

PROGRAMA 467G

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. DESCRIPCIÓN

El programa **467G**, denominado “**Investigación y desarrollo de la Sociedad de la Información**”, se inserta en el compromiso más general del Gobierno con el impulso a la investigación, el desarrollo y la innovación. Agrupa un conjunto de proyectos gestionados en varios Ministerios, en razón de su competencia.

Este programa responde, entre sus múltiples objetivos, al desarrollo, extensión e implantación de la Administración Electrónica en España.

2. ACTIVIDADES

2.1. Subsecretaría

El programa 467G se dedica a proyectos gestionados por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) y destinados a soportar:

- a) Las funciones generales de las subsecretarías de los departamentos ministeriales.
- b) Las funciones específicas de la Subsecretaría de Presidencia, responsable de:
 - La organización y coordinación de las actividades del Consejo de Ministros, de las Comisiones Delegadas del Gobierno y de la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios.
 - La programación, coordinación y evaluación de la actividad editorial de la Administración General del Estado.
- c) El resto de necesidades de carácter transversal -comunes a todas las unidades del departamento- asociadas a la transformación digital de toda la actividad administrativa interna, en el marco de la normativa de administración electrónica y de las medidas del informe CORA.

Los proyectos más destacados asociados a este programa son:

2.1.1. Portal de Servicios

El Portal de Servicios pretende facilitar la gestión de todos los servicios necesarios para el normal desempeño del trabajo por parte del personal del Ministerio (solicitudes de equipamiento informático, de mobiliario, de fungibles, partes de avería, peticiones de nuevos servicios, etc.) mediante la incorporación al Portal de peticiones estándar que el usuario puede seleccionar en función de su puesto de trabajo.

Se busca reducir los tiempos de resolución de incidencias, mejorar la atención a los usuarios y optimizar el uso de los recursos disponibles. En 2019 fueron de aproximadamente 6.000 peticiones e incidencias, con una satisfacción global del 95% en la resolución y respuesta.

Algunos indicadores de 2019 son:

% Incidencias resueltas en el Día: 59%

% Incidencias resueltas en el día o al siguiente: 77%

% Incidencias Críticas resueltas en el Día: 100%

% Incidencias Críticas resueltas en el Día o al siguiente: 100%

% Incidencias resueltas en el primer nivel de soporte: 63%

% Nivel de satisfacción de los usuarios: 95%

En 2020 se ha ampliado (por ejemplo, los servicios de office 365) y completado el catálogo de servicios (procedimientos de escalado, etc.) y se refuerza el Nivel 0 de atención y seguimiento de incidencias y se ha logrado un relevante cumplimiento de los SLA durante el estado de alarma y la mejora de la nota media de los usuarios (9.61):

Criterio	Objetivo	Estado de alarma
% Incidencias resueltas en el Día	Mayor del 55%	79%
% Incidencias resueltas en el día o al siguiente	Mayor del 75%	92%
% Incidencias Críticas resueltas en el Día	Mayor del 90%	100%
% Incidencias Críticas resueltas en el Día o al siguiente	Mayor del 95%	100%
% Incidencias resueltas en el primer nivel de soporte	Mayor del 75%	87%
% Reapertura de incidencias	Menor del 2%	1%
% Nivel de satisfacción de los usuarios	Mayor del 80%	94%

Para 2021 los planes son incorporar un perfil más de atención a usuarios ya que la nueva normalidad implicará un esfuerzo mayor de atención remota y mejorar aún más los tiempos de respuesta, además de una documentación completa de los servicios, peticiones y protocolos.

2.1.2. Sede electrónica del Ministerio de la Presidencia

En 2018 se implantó la aplicación de registro GEISER, el Portafirmas AGE y se han establecido los procedimientos para el uso del Registro Electrónico de Apoderamientos, Apoder@, y la plataforma de notificaciones electrónicas Notific@. En la actualidad se está desarrollando la integración de las notificaciones en Sede Electrónica con esta plataforma, así como el rediseño tipo “responsive” de la sede electrónica para su mejor visualización en dispositivos móviles.

En 2019 se trabajó en la adaptación de una nueva sede electrónica basada en el Servicio Común de Acceda en la Nube.

Además, se han recogido y se han de recoger los nuevos procedimientos fruto de las competencias de Memoria Democrática.

Además, en relación a GEISER se realizaron aproximadamente 6.700 asientos de entrada y 3.100 de salida.

Por último, en el Portafirmas AGE se han realizado 4.689 firmas desde su implantación.

En 2021 se incorporarán todos los procedimientos administrativos de Memoria Democrática, y de Libertad Religiosa, que permitan una gestión íntegramente electrónica, además de realizar las integraciones con las aplicaciones de gestión correspondientes, que deberán ser migradas a sistemas del Ministerio.

2.1.3. Plataforma de gestión de expediente y archivo electrónico del Ministerio de la Presidencia

La SGTIC ha desarrollado @Doc, una plataforma de servicios para la gestión de expedientes y archivo electrónico, conforme a las Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Real Decreto 4/2010 del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Durante el año 2017 se almacenaron 15.707 expedientes.

A lo largo del año 2019 se incorporaron los siguientes cambios relevantes:

- Adaptación de la plataforma @Doc a PLACEv2 (Plataforma de Contratación del Estado) y el Registro Contable Facturas (IGAE).

- Implantación de los servicios comunes de Notifica, Apoder@ y actualización Cl@ve2.

- Desarrollo de la integración de Archive con la plataforma @doc

Durante 2021, se seguirá realizando la adaptación de los sistemas a los cambios organizativos, así como el estudio del modo de integración de los expedientes con la Sede Electrónica con Acceda en modo Cloud, y la integración con la nueva versión de Archive. Por otro lado, se adaptarán las aplicaciones de Gestión Económica a la plataforma con el objeto del aprovechamiento del Espacio Virtual de Licitación de la Plataforma de Contratación y la descarga automática de facturas a través de @doc y el Registro Contable de Facturas de la IGAE.

2.1.4. Sitios Webs institucionales externos

Las excepcionales características de alta disponibilidad y seguridad de la zona de webs del Ministerio de la Presidencia permiten ofrecer dichas capacidades para alojar webs de otros organismos.

Concretamente, se ha realizado con las webs de la Casa de Su Majestad el rey (a través de Convenio vigente desde el año 2012) y el portal del Departamento de Seguridad Nacional (DSN) (Presidencia de Gobierno), y apoyar en el esfuerzo de reutilización y racionalización de las infraestructuras TIC del Estado.

En 2019 desarrollaron una multitud de funcionalidades asociadas a la gestión de los contenidos y sobre todo, a la mejora sustancial de la accesibilidad, la cual ha de estar preparada para el cumplimiento de la nueva Directiva de accesibilidad europea, que obliga a mayores controles.

Además, se pusieron en marcha otras webs, como las de los altos comisionados para la agenda 2030 y de la lucha contra la pobreza infantil. Estos han sido unos portales temáticos de enorme interés y que han mostrado, a su vez, interacciones con otros sistemas, tales como la geolocalización de datos.

Durante 2020 se han estado integrando los portales del Ministerio de Justicia en la del Ministerio, con integración de las aplicaciones web sectoriales en un único punto de contacto en la sección de Memoria Democrática de la Web Ministerial, así como la subhome de Libertad Religiosa. Para 2021 se pretende mantener el excelente nivel de accesibilidad de las webs corporativas (9.5 puntos), así como terminar de incorporar a DMZ la web del Ministerio de Igualdad.

2.1.5. Sistema de calidad normativa digital

Como parte del soporte que se proporciona a la actividad de revisión y validación de disposiciones, normas, etc., remitidas por los Ministerios y su posterior envío a la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad prevé la elaboración de un sistema de gestión informático para la calidad normativa digital, que aporte calidad e inteligencia a los procesos de gestión documental asociados.

2.1.6. Esquema Nacional de Seguridad y Redes

Para la mejora de la seguridad de la información de red perimetral e interna de las redes del Ministerio, debido principalmente al traslado de las aplicaciones de la SG de Confesiones Religiosas, así como la creación de nuevas herramientas que permitan una reingeniería de aplicaciones muy anticuadas y de difícil mantenimiento de dicha unidad, se requiere un aumento presupuestario de entidad suficiente que permita llevar a cabo dichas actuaciones, y en la medida de lo posible, la digitalización de su registro.

Además, se debe finalizar los procesos de auditoría para una completa adecuación al ENS, junto con todos los procedimientos necesarios de puesta en producción, control de cambios, etc. que requiere un mapeo de sistemas con infraestructuras y un análisis de los riesgos que supondrían cualquier fallo crítico de las mismas, y su incidencia en el servicio.

2.1.7. Intranet / Extranet

Para encauzar las tareas de gestión antes mencionadas con otros departamentos, se presentan las herramientas de Intranet (para el propio Ministerio y para los organismos dependientes relacionados con él) y Extranet (para los organismos y departamentos ministeriales a los cuales se les ofrecen las herramientas de Relaciones con las Cortes, Insertese Digital para BOE, etc.).

2.1.8. Sistema de generación de borradores de normativa

La SGTIC está inmersa en el proyecto de mejorar la redacción de borradores de normativa junto con la SGT-Oficina de Secretariado de Gobierno y la Oficina de Coordinación y Calidad Normativa, en intensa colaboración con la Comisión Europea, con la que se ha trabajado conjuntamente de manera intensa y muy fructífera, para la adaptación de una herramienta llamada LEOS a la tradición normativa española.

En 2019 se realizaron una enorme cantidad de cambios que ha llevado a la consecución de los siguientes hitos:

- a) Integración con el entorno tecnológico del Ministerio.
- b) Desarrollo de plantillas y adaptación LEOS para diferentes casos de uso adaptados a la normativa española.
- c) Desarrollo y personalización de la interfaz y funcionalidades de LEOS.

En 2020 se ha estado trabajando en la evolución de la aplicación hacia la nueva versión de la Comisión Europea, que ofrece un uso más sencillo, así como nuevas posibilidades en la redacción de textos, especialmente en los anexos.

Además, se han iniciado pruebas de concepto con MPTyFP y con el Ministerio de Justicia, que permitirán detectar posibles mejoras a implementar de cara a 2021, cuando se espera poder ofrecer esta aplicación al resto de Ministerios.

Además, durante el año 2020 se han comenzado dos proyectos que serán muy importantes de cara a los siguientes años: Huella Legislativa y Proceso Integral de Gestión Normativa. Como parte del Plan de Gobierno Abierto 2020-2022, se han de abordar una serie de proyectos que realicen el seguimiento de las normas desde su trámite de audiencia previa, pasando por el Plan Anual Normativo y la consulta pública. Para esto, se requieren un conjunto de añadidos a aplicaciones para cubrir todo el espectro previo a Comisión Virtual. LEOS jugará un papel protagonista en estos cambios, debido a que su naturaleza estructurada permitirá recoger en los propios documentos normativos nueva información de la vida de las normas y facilitará la recogida de las aportaciones de los interesados en los procesos de participación normativa.

2.1.9. Teletrabajo

Ante el estado de alarma decretado en 2020, se debieron realizar inversiones para adaptar las infraestructuras de acceso remoto y dotar a los usuarios de portátiles (pasando de una población de acceso remoto de 30 a 450 de un total de 650 personas trabajando en el ministerio, incluyendo altos cargos, funcionarios, laborales y personal de la Sec.Estado Comunicación, a la que se presta servicio TIC).

En el marco de la desescalada se deberá absorber el incremento de acceso después de la necesidad urgente inicial 2020 y será necesario consolidar una serie de cambios estructurales para que el servicio pueda considerarse razonablemente sólido para:

- Tener alta disponibilidad ante fallos.

- Permitir resistir ataques.
- Dimensionar los equipos y redes actualmente al tope de capacidad.

La arquitectura diseñada incluye que para aproximadamente un 50% del personal (en función del perfil) progresivamente se dote de un portátil que permita ser el único puesto de trabajo (en lugar de la situación actual de PC oficina + portátil en movilidad), logrando un entorno homogéneo al usuario, menor impacto en la administración, menor número de incidencias y mayor eficiencia en el gasto.

2.1.10. Proyectos destinados a incorporar las unidades provenientes de Mº de Justicia

Esfuerzos encaminados a mejorar la administración electrónica del ministerio en el marco de sus nuevas funciones según el organigrama acordado para la actual legislatura:

- **SERVICIO INFORMÁTICO A NUEVA SECRETARÍA DE ESTADO:** La Secretaría de Estado de Memoria Democrática recoge distintos proyectos y servicios procedentes del Ministerio de Justicia pendientes de realización, como el Portal de Memoria Democrática, y diversas aplicaciones de gestión (Gestión de proyectos de exhumaciones, Convenio de intercambio de datos con Comunidades Autónomas, Gestión de Derechos de Reparación, etc.).

- **SERVICIO INFORMÁTICO A NUEVA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE LIBERTAD RELIGIOSA:** Otra unidad que se incorpora al Ministerio desde Justicia que acarrea la renovación del Registro de Organizaciones Religiosas. Si bien no es fácil en estos momentos cuantificar la cantidad necesaria ya que se están desarrollando los pliegos y analizando los costes, se puede estimar que este es un proyecto de 2 años.

3. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO / ACTIVIDAD						
1. Sistemas de información para la Administración Electrónica en el Ministerio de la Presidencia						
INDICADORES	2019		2020		2021	
	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado	
De resultados:						
1. Solicit@: tramitaciones (Nº)	24.000	14.679	24.000	18.000	30.000	
2. Portal de servicios: peticiones existentes (Nº)	21.000	4.500	21.000	6.500	7.500	
3. Portal de servicios: solicitudes recibidas (Nº)	8.500	4.500	8.500	6.500	7.500	
4. Sede electrónica: trámites disponibles (Nº)	24	27	24	30	35	
5. Sede electrónica: tramitaciones de ciudadanos (Nº)	9.000	1112	9.000	3.000	9.000	
6. Registro entrada/salida presencial: entradas (Nº)	25.000	23.337	25.000	24.000	26.000	
7. Registro electrónico: entradas (Nº)	2.500	32.691	2.500	32.691	30.500	
8. @Doc: aplicaciones integradas (Nº)	20	11	20	13	20	
9. @Doc: expedientes almacenados (Nº)	25.000	10.000	25.000	10.000	25.000	
10. Firmas Electrónicas Efectuadas (Nº)	38.400	36.633	38.400	40.000	55.000	
11. Sedes-E (Nº)	4	4	4	6	7	
12. Sistemas Externos Internalizados (Nº)	4	4	4	10	12	
13. Normas procesadas por sistemas de información de calidad (Nº)	14.000	50	14.000	50	14.000	
14. Departamentos usuarios de Generación de borradores (Nº)	-	1	-	10	25	

Nota: El año 2021 se prevé con datos que pueden parecer inconsistentes, derivado de los cambios Ministeriales, sobre todo en tanto en cuanto se incorporan y separan órganos superiores.