

## **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 2020 fueron de aproximadamente 10.500 peticiones e incidencias, con una satisfacción global del 95% en la resolución y respuesta. Importante señalar la mejora de los indicadores aun teniendo en cuenta un aumento de un 55% de las incidencias con respecto al 2019 (debido a la pandemia y al trabajo remoto) y al incremento de soporte remoto a los usuarios.

Los niveles de ejecución logrados en 2020 en algunos indicadores son:

Criterio	Objetivo	2020
% Incidencias resueltas en el Día	Mayor del 55%	72%
% Incidencias resueltas en el día o al siguiente	Mayor del 75%	87%
% Incidencias Críticas resueltas en el Día	Mayor del 90%	95%
% Incidencias Críticas resueltas en el Día o al siguiente	Mayor del 95%	95%
% Incidencias resueltas en el primer nivel de soporte	Mayor del 75%	76%
% Reapertura de incidencias	Menor del 2%	1%
% Nivel de satisfacción de los usuarios	Mayor del 80%.	95%

En 2020 se amplió (por ejemplo, los servicios de office 365) y completó el catálogo de servicios (procedimientos de escalado, etc.) y se reforzó el Nivel 0 de atención y seguimiento de incidencias y se logró un relevante cumplimiento de los SLA durante el estado de alarma y la mejora de la nota media de los usuarios (9.7).

En 2021 se ha incorporado un perfil más de atención a usuarios ya que la nueva normalidad ha supuesto 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.

Para el año 2022 se seguirá desarrollando nuevos servicios para el teletrabajo, mejora de procedimientos, incorporar un perfil para la atención de las incidencias de

móviles (ya que se culminará la incorporación de dicha gestión en el marco de la SGTIC) y ampliación del catálogo de servicios al usuario.

### **2.1.2. Sede electrónica del Ministerio de la Presidencia**

Se ha continuado con la integración 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@. Se han integrado las notificaciones en Sede Electrónica con esta plataforma, y realizado el rediseño tipo “responsive” de la sede electrónica para su mejor visualización en dispositivos móviles.

Se ha completado la migración a una nueva sede electrónica basada en el Servicio Común de Acceda en la Nube y se han incorporado nuevos procedimientos derivados principalmente de la integración de las unidades provenientes de Justicia (SGLibertad Religiosa y S.E.Memoria Democrática) 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.

Además, en relación a GEISER se realizaron aproximadamente 7000 asientos de entrada y 4000 de salida.

Por último, en el Portafirmas AGE se han realizado aprox 8000 firmas desde su implantación.

Para el año 2022 se prevé un incremento de todos estos parámetros derivados de la creciente madurez de los servicios, el creciente uso de los mismos por parte del personal del ministerio y de otros ministerios, el aumento de la plantilla y la necesidad creciente de uso de soluciones digitales al desarrollarse la implantación del teletrabajo.

### **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 2021 se ha continuado con la adaptación de los sistemas a los cambios organizativos, así como la 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 han adaptado 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.

Para el año 2022 se seguirá con el proyecto de modernización y adaptación del archivo electrónico basado en servicios comunes y mejoras para el seguimiento de las mesas de contratación.

#### **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 se ha apoyado en el esfuerzo de reutilización y racionalización de las infraestructuras TIC del Estado.

En 2020 se 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 continuó con el desarrollo y hosting de portales iniciados en el año anterior (cesión al Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030 del portal correspondiente, al alto comisionado contra la pobreza infantil, y al Departamento de Seguridad Nacional). 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 estuvieron integrando los portales del Ministerio de Justicia en la web de dicho Ministerio. En 2021 se mantuvo el excelente nivel de accesibilidad de las webs corporativas (9.5 puntos), y se terminó de incorporar a DMZ la web del Ministerio de Igualdad. En el año 2021 se estuvieron desarrollando una serie de portales para Presidencia de Gobierno (Web de Plan de Recuperación y resiliencia, España 2050, Nación Emprendedora) y para la SE Memoria democrática (Valle democrático), portales todos que deberán mantenerse en el año 2022 en una nueva plataforma y se deberán incorporar muy probablemente más portales informativos a partir de las directrices de la Secretaría de Estado de Comunicación (PGob). Asimismo, se ha desarrollado un nuevo

diseño para los portales corporativos del Ministerio y en 2022 se plantea abordar una consultoría para la propuesta de un portal informativo gubernamental apoyado en los presupuestos europeos y que aglutine el mensaje de acción del gobierno.

#### **2.1.5. 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 Libertad Religiosa y a la mejora de la gestión de los órganos colegiados, 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. Durante los años 2020 y 2021 se ha trabajado en esta línea y en 2022 se continuará.

Se viene trabajando en 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. Estas tareas continuarán en el 2022.

Asimismo un aspecto importante para el año 2022 es la designación de la SGTIC como operador crítico al gestionar infraestructuras críticas (CPD's ministeriales) por lo que gran parte del esfuerzo del equipo de infraestructuras y Seguridad será para atender las necesidades de adaptación y documentación en este aspecto en coordinación con el CNPIC (M.Interior).

#### **2.1.6. 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.). Estos portales adquieren una mayor relevancia debido al trabajo en remoto y a que el desarrollo del proyecto NORMA para el Secretariado de Gobierno supondrá una mayor interacción con otros Ministerios y con las Cortes.

### **2.1.7. 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. Este esfuerzo forma parte del proyecto denominado NORMA, marco en el que se comenzó en el año 2021 a trabajar y tiene una proyección de 2 años para lograr en 2023 un sistema totalmente digital para todo el proceso de elaboración normativa, con los hitos que se mencionan a continuación:

En 2020 se estuvo 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 iniciaron pruebas de concepto con MPTyFP y con el Ministerio de Justicia, que permitieron detectar posibles mejoras que se han ido implementando en 2021, para llegar a estar en capacidad de ofrecer esta aplicación al resto de Ministerios.

Además, durante el año 2020 se comenzaron 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.

### **2.1.8. Teletrabajo**

Ante el estado de alarma decretado en 2020, hubo que 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 Secretaría de Estado de 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 en 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.

Durante el año 2021 se ha reforzado la infraestructura y se está trabajando en un puesto de trabajo único, apoyado en la medida de puesto de trabajo de la SGAD, de cara a continuar su desarrollo en el año 2022 en el que se logrará tener totalmente cubiertas las necesidades de portátiles, licencias de o365, capacidad total de acceso a los usuarios a las aplicaciones que necesiten para su trabajo y mejoras sustanciales en las capacidades de defensa para evitar los problemas de ataques de hackers y extracción de información por phishing, etc. En línea con este esfuerzo, será necesario adaptar el sistema de backup para cumplir con normativa LOPD, el nuevo entorno de trabajo en colaboración en nube de usuarios, etc.

#### **2.1.9. Proyectos destinados a incorporar las unidades provenientes de Mº de Justicia**

Esfuerzos encaminados a mejorar la administración electrónica del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática 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:** Esta es otra unidad que se incorpora al Ministerio de la

Presidencia desde Justicia y 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	2020		2021		2022	
	Presu- puestado	Ejecución	Presu- puestado	Ejecución Prevista	Presu- puestado	
<b>De resultados:</b>						
1. Solicit@: tramitaciones (Nº)	24.000	18.000	30.000	22.000	35.000	
2. Portal de servicios: peticiones existentes (Nº)	21.000	10.500	7.500	14.000	16.000	
3. Portal de servicios: solicitudes recibidas (Nº)	8.500	6.500	7.500	9.000	10.000	
4. Sede electrónica: trámites disponibles (Nº)	24	30	35	40	45	
5. Sede electrónica: tramitaciones de ciudadanos (Nº)	9.000	3.000	9.000	5.000	6.000	
6. Registro entrada/salida presencial: entradas (Nº)	25.000	24.000	26.000	25.000	27.000	
7. Registro electrónico: entradas (Nº)	2.500	32.691	30.500	32.000	33.000	
8. @Doc: aplicaciones integradas (Nº)	20	13	20	15	16	
9. @Doc: expedientes almacenados (Nº)	25.000	10.000	25.000	12.000	15.000	
10. Firmas Electrónicas Efectuadas (Nº)	38.400	40.000	55.000	60.000	75.000	
11. Sedes-E (Nº)	4	6	7	7	8	
12. Sistemas Externos Internalizados (Nº)	4	10	12	12	12	
13. Normas procesadas por sistemas de información de calidad (Nº)	14.000	50	14.000	100	200	
14. Departamentos usuarios de Generación de borradores (Nº)	-	10	25	50	100	

*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.