

## **INFORME DE LA SGAD SOBRE EL EXPEDIENTE Nº 17119245, DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

A la vista del escrito con nº de registro de salida 17119245, de 18 de diciembre de 2017, remitido por el Defensor del Pueblo, en el que se solicitaba que se ampliara la información remitida en el informe enviado el pasado 18 de octubre, así como de aquellas otras que se continúen adoptando para la resolución de las citadas incidencias, se elabora el presente informe, dando respuesta a los puntos solicitados en el apartado “Decisión”.

### **DECISIÓN 1.- Ampliación de la información remitida concretando los resultados de las medidas.**

#### **1. PLATAFORMA MERCURIO**

**Imposibilidad para que los letrados puedan adjuntar toda la documentación necesaria. Problemas para firmar digitalmente la solicitud electrónica. Dificultad para enviar la solicitud una vez finalizado el proceso.**

Durante los meses de noviembre y diciembre se han implementado cambios para evitar incidencias en este sentido. Concretamente, se ha actuado en mejorar tecnológicamente los procesos de remisión de documentación, principalmente en lo que afecta al sistema de firma y registro electrónicos.

Se ha comprobado que, a partir de las mejoras realizadas, el número de solicitudes recibidas a través de MERCURIO ha crecido ostensiblemente, por encima del 20%.

Se ha comprobado el correcto funcionamiento de los certificados ACA en la plataforma @firma. Se recomienda a los usuarios validar sus certificados en la siguiente dirección:

<https://valide.redsara.es/valide/>

No obstante, ACA emite numerosos tipos de certificados y pudiera ser que alguno no esté reconocido por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD) y, por tanto, no esté integrado en el sistema de firma electrónica de la Administración General del Estado, @firma.

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

Actualmente, en la página de “Renovación Telemática de Autorizaciones de Extranjería” de la sede electrónica hay dos apartados:

**ÓRGANO RESPONSABLE**, donde se indica el órgano competente y **CORREO ELECTRONICO DE CONTACTO DE LOS RESPONSABLES DEL CONTENIDO DE LA PAGINA**, que incluye enlace a la página de ayuda para la resolución de problemas técnicos:

GOBIERNO DE ESPAÑA **administración.gob.es** sede electrónica **Sede electrónica** Administraciones Públicas

INICIO PROCEDIMIENTOS MIS EXPEDIENTES MIS NOTIFICACIONES AYUDA

Inicio / Renovación Telemática de Autorizaciones de Extranjería

## Renovación Telemática de Autorizaciones de Extranjería

*Renovación Telemática de Autorizaciones de Extranjería*

**TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO:**  
Renovación Telemática de Autorizaciones de Extranjería.

**SUMARIO:**  
Este procedimiento ofrece la posibilidad de presentar la solicitud de renovación de las autorizaciones de extranjería a través de la sede electrónica del ministerio.

**ORGANO RESPONSABLE:**  
Dirección General de Coordinación de la Administración Periférica del Estado.

**CORREO ELECTRONICO DE CONTACTO DE LOS RESPONSABLES DEL CONTENIDO DE LA PAGINA:**  
Contactar para cuestiones relacionadas con Extranjería

**INSTRUCCIONES DEL PROCEDIMIENTO:**  
Usted tiene la posibilidad de presentar telemáticamente la solicitud de renovación de su autorización de extranjería.  
Las autorizaciones admitidas para su presentación telemática son:

**Utilidades**

- Calendario de días inhábiles
- Información y verificación de los certificados
- Requisitos técnicos
- Notificaciones electrónicas
- Otras Sedes y Subsedes
- Validación de documentos electrónicos (CVE)
- Registro Electrónico General de la AGE
- Oficinas de registro - CI@ve

Asimismo, la aplicación, en base al expediente sobre el que se está actuando, ya sea una renovación o adjuntar documentos, redirige el formulario y los documentos a la oficina que tramita dicho expediente.

La aplicación muestra la provincia a la que se remite la documentación, permitiendo al usuario elegir otra, tal y como se muestra a continuación:

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SECRETARÍA DE ESTADO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS **Sede electrónica** Secretaría de Estado de Administraciones Públicas

INICIO PROCEDIMIENTOS MIS EXPEDIENTES AYUDA

V 2.15.2 / Salir

## Renovaciones de Autorizaciones de Extranjería

Según la información de la que disponemos, a usted le corresponde renovar una autorización del tipo:

**EXPEDIENTE DE RENOVACIÓN PREPARADO PARA SER TRAMITADO**

**Prórroga de estancia para titular de autorización de estancia por estudios (art 40)**

Su Nº de expediente provisional asignado es: **080000470001100**

Provincia de presentación: **BARCELONA**

(Tenga en cuenta que la provincia de presentación debe coincidir con la provincia de residencia del extranjero)

**NO CONFORME**

En caso de no estar conforme con el expediente de renovación preparado indique el motivo:

No está de acuerdo con la autorización

**CONFORME**

En caso de estar conforme con la autorización propuesta, continúe con la presentación telemática.

» CONFORME

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

Durante los meses de noviembre y diciembre se han implementado cambios para evitar incidencias en este sentido. Concretamente, se ha actuado en mejorar tecnológicamente los procesos de remisión de documentación, principalmente en lo que afecta al sistema de firma y registro electrónicos.

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

Tal y como se ha comentado, se ha mejorado tecnológicamente el sistema de firma electrónica.

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

Además de lo indicado en los puntos anteriores, se ha mejorado la infraestructura tecnológica, aumentando las conexiones simultáneas que admiten los servidores de aplicaciones. De esta manera, se permite un mayor número de accesos simultáneos, favoreciendo que el usuario pueda culminar el proceso satisfactoriamente. El dimensionamiento de dichas conexiones se ha establecido en función de las visitas esperadas, en base a los datos de accesos de que se dispone.

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

De acuerdo con la unidad competente en la tramitación administrativa de los expedientes de extranjería (dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social) y siguiendo sus instrucciones para la implantación, actualmente ya se ha completado el desarrollo del sistema de trámites iniciales electrónicos. Éstos irán poniéndose a disposición efectiva de los ciudadanos de forma gradual a partir de enero, en concreto:

- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo para investigación (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo Tarjeta Azul-UE (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta ajena de duración determinada (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo por cuenta propia (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización de residencia temporal y trabajo en el marco de prestaciones transnacionales de servicios (LO 4/2000 y RD 557/2011).
- Solicitud de autorización para trabajar (LO 4/2000 y RD 557/2011).

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

Las mejoras que se han llevado a cabo como son el aumento de las conexiones de los servidores de aplicaciones así como la optimización en las consultas a la base de datos han

dado como resultado un incremento en el número de renovaciones tramitadas y una reducción del número de incidencias recibidas.

## **2. EXTRANJERÍA ADAE**

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

Durante el mes de noviembre de 2017, el incremento de uso de la aplicación ha aumentado un 40%, fruto de las medidas implementadas, ya mencionadas en el apartado 1 (Plataforma Mercurio).

Se han mejorado las infraestructuras para permitir soportar mayor volumen de accesos aumentando la eficiencia de las consultas a la base de datos. Además, se ha mejorado el servicio de registro electrónico que da constancia al usuario de la presentación de expedientes (emisión de justificante), con el fin de garantizar los derechos del interesado.

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

Las mejoras realizadas han corregido limitaciones de la infraestructura, aumentando las conexiones de los servidores de aplicaciones así como mejorando el número de accesos concurrentes y optimizando las consultas a las bases de datos.

### **3. REGISTRO ELECTRÓNICO COMUN (REC)**

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

En la actualidad la aplicación permite al usuario conocer el resultado del proceso de registro efectuado mediante el envío de un correo electrónico.

Por otro lado, se encuentra en fase de pruebas la inclusión en carpeta ciudadana de un interfaz con REC, con el objetivo de simplificar el acceso del ciudadano a su información así como presentar asientos y adjuntar documentos mediante un NIF/NIE. En esta nueva versión también se va a incorporar la posibilidad de presentación automatizada mediante servicios web (orientada a colectivos profesionales o sujetos obligados).

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

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

El sistema de notificaciones – así como el resto de módulos de la aplicación de Extranjería - es objeto de auditoría y monitorización continua. Durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 se han llevado a cabo una serie de mejoras en los recursos hardware y software asociados para dotar al entorno de una mayor robustez. Desde los cambios realizados, se observa que los meses de noviembre y diciembre de 2017 han tenido cifras de acceso superiores al mismo periodo del año pasado. En la actualidad, se continúa trabajando en mejorar la estabilidad y fiabilidad del sistema.

Se han detectado y resuelto errores derivados de la generación del código de verificación electrónica, lo que ocasionaba fallos en los documentos que lo tenían incluido.

Se ha mejorado el rendimiento optimizando las consultas y el uso de los recursos de servidores y bases de datos.

A lo largo del primer semestre de 2018 estará disponible la integración con el nuevo sistema común de notificaciones (Notifica) que mejorará notablemente el acceso a las notificaciones.

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

En la actualidad ya está disponible el servicio de comunicación de notificaciones mediante correo electrónico en las mismas condiciones que venía haciéndose con anterioridad a la fecha indicada.

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

#### **Pese a no poderse descargar las notificaciones por causas técnicas, transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición, se entiende notificado por “rechazo”.<sup>1</sup>**

Se han investigado estos fallos, detectándose algunos problemas en la comunicación de los documentos entre la sede electrónica y la plataforma de extranjería. Se está trabajando en dos direcciones: la depuración de los casos concretos que se produzcan y la monitorización

---

<sup>1</sup> Por similitud, se contesta de forma unificada esta cuestión y la anterior.

de la aplicación para agilizar las actuaciones frente a errores, de manera que se puedan analizar y resolver con la mayor brevedad posible. A su vez, a medio plazo, se va a completar la integración con el sistema común de notificaciones (Notifica) para optimizar la gestión de las notificaciones.

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

Actualmente, y por razones técnicas que se subsanarán cuando se unifiquen los mecanismos de notificación (implantación del sistema Notifica), las notificaciones relacionadas con expedientes de extranjería se notifican únicamente a través del apartado “mis expedientes”. Hasta ese momento y con el fin de evitar situaciones como la planteada, se ha incluido un aviso explicativo en el apartado “mis notificaciones” que indica lo siguiente:

AVISO: Usted puede tener **Notificaciones de Extranjería** en la pestaña “**Mis Expedientes**”



The screenshot shows the 'Sede electrónica' (Administraciones Públicas) website. The navigation bar includes 'INICIO', 'PROCEDIMIENTOS', 'MIS EXPEDIENTES', 'MIS NOTIFICACIONES', and 'AYUDA'. The main content area is titled 'Mis Notificaciones' and contains a list of pending notifications. A red oval highlights a warning message: 'AVISO: Usted puede tener Notificaciones de Extranjería en la pestaña de "Mis expedientes"'. Below the message is a 'Filtrar' button.

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

En la actualidad se muestran las notificaciones ordenadas en función de la fecha de cambio de estado del expediente, apareciendo las notificaciones más recientes en primer lugar.

Antes de finales del presente año estarán disponibles los siguientes filtros:

- por número de expediente
- por intervalos de fechas de notificación.

Además, se ha habilitado la remisión de un correo electrónico al interesado con el número de expediente asociado a la notificación y el enlace a la sede electrónica.

**DECISIÓN 2.- Solicitud para que se estudie la posibilidad de que, en tanto se solventan definitivamente las disfunciones detectadas, los obligados electrónicos puedan presentar solicitudes ante la Administración o realizar los trámites que precisen, de cualquiera de los modos previstos en la normativa vigente, en caso de acreditarse la proximidad del vencimiento de los plazos previstos u otros motivos de urgencia y la imposibilidad de realizar dichos trámites de modo electrónico.**

En lo que concierne a los obligados electrónicos y la posibilidad de que puedan presentar solicitudes ante la Administración o realizar los trámites que precisen y en el caso de acreditarse la proximidad del vencimiento de los plazos previstos u otros motivos de urgencia

así como la imposibilidad de realizar dichos trámites de modo electrónico, se manifiesta que, a pesar de las incidencias habidas y según comunicación de la Subdirección General de Coordinación de la Administración Periférica (SGCAPE), competente en materia de trámites administrativos a los que da servicio la aplicación, no se ha documentado ningún caso en el que el obligado no haya podido utilizar ninguna de las vías indicadas.

En cualquier caso, siempre que se cumplan las circunstancias de acreditarse la proximidad del vencimiento de los plazos previstos u otros motivos de urgencia y la imposibilidad de realizar dichos trámites de modo electrónico, la Oficina de Extranjeros, tras la recepción de un correo electrónico, daría la cita correspondiente (aunque en estos casos no se requiere presencia personal). Este es el sistema que se sigue para el caso en que se producen dificultades de acceso a la cita previa para expedientes en que es necesaria la comparecencia personal del interesado.

Se informa, asimismo, que para la aportación de documentación a los expedientes en trámite o para la presentación de solicitudes que no requieren comparecencia personal, existen diversas vías aparte de Mercurio y ADAE: una es el Registro Electrónico Común (REC) y a ella habría que añadir el servicio ORVE que presta Correos.

#### **OTRAS MEJORAS REALIZADAS**

- Se han aumentado los recursos disponibles para gestionar el incremento de accesos de los interesados en notificaciones.
- De la misma manera, y con el propósito de aumentar la eficiencia y fiabilidad en la respuesta al ciudadano notificado, se ha incrementado los recursos implicados.
- Se está ejecutando un contrato de servicios de consultoría sobre la aplicación de Extranjería que, durante noviembre y diciembre, ha ido arrojando medidas de mejora – muchas de ellas ya implementadas - dentro de lo que conforma el plan integral de estabilización de la plataforma de Extranjería.
- Intensificación de la monitorización automática del entorno así como del servicio de soporte para atención de incidencias y consultas de usuarios.

#### **CONCLUSIONES:**

Se ha avanzado en todos los temas planteados, resolviéndose algunos de ellos y estando el resto en fase de estudio y monitorización de posibles fallos para su resolución. Se ha actuado en componentes de la propia aplicación de extranjería y en otros con los cuales aquella se relaciona. La resolución completa de todos los problemas planteados implica tareas complejas y de gran calado, debido a la interrelación de diferentes elementos que requieren investigaciones específicas y pruebas adicionales para comprobar el tránsito correcto de la información.

Con el fin de poder hacer un seguimiento riguroso del funcionamiento de las aplicaciones implicadas (MERCURIO, ADAE, NOTIFICACIONES), se ha establecido un plan de monitorización continua que permita actuar de manera más ágil frente a los problemas que puedan aparecer.



Durante los meses de noviembre y diciembre se han implementado mejoras tecnológicas para los procesos de remisión de documentación, principalmente en lo que afecta al sistema de firma y registro electrónicos de la Plataforma Mercurio.

En lo referente a la plataforma ADAE, durante el mes de noviembre de 2017, el incremento de uso de la aplicación ha aumentado un 40%, fruto de las medidas implementadas, ya mencionadas en el apartado 1 (Plataforma Mercurio).

Se ha procurado evitar en el presente escrito el empleo de tecnicismos sin por ello limitar las explicaciones que se trasladan.