

PROGRAMA 460B

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. **MECANISMO DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA**

1. DESCRIPCIÓN

Para contribuir a la reparación de los daños económicos y sociales provocados por la pandemia de coronavirus, iniciar la recuperación europea y preservar y crear empleo, la Comisión Europea propuso el 26 de mayo un importante plan de recuperación para Europa.

El programa 460B – “Investigación y desarrollo de la Sociedad de la Información. Mecanismo de Recuperación y Resiliencia” responde al impulso de la digitalización de las Administraciones Públicas, definido como una de las metas de la Agenda España Digital 2025 (en adelante, España 2025) desarrollada por el Gobierno de España, contribuyendo así a la transformación digital de España como una de las palancas fundamentales para relanzar el crecimiento económico, la reducción de la desigualdad, el aumento de la productividad, y el aprovechamiento de todas las oportunidades que brindan estas nuevas tecnologías. Asegurando el respeto a los valores constitucionales y europeos, y la protección de los derechos individuales y colectivos.

España 2025 cuenta con un eje específico para la transformación digital del sector público con un conjunto de inversiones y reformas necesarias para alcanzar una Administración del Siglo XXI, donde la relación con los ciudadanos y empresas y la gestión de los servicios públicos se realice de forma digital por defecto.

A continuación, se describen las distintas actividades a realizar por la Secretaría General de Administración Digital dentro de dicho programa.

2. ACTIVIDADES

2.1. Administración orientada al ciudadano

La inversión necesaria en esta área está dirigida a la mejora de los servicios públicos digitales que se prestan a los ciudadanos y empresas, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, etc.; permitiendo desplegar gran parte de las actuaciones previstas en el eje 5, transformación digital del sector público de la Agenda España 2025.

En este ámbito, cabe destacar el decidido impulso del Gobierno de España para la creación de una factoría de desarrollo de aplicaciones y servicios móviles (iniciativa AppFactory de la Agenda) que acerquen los servicios a los ciudadanos.

Para ello, se trabajará en el desarrollo de un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo y omnicanal, que permita asimismo aumentar la variedad de canales (asistentes virtuales o chatbot, redes sociales, etc.) y servicios de valor añadido en cada uno de ellos. Gracias a ello, los servicios públicos digitales estarán en todos los lugares en los que está el ciudadano, facilitando de esta forma la difusión de los mismos y su utilización.

Asimismo, estar orientado al ciudadano requiere una escucha activa permanente, que permita conocer su experiencia y necesidades. Para ello, se propone la creación de un laboratorio ciudadano de la Administración General del Estado que permita mejorar la experiencia en el uso de los servicios públicos digitales a través de la co-creación y la innovación en servicios.

Por otro lado, se abordará un proceso de racionalización de portales informacionales que facilite a los ciudadanos la búsqueda e identificación del servicio público deseado, así como la mejora de la experiencia durante su uso.

2.2. Operaciones Inteligentes

La inversión en esta área es necesaria para mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión / tramitación de las Administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Robotic Process Automation, Artificial Intelligence, etc.); permitiendo desplegar gran parte de las actuaciones previstas en el eje 5, transformación digital del sector público de la Agenda España 2025.

Para ello, se desarrollará un servicio compartido de automatización mediante una infraestructura corporativa, donde poder alojar y ejecutar automatismos desarrollados por las diferentes Entidades, facilitando la sostenibilidad de la inversión y la obtención de sinergias.

Complementariamente, se desarrollarán plataformas y componentes para la gestión y tramitación inteligente de expedientes administrativos mediante “robots” (Intelligent Business Process Management) a partir del rediseño de los servicios públicos.

2.3. Gobierno del dato

Esta inversión tiene como objetivo la democratización del uso de los datos por parte de ciudadanos y la habilitación de los mismos para el desarrollo de servicios digitales de alto valor añadido. Asimismo, esta iniciativa contribuirá de manera sustancial a desarrollar la economía del dato y la inteligencia artificial en España (eje 9 de la Agenda España 2025).

Dentro de esta inversión, se desarrollarán los elementos organizativos y tecnológicos necesarios para la consecución de estos objetivos:

- Definición y puesta en marcha del modelo de gobierno del dato que permita disponer de un dato de calidad, seguro, con definiciones compartidas, transversal a la Administración pública, combinando fuentes internas y externas. Para ello, se emplearán habilidades y prácticas enfocadas al dato: Data Management Strategy, Data Governance, Data Quality, Data Operations, Reporting, Analytics, etc.
- Desarrollar un marco de acción para instrumentar modelos de compartición y trasvase de datos entre entidades de la Administración para incentivar la innovación y experimentación a distintos niveles.
- Definición y puesta en marcha de una arquitectura de información que permita la interconexión de distintos sistemas de información de la Administración.
- Creación de una plataforma de datos compartidos G2B, G2G, B2G, G2C, que permita promover y facilitar la creación de pools de datos accesibles que faciliten la creación de nuevos servicios de valor añadido basados en datos de los sectores públicos y privados.

2.4. Infraestructuras digitales

Esta inversión persigue dotar a las Administraciones Públicas españolas de infraestructuras tecnológicas necesarias para su modernización, adaptando la capacidad disponible a las necesidades existentes en cada momento, contribuyendo a desarrollar tanto la conectividad digital como la economía del dato y la inteligencia artificial en las Administraciones (Ejes 1 y 9 de la Agenda España 2025, respectivamente). Para ello, la inversión se centrará en dos ámbitos:

- Implantación de un puesto de trabajo del s. XXI, orientado a la movilidad y la utilización de herramientas colaborativas que permita mejorar la productividad de los empleados públicos y desarrollo, de forma colaborativa con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de un proceso de reskilling/upskilling.

– Implantación de Infraestructuras de última generación como servicio (IaaS). Puesta en marcha de un servicio común de infraestructuras gestionado de forma centralizada para su utilización de forma compartida.

Entre otras actuaciones, se llevará a cabo el lanzamiento de una nube híbrida, la consolidación de los CPDs de los distintos departamentos ministeriales, centrados en los CPDs de El Escorial y de Las Rozas (con la colaboración del Ministerio de Hacienda). Además, se establecerá una mayor participación de España en iniciativas de infraestructura cloud a nivel europeo.

2.5. Ciberseguridad

Esta inversión persigue garantizar la seguridad de las infraestructuras, comunicaciones y servicios digitales prestados por las administraciones públicas, en línea con la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y el eje 4 de la Agenda España 2025.

Para ello, se establecerá un servicio de seguridad gestionada destinado a proporcionar protección a la AGE y mejorar sus capacidades de prevención, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad, buscando sinergias con otros organismos europeos en esta materia. Este Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC), deberá contar con un Sistema de Seguimiento de Ciberseguridad Nacional que permita, entre otras funcionalidades, monitorizar los principales indicadores en este ámbito a través de un Cuadro de mando.

El Centro de Operaciones de Ciberseguridad permitirá mejorar las capacidades de prevención, vigilancia y detección de ciberincidentes en los sistemas de la Administración General del Estado y sus organismos públicos. Asimismo, permitirá optimizar la capacidad de reacción y respuesta ante cualquier ciberataque, todo ello en el marco integral previsto en el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, y con objeto de mejorar la accesibilidad de los servicios digitales por parte de ciudadanos y empresas sin perjuicio de la seguridad, se desarrollarán nuevos sistemas de identificación y firma más sencillos y usables por los ciudadanos y empleados públicos, basados en tecnologías disruptivas, así como en la mejora/simplificación de mecanismos de provisión de los mismos (por ejemplo, videoconferencia o reconocimiento facial). También se trabajará en el reconocimiento de la identidad digital transfronteriza, facilitando el acceso a los servicios públicos digitales tanto a ciudadanos como empresas de todos los estados miembros.

3. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU EJECUCIÓN

- Secretaría General de Administración Digital.

4. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO/ACTIVIDAD					
1. Administración orientada al ciudadano.					

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado
1. Servicios públicos disponibles en app móvil <i>(Porcentaje)</i>	--	--	--	--	10
2. Casos de uso automatizados con tecnología Chatbot <i>(Número)</i>	--	--	--	--	25
3. Portales consolidados <i>(Número)</i>	--	--	--	--	10
4. Iniciativas de innovación basadas en co-creación y participación ciudadana. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	5

OBJETIVO/ACTIVIDAD					
2. Operaciones inteligentes.					

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado
1. Acuerdos de colaboración y convenios firmados con entidades usuarias del servicio. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	5
2. Robots software en producción <i>(Número)</i>	--	--	--	--	10

OBJETIVO/ACTIVIDAD					
3. Gobierno del dato.					

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado
1. Número de entidades de la AGE conectado a la plataforma unificada de datos. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	5
2. Número de sistemas de información conectados a la plataforma. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	15

OBJETIVO/ACTIVIDAD
4. Infraestructuras digitales.

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado
1. Puestos de trabajo en movilidad del siglo XXI disponibles. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	20.000
2. Espacio físico destinado a infraestructura de cloud (m2). <i>(Número)</i>	--	--	--	--	150
3. Número de máquinas virtuales destinadas a infraestructura de cloud. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	4.000

OBJETIVO/ACTIVIDAD
5. Ciberseguridad.

INDICADORES	2019		2020		2021
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado
Nº total de entidades usuarias y servicios de seguridad del SOC. <i>(Numero)</i>	--	--	--	--	5