos y modelos tributarios, por cuenta de terceros.

Según datos aportados por la DGT, en el caso del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (modelo relevante a tenor de los datos del cuadro nº 10), los siete mayores presentadores suponen el 23,60% de número total de documentos presentados. Estas sociedades utilizan la OV para la tramitación del 47,58% de sus documentos.

65. La importancia de los grandes presentadores radica también en la consideración que merecen sus opiniones y sugerencias. Así, a finales de 2006, se les remitió un cuestionario genérico sobre la OV y otro específico sobre la plataforma de pago.

Los resultados han sido analizados y tenidos en cuenta en las propuestas relativas a la nueva web (ver subepígrafe IV.1.3.).

IV.3.3. Participación de otros colectivos

66. Para la optimización de la prestación del servicio de la OV debe valorarse la participación de, al menos, los notarios, registradores de la propiedad y el catastro.

67. En el ejercicio 2005 se programó una actuación denominada “Plan de difusión de la plataforma de pago y presentación telemática”, con implicación directa de los colectivos mencionados (a excepción de catastro). A esto debe unirse una serie de sesiones monográficas celebradas durante enero y febrero de 2007, junto con otro tipo de actividades institucionales de carácter periódico como son las Jornadas de Administración Tributaria de Andalucía.

La propia elaboración de dos órdenes²² de la Consejería de Economía y Hacienda han sido resultado de múltiples encuentros de trabajo con estos profesionales.

68. La información catastral que ofrece la OV es el *“informe vinculante de valoración de determinados bienes inmuebles”*, el cual, a partir de la referencia catastral, obtiene el valor del inmueble utilizando el valor catastral disponible en las bases de datos de la aplicación SUR. En este sentido, esta información catastral es la que remite anualmente el Catastro, por lo que su participación es indirecta en los servicios prestados por la OV.

IV.3.4. Seguimiento de las incidencias y sugerencias de los usuarios

69. Los usuarios de la OV disponen de un Centro de Atención, conocido como SURCAU²³. Como se señala en el enlace de internet indicado, este servicio es para resolver dudas, y ofrecer respuesta a consultas planteadas en relación al funcionamiento de los programas y utilidades de ayuda al contribuyente, y a la subsanación de los errores derivados de la confección de los modelos. Para cuestiones de carácter tributario, habrá que dirigirse al Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT).

70. La DGT ha establecido un procedimiento de emisión mensual de informes de seguimiento de atención a los usuarios. Estos documentos suelen contener información sobre los siguientes asuntos:

- Evolución de las incidencias, desagregadas de múltiples formas (por su origen, por módulos, por provincias, etc.).

- Evolución de las incidencias pendientes, de las cuales se compara su nivel de prioridad con el grado de resolución.
- Comentarios sobre las incidencias pendientes.

71. Resulta significativo el grado de disponibilidad de la aplicación SUR (Sistema Unificado de Recursos). El SUR es el sistema de información de los ingresos de la Junta de Andalucía. Controla y registra desde la liquidación del ingreso hasta su imputación al presupuesto.

El grado de disponibilidad total percibido se define como el porcentaje de horas que está disponible la aplicación SUR sobre el total de horas que debe estarlo. Se trata de un indicador de funcionamiento de la OV. Según el último informe suministrado (abril de 2007), este grado llegó al 98,58%.

El informe de seguimiento de SURCAU no ofrece un análisis evolutivo de esta ratio, por lo que no puede evaluarse este dato.

IV.4. DIFUSIÓN DE LA OFICINA VIRTUAL

72. En abril de 2004, la DGSI elaboró una memoria justificativa para la *“contratación de la prestación de servicios de consultoría y asistencia para la difusión de sistemas y utilidades telemáticas de presentación y pagos de tributos para el contribuyente y el profesional”*.

El 15 de octubre de 2004, se firma el contrato por un importe de 117,72 m€ y un plazo de ejecución de 6 meses, es decir, hasta el 15 de abril de 2005. El objeto del contrato es:

- Realización presencial de presentaciones a colectivos profesionales diversos.
- Desarrollo de *“mailing”* profesionalizados.
- Documento de planificación de la publicidad en medios de comunicación.
- Material a suministrar.

²² Se trata de las órdenes de 22 de marzo de 2007, por la que se regula la ficha resumen de los elementos básicos de las escrituras notariales a efectos del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y la de 23 de marzo de 2007, por la que se regula la remisión por los notarios a la Administración Tributaria de la Junta de Andalucía de la copia simple electrónica de las escrituras y demás documentos públicos, a efectos del impuesto anteriormente señalado y el de Sucesiones y Donaciones.

²³

<http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/general/contacto/contacto-tributos.htm>

No hay constancia de la iniciación de un expediente relativo a la difusión en medios de comunicación del tipo televisión, radio o diarios de principal tirada.

73. En la OV, es posible la descarga de los folletos publicitarios relativos a la carta de servicios, manuales de los programas de ayuda, etc.²⁴

Como consecuencia de la reciente puesta en funcionamiento del CIYAT, se han observado diversas inserciones publicitarias en prensa, además de los respectivos iconos de aviso y entrada (conocidos por el término inglés “*banners*”) en la web de la CEH.

74. La preparación y próximo lanzamiento de la nueva web de la CEH y el funcionamiento del CIYAT podrían justificar un nuevo plan de difusión.

IV.5. MEDIDA DE LA EFICACIA

IV.5.1. Indicadores presupuestarios

75. El artículo 96.b) de la Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía, prevé que a la Cuenta General se unirá una memoria demostrativa del grado de cumplimiento de los objetivos programados, con indicación de los previstos y alcanzados y el coste de los mismos.

76. La gestión de la OV obtiene recursos financieros de dos programas presupuestarios:

- 61H Gestión e inspección de tributos, dependiente de la DGT.
- 61J Gestión de los sistemas de información económico-financieros, dependiente de la DGSI.

77. Las alusiones más próximas a la OV, dentro del **programa 61J**, son referencias al sistema Júpiter y al SUR. Entre las actividades previstas desde el ejercicio 2006 se incluye el CIYAT.

78. En cuanto al **programa 61H**, hay más objetivos, actividades e indicadores relacionados con la OV.

Así, entre los **objetivos** para el ejercicio 2006 se incluyen los siguientes proyectos:

- Mejora continua de la aplicación de tributos.
- Desarrollo y consolidación de la plataforma tecnológica de registro, pago y presentación telemática.
- Continuidad y evolución del CRM (Modelo de relación multicanal) en fase III – CIYAT.

En 2007, la referencia a los objetivos es más genérica, enmarcándose dentro del “*fomento del cumplimiento espontáneo por los ciudadanos de sus obligaciones fiscales*”.

79. Igualmente, las **actividades** a desarrollar, en el ejercicio 2006, son relativamente explícitas:

- Optimización de los procedimientos tributarios adaptados a la Ley General Tributaria.
- Ampliación de los servicios tributarios en la web.
- Nueva estructura de conexión con el portal tributario.

Nuevamente, en 2007, la alusión es más general. Se habla de “*prestación de servicios de información y asistencia al contribuyente, orientados a la comodidad del ciudadano y por la innovación tecnológica, la agilidad administrativa y la seguridad jurídica*.”

80. En cuanto al **indicador** utilizado en 2006, se trata del número de documentos de autoliquidación presentados de forma telemática. Para el ejercicio 2006 se cuantificó en 100.000 documentos. Según la información del cuadro nº 9, la cifra de documentos presentados en la OV es superior al millón.

En conclusión y dado que sólo hay un indicador para valorar la eficacia de la OV, en el ejercicio 2007 éste se ha desglosado entre el porcentaje de contribuyentes atendidos de forma presencial y aquéllos que lo son por teléfono, fax, correo electrónico, etc.

²⁴

<http://www.juntadeandalucia.es/economiayhacienda/ov/tributos/informacion/folletos.htm>

81. Según la **memoria de cumplimiento** de objetivos, incluida en la Cuenta General del ejercicio 2004, los indicadores utilizados fueron el número de documentos de autoliquidación presentados de forma telemática (igual que en 2006) y el número de expedientes gestionados a través de los programas de ayuda de la OV. Estos indicadores se asocian al objetivo de *“mejora en la calidad de la atención y asistencia al contribuyente”*. En esta memoria no se comentan las diferencias entre previsión y ejecución.

En el ejercicio 2005, la memoria de cumplimiento de objetivos menciona el indicador relativo al número de autoliquidaciones presentadas telemáticamente. También se asoció al mismo objetivo que en 2004. Tampoco se hace referencia alguna a los motivos de estas diferencias.

En definitiva, el único indicador relativo a la OV, porcentaje de contribuyentes atendidos de forma presencial o por otros canales, está en consonancia con los actuales proyectos de la DGT, en concreto con el CIYAT.

82. Hasta la **Orden anual de elaboración del Presupuesto** relativa a 2004, que explícitamente señalaba que los indicadores de los programas debían permitir medir *“la eficacia, eficiencia, calidad y ejecución financiera de los objetivos establecidos”*, un mandato legal determinaba la importancia de los indicadores. A partir de la Orden aplicable al ejercicio 2005, ya no hay referencias a indicadores, eficacia, eficiencia, objetivos, etc. en relación con los programas presupuestarios.

IV.5.2. Control de calidad

83. La contratación de una consultoría para la *“implantación de un sistema de gestión de las tecnologías de la información (SGTI) que incluya el sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) de la Oficina Virtual y la gestión de servicios de tecnologías de la información”* ha sido el primer paso para establecer un sistema de control de calidad.

El contrato se ha formalizado en tres lotes, entre el 24 de noviembre y el 1 de diciembre de 2006, con un presupuesto total de 218,01 m€ y una duración prevista de un año. Por lo tanto, durante la ejecución de los trabajos de campo de este informe aún no estaba concluido el contrato.

La norma de calidad de referencia es la UNE-ISO/IEC 17799. Se trata de la adaptación española de una norma internacional que ofrece recomendaciones para realizar la gestión de la seguridad de los sistemas de información.

V. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

84. Las iniciativas actuales de la Junta de Andalucía relativas a la administración electrónica se concretan en las siguientes actuaciones:

1. Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de medidas de impulso de la sociedad del conocimiento en Andalucía, promulgado por la Consejería de la Presidencia.
2. Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos y medios electrónicos (internet). Es una norma emitida por la Consejería de Justicia y Administración Pública.
3. Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA) 2004-2008.
4. Plan Andalucía Sociedad de la Información (PASI) 2007-2010.

85. Los preámbulos de los decretos ponen de manifiesto los antecedentes estratégicos que motivaron sus promulgaciones, tales como:

- III Plan Andaluz de Investigación.
- Plan de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
- Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía.
- Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios.

El Decreto 72/2003 no contiene ninguna referencia expresa a la OV. Está dirigido a temas educativos y sanitarios, preferentemente. Su objetivo es poner las nuevas tecnologías al servicio de todos los ciudadanos andaluces para lograr una mayor calidad de vida y equilibrio social y territorial y para ampliar nuestro tejido productivo, mejorando, al tiempo, su competitividad. (artículo 1).

El Decreto 183/2003 contempló expresamente la creación del registro telemático tributario (Disposición Adicional 3ª) y la puesta en marcha de la tramitación electrónica de determinados procedimientos (Disposición Adicional 4ª y Anexo I). Estos procedimientos, con relación a la CEH, se refieren a autoliquidaciones y pagos por banca electrónica del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, fianzas de arrendamientos, tasas y precios públicos y determinadas solicitudes. Posteriormente han sido incorporados nuevos procedimientos y servicios electrónicos.

86. En cuanto a los planes señalados en estos decretos, ninguno permanece vigente. Actualmente hay otras herramientas estratégicas plurianuales, como son el PIMA 2004-2008 y el PASI 2007-2010.

Dado el periodo de ejecución de los trabajos de campo, es razonable que sólo haya seguimiento del PIMA. Se ha obtenido evidencia de las actuaciones realizadas por la DGT en el marco de la línea estratégica de servicios digitales, en pro del objetivo previsto.

87. El 20 de junio de 2006, el Consejo de Gobierno aprobó la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, elaborada por la Consejería de Justicia y Administración Pública.

Esta estrategia tendrá una vigencia de 2006 a 2010. Continúa con el proceso iniciado con el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, que cubrió el periodo 2002-2005. Este documento se estructura en líneas estratégicas, objetivos, líneas de actuación y acciones.

Tiene diversas referencias expresas a la administración electrónica, sobre todo en la línea estratégica "*Administración Próxima*", si bien no se señala de forma explícita a la OV o a la administración tributaria electrónica. Esto puede resultar normal dado el carácter generalizador de esta herramienta.

La Dirección General de Administración Electrónica de la Consejería de Justicia y Administración Pública ha elaborado un informe de seguimiento de la línea estratégica de "*Administración próxima*". El cumplimiento de los objetivos se puede calificar de adecuado.

En consideración a lo expuesto sobre difusión de la OV (ver subepígrafe IV.4.), debe señalarse que esta línea estratégica contempla dos acciones relativas a "*fomentar los servicios electrónicos con técnicas de incentivos y marketing*". Se trata de los proyectos "*organización de eventos para el fomento de los servicios electrónicos*" y "*fomento de los servicios electrónicos con técnicas de incentivos y marketing*". Este último ha sido anulado, según consta en el informe de seguimiento referido.

88. La DGT, desde el año 2004, ha desarrollado una actuación denominada "*Estrategia Digital Tributaria*" (EDT). Se trata de un proceso organizativo mediante el cual la CEH incorpora a sus funciones corporativas los sistemas y las tecnologías digitales de la información y la comunicación, como escenario y motor de su cambio y como modelo de integración tecnológica orientada al ciudadano contribuyente.

Esta estrategia no se ha plasmado en un documento institucional que fuera objeto de aprobación y seguimiento. No obstante, hay evidencias de actuaciones ejecutadas al amparo de esta estrategia. Se trata de publicaciones y de la impartición de un curso al efecto.

89. Aunque se ha puesto de manifiesto la presencia de la OV en los planes examinados, sería recomendable que la DGT elaborara un plan o proyecto estratégico en el ámbito propio de la administración electrónica tributaria de la Junta de Andalucía.

90. En cuanto al apoyo legal que debe acompañar a un proceso de planificación estratégica, éste se vería reforzado con la próxima promulgación de la Ley de Administración de la Junta de Andalucía, que garantizaría el derecho a la tramitación electrónica y servicios públicos de calidad. Actualmente se encuentra en trámite de Proyecto de Ley.

VI. AUDITORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

91. La DGSi es el centro directivo de la CEH encargado del diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y actualización de los sistemas de información de la CEH. Estos sistemas resultan imprescindibles en la actividad económico-financiera diaria de los centros directivos de esta consejería y del resto de las mismas.²⁵

Los documentos y planes examinados a continuación se refieren a la totalidad y conjunto de los sistemas de información de la CEH²⁶. Por tanto, el alcance de este trabajo no es sólo la OV. Una concepción simplificada de un sistema de información debe entenderse como una serie de bases de datos gestionadas mediante la utilización intensiva de las nuevas tecnologías.

El volumen y las características de la información que se procesa así como la aplicación de las nuevas tecnologías requieren la implantación de unos procedimientos específicos. Los próximos epígrafes hacen referencia a estos procesos, así como a la necesidad de controlarlos y revisarlos.

²⁵ La Orden de 10 de junio de 2005, por la que se regula el RTT, establece en su artículo 11 que la DGSi será el responsable de la seguridad integral, física y lógica, de este registro, de las notificaciones telemáticas, así como de la emisión, recepción y archivo de los certificados telemáticos y de la transmisión de datos. El artículo 13.1. añade que este centro directivo tiene la competencia en *"la programación y supervisión técnica de los sistemas y de las tecnologías de la información y comunicación para prestar los servicios"* indicados en esta orden. Así mismo, *"será el responsable de la conservación de los documentos tramitados por vía telemática, respecto de su integridad, autenticidad, calidad, protección y conservación de los mismos"*.

²⁶ Para evitar una profusión de datos técnicos y descriptivos, se puede consultar el siguiente enlace de internet, el cual presenta los sistemas de información económico-financiera. Si bien, los principales sistemas están identificados, la información disponible no ha sido actualizada desde el 16 de julio de 2003:

<http://www.juntadeandalucia.es/economiay hacienda/servicios/sistemas/sistemas.htm>

VI.1. ANÁLISIS DE RIESGOS

92. Una valoración o análisis de riesgos debe ser el punto de partida para el desarrollo de una política de seguridad del más alto nivel. Este procedimiento es importante porque ayuda a obtener información de todas las amenazas y vulnerabilidades. Además se identifican los grandes riesgos y se toman las decisiones en cuanto a los controles de seguridad.

93. Las premisas básicas de un sistema control interno en cuanto al análisis de los riesgos son las siguientes:

1. Los riesgos se valoran periódicamente. Personal independiente debe desarrollar y documentar este proceso. Debe haber políticas o procedimientos de valoración de riesgos.
2. El personal que desarrolla y revisa el análisis de riesgos debe ser objetivo.

94. La DGSi ha suministrado un documento denominado *"Análisis de riesgos. Informe"*, realizado por un experto universitario de reconocido prestigio. Este análisis se desarrolló en el primer semestre de 2005.

La relevancia de este informe radica en los siguientes aspectos:

1. El alcance se concreta en el modelo tributario 046 de la OV, además del servicio de subastas de excedentes de la CEH.
2. Se identifican y relacionan los activos o recursos del sistema de información o relacionados con éste, necesarios para que la organización funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por la dirección.
3. Para los activos de la OV se han valorado aspectos tales como su disponibilidad, la integridad y confidencialidad de la información y la autenticación del usuario.
4. Se han identificado daños que exceden a la propia organización, daños dentro de la organización y perjuicios a personas.
5. Se relacionan las amenazas.
6. Se cuantifica la eficacia de las medidas de salvaguarda relativas a:

- Salvaguardas generales
- Externalización y relaciones con terceros
- Servicios
- Datos
- Software
- Hardware
- Comunicaciones
- Seguridad física
- Personal

7. Se valora el riesgo asociado a los activos.
8. Se detallan recomendaciones urgentes y necesarias para cada medida de salvaguarda.

95. El personal identificado en este análisis de riesgo, con algunas variaciones, es el que realmente ejecuta las tareas de la DGSI. Según el informe señalado, es el considerado necesario para el funcionamiento correcto de este centro directivo. Sin embargo, esta descripción de puestos no se corresponde con la RPT de la DGSI (ver cuadro nº 5). Esta dirección general considera la RPT *“obsoleta respecto al servicio que presta”*. La Junta de Andalucía está realizando un estudio de todos los puestos de trabajo de la función informática con el objeto de adaptarlos a las necesidades actuales.

96. No se ha producido una actualización, revisión y valoración de los riesgos inicialmente identificados.

No se ha obtenido evidencia de la implementación de las recomendaciones urgentes y necesarias señaladas en el informe sobre análisis de riesgos de 2005.

Actualmente se está realizando un sistema de gestión de seguridad de la información (mediante la ejecución del contrato indicado en el punto 83), en el cual todos los puntos puestos de manifiesto en el informe de análisis de riesgos son revisados. A la fecha de terminación de los trabajos de campo (junio 2007) aún no está terminada esta revisión.

VI.2. SEGURIDAD

VI.2.1. Documento de Seguridad

97. Las directrices generales de seguridad de la CEH tienen como objetivo reducir al mínimo los riesgos asociados a sus sistemas de informa-

ción. En estas directrices se detalla la forma de actuar que deben tener todas las personas que tengan acceso autorizado a los sistemas de información de la consejería, con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

En la elaboración de las directrices de seguridad se ha pretendido su adecuación tanto a la Ley Orgánica 15/1999, sobre protección de datos de carácter personal, como a los requisitos exigidos en el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 994/ 1999, de 11 de junio.

98. El *“Documento de seguridad de la CEH”* es el principal instrumento articulador de las directrices de seguridad de la consejería. Inicialmente fue elaborado a finales de 2001, si bien se revisó en junio y en septiembre de 2004. En su ámbito de alcance y aplicación se encuentran tanto los sistemas de información y las redes de comunicaciones con las que opera la CEH (incluyendo hardware, software y componentes de datos), como el personal autorizado a acceder a dichos sistemas.²⁷

99. Desde su última revisión en septiembre de 2004, no se han producido modificaciones en el *“Documento de seguridad de la CEH”*, por lo que sería recomendable su revisión como consecuencia de la propia evolución de la tecnología, las amenazas de seguridad o por las nuevas aportaciones legales en la materia.²⁸

100. No hay constancia de la realización, por parte del responsable de seguridad, de los controles trimestrales previstos en el *“Documento de seguridad de la CEH”*. El objeto de estos controles es verificar que se cumplen las prácticas y medidas de seguridad dispuestas en dicho documento. Como resultado, se estipula la elaboración de un informe donde se contemplen las anomalías, deficiencias e incidencias de seguridad que se hayan detectado en los controles efectuados, junto con la relación de soluciones y mejoras propuestas.

²⁷ Párrafo modificado por la alegación presentada.

²⁸ Párrafo modificado por la alegación presentada.

101. La comisión de seguridad es el máximo órgano consultivo y coordinador de la CEH en las actuaciones en materia de seguridad de datos carácter personal.

Sus funciones abarcan entre otras, el estudio y análisis de las estrategias de seguridad, el análisis de las propuestas de modificación del *“Documento de seguridad de la CEH”*, analizar las medidas correctoras a implantar puestas de manifiesto en los informes de auditoría, etc.

Los responsables de seguridad de la CEH han informado que se producen reuniones periódicas de la citada comisión de seguridad, si bien no hay convocatorias regladas de la misma, con orden del día preestablecido, ni tampoco se elaboran actas que extracten de contenido de dichas reuniones.

Se insta a la CEH a que regule el funcionamiento de la comisión de seguridad, de manera que permita la comprobación de que se están cumpliendo los objetivos y funciones que el *“Documento de seguridad de la CEH”* le tiene asignados.

VI.2.2. Seguridad física del Centro de Proceso de Datos

102. Los aspectos de seguridad del CPD analizados han sido los siguientes:

- Control de acceso
- Situación
- Cerramientos
- Falso suelo y falso techo
- Copias de respaldo
- Instalación eléctrica
- Sistemas de climatización
- Incendios
- Sistemas de vigilancia.

103. En líneas generales, el CPD reúne adecuadas condiciones de seguridad física. Los elementos anteriormente analizados alcanzan niveles de seguridad razonables.

104. En diciembre de 2004, la DGSÍ contrató a una consultora especializada la realización de un informe de auditoría sobre seguridad física. Las

recomendaciones de este documento se encuentran implantadas en su mayoría, incluso con un grado de seguridad mayor del recomendado. No obstante, en cumplimiento de dicho informe, sería necesario el adiestramiento en tareas de extinción de incendios tanto del personal de operaciones como del encargado del mantenimiento y limpieza del CPD.

105. Se recomienda que se realicen auditorías de seguridad física con carácter periódico, que permitan la continua evaluación y revisión de los procedimientos en uso. Esto es necesario ya que los sistemas de información están expuestos a cambios continuos por exigencias derivadas de nuevos equipos y componentes. Además, la utilización de expertos externos a la organización es un factor añadido de garantía del control interno.

VI.2.3. Identificación de usuarios y contraseñas

106. El procedimiento de identificación y autenticación de usuarios de la CEH se rige por un sistema de gestión única de usuarios y contraseñas. Este sistema establece pautas sobre procedimientos de alta y baja de usuarios, entregas de primeras contraseñas y segregación de accesos.

107. Se han realizado pruebas que han verificado los siguientes aspectos:

- El sistema otorga perfiles individuales en función de la autorización que se le permite al usuario, según su identificador de usuario y contraseña.
- Hay un único punto desde el que se expenden las contraseñas. Estas se entregan en sobres cerrados y con la contraseña encriptada, la cual se activa con la recepción del *“recibo”* firmado por el usuario.

VI.2.4. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos

108. El *“Documento de seguridad de la CEH”*, en su parte III incluye *“el inventario y descripción de las normas y procedimientos que la CEH precisa para*

realizar las actividades y tareas a aplicar a los sistemas de información, con el objeto de garantizar el nivel de seguridad exigido por el Reglamento de medidas de seguridad de la LOPD”.

Se dedican sendos apartados específicos al tratamiento de la protección de datos y, en concreto, a los siguientes aspectos:

- Los procedimientos de ejecución de los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal.
- Los procedimientos de creación, modificación y supresión de ficheros que contengan datos de carácter personal.

Finalmente, el *“Documento de seguridad de la CEH”* también incluye, en su anexo I, las medidas de seguridad a tener en cuenta en el desarrollo e implantación de aplicaciones para cumplir con el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

109. El Reglamento clasifica en tres niveles (básico, medio y alto) los requisitos de seguridad para los ficheros con datos de carácter personal. Dichos niveles se implantan atendiendo a la naturaleza de la información tratada, en relación con la mayor o menor necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la misma.

El *“Documento de seguridad de la CEH”* ha previsto que los ficheros alcancen el nivel alto aunque, por las características de la información que se registra, realmente tienen el nivel medio de seguridad. De esta forma, el procedimiento está preparado para la posibilidad de tratar ficheros calificados del nivel superior.

110. La Ley Orgánica 15/1999, sobre protección de datos de carácter personal, exige la realización, con una periodicidad de dos años, de una auditoría para verificar el cumplimiento de la misma y del reglamento anteriormente indicado.

En virtud de este precepto, la CEH ha sido objeto de las pertinentes auditorías externas.

No obstante, esta ley determina que las revisiones sean cada dos años. La última que consta es de diciembre de 2004.

111. En términos generales, se ha comprobado que estos informes de auditoría incluyen los siguientes extremos:

- Valoración del nivel de adecuación de la CEH al reglamento de medidas de seguridad de la LOPD.
- Análisis de las instalaciones a fin de determinar que cumplen correctamente las medidas establecidas en el documento de seguridad.
- Identificación de las deficiencias relacionadas con la LOPD.
- Recomendaciones de medidas correctoras.

112. A resultas del último *“Informe de auditoría sobre el cumplimiento de la LOPD. Consejería de Economía y Hacienda”*, fechado en diciembre de 2004, la DGSJ informa que todas las recomendaciones efectuadas han sido atendidas, a excepción de la inscripción de ficheros no automatizados en la Agencia Española de Protección de Datos, si bien, aún no ha transcurrido el plazo que a tal fin otorga la LOPD y que finaliza en octubre de 2007.

VI.2.5. Copias de respaldo y recuperación

113. Para la realización de las copias de respaldo, el *“Documento de seguridad de la CEH”* ha considerado como mínimo los requerimientos que la LOPD exige para los ficheros de carácter personal de nivel medio.

114. La planificación prevé la realización de copias de respaldo diarias, semanales y mensuales de los ficheros que contengan con datos de carácter personal. Está prevista la rotación del juego de cintas utilizadas para la realización de copias de forma que los datos guardados permanezcan solo el tiempo preciso hasta que son sustituidas por una nueva copia. El tiempo de permanencia de los datos guardados puede ser superior a 5 años y en algún caso de forma

permanente. Para los datos poco relevantes, el tiempo mínimo de almacenaje es de 3 meses.²⁹

El personal selecciona los soportes que deben utilizarse de acuerdo con el sistema de rotación establecido y una vez obtenidas las copias de respaldo se efectúa el registro de soportes mediante la correspondiente identificación del mismo.

Estos soportes son almacenados en armarios ignífugos y protegidos bajo llave en un local que toma la corriente eléctrica del exterior como medida de prevención. Las copias de seguridad son almacenadas hasta en cuatro lugares diferentes (edificaciones y ubicaciones distantes). Los traslados a otros centros satisfacen los requisitos para datos de carácter personal de nivel alto.

VI.2.6. Notificación y gestión de incidencias

115. Se entiende por incidencia cualquier suceso que provoque o pueda provocar una vulneración de la confidencialidad y salvaguardia de los datos de carácter personal.

Todo el personal con acceso a los sistemas de información y comunicación de la CEH está obligado a comunicar cualquier incidencia que se produzca. En la intranet de esta consejería tienen habilitado, a tal efecto, un registro de incidencias de seguridad. Las actuaciones que se siguen en la comunicación y resolución de incidencias están recogidas en el documento de seguridad.

116. El número de incidencias registradas es muy bajo. Tan solo cuatro en el periodo julio 2005-febrero 2007. La naturaleza de las incidencias es diversa y solamente una es calificada de “*gravedad alta*”. El periodo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y su resolución ha sido de hasta un mes en una de las incidencias detectadas.

117. El procedimiento de notificación y gestión de incidencias que puedan provocar una vulneración de la confidencialidad y/o salvaguardia de los datos de carácter personal está claramente descrito y previsto en el documento de seguridad.

VI.3. POLÍTICAS DE SALVAGUARDIA Y RESTAURACIÓN

118. Las políticas de salvaguardia de los sistemas de información determinan los procedimientos a seguir para evitar la pérdida de datos almacenados en estos sistemas. En caso de contingencia, se aplican la política o plan de restauración de los datos, mediante la definición de los procesos a seguir.

119. La DGSI tiene definida su política de salvaguardia de manera sucinta. Respecto al procedimiento de restauración, éste se recoge en el “*Documento de Seguridad de la CEH*”.

En noviembre de 2005, el Servicio de Producción de la DGSI realizó una auditoría interna que dio lugar al documento “*Políticas de salvaguardia y restauración en la Consejería de Economía y Hacienda*”, cuyo análisis resulta revelador de la situación de partida en este importante asunto.

120. El alcance de este documento abarca las bases de datos, software, desarrollo de aplicaciones, escritorio y carpeta “*Mis documentos*” de los usuarios del entorno de sistemas de la infraestructura común de la CEH. Se ha redactado y desarrollado conforme al “*Documento de Seguridad de la CEH*” (ver epígrafe VI.X) y al “*Manual de comportamiento de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía*”³⁰.

121. Este procedimiento de auditoría interna identifica las amenazas más comunes que pueden acontecer:

²⁹ Párrafo modificado por la alegación presentada.

³⁰ Este manual se establece mediante Resolución de 27 de septiembre de 2004, de la Secretaría General para la Administración Pública de la Consejería de Justicia y Administración Pública (BOJA nº 200, de 13 de octubre de 2004).

- Fallos en los componentes electrónicos y mecánicos.
- Operación o uso incorrecto de una aplicación.
- Ataques externos de virus, hackers y demás software de malas intenciones.
- Incompatibilidades de hardware.
- Problemas en aplicaciones.
- Pérdida física del medio.
- Caídas de la red eléctrica.
- Fuerza mayor.

122. El documento relaciona las políticas de salvaguardia. De este asunto cabe destacar los requerimientos básicos de almacenamiento y las políticas de frecuencia, retención y tipo de salvaguardia. Se establecen la periodicidad de los respaldos, el tiempo que permanecen hasta que son reemplazadas por una nueva copia y el volumen de datos que se guardan.

El estado de la salvaguardia se controla a través de programa específico. Indica la situación de cada copia. Sus operadores están al tanto de la información que suministra mediante la recepción de alarmas a través de correo electrónico y la continua visualización de la interfaz de web de la aplicación.³¹

Además, se realizan informes semanales de los procesos de los últimos 30 días, presentando de forma resumida las copias realizadas, los lanzamientos, los fallos, las programadas, etc.

123. Esta revisión de las políticas de salvaguardia y restauración ha puesto de manifiesto asuntos relevantes. Si bien, se trata de cuestiones evidenciadas en noviembre de 2005, se ha realizado un seguimiento de las mismas. A continuación se relacionan aquellos asuntos que actualmente resultan todavía una contingencia:

1. Se está trabajando en la redacción de un protocolo de puesta en producción de los nuevos sistemas.
2. Conviven una serie de riesgos frente a desastres que no están protegidos de un modo completo, asumidos por la CEH, ya que, se-

gún indica la DGSI, *“para su subsanación el coste material, humano y económico es mucho más elevado que el riesgo sobre el que se realiza la salvaguardia”*. Dada la confidencialidad de este informe de auditoría interna y el impacto en la seguridad que su conocimiento tendría no son indicadas en este Informe.

124. Estas políticas también se están revisando dentro del proyecto de sistema de gestión de seguridad de la información (señalado en el punto 83).

VI.4. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

125. La DGSI ha elaborado el Plan de Continuidad de Negocio de la CEH. El documento entregado relaciona los equipos de recursos humanos implicados y sus responsabilidades. Está fechado en febrero de 2006.

Este documento resulta incompleto. Este plan debe considerar los siguientes asuntos:

1. Identificación de las actividades críticas de la organización y cuáles son los recursos que las soportan.
2. Realización de pruebas.
3. Procedimiento establecido para su actualización.

126. Respecto a realización de pruebas, anualmente se ejecutan dos (la última se efectuó en mayo de 2007). Este control está previsto en el contrato de servicio de continuidad de negocio, firmado con un proveedor externo a la CEH.

Igualmente, la CEH está acogida al centro de respaldo de la Junta de Andalucía que gestiona la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, y que se conoce como *“proyecto fenix”*. En este centro también se realizan pruebas de continuidad. La última fue en julio de 2006.

127. Además de no constar ninguna actualización de este plan, tampoco se han realizado informes de auditoría, revisiones o seguimiento del mismo.

³¹ Párrafo modificado por la alegación presentada.

No obstante, la puesta en marcha del sistema de gestión de seguridad de la información (reiterado en varios puntos), debe servir para revisar este documento.

VI.5. DETECCIÓN DE VULNERABILIDADES

128. La falta de actualización de algunos de los planes indicados o la escasa periodicidad de los controles de auditoría interna se suplen con los programas de detección de vulnerabilidades.

Se trata de dos aplicaciones informáticas. Ambas desarrolladas por empresas pioneras y líderes en este tipo de controles.

129. El alcance de las revisiones afecta a las vulnerabilidades de la red, del sistema operativo y del software o programas específicos. Se emiten informes con una periodicidad entre 30 y 45 días, dependiendo de la carga de trabajo.

Estos informes se eliminan una vez analizados, ya que el gran número de ataques (tanto reales como potenciales), los patrones de ataque y la rotación de este control determina que no sea necesario almacenarlos.

Se solicitó a la DGSi que entregará, al menos, el último informe realizado, e informaran o presentaran las evidencias de la implementación o solución de las incidencias detectadas. No hay sido suministrada esta información por lo que no se ha podido comprobar la presencia y ejecución de estos programas.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

130. El importe estimado de las inversiones imputables a la Oficina Virtual asciende a 7.069,69 m€. (§23,24,29)³²

131. La Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera, con una relación de puestos de trabajo cubierta en un 38%, tiene que recurrir a la contratación externa de personal. Estos contratos sirven para cubrir las

necesidades generales de personal informático de este centro gestor. (§25,26)

Dado que la Relación de Puestos de Trabajo tiene puestos vacantes, se recomienda su cobertura utilizando cualquiera de las fórmulas previstas en la normativa de personal de la Junta de Andalucía.

Para ello, deberá tenerse en cuenta la plantilla teóricamente necesaria que se estimó en el Análisis de Riesgos y considerar la revisión global de los puestos de trabajo de la función informática de la Junta de Andalucía. (§95)

132. La fiscalización de la contratación administrativa ha puesto de manifiesto diversas incidencias. Aunque pudieran resultar poco relevantes, es necesario tenerlas en consideración pues afectan en la mayoría de los casos a la justificación de las inversiones. (§31,32)

133. La justificación de gastos relativos a las órdenes de encargo a SADESI, por importe de 4.012,46 m€, es incorrecta. (§33,34,35)

La justificación debe hacerse mediante documentos originales o fotocopias compulsadas. Igualmente debe establecerse un sistema de estampillado o etiquetado que asegure la afectación de los documentos al proyecto. También se deben establecer los procedimientos de control interno relativos a la imputación de justificantes entre varias órdenes de encargo, a fin de evitar repartos superiores al 100% del valor de los mimos.

33

134.³⁴

135. La accesibilidad de los discapacitados a la Oficina Virtual no está garantizada. Con ello se contraviene las disposiciones previstas en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información, y en el Decreto 72/2002, de medidas de impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. (§47)

136. La utilización de la Oficina Virtual ha crecido frente al modelo presencial, tanto en el número de documentos gestionados como en los importes liquidados. Igualmente, el uso de la

³² Párrafo modificado por la alegación presentada.

³³ Párrafo eliminado por la alegación presentada.

³⁴ Párrafo eliminado por la alegación presentada.

plataforma telemática de pagos ha ganado relevancia con respecto al pago presencial. (§ 56, 57, 58)

Se hace necesaria la difusión de los beneficios y ventajas de la Oficina Virtual. (§72)

Igualmente, la utilización de la Oficina Virtual en comparación con el modelo tradicional resulta un indicador sencillo para medir la eficacia de un servicio electrónico, por lo que debe continuarse con la presentación de esta información en los indicadores presupuestarios. (§81)

137. Las referencias a la Oficina Virtual en los distintos planes estratégicos de la Junta de Andalucía son múltiples. Sin embargo, no se ha desarrollado un plan o proyecto estratégico en el ámbito propio de la administración electrónica tributaria de la Junta de Andalucía. (§89)

Debería aprovecharse el contexto actual para definir una estrategia electrónica tributaria propia. El diseño de una nueva web de la Oficina Virtual y la puesta en funcionamiento del Centro de Información y Atención Tributaria son actuaciones cuyo seguimiento y evolución deberían incluirse en este plan específico.

138. Con relación a los sistemas de información de la Consejería de Economía y Hacienda, no se ha producido una actualización y revisión de los riesgos inicialmente identificados en el primer semestre de 2005. Tampoco se ha obtenido evidencia de la implementación de las recomendaciones urgentes y necesarias puestas de manifiesto en aquel año. (§96)

139. En general, la gestión de la seguridad de los sistemas de información es adecuada. (§ 97, 104, 105, 106, 107, 111, 112, 114, 115)

No obstante, el “Documento de seguridad de la CEH” no ha tenido modificaciones desde su última revisión en el ejercicio 2004. (§99)³⁵

Sería recomendable su revisión como consecuencia de la propia evolución de la tecnología, las amenazas de seguridad o por las nuevas aportaciones legales en la materia.

140. No hay constancia de la realización de los controles para verificar que se cumplen las prácticas y medidas de seguridad dispuestas. (§100)

141. La Ley Orgánica 15/1999, sobre protección de datos de carácter personal, exige la realización, con una periodicidad de dos años, de una auditoría para verificar el cumplimiento de la misma y de su reglamento de medidas de seguridad.

En virtud de este precepto, la CEH ha sido objeto de las pertinentes auditorías externas. No obstante, esta ley determina que las revisiones sean cada dos años. La última que consta es de diciembre de 2004. (§110)

142. La única revisión de las políticas de salvaguarda y restauración de los sistemas de información fue en noviembre de 2005. (§ 119, 120, 123)

143. El plan de continuidad de negocio de la Consejería de Economía y Hacienda resulta incompleto. No se identifican las actividades críticas de la organización y cuáles son los recursos que las soportan. (§125)

Además, no consta actualización del mismo ni informes de auditoría, revisión o seguimiento. (§127)

144. La falta de actualización de algunos de los planes indicados o la escasa periodicidad de las auditorías se suplen con los programas de detección de vulnerabilidades. (§128)

La Dirección General de Sistemas de Información Económica-Financiera no ha entregado ningún informe de resultado de estos programas, ni ha suministrado las pruebas de implementación o solución de las incidencias detectadas con estos aplicativos. Por lo tanto, no se ha podido comprobar la presencia y ejecución de los programas de detección de vulnerabilidades. (§129)

VIII. ANEXO

³⁵ Párrafo modificado por la alegación presentada.

VIII. ANEXO I:
PROCEDIMIENTOS TRIBUTARIOS Y DE OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DISPONIBLES EN LA OFICINA VIRTUAL
DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

1.REGISTRO TELEMÁTICO TRIBUTARIO	0001 Registro telemático tributario.
2.COLABORACION SOCIAL	0002 Generación de propuestas de diligencias por colaboradores sociales. 0003 Expedición de etiquetas fiscales por colaboradores sociales.
3.GESTION DE APODERAMIENTOS EN ADMINISTRACION ELECTRONICA	0004 Solicitud alta en registro de apoderamientos. 0005 Inscripción revocación en el registro de apoderamiento. 0006 Consulta de apoderamiento.
4.INFORMACION	0007 Información y ayuda. 0008 Consulta declaraciones Impuesto sobre el Patrimonio. 0009 Informe valores medios transportes usados. 0010 Valores mínimos declarar inmuebles urbanos. 0011 Consulta de verificación de documentos telemáticos 0012 Consulta de justificante de firma electrónica.
5.ASISTENCIA A LA CONFECCION	0013 Modelo 600. I. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación. Modelo 610. I. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación, pago en metálico del impuesto que grava los documentos negociados 0014 por entidades colaboradoras. Modelo 615. I. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación, pago en metálico del impuesto que grava la emisión de documentos 0015 que lleven aparejada acción cambiaría o sean endosables a la orden. 0016 Modelo 621. I. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación para la transmisión entre particulares de determinados vehículos usados. Modelo 630. I. sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación para pago en metálico del impuesto que grava el exceso de 192.323,87 € 0017 de letras de cambio y las expedidas en el extranjero. 0018 Modelo 660. I. sobre Sucesiones y Donaciones. Declaración-liquidación de datos comunes de la sucesión . Adquisiciones "mortis causa". 0019 Modelo 650. I. sobre Sucesiones y Donaciones. Declaración-liquidación de la participación individual del . Adquisiciones "mortis causa". 0020 Modelo 651. I. sobre Sucesiones y donaciones. Autoliquidación de las adquisiciones inter vivos. 0021 Modelo 640. Tributos sobre el Juego. Apuestas. 0022 Modelo 042. Impuesto sobre el juego del bingo. 0023 Modelo 043. Tasa fiscal sobre el Juego. Salas de bingo. 0024 Modelo 044. Tasa fiscal sobre el Juego. Casinos de juego. 0025 Modelo 046. Tasas, precios públicos, multas, sanciones, otros ingresos. 0026 Modelo 700. Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Declaración de actividades. 0027 Modelo 701. Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Pago fraccionado a cuenta. 0028 Modelo 702. Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Declaración-liquidación anual. 0029 Modelo 710. Impuesto sobre depósito de residuos radioactivos. Declaración de actividades. 0030 Modelo 711. Impuesto sobre depósito de residuos radioactivos. Declaración-liquidación trimestral. 0031 Modelo 712. Impuesto sobre depósito de residuos radioactivos. Impuesto sobre depósito de residuos radioactivos. Declaración anual de operaciones. 0032 Modelo 720. Impuesto sobre depósito de residuos peligrosos. Declaración de actividades. 0033 Modelo 721. Impuesto sobre depósito de residuos peligrosos. Declaración-liquidación trimestral. 0034 Modelo 722. Impuesto sobre depósito de residuos peligrosos. Declaración anual de operaciones. 0035 Modelo 730. Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera. Declaración de actividades. 0036 Modelo 731. Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera. Pago fraccionado a cuenta. 0037 Modelo 732. Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera. Declaración-liquidación anual.
6.PAGO Y PRESENTACION MEDIANTE PLATAFORMA TELEMATICA	0038 Modelo 600. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación 0039 Modelo 046. Tasas, precios públicos, multas, sanciones, otros ingresos. 0040 Modelo 621. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Autoliquidación para la transmisión entre particulares de determinados vehículos usados. 0041 Modelo 701. Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Pago fraccionado a cuenta. 0042 Modelo 702. Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales. Declaración-liquidación anual.

	0043 Modelo 711. Impuesto sobre depósito de residuos radiactivos. Declaración-liquidación trimestral.
	0044 Modelo 721. Impuesto sobre depósito de residuos peligrosos. Declaración-liquidación trimestral.
	0045 Modelo 731. Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera. Pago fraccionado a cuenta.
	0046 Modelo 732. Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera. Declaración-liquidación anual.
	0047 Pago de liquidaciones
7. INFORMES Y CERTIFICADOS	
	0048 Informe vinculante valoración bienes inmuebles
	0049 Certificado de declarante del Impuesto sobre el Patrimonio
	0050 Informe situación fiscal autorizaciones
	0051 Certificado de no ser deudor de la Hacienda Pública
	0052 Certificado de ingresos
	0053 Petición de certificado de declarante del Impuesto sobre el Patrimonio para su recepción por correo ordinario
	0054 Petición de certificado de ingresos para su recepción por correo ordinario
	0055 Expedición de etiquetas fiscales
	0056 Notificaciones telemáticas tributarias
8. NOTIFICACIONES TELEMATICAS	
9. RECURSO DE REPOSICION.	
SOLICITUD DE SUSPENSION	
	0057 Interposición recurso de reposición contra liquidación
	0058 Interposición recurso de reposición contra providencia de apremio
	0059 Rectificación de autoliquidación
	0060 Solicitud suspensión automática de deuda tributaria
10. DEVOLUCION INGRESO INDEBIDOS	
11. TRANSMISION DE DATOS.	
INTEROPERABILIDAD.	
	0061 Solicitud de devolución de ingreso indebido
	0062 Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Proyecto Sociedad Limitada Nueva Empresa (plataforma CIRCE).
	0063 Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Registro Sociedades Anónimas Laborales
	0064 Consejo General Notariado. Solicitud, recepción ficha resumen
	0065 Consejo General Notariado. Solicitud, recepción escritura electrónica.
	0067 Consejo General Notariado. Liquidaciones mediante la plataforma Agencia Notarial de Certificación.
	0068 Consejo General del Notariado. Índices fiscales.
	0069 Agencia Estatal Administración Tributaria. Obtención de certificación de declaraciones tributarias de los interesados y comunicaciones en el caso de los no obligados a declarar.
	0070 Agencia Estatal Administración Tributaria. Sincronización censo de obligados tributarios.
	0071 Envío y recepción de información telemática. Entidades colaboradoras y organizaciones.

IX. ALEGACIONES

IX.1. ALEGACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTOS E INSPECCIÓN TRIBUTARIA Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 20:

ALEGACIÓN Nº 1:

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 22 Y 23:

ALEGACIÓN Nº 2:

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 29:

29. Durante la ejecución de los trabajos de campo, se han identificado los siguientes expedientes de gastos, todos ellos imputados al capítulo VI del presupuesto, "*Inversiones reales*", y que han de ser considerados en la estimación de costes de la OV:

- Difusión de sistemas y utilidades telemáticas de presentación y pago de tributos para el contribuyente y el profesional. Se trata de un contrato suscrito por la Secretaria General Técnica de la CEH el 15 de octubre de 2004, por un importe de 117,72 m€.
- Órdenes de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, S.A.U. (en adelante SADESI), para la implantación y operación del Centro de Información y Atención Tributaria (CI-

YAT) de la CEH. Las órdenes las promulga directamente el Consejero de Economía y Hacienda, una el 16 de mayo de 2006 y otra el 11 de octubre del mismo año. Su importe asciende a 1.900 m€ y 2.112,46 m€, respectivamente.

Como ya ha ocurrido con otros contratos, no ha resultado posible determinar qué porcentaje de este gasto es directamente imputable a la OV.

ALEGACIÓN Nº 3

En el punto 29 se identifican como gastos a considerar en la estimación de costes de la OV las órdenes de encargo a la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. (SADESI) para la implantación y operación del Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT). La DGSIEF considera que la imputación hasta la fecha de este desarrollo a los costes de la OV es despreciable, no siendo en ningún caso imputables los gastos de operación. En un futuro se prevee que exista alguna repercusión provocada por los desarrollos que se realicen debido a la implementación de funcionalidades como el "canal web" u otros de características similares.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 32.1:

32. Las principales incidencias detectadas en la fiscalización de estos contratos se relacionan a continuación:

7. Las certificaciones emitidas no contemplan detalle de las horas empleadas, por lo que no es posible controlar el grado de ejecución del contrato. Se trata de contratos tarifados en horas / trabajador.

ALEGACIÓN Nº 4

En relación con el punto 32.1, se manifiesta que se pueden facilitar los documentos con el detalle de horas empleadas por las actividades reseñadas en las certificaciones emitidas y que han sido revisadas en el procedimiento de auditoría.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 32.2:

32. Las principales incidencias detectadas en la fiscalización de estos contratos se relacionan a continuación:

.....

8. La justificación para prorrogar el contrato es poco explícita. Se indica simplemente la necesidad de continuar con las tareas descritas en los pliegos de prescripciones técnicas.

ALEGACIÓN Nº 5

En el punto 32.2 se dice: “La justificación para prorrogar el contrato es poco explícita. Se indica simplemente la necesidad de continuar con las tareas descritas en los pliegos de prescripciones técnicas”. A esto hay que alegar que la tramitación de las prórrogas se realiza conforme disponen los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares de cada contrato, siempre verificándose por el órgano competente que:

- las prestaciones objeto del contrato son susceptibles de prórroga.
- el cumplimiento de las prestaciones particulares originariamente contratadas han sido realizadas a satisfacción de la administración y que la prórroga del contrato no obedece al retraso en la ejecución de las obligaciones por parte del contratista sino a que las prestaciones siguen siendo necesarias con una extensión de su vigencia temporal.
- la prórroga no encubre una modificación contractual que varíe las condiciones del contrato originario o bien suponga un contrato complementario, por nuevas necesidades surgidas de “mayores esfuerzos a los previstos inicialmente” los cuales no figuraban en el contrato y planteadas como consecuencia de causas imprevistas, para lo que sería de aplicación lo dispuesto en el artículo 210.d del TRLCAP.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 32.3.:**ALEGACIÓN Nº 6:****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA Nº 32.6.:****ALEGACIÓN Nº 7:****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA Nº 35.1. Y 35.2.:**

35. Las incidencias detectadas afectan al procedimiento de justificación previsto en el punto 7 de las distintas órdenes, el cual, entre otros aspectos, exige la presentación de “*las correspondientes facturas y documentos acreditativos del gasto efectuado.*”

A continuación se relacionan los hechos evidenciados:

4. Los justificantes relativos a compras, alquiler, amortización del mobiliario, seguridad, limpieza, mantenimiento, suministros, servicios profesionales, etc. (son los detallados en los anexos C y D de las facturas de SADESI) son fotocopias. Estos documentos no están compulsados y no tienen un sello o etiquetado que asegure su afectación a este proceso. Ninguna de las fotocopias hace referencia expresa al proyecto. Parte del importe de estas facturas se imputa tanto a una orden como a otra. Debería establecerse un procedimiento de control que evitase que la suma de las cantidades imputadas a ambas órdenes pudiera superar el 100% del valor de las facturas.

5. Los gastos de personal no se justifican mediante la presentación de las nóminas y los documentos acreditativos de los seguros sociales declarados y pagados.

ALEGACIÓN N° 8:

En los puntos 35.1 y 35.2 se dice:

“1. Los justificantes relativos a compras, alquiler, amortización del mobiliario, seguridad, limpieza, mantenimiento, suministros, servicios profesionales, etc. (son los detallados en los anexos C y D de las facturas de SADESI) son fotocopias. Estos documentos no están compulsados y no tienen un sello o etiquetado que asegure su afectación a este proceso. Ninguna de las fotocopias hace referencia expresa al proyecto. Parte del importe de estas facturas se imputa tanto a una orden como a otra. Debería establecerse un procedimiento de control que evitase que la suma de las cantidades imputadas a ambas órdenes pudiera superar el 100% del valor de las facturas.

2. Los gastos de personal no se justifican mediante la presentación de las nóminas y los documentos acreditativos de los seguros sociales declarados y pagados.”

Ante esto, decir que cada propuesta de documento contable de pago que instrumenta el abono del encargo de ejecución se acompaña de la siguiente documentación acreditativa de la prestación de servicio facturada:

- ☐ Factura original de la empresa SADESI sellada y firmada.
- ☐ Certificado original firmado por el Director General de SADESI relativo a los criterios de reparto para imputación de costes de la empresa en la prestación de servicio facturada en el periodo concreto y por el que se certifica el contenido de la documentación anexa siguiente:

Cuadro resumen de los gastos correspondientes imputados al servicio, con desglose por partidas de los diferentes capítulos de gastos directos y generales, con remisión a los correspondientes anexos.

Documento original firmado por el Director General de SADESI por el que se certifica el abono a través de transferencia bancaria de los importes netos derivados de las nóminas y gastos de seguros sociales que se desglosan en el anexo A1.

Seis anexos con el siguiente detalle

Anexo A1	Detalle de gastos de personal con % de imputación de costes al encargo
Anexo B	Detalle de costes de usos de infraestructuras, sistemas y equipamientos con % de imputación de costes al encargo.
Anexo C	Detalle de mantenimiento, reparaciones y renting/alquiler con % de imputación de costes al encargo.
Anexo D	Detalle de servicios profesionales independientes con % de imputación de costes al encargo.
Anexo E	Detalle de suministro eléctrico, de servios profesionales independientes y suministro eléctrico, fungibles y papelería con % de imputación de costes al encargo.
Anexo F	Detalle de gastos de limpieza, formación, personal con % de imputación de costes al encargo.

Copias de las facturas acreditativas de los gastos referidos en los citados anexos.

Asimismo, es preciso destacar que, por su naturaleza jurídica, la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de la Sociedad de la Información S.A.U. (SADESI) se encuentra sometida al control de carácter financiero previsto en el artículo 85 de la Ley General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía. En consecuencia, las fotocopias relativas a compras, alquiler, amortización de mobiliario, seguridad, limpieza, mantenimiento, suministros, servicios profesionales, etc. que constan en los expedientes deberán ser objeto de revisión en el ejercicio del referido control financiero, momento en el que se verificará la autenticidad de los referidos justificantes; así como de las nóminas y documentos acreditativos de los seguros sociales en lo que respecta a los gastos de personal.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 35.3.:

ALEGACIÓN N° 9:

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 41:

ALEGACIÓN N° 10:

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 43:

ALEGACIÓN N° 11:

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 48, 49, 50, 51, 52 Y 53:

IV.1.2. Servicios electrónicos ofrecidos

48. La página de inicio de la OV muestra una relación de los servicios y procedimientos que se ofrecen. La presentación es la habitual de los "mapas web" de cualquier otra página de internet.

49. La OV se organiza en una serie de bloques temáticos, con referencia visual expresa a la necesidad de utilizar certificado digital cuando así se requiera.

50. Determinados servicios y procedimientos son accesibles desde varios puntos, lo cual puede generar confusión en el usuario respecto a cuál es el camino correcto. En la mayoría de los casos se trata de los asuntos de mayor demanda (ejemplo: modelo 046, obtención del certificado digital, pago telemático, registro telemático tributario, etc.).

51. No consta una ventana o apartado destinado a las novedades y a las altas producidas en la web. Habría que darse de alta en una lista de distribución a propósito (**VER ALEGACIÓN N° 14**).

52. Se hecha en falta un motor de búsqueda, sobre todo dada la diversidad de modelos tributarios y posibilidades de confección, presentación y pago.

53. El enlace de administración electrónica del portal de la Junta de Andalucía tiene un apartado relativo a los tributos. Sin embargo, los procedimientos presentados no suponen la totalidad de las posibilidades disponibles en la OV.

ALEGACIÓN N° 12:

En relación con el epígrafe IV.1 a IV.3 (puntos 48 a 53), se están llevando a cabo, en la actualidad, los cambios pertinentes para evolucionar hacia un nuevo Portal Web donde se solucionarán todas las deficiencias señaladas en el Informe (véase el punto 54).

CUESTIÓN OBSERVADA N° 50:

50. Determinados servicios y procedimientos son accesibles desde varios puntos, lo cual puede generar confusión en el usuario respecto a cuál es el camino correcto. En la mayoría de los casos se trata de los asuntos de mayor demanda (ejemplo: modelo 046, obtención del certificado digital, pago telemático, registro telemático tributario, etc.).

ALEGACIÓN N° 13:

La DGSIEF disiente de lo expresado en este punto: Se considera un beneficio el que los servicios y procedimientos, únicos en la arquitectura del sistema para evitar duplicidades y errores de versionado, sean accesibles desde varios puntos, lo que colabora a aumentar los ratios de acierto de lo buscado, minorando consecuentemente los tiempos de búsqueda. Otro caso sería si en su diseño se permitiera la utilización no consciente de diversas versiones de los recursos.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 51:**ALEGACIÓN N° 14:**

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 54:

54. El 20 de octubre de 2006 la DGSIEF suscribió un contrato para la prestación del servicio de análisis de contenidos, desarrollo e implantación de la web de la CEH, por importe de 110,4 m€ y un plazo de 6 meses.

El pliego de prescripciones técnicas, fechado el 23 de diciembre de 2005, determinó, entre otros asuntos, la situación de partida y la de llegada de este proyecto.

Durante el periodo de ejecución de este contrato, la DGT ha participado de forma activa, emitiendo informes internos relativos al impacto de la información y servicios a ofrecer desde la OV.

A la fecha de finalización de los trabajos de campo de este informe (junio de 2007), este contrato está completamente ejecutado. Sin embargo, la nueva web de la CEH aún no se ha puesto a disposición de los ciudadanos.

ALEGACIÓN N° 15:

**ALEGACIÓN ADMITIDA
PARCIALMENTE**

Esta contratación mas cercana a una “por objetivos” que a una por “administración” aún no ha finalizado, al no haber sido alcanzados a plena satisfacción los objetivos marcados por varias causas conocidas y bajo control.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 98:**ALEGACIÓN N° 16:**

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 114:**ALEGACIÓN N° 17:**

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 122:**ALEGACIÓN N° 18:**

ALEGACIÓN ADMITIDA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 130 A 144:

Esta alegación se refiere a un epígrafe concreto, que abarca desde el punto 130 a 144. Dada la extensión de este epígrafe y la reiteración de algunos puntos en las siguientes alegaciones, se ha optado por no transcribir las cuestiones observadas.

ALEGACIÓN N° 19:

Independientemente que de los reparos y manifestaciones realizadas anteriormente a varios puntos, lo que al menos, influirá en conclusiones como las expresadas en 130, 133 y 135, y en relación con los aspectos informáticos del informe, la DGSIEF, una vez conocida la redacción definitiva del mismo, designará un comité para subsanar o poner en práctica, en la medida de lo posible, las recomendaciones de su competencia y que le atañan directa o indirectamente. Este comité designará responsables directos de cada una de las recomendaciones asumidas, propondrá plazos y controlará mediante reuniones periódicas el grado de avance de las mismas, hasta su consecución. Todo esto culminará con la elaboración del documento definitivo de resolución de las recomendaciones pormenorizando en las ignoradas justificadamente y en las medidas adoptadas y resultados de las mismas en su caso, tendentes a controlar, minorar o erradicar los problemas detectados.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 132:

132. La fiscalización de la contratación administrativa ha puesto de manifiesto diversas incidencias. Aunque pudieran resultar poco relevantes, es necesario tenerlas en consideración pues afectan en la mayoría de los casos a la justificación de las inversiones. (§31,32).

ALEGACIÓN N° 20:

Se asume la conclusión que figura en el punto 132, con objeto de mejorar la calidad de la instrucción de los expedientes administrativos de contratación.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 133:

133. La justificación de gastos relativos a las órdenes de encargo a SADESI, por importe de 4.012,46 m€, es incorrecta. (§33,34,35)

La justificación debe hacerse mediante documentos originales o fotocopias compulsadas. Igualmente debe establecerse un sistema de estampillado o etiquetado que asegure la afectación de los documentos al proyecto. También se deben establecer los procedimientos de control interno relativos a la imputación de justificantes entre varias órdenes de encargo, a fin de evitar repartos superiores al 100% del valor de los mimos.

El responsable del proyecto debe certificar que la justificación ha sido correcta, el encargo se ha realizado y que se ha correspondido con lo previsto.

ALEGACIÓN N° 21:

Igualmente, se aceptan las conclusiones y recomendaciones que figuran en el punto 133.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 134:**ALEGACIÓN N° 22:****ALEGACIÓN ADMITIDA****CUESTIÓN OBSERVADA N° 135:**

135. La accesibilidad de los discapacitados a la Oficina Virtual no está garantizada. Con ello se contraviene las disposiciones previstas en la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información, y en el Decreto 72/2002, de medidas de impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía. (§47)

ALEGACIÓN N° 23:

El contenido del punto 135 está asumido en las actuaciones que se están llevando a cabo respecto del nuevo Portal Web de la

Consejería. No obstante hay que señalar que la calificaciones A, AA y AAA se encuentran tecnológicamente desactualizadas, principalmente por los grandes avances ocurridos desde su publicación hasta hoy, tanto en disponibilidad hardware como en metodologías y desarrollos software. Sirva como ejemplo de lo dicho que la inclusión de “scripts” en las páginas de definición HTML está reñida con la calificación AA y a su vez, el no uso de esta tecnología, lo está con los tiempos de respuesta de los aplicativos y el tráfico innecesario de información por la línea. Cuando este problema se suscitó en la DGSIEF hace unos cuatro años, se tomó la decisión de optar por un compromiso adecuado eficacia/eficiencia vs. cumplimiento AA en los aplicativos de gestión y el de un cumplimiento total AAA en las páginas estáticas y de información. Estas conclusiones serán objeto de revisión y actualización entre los diversos trabajos del comité descrito al principio de este apartado.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 136:

136. La utilización de la Oficina Virtual ha crecido frente al modelo presencial, tanto en el número de documentos gestionados como en los importes liquidados. Igualmente, el uso de la plataforma telemática de pagos ha ganado relevancia con respecto al pago presencial. (§ 56, 57, 58)

Se hace necesaria la difusión de los beneficios y ventajas de la Oficina Virtual. (§72)

Igualmente, la utilización de la Oficina Virtual en comparación con el modelo tradicional resulta un indicador sencillo para medir la eficacia de un servicio electrónico, por lo que debe continuarse con la presentación de esta información en los indicadores presupuestarios. (§81)

ALEGACIÓN N° 24:

Se asumen las Conclusiones y Recomendaciones que figuran en el punto 136.

CUESTIÓN OBSERVADA N° 137:

137. Las referencias a la Oficina Virtual en los distintos planes estratégicos de la Junta de Andalucía son múltiples. Sin embargo, no se ha desarrollado un plan o proyecto estratégico en el ámbito propio de la administración electrónica tributaria de la Junta de Andalucía. (§89)

Debería aprovecharse el contexto actual para definir una estrategia electrónica tributaria propia. El diseño de una nueva web de la Oficina Virtual y la puesta en funcionamiento del Centro de Información y Atención Tributaria son actuaciones cuyo seguimiento y evolución deberían incluirse en este plan específico.

ALEGACIÓN N° 25:

Tal y como se había indicado en la información facilitada al equipo auditor, se está trabajando en los tres últimos años en la definición de una estrategia digital tributaria, con manifestaciones públicas, documentos y formación específica al respecto. Por tanto se debería tener en cuenta en este punto completo, tanto en la Conclusión como en la Recomendación recogidas, dado que las referencias a la nueva Web y al Centro de Información y Atención Tributaria son actuaciones ya contempladas en este marco estratégico digital tributario, de la Dirección General de Tributos e Inspección Tributaria.

IX.2. ALEGACIONES DEL INSPECTOR GENERAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 97 A 129:

Esta alegación se refiere a un epígrafe concreto, que abarca desde el punto 97 al 129. Dada la extensión del mismo, se ha optado por no transcribirlo.

ALEGACIÓN Nº 26:

INFORME QUE SE EMITE EN RELACIÓN CON EL INFORME PROVISIONAL DE LA CÁMARA DE CUENTAS SOBRE “LA OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA” (JA 05/2006).

I. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

El presente informe se emite de acuerdo con lo requerido por el Jefe de la Inspección General de Servicios con fecha 18 de octubre de 2007, que da traslado al Inspector General de Servicios que suscribe de la comunicación interior de la Viceconsejería al Director General de Inspección y Evaluación para que se informe sobre las páginas 28, 29, 30 y 31 (así como de cualquier otro asunto que considere de su interés) del documento adjunto a la citada comunicación interior.

Dicho documento es un informe provisional elaborado por la Cámara de Cuentas de Andalucía, con referencia JA 05/2006, y relativo a “La oficina virtual tributaria y de recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda”. En la introducción del citado informe provisional se indica que ha sido realizado en cumplimiento del Plan de Actuaciones del año 2006, aprobado por el Pleno de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Es importante destacar que en la Inspección General de Servicios no se dispone de documentación adicional sobre las posibles actuaciones que se hayan podido realizar para su elaboración, ni la metodología empleada para su ejecución, desconociéndose igualmente la fecha su realización, por lo que el alcance del presente informe es necesariamente limitado al no contar con la fuente de información de la que disponen tanto la Cámara de Cuentas de Andalucía como la propia Consejería de Economía y Hacienda.

No obstante, para su redacción sí se ha hecho uso de información que consta en esta Inspección General de Servicios como consecuencia del desarrollo de actuaciones inspectoras relacionadas con el ámbito y la materia del informe provisional objeto de análisis, que se detallará a lo largo del presente informe.

II. CONTENIDO, TEMÁTICA Y COMPETENCIA

Aunque se solicita informe sobre unas páginas determinadas del informe provisional, en el presente se hará referencia a lo que contiene en sus apartados VI.2. SEGURIDAD (desde pág. 26), VI.3. POLÍTICAS DE SALVAGUARDIA Y RESTAURACIÓN, VI.4. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO y VI.5. DETECCIÓN DE VULNERABILIDADES (hasta pág. 32), así como en las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES referidas a los mismos, por tener relación con la materia abordada en las páginas propuestas, y que se refieren especialmente al cumplimiento de medidas de seguridad derivadas de la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal.

Sobre la Administración de la Junta de Andalucía, además de la Agencia Española de Protección de Datos, es la Inspección General de Servicios las que en virtud del artículo 11 del Decreto 314/2002, de 30 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento, tiene atribuida la competencia sobre la comprobación y verificación del cumplimiento de la normativa y medidas de seguridad en los ficheros que contienen datos de carácter personal. Es de suponer que el informe provisional de la Cámara de Cuentas de Andalucía aborda dicha materia en virtud del Artículo 4.1.d) de su Reglamento de Organización y Funcionamiento (*“la evaluación de los sistemas de control interno, incluidos los aspectos relativos al tratamiento de la información”*).

En aplicación de la citada competencia de la Inspección General de Servicios y en el

ámbito de los correspondientes Planes Generales de Inspección y otras actuaciones extraordinarias, se han realizado actuaciones para la verificación del cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal en la Delegaciones Provinciales de Economía y Hacienda de Almería y Huelva (año 2004) y en la Oficina Tributaria de Jerez (año 2006), contemplándose también en el año 2007 la inspección en un centro dependiente de la Consejería; además, en el año 2005, y dentro del Plan General de Inspección, se incluyó a la Consejería de Economía y Hacienda en un programa para la “Comprobación de la implantación de Planes de Contingencia para los Sistemas y Equipos Informáticos”, y a los sistemas Júpiter y Sur en otro sobre “Comprobación de las medidas de seguridad informáticas”.

Por otra parte, también desde la Inspección General de Servicios se promueve periódicamente la contratación de auditorías de cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal, habiéndose incluido tanto los Servicios Centrales como las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Economía y Hacienda en las que se realizaron durante los años 2004 y 2005, así como en las que se van a realizar entre los años 2007 y 2008.

III. OBSERVACIONES SOBRE EL INFORME PROVISIONAL.

A continuación, e indicando, cuando corresponda, la numeración utilizada en el informe provisional de la Cámara de Cuentas de Andalucía, se realizan algunas observaciones sobre lo expresado en el mismo.

En primer lugar, es importante resaltar que en el informe provisional no se hace referencia concreta a los ficheros con datos de carácter personal que pudieran ser tratados a través del sistema de información “Oficina Virtual Tributaria y de Recaudación”, ni a su situación en cuanto a su creación por disposición oficial en BOJA ni a su inscripción en el Registro General de Protección de

Datos; tampoco se ofrece información sobre su Responsable o Responsables de Seguridad. No se tiene constancia, por lo tanto, si el análisis realizado se refiere a los ficheros tratados por la “Oficina Virtual” o si es más general y puede incluir ficheros tratados por otros sistemas de información de la Consejería (como parece deducirse del informe provisional).

Por otra parte, el propio informe constata la existencia del proyecto de implantación de un sistema de gestión de las tecnologías de la información que incluya el sistema de gestión de la seguridad de la información de la Oficina Virtual y la gestión de servicios de tecnologías de la información, con la previsión de que concluya a finales del presente año 2007; consecuencia de esto, el informe hace referencia en varias ocasiones al citado proyecto a los efectos de la implantación de determinadas medidas de seguridad que mejoren las actuales.

Sobre el apartado VI.2.1. Documento de Seguridad.

En este apartado se hace una referencia a las directrices generales de seguridad de la Consejería de Economía y Hacienda y a la existencia del Documento de Seguridad; se indica la existencia de éste desde septiembre de 2004 y recomienda su actualización.

Respecto a este punto, es preciso indicar que a la Inspección General de Servicios le consta, como consecuencia del desarrollo de las actuaciones inspectoras mencionadas anteriormente, la existencia de un Documento de Seguridad de la Consejería de Economía y Hacienda fechado en octubre de 2001, por lo que el mencionado en el informe puede considerarse como una modificación de éste.

En cualquier caso, la recomendación de su revisión se considera oportuna, como en su momento se indicó en el informe realizado por la Inspección General de Servicios como consecuencia de la última actuación inspectora en la materia, a los efectos de

dar cumplimiento al Artículo 8.3 del Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (*“el documento deberá mantenerse en todo momento actualizado y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo”*).

Por otra parte, el informe provisional recomienda la necesidad de constatación de las evidencias sobre los controles previstos en el mismo y la regulación del funcionamiento de la comisión de seguridad de la Consejería, de modo que se permita comprobar el cumplimiento de sus objetivos y funciones.

Se considera igualmente una recomendación adecuada, ya que es ésta una carencia en la que con bastante frecuencia se suele incurrir por parte de los responsables de ficheros y los responsables de seguridad de los mismos; así, en el informe de conclusión de la Inspección General de Servicios sobre esta materia en el año 2006 se manifestaba que *“es habitual la falta de formalización y constancia documental de los registros y procedimientos que se recogen en los Documentos de Seguridad y de las actuaciones delegadas que en el mismo se prevén, de modo que resulta difícil mostrar evidencias del cumplimiento de lo establecido en el mismo, así como de los controles que sobre este cumplimiento se ha de realizar”*.

Sobre el apartado VI.2.2. Seguridad física del Centro de Proceso de Datos.

Se expone, en primer lugar, que, en líneas generales, el CPD reúne adecuadas condiciones de seguridad física, y los elementos analizados alcanzan niveles de seguridad razonables.

En este caso, dado que no existe información adicional sobre los elementos analizados, lo único que parece oportuno observar es que las expresiones “en líneas generales”

o “seguridad razonable” que aparecen el punto 103, sugieren la existencia de detalles que pueden ser mejorables y que no se concretan, lo cual podría ser conveniente para la Consejería de cara a proceder a su mejora.

Se hace referencia en el informe a una auditoría realizada en el año 2004, contratada por la D.G. de Sistemas de Información Económico-Financiera. Los datos que aparecen sobre la misma dan pie a pensar que en realidad esta auditoría fue la mencionada en el punto II de este informe, y que fue promovida desde la Inspección General de Servicios, y contratada desde la Consejería de Justicia y Administración Pública.

El informe recomienda la realización de auditorías de seguridad física con carácter periódico; a este respecto hay que señalar que, con independencia de las que puedan y deban realizarse desde la Consejería de Economía y Hacienda, está prevista entre 2007 y 2008 su realización con cargo a las nuevas auditorías contratadas desde la Dirección General de Inspección y Evaluación.

Sobre el apartado VI.2.3. Identificación de usuarios y contraseñas.

El informe avala la adecuación de las medidas de seguridad en este tema.

Sobre el apartado VI.2.4. Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos.

En este apartado, a pesar de su denominación, no se realiza un análisis completo de lo requerido por la normativa de protección de datos de carácter personal, sino sólo sobre algunos aspectos de la misma. En concreto, constata la existencia en el Documento de Seguridad de apartados específicos para el procedimiento de ejecución de los derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos de carácter personal, así como del procedimiento de creación, modificación y supresión de ficheros; también se hace referencia a la existencia de un anexo

que incluye las medidas de seguridad a tener en cuenta en el desarrollo e implantación de aplicaciones para cumplir el Reglamento de Medidas de Seguridad.

Sin detallar los ficheros existentes, menciona el informe que el Documento de Seguridad ha previsto que los ficheros alcancen el nivel alto, aunque realmente el nivel declarado para los mismos es el nivel medio.

Se vuelve a incidir en la existencia de una auditoría realizada en diciembre del año 2004, consecuencia de la cual manifiesta la Consejería que se han atendido todas sus recomendaciones, salvo la inscripción de ficheros no automatizados en la Agencia Española de Protección de Datos.

Puede observarse desde esta Inspección General de Servicios una pequeña contradicción en este aspecto, dado que el Documento de Seguridad actual de la Consejería, según el informe provisional de la Cámara de Cuentas, es de septiembre de 2004, por lo que siendo el informe de auditoría posterior a esta fecha, parece lógico que el documento debiera haber tenido modificaciones para su adecuación a lo expresado en la auditoría, con lo cual, su fecha debía ser posterior a la misma; este hecho, entre otros ya expresados, avalan la recomendación de revisar y, en su caso, actualizar el Documento de Seguridad de la Consejería.

Como se expresó al principio de este apartado, no se realiza en el informe un análisis completo del cumplimiento de la normativa, y aunque no está relacionado estrictamente con materia de seguridad, por indicar un único ejemplo, ya en un informe citado, realizado por la Inspección General de Servicios en relación con la Oficina Tributaria de Jerez, se detectó en la Oficina Virtual un defecto formal en el cumplimiento de la obligación establecida en el Artículo 5 (Derecho de información en la recogida de datos) de la Ley Orgánica 15/1999, de modo que no se ofrecía a la ciudadanía información previa sobre el tratamiento de datos de carácter personal cuando se cum-

plimentaban los formularios a través de Internet; así, en una recomendación del informe mencionado se expresaba *“que por parte del responsable o de los responsables de los ficheros que son tratados a través de la Oficina Virtual de la Consejería de Economía y Hacienda se promueva la habilitación de los medios técnicos adecuados, para que, con carácter previo al inicio de la cumplimentación de los correspondientes formularios, los interesados puedan acceder a la información contemplada en el Artículo 5 de la LOPD, relativo al derecho a la información en la recogida de datos”*.

Sobre el apartado VI.2.5. Copias de respaldo y recuperación.

En el informe se constatan los procedimientos existentes y se consideran adecuados.

Sobre el apartado VI.2.6. Notificación y gestión de incidencias.

El informe constata la existencia del registro de incidencias, así como del procedimiento para su gestión, considerándose adecuado, aunque indica que el número de incidencias registradas es muy bajo (cuatro, desde julio de 2005 a febrero de 2007).

La experiencia en la realización de informes en la materia por parte de la Inspección General de Servicios permite realizar la observación de cómo cuando el número de incidencias (de seguridad) es excesivamente bajo puede ser consecuencia, o de una mala difusión de la información sobre la utilización del procedimiento, o bien de una consideración excesivamente restrictiva sobre la catalogación de incidencias de seguridad, que no incluyen aquellas que tienen que ver con la disponibilidad de los datos (caída de comunicaciones, mantenimiento de servidores, etc.). Obviamente, sin tener mayor información en el caso de la Oficina Virtual, no puede achacarse a ninguna de estas circunstancias el número tan bajo de incidencias de seguridad.

Sobre el apartado VI.3. Políticas de Salvaguardia y Restauración.

En el informe se indica que estas políticas se expresan sucintamente en el Documento de Seguridad de la Consejería de Economía y Hacienda, aunque menciona igualmente la realización de una auditoría interna en noviembre de 2005 que dio lugar al documento “Políticas de seguridad y restauración en la Consejería de Economía y Hacienda”, y que su puesta en marcha ha puesto de manifiesto asuntos relevantes y se sigue trabajando en su mejora.

De nuevo, a la vista de lo anterior, y aunque el informe provisional de la Cámara de Cuentas no lo indique expresamente, parecería adecuado proceder la actualización del Documento de Seguridad de la Consejería (anterior a la citada auditoría) en lo que se refiere a la implantación de esas políticas.

Sobre el apartado VI.4. Plan de Continuidad del Negocio

En estos apartados, se analiza el documento de la Consejería de Economía y Hacienda “Plan de Continuidad de Negocio”, señalándose que se encuentra incompleto y falto de documentación de seguimiento y auditorías, aunque sí constata la realización de varias pruebas de continuidad; se indica igualmente que no se identifican las actividades críticas de la organización y cuáles son los recursos que las soportan. No se realiza una recomendación explícita al respecto, aunque el informe provisional indica los asuntos que el Plan debía considerar.

En relación con este tema, puede señalarse que en el año 2005 se elaboró un informe en la Inspección General de Servicios como consecuencia de un programa del Plan General de Inspección denominado “Comprobación de la implantación de Planes de Contingencia para los Sistemas y Equipos Informáticos” en cuyo ámbito se encontraba la Consejería de Economía y Hacienda; en dicho informe, que se hizo llegar a la

citada Consejería, se recogían propuestas y recomendaciones al respecto, entre las que pueden destacarse:

- *“Documentar adecuadamente en el Plan de Contingencia los procedimientos de pruebas y mantenimiento / actualización del mismo, y sobre todo, cumplir dichos procedimientos, dado que son la garantía fundamental para que, en caso de tener que ser utilizados de modo real, resulten efectivos para el cumplimiento de los objetivos al que están dirigidos, y el personal implicado pueda realizar con corrección las funciones que tenga asignadas”.*
- *“Incluir como parte de la documentación de los Planes de Contingencia información relativa a los activos de la organización en lo que se refiere a equipos y sistemas de información, realizando el adecuado análisis de riesgos que lleven a determinar la criticidad de los sistemas, de modo que en su momento, también puedan ser objeto de la adecuada actualización, para ir adecuando la realidad de la organización a la necesidad de establecer los procedimientos de contingencia”.*

Sobre el apartado VI.5. Detección de vulnerabilidades.

El informe provisional de la Cámara de Cuentas expresa cómo existe en la Consejería un programa de detección de vulnerabilidades, aunque no existen evidencias de la documentación generada en su implantación; no se realiza ninguna recomendación al respecto.

Al igual que en caso anterior, a través del Plan General de Inspección del año 2005, se desarrolló un programa denominado “Comprobación de las medidas de seguridad informáticas”, en cuyo ámbito se encontraban los sistemas Júpiter y Sur de la Consejería de Economía y Hacienda; el informe de la Inspección General de Servicios, que recogía las correspondientes propuestas, fue remitido igualmente a dicha Consejería.

Entre otras, se realizaban las siguientes recomendaciones, con carácter general para los sistemas analizados:

- *“Aunque en general en las aplicaciones examinadas se realizan tratamientos preventivos para minimizar la posibilidad de ataques a través de los métodos más utilizados para ello (“Buffer overflow”, “Cross Site Scripting” e “inyección de código SQL”), se considera conveniente insistir en la realización de auditorías específicas para la prevención de estos ataques, sobre todo si los sistemas cambian o evolucionan con frecuencia, además de estudiar la incorporación de elementos tecnológicos que con carácter permanente refuercen la seguridad ante este tipo de ataques, para con posterioridad tomar las correspondientes medidas correctivas”.*
- *“Mantener la realización de auditorías periódicas de seguridad y/o análisis de vulnerabilidades, a ser posible incorporando la técnica de simulación de ataques; además de las comprobaciones que pudieran considerarse como rutinarias, sería conveniente realizar auditorías por personal independiente, no involucrado directamente en la gestión de los sistemas a auditar. Debían realizarse además, tanto desde el interior como desde el exterior de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, para aquellos sistemas accesibles externamente”.*

Es cuanto cabe informar en torno al informe provisional elaborado por la Cámara de Cuentas de Andalucía, con referencia JA 05/2006, relativo a “La oficina virtual tributaria y de recaudación de la Consejería de Economía y Hacienda”; las consideraciones y observaciones expuestas están realizadas con las limitaciones expresadas en el apartado I del presente informe, al no contar el Inspector General de Servicios que suscribe con más información de origen que el propio informe provisional.

IX.3. ALEGACIONES DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PUESTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CUESTIÓN OBSERVADA N° 25:

25. La dificultad para estimar los costes imputables al proyecto de la OV también se manifiesta al analizar los gastos de personal.

Al margen de los contratos anteriores que supongan la disposición de personal mediante asistencias técnicas, la DGSJ afecta dos puestos de trabajo a la OV. Esto representa tan sólo el 5,7 % de los recursos reales disponibles en la DGSJ.

La correspondencia entre la relación de puestos de trabajo (en adelante RPT) y los recursos reales de la DGSJ, de forma resumida, es la siguiente:

Denominación del puesto	Número de plazas según la RPT	Número de recursos reales	% de cobertura (plazas RPT /recursos reales)
Jefe de Servicio	4	4	100%
Gabinete (1)	6	5	83%
Jefe de Departamento	6	1	17%
Jefe de Proyecto	9	0	0%
Asesor Técnico	8	3	38%
Técnico	3	0	0%
Analista	16	1	6%
Programador	10	5	50%
Asesor	4	3	75%
Jefe Operación	2	1	50%
Unidad de Gestión	2	1	50%
Operador	6	4	67%
Auxiliar	4	1	25%
Titulado Superior	4	1	25%
Titulado Grado Medio	4	3	75%
Ayudante Técnico	4	1	25%
Secretario/a	1	1	100%
Total	93	35	38%

Cuadro nº 5

Fuente de información: Listado de efectivos reales, a fecha 4 de mayo de 2007, obtenido del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRHUS). Para los recursos reales se han considerado las plazas ocupadas o asignadas, pero no las reservadas.

(1) La descripción completa de estos puestos de gabinete es la siguiente: gabinete planificación, gabinete sistemas información ingresos, gabinete sistemas información gastos, gabinete sistemas información administración electrónica tributaria y gabinete informática, presupuesto y calidad.

ALEGACIÓN Nº 27:

En el § 25 del ICC se hace alusión exclusivamente al nivel de cobertura de la actual relación de puestos de trabajo (RPT) donde se señala el escaso nivel de cobertura de la misma no cuestionando ni el número ni el perfil de los puestos que tiene adscrito, donde es reseñable que se disponen de vacantes de 9 plazas de Jefe de Proyecto, 5 plazas de Asesor Técnico, 3 plazas de Técnico, 15 de Analista y 5 de programador.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 26:

26. Según información suministrada por la DGSi, las asistencias técnicas relativas al SUR incluyen personal íntegramente dedicado a la

OV. Se trata de un consultor, dos analistas, cinco analistas programadores y cinco becarios. Resulta contradictoria esta contratación indirecta de personal cuando el grado de cobertura de la RPT de “analista” y “programador” alcanza el 6% y 50%, respectivamente.

Esta carencia de personal es uno de los argumentos utilizados en el informe justificativo de la necesidad de recurrir a estos contratos de consultoría y asistencia técnica (documento previsto en el artículo 202.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas -en adelante TRLCAP-).

Este informe señala que la DGSi está “*acometiendo un ambicioso plan de desarrollo de Sistemas de Información, de renovación de arquitecturas e infraestructuras informáticas, y de sistemas de atención a usuarios y ciudadanos en el marco de las competencias de la Consejería de Economía y Hacienda, que en absoluto puede ser realizado con los medios propios de la Administración puestos a disposición de este centro directivo. A la falta de cobertura total de la relación de puestos de trabajo, se une la imposibilidad de, a través de ésta, contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos expuestos.*”

El informe indica además que “*la contratación externa se muestra como una alternativa válida y, por supuesto, legal que permite, en unión a los escasos recursos propios existentes, no solamente solucionar dicha falta de recursos, sino también la no conveniencia de*

dotarse de estructuras fijas de recursos en un área en el que la especialización de los mismos ha de variar en el tiempo, así como su composición.”

Por tanto, estos contratos de consultoría y asistencia técnica representan una contratación de personal de informática para satisfacer las necesidades generales de este servicio. Dado que hay puestos vacantes en la RPT, deberían cubrirse utilizando cualquiera de las formulas previstas en el Decreto 2/2002, de 9 de marzo, de la Consejería de Justicia y Administración Pública, por el que se aprueba el reglamento general de ingreso, promoción interna, provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios de la Administración General de la Junta de Andalucía.

ALEGACIÓN Nº 28:

En el siguiente §, número 26, se concreta el personal que dentro de la asistencia técnica contratada como objeto del Sistema Unificado de Recursos (SUR) está “íntegramente dedicado a la OV”, y que se dice que es: un consultor, dos analistas, cinco analistas programadores y cinco becarios (hacer la indicación que se mezclan en las denominaciones una función de estructura, consultor, con las denominaciones de puestos que son claramente operativas). Se indica en el ICC contradictoria la relación entre el grado de cobertura y la RPT y la contratación, cuando por el contrario entendemos que está plenamente justificada por carecer de efectivos reales que cubran esas funciones y tareas, teniendo que ser necesariamente esta una situación transitoria y que debería conllevar con urgencia un Plan de cobertura en los puestos que de manera permanente y estable sean responsables de estas funciones y tareas, justificando solo mientras tanto se ejecuta la externalización de manera extraordinaria de los procesos que son propios del Servicio en que se centra el análisis, para que no se “consolide” el carácter externo de su desempeño efectivo.

Siguiendo con el § 26, hay que comentar la afirmación que la Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera

(DGSi), lo entendemos así al aparecer entrecomillada y en cursiva, referente a “*A la falta de cobertura total de la relación de puestos de trabajo, se une la imposibilidad de, a través de ésta, contar con los recursos suficientes para el cumplimiento de los objetivos expuestos*” (los objetivos parecen hacer referencia a la elaboración de un plan de desarrollo de los Sistemas de Información). Bien como de lo único que disponemos para enjuiciar esta afirmación es el presente ICC, no sabemos si se hace referencia a la falta de cobertura de estos puestos, al perfil de los mismos, o que la elaboración de este plan supondría mayor número de efectivos que los exclusivamente operativos para su confección e implantación, en todo caso analizaremos cada una de estas posibilidades:

A) Caso de falta de cobertura de los puestos existentes: Se alude a ello en el último párrafo de este párrafo.

B) Caso de referirse al perfil de los puestos de la RPT actual: Tampoco se justifica que se modifique la actual configuración del perfil de los puestos actualmente existentes pues la elaboración de un plan estratégico para la Consejería de Economía y Hacienda, está dentro de sus funciones propias y para lo que estos puestos son adecuados. A no ser que se quiera hacer este plan con otro perfil de puestos que excedería de su ámbito propio y que, a falta de mayor información, entraría a corresponder a áreas de actuación de la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (Dirección General de Innovación y Administraciones Públicas) de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa; o de la Secretaría General para la Administración Pública (Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios) de la Consejería de Justicia y Administración Pública. En sintonía con lo dicho en este apartado está el punto “V. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA” del ICC, especialmente en su párrafo 89, donde se coincide en que de elaborarse un plan estratégico sería

dentro del ámbito propio de la administración electrónica tributaria de la Junta de Andalucía, es decir del ámbito de la propia Consejería de Economía y Hacienda.

C) Caso de mayor número de efectivos para el plan: Es lógico que para la elaboración del Plan, como para su implementación se dispongan “transitoriamente” de efectivos que, en parte, podrían ser externos, lo que habría que evaluar.

En todo caso sólo hacer la observación que la planificación estratégica de cualquier Consejería de la Junta de Andalucía, debe de ir aparejada con la planificación de los recursos humanos que colaboran a ella, tanto en perfil (me he referido en el apartado B anterior), como en su número de recursos propios (apartado A), como externos (apartado C), para que no se produzca un gap, que conlleve o al fracaso dicha planificación o a la “institucionalización” de la “externalización”, temporal o permanente, de efectivos.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 95:

95. El personal identificado en este análisis de riesgo, con algunas variaciones, es el que realmente ejecuta las tareas de la DGSI. Según el informe señalado, es el considerado necesario para el funcionamiento correcto de este centro directivo. Sin embargo, esta descripción de puestos no se corresponde con la RPT de la DGSI (ver cuadro nº 5). Esta dirección general considera la RPT “*obsoleta respecto al servicio que presta*”. La Junta de Andalucía está realizando un estudio de todos los puestos de trabajo de la función informática con el objeto de adaptarlos a las necesidades actuales.

ALEGACIÓN Nº 29:

Se hace referencia a un documento (que no disponemos) denominado “*Análisis de riesgos. Informe*”, realizado por un experto universitario de reconocido prestigio desarrollado en el primer semestre de 2005,

afirmando el ICC en su § 95 que el “personal identificado en este análisis de riesgo, con algunas variaciones, es el que realmente ejecuta las tareas de la DGSI, señalando a continuación que la “dirección general considera la RPT *obsoleta respecto al servicio que presta*”. A falta de mayor información parece que hay un desfase entre las situaciones de personal que se comparan: la RPT que se analizó en el 2005 en el informe de riesgos no es la que se refleja en el ICC al haberse producido una modificación posterior de la RPT de la DGSI, por lo que ya no tendría sentido la afirmación de “obsoleta respecto al servicio que presta”, sino que (a falta de un estudio pormenorizado en el que se dispusiera de la información necesaria) deberíamos entender que la RPT ya es la “adecuada”. No abundando por tanto en que los puestos “externos” que se consideran adecuados para la OV coinciden con las vacantes actuales de la RPT (ver párrafos primero y segundo del análisis anterior del apartado III.1 del ICC, y conclusión de este informe).

En el trabajo de estudio de la modificación de la RPT de la DGSI es en el que interpretamos la referencia en el ICC a que “La Junta de Andalucía está realizando un estudio de todos los puestos de trabajo de la función informática con el objeto de adaptarlo a las necesidades actuales”, ya que se estudiaron las necesidades de esta DGSI, y que coincidió en el tiempo con la modificación de la RPT de la Consejería de Innovación, Ciencia y Tecnología y en concreto con los puestos de trabajo del centro directivo de la Dirección General de Innovación y Administraciones Públicas.

CUESTIÓN OBSERVADA Nº 131:

131. La Dirección General de Sistemas de Información Económico-Financiera, con una relación de puestos de trabajo cubierta en un 38%, tiene que recurrir a la contratación externa de personal. Estos contratos sirven para cubrir las necesidades generales de personal informático de este centro gestor. (§25,26)

Dado que la Relación de Puestos de Trabajo tiene puestos vacantes, se recomienda su cobertura utilizando cualquiera de las fórmulas previstas en la normativa de personal de la Junta de Andalucía.

Para ello, deberá tenerse en cuenta la plantilla teóricamente necesaria que se estimó en el Análisis de Riesgos y considerar la revisión global de los puestos de trabajo de la función informática de la Junta de Andalucía. (§95)

ALEGACIÓN N° 30:

Que el ICC no tiene en cuenta que el “desfase” en recursos humanos de la DGSI a los que se refiere en el Informe de “Análisis de Riesgos” del 2005, y que es sobre una RPT de la Consejería de Economía y Hacienda que se modificó con posterioridad al mismo pretendiendo, entre otros objetivos, corregirlo. Ya que la si la plantilla “teóricamente necesaria” del citado “Análisis de Riesgos” coincide con los puestos que se dice en el ICC que efectivamente los desempeñan como contratación externa, resulta precisamente que son los puestos que están vacantes en la RPT vigente.

Puestos “externos” considerados adecuados para la OV	Puestos vacantes (entre otros) en la RPT actual.
- 1 consultor. - 2 analistas. - 5 analistas programadores. - 5 becarios	- 9 Jefes de Proyecto. - 5 Asesores Técnicos. - 3 Técnicos. - 15 Analistas. - 5 Programadores
Total necesidades de la OV: - 13 puestos.	Total puestos adecuados vacantes en la DGSI : - 37 puestos.