



# Plan de Acción para la *Transformación* Digital

Diciembre 2020

# Plan de Acción para la Transformación Digital del Instituto de Astrofísica de Canarias

Fecha de edición: diciembre de 2020

Versión: 1.0

# ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <i>Índice</i> .....   | 3  |
| 1. <i>Introducción</i> .....  | 4  |
| 1.1. Estructura del Plan de Acción.....   | 5  |
| 2. <i>Ámbito</i> .....  | 6  |
| 3. <i>Contexto actual</i> .....   | 7  |
| 3.1. Evaluación de la situación actual y Marco normativo .....                      | 7  |
| 3.1.1. Otros Planes .....   | 9  |
| 3.2. Evaluación del IAC por Procesos.....   | 9  |
| 4. <i>Plan operativo</i> .....  | 10 |
| 4.1. Preparación del Plan de Acción.....  | 10 |
| 4.2. Líneas de acción .....   | 12 |
| 5. <i>Marco de seguimiento y evaluación del Plan</i> .....                          | 47 |
| 1.1. Gobernanza del Plan.....   | 47 |
| 1.2. Indicadores.....   | 47 |
| 1.2.1. Indicadores de seguimiento del Plan de Transformación Digital del IAC .....  | 48 |
| 6. <i>Anexos</i> .....  | 49 |
| 6.1 Anexo I: Descripción de actuaciones previstas.....                              | 49 |
| de Procedimientos .....   | 49 |
| 6.1.1 Mejora y Actualización del Catálogo de Procedimientos .....                   | 49 |
| 6.1.2 Implantación de Solución para la Tramitación de Procedimientos Internos ..... | 50 |
| 6.1.3 Gestión Documental .....  | 51 |
| 6.1.4 Formación.....  | 52 |
| 6.1.5 Herramientas AGE.....   | 54 |
| 6.1.6 Indicadores.....  | 54 |
| 6.2. Otras Acciones .....   | 55 |
| 6.2.1. Mejora de la relación con la ciudadanía.....                                 | 55 |
| 6.2.2. Teletrabajo y Gestión centralizada .....                                     | 56 |
| 6.2.3. Gestión de los datos .....   | 56 |
| 6.2.4. Protocolos, recomendaciones y Buenas Prácticas.....                          | 57 |
| 6.3. Resumen de Actuaciones y Otras Acciones .....                                  | 60 |
| 6.4. Glosario de Términos.....  | 61 |

# 1. INTRODUCCIÓN

La Transformación Digital de una organización se basa principalmente en estrategias y en cambios de cultura, y no exclusivamente en tecnología, como se tiende a pensar. Para conseguir llevar dicha transformación a término es necesaria una planificación estratégica dentro de un marco global y común a todas las administraciones, tal y como ha establecido la AGE con la publicación del **Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC) 2015 – 2020**.

Para poner en marcha e implantar la estrategia definida en el Plan de Transformación Digital y, con el propósito de evitar la desviación de los objetivos establecidos por la estrategia general, se ha llevado a cabo un estudio exhaustivo previo, tanto del Plan publicado por la DTIC, como de la **Guía de Directrices para la elaboración de los planes de acción departamentales para la transformación digital** elaborado por la Secretaría General de Administración Digital (SGAD).

En el Plan de Transformación Digital se apuesta porque todas las Comisiones Ministeriales de Administración Digital (CMAD) elaboren un **Plan de Acción** para la transformación digital por departamento, entendiéndose departamento como cada uno de los ministerios existentes, siguiendo las líneas establecidas en la estrategia general y definiendo las pautas para la digitalización de sus servicios y el rediseño integral de sus procesos.

Se trata de lograr que todas las administraciones en la actualidad sean digitales, adaptando los servicios, procesos, operaciones y capacidades de la Administración a la nueva realidad.

El Instituto de Astrofísica de Canarias se caracteriza por ser un centro que busca la excelencia y que siempre ha procurado mantenerse a la cabeza en materia de investigación y tecnología punta. Un claro ejemplo de ello es que el IAC fue la primera institución en España en registrar su dominio en Internet [www.iac.es](http://www.iac.es), en el año 1991, siendo el más antiguo en vigor.

Es por ello que, entretanto el Ministerio de Ciencia e Innovación elabora y publica el Plan de Acción departamental correspondiente, el IAC ha comenzado a desarrollar su propio Plan de Acción, descrito en este documento, en el que se recogen las necesidades particulares y específicas del Instituto, y donde se plantean las posibles actuaciones a llevar a cabo durante los próximos años.

Entre los objetivos que se persiguen con este Plan de Acción, se destacan los siguientes:

1. Mejorar los servicios ofrecidos a través del entorno digital, impulsando la tramitación electrónica completa de los procesos internos de la organización. Y optimizar la relación digital con la ciudadanía y las empresas.
2. Simplificar los procedimientos administrativos y servicios. Elaborar un catálogo de procedimientos según las especificaciones marcadas por la AGE. Publicar los procedimientos y servicios en el Sistema de Información Administrativa (SIA) de forma detallada, para que puedan ser consultados.

3. Simplificar los procesos internos para incrementar la productividad y la eficiencia del personal y facilitar su tramitación. Si la realización de un trámite es más rápida y supone menos esfuerzo al hacerse digitalmente, el personal preferirá esta vía ante la opción en papel.
4. Perfeccionar la capacitación digital de todo el personal del IAC, impulsando las acciones formativas relacionadas con la Administración Electrónica.
5. Promover la versión digital siempre por defecto y minimizar el uso de papel.
6. Elaborar una Política de Gestión de Documentos electrónicos para el IAC.
7. Implantar las herramientas proporcionadas por la AGE que permitan avanzar en el ámbito de la Administración Electrónica.
8. Identificar y automatizar los indicadores necesarios que permitan realizar un seguimiento de la actividad y rendimiento en relación a la Administración Electrónica.
9. Adaptar y preparar el puesto de trabajo digital para el personal del IAC.
10. Favorecer la reutilización de la información y hacer una gestión inteligente de los datos, garantizando la protección de los mismos.

El proceso de Transformación Digital conlleva muchos cambios que se irán incorporando de forma progresiva a lo largo de los próximos años. En este primer acercamiento, y con las actuaciones y acciones propuestas, se pretende abordar los aspectos fundamentales que permitirán al IAC cumplir con las medidas necesarias, tratando de aportar a la vez soluciones prácticas y que puedan resultar de utilidad, tanto para el organismo, desde el punto de vista estratégico, como para las personas que lo componen.

## 1.1. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción para la Transformación Digital del IAC se estructura en cinco capítulos principales. A modo de introducción y contextualización, se redactan los dos primeros apartados en los que se presenta un breve preámbulo y se contemplan los aspectos relativos al ámbito del Plan.

A continuación, se incluye un capítulo de análisis del contexto, en el que se estudia el estado actual del IAC en materia de administración digital. Para ello, se describen las funciones principales realizadas en el Instituto y se reflexiona sobre los procedimientos existentes, analizando si las herramientas utilizadas para llevarlos a cabo son las más adecuadas.

Posteriormente, en un cuarto capítulo, se define el Plan Operativo, en el que se enmarcan los objetivos estratégicos y se estudia cada una de las líneas de acción de forma detallada, aportando una descripción de la situación actual en relación a las medidas planteadas por el Plan de Transformación Digital de la AGE. Se realiza un diagnóstico de situación inicial para conocer el grado de implantación de las medidas del Plan de la AGE en cuanto a los procesos internos/servicios y procedimientos del IAC; se identifican las prioridades funcionales; y se construye el mapa de actuaciones en relación con las medidas propuestas en el Plan de Transformación Digital de la AGE para cada línea de acción.

Para concluir, y con la intención de poder realizar una evaluación y un seguimiento del Plan de Acción después de su puesta en marcha, se define el Marco de seguimiento y de evaluación del Plan de Acción para la Transformación Digital del IAC. En este último apartado se establecen indicadores de medición, programas de seguimiento y compromisos para garantizar la continuidad de aplicación del Plan.

En los anexos se recoge de forma detallada, y estructurada en tablas, la descripción de actuaciones previstas derivadas de este Plan de Acción.

## 2. ÁMBITO

Este Plan de Acción para la Transformación Digital es de aplicación en el Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC), un Consorcio Público integrado por la Administración General del Estado, la Comunidad Autónoma de Canarias, la Universidad de La Laguna y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, ubicado en el archipiélago canario.

El IAC es un Organismo Público de Investigación del sistema español de ciencia adscrito al Ministerio de Ciencia e Innovación, por lo que en aplicación de los criterios que establece la ley 40/2015, se le aplica plena y directamente el ordenamiento jurídico estatal.

El IAC tiene personalidad jurídica y capacidad de obrar para el cumplimiento de los fines establecidos en sus estatutos.

- Realizar y promover cualquier tipo de investigación astrofísica o relacionada con ella, así como desarrollar y transferir su tecnología.
- Difundir los conocimientos astronómicos, colaborar en la enseñanza universitaria especializada de astronomía y astrofísica y formar y capacitar personal científico y técnico en todos los campos relacionados con la astrofísica.
- Administrar los centros, observatorios e instalaciones astronómicas ya existentes y los que en el futuro se creen o incorporen a su administración, así como las dependencias a su servicio.
- Fomentar las relaciones con la comunidad científica nacional e internacional.

Geográficamente, sus instalaciones se encuentran distribuidas en dos de las islas, Tenerife y La Palma:

- Sede central en La Laguna (Tenerife)
- El Centro de Astrofísica en La Palma (CALP)
- El Observatorio del Teide (OT), en Izaña (Tenerife)
- El Observatorio del Roque de los Muchachos (ORM), en Garafía (La Palma)



ILUSTRACIÓN 1: DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL IAC

En 2020, el Instituto de Astrofísica de Canarias ha vuelto a ser seleccionado, por tercera vez, Centro de Excelencia Severo Ochoa.

## 3. CONTEXTO ACTUAL

### 3.1. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y MARCO NORMATIVO

En relación con el entorno social, la ciudadanía tiene un componente digital cada vez más marcado en su vida diaria, por lo que resulta razonable que sus expectativas relacionadas con la comunicación con las administraciones públicas sean progresivamente más altas.

Con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se impulsaron y regularon principalmente las relaciones digitales externas con la ciudadanía. Sin embargo, se dejó un poco de lado la digitalización de la gestión interna de las administraciones públicas.

Derogada esta norma, la regulación actual se rige por las vigentes Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que procuran que las administraciones lleven a cabo su actividad de cara al exterior mediante un procedimiento exclusivamente electrónico, intentando ser más ágiles, más transparentes para la ciudadanía y con una menor carga burocrática. Sin embargo, una vez más, se centran principalmente en la relación con la ciudadanía y empresas, más que en la organización interna de las administraciones.

Como instrumento para la aplicación de estas leyes, se presentó en el año 2015 el **Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OO.PP. [2015-2020]**, en cuyo tercer capítulo se presentan los 5 *objetivos estratégicos* sobre los que se vertebra la Estrategia TIC para impulsar una verdadera transformación digital de la AGE y sus OO.PP. y en los que se hace referencia principalmente a la gestión interna. Se enumeran a continuación estos objetivos, describiendo de forma general la situación actual del IAC en relación con cada uno de ellos.

## **1 Incremento de la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la Administración**

---

Se ha incrementado la productividad y la eficacia de forma notable con las medidas adoptadas en cuanto a digitalización de los procesos, existen ciertos trámites que no han sido digitalizados en su totalidad o no han sido simplificados de forma previa para su optimización.

Por otro lado, las herramientas de gestión internas no se encuentran completamente conectadas entre sí, lo cual supone un problema de duplicidad e ineficiencia en ciertos casos.

## **2 El canal digital ha de ser el medio preferido por ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración**

---

Se ha potenciado en los últimos años la comunicación con la ciudadanía y empresas mediante el canal digital, incorporando la Sede Electrónica, el Registro Electrónico y canales de soporte digitales.

Recientemente se ha inaugurado un nuevo portal web con nuevas funcionalidades incorporando información de utilidad de cara al exterior.

## **3 Mayor eficiencia en la prestación de los servicios TIC en el seno de la Administración**

---

Se han integrado e implantado de forma prioritaria medios y servicios compartidos ofrecidos por la Administración General del Estado, salvo en aquellos casos donde ya existía una solución previa ya implantada con funcionalidades iguales o superiores.

## **4 Gestión corporativa inteligente del conocimiento, la información y los datos**

---

Actualmente no se está teniendo en cuenta la gestión de la información y los datos como elementos normalizados y preparados para su reutilización.

## **5 Estrategia corporativa de seguridad y usabilidad**

---

En el IAC se apuesta por la seguridad y se trabaja constantemente para estar al día y cumplir con todas las medidas establecidas por el ENS. Asimismo, se procura prestar atención y potenciar la accesibilidad y usabilidad de los servicios ofrecidos.

### 3.1.1. OTROS PLANES

Además del Plan de Transformación Digital publicado por la DTIC, la Comisión Europea lanza en 2016 su Plan de Acción de la Administración Electrónica de la UE 2016-2020, con la intención de acelerar la transformación digital de los gobiernos para coordinar los esfuerzos y recursos de modernización del sector público en el campo de la administración electrónica a nivel europeo.

Asimismo, en 2020, se presenta la agenda España Digital 2025, que incluye cerca de 50 medidas agrupadas en diez ejes estratégicos con los que pretende impulsar el proceso de transformación digital del país, de forma alineada con la estrategia digital de la Unión Europea. En concreto, el quinto eje estratégico de esta agenda plantea medidas para la Transformación Digital del Sector Público.

### 3.2. EVALUACIÓN DEL IAC POR PROCESOS

Atendiendo a las medidas y directrices recogidas tanto en el Plan de Transformación Digital, como en la Guía de Directrices para la elaboración de los Planes de Acción, y sabiendo cuáles son los objetivos, se ha intentado encontrar la forma óptima de conocer y analizar el estado actual del IAC en materia de administración digital.

Como punto de partida, la Administración de Servicios Generales del IAC y el equipo del proyecto solicitaron a las diferentes unidades organizativas la elaboración de un informe en el que se recogieran las principales tareas o actividades que llevan a cabo en relación con sus funciones. Estos informes han sido complementados de forma paralela con reuniones individuales o grupales con las personas identificadas como usuarios clave dentro de cada una de las unidades, de las que se ha obtenido valiosa información adicional a tener en cuenta.

El IAC se organiza en base a un sistema de gestión integral por procesos, sobre los que interactúan las diferentes unidades, generando valor transversal en toda la organización, y con una visión común orientada a resultados y a las personas usuarias. Se ha realizado un análisis para evaluar la situación actual del IAC en base a esta organización basada en procesos.



ILUSTRACIÓN 2: PROCESOS DEFINIDOS EN EL IAC

Una vez identificados los procesos formalmente definidos, se ha procedido a la elaboración de una serie de cuestionarios, con la finalidad de obtener datos reales por parte de los usuarios clave y de las personas usuarias de cada uno de los procesos.

Estos cuestionarios han sido confeccionados teniendo en cuenta la información a recabar, siguiendo la guía de directrices proporcionada por la AGE, y atendiendo a las líneas de acción y medidas contenidas en el Plan de Acción de la AGE para diagnosticar el grado de cumplimiento de las mismas.

Para poder obtener información útil de los resultados obtenidos, tanto de las encuestas, como de las entrevistas personales y grupales, se comenzó un proceso de unificación, normalización y análisis de los datos. Este análisis se recoge en el documento de resultados de las encuestas: PATD-Encuestas.

Finalmente, con la información resultante, se procedió a realizar un análisis del nivel de adecuación de la situación actual del IAC con respecto a las líneas de acción, medidas e hitos proporcionados en el Plan de Transformación Digital de la AGE, desarrollado en el punto 4.2 Líneas de acción del presente documento.

## 4. PLAN OPERATIVO

### 4.1. PREPARACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

La planificación temporal propuesta para el Plan de Transformación Digital contempla:

- Los avances ya realizados hasta el momento en materia de Administración Electrónica, anteriores a 2019, implantados actualmente y en funcionamiento.
- El desarrollo del Plan de Acción para la Transformación Digital, programado para ser elaborado a lo largo de 2019 y 2020.
- Una priorización de actuaciones, o proyectos derivados del Plan de Acción, que serán abordados desde la publicación de este documento.



ILUSTRACIÓN 3: PLANIFICACIÓN TEMPORAL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL IAC

La elaboración del **Plan de Acción para la Transformación Digital del IAC** se ha definido formalmente como un proyecto independiente. Se ha formado un equipo compuesto por cinco personas, entre los que se encuentran: 2 de Sistemas Informáticos, 2 de gestión y administración y un jefe de proyecto.

El trabajo realizado por este equipo ha sido supervisado por el Grupo de Procesos del IAC, formado por las personas responsables de cada proceso.

La estimación temporal para el desarrollo del Plan de Acción se determinó por fases ordenando y distribuyendo las diferentes acciones a llevar a cabo, e inicialmente se planteó como sigue:

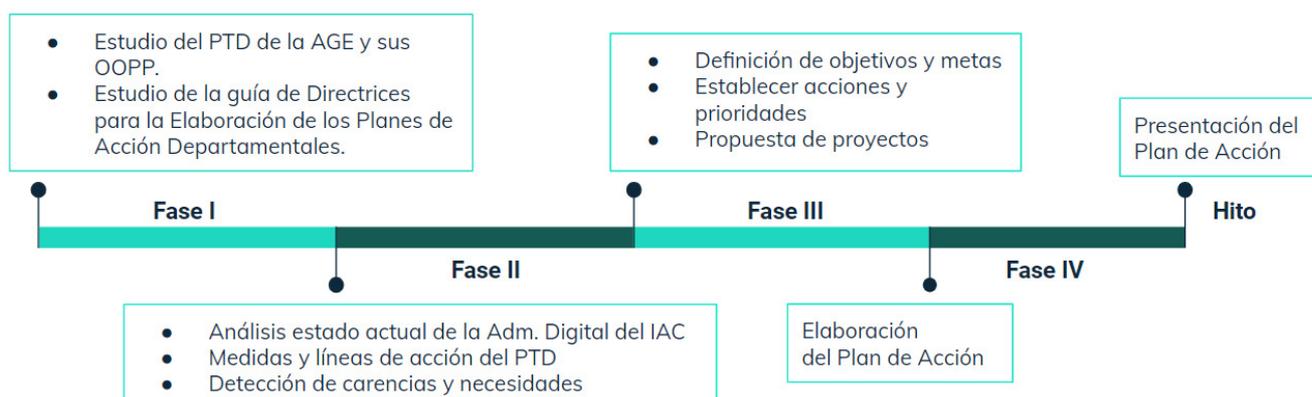


ILUSTRACIÓN 4: PLANIFICACIÓN TEMPORAL PLAN DE ACCIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL IAC

Una de las primeras cuestiones a resolver ha sido la identificación de las personas implicadas en el PTD. Al tratarse de un plan transversal, afecta, en menor o mayor medida, a todo el personal del Instituto. Inicialmente se decidió abordar el proyecto haciendo una división por áreas de conocimiento.

Posteriormente, y trabajando de forma ágil, se creyó que era más coherente realizar el estudio atendiendo a los procesos de trabajo definidos, en base a los cuales se organiza el Instituto.

Aquellos aspectos del PTD que no se veían contemplados dentro de los procesos, fueron estudiados de forma individual, como por ejemplo los portales web, la seguridad o el registro.

Una vez evaluada y analizada la situación actual, se hacía necesario realizar una priorización de objetivos con la intención de ordenar las medidas que se iban a abordar, en relación con las preferencias y necesidades del IAC.

De ese proceso se obtuvo una relación priorizada de acciones a llevar a cabo. Esas acciones se han distribuido de forma ordenada en actuaciones, que se especificaron tal cual indicaba la guía de directrices para la elaboración de los planes de acción de la AGE, y en otras acciones. En las tablas de actuaciones se define el objetivo y justificación de cada actuación, las áreas y unidades involucradas, la planificación temporal, los recursos necesarios, y la contratación, entre otros aspectos.

La estimación de costes y plazos de cada actuación se ha realizado en base a un análisis de licitaciones con alcance similar de organismos públicos que se han consultado en la Plataforma de Contratos del Sector Público (PLACSP). Las cifras presentadas son una aproximación general y se ajustarán de forma más precisa en la primera etapa de cada uno de los proyectos.

## 4.2. LÍNEAS DE ACCIÓN

En este apartado se realiza un análisis detallado de la situación en relación con las líneas de acción definidas en el Plan de Transformación Digital de la AGE. Para cada una de ellas se definen tres apartados diferenciados:

1. **Situación de partida**, en el que se plasma el estado de situación de cada una de las medidas que el PTD de la AGE establece para dar respuesta a las 9 líneas de acción planteadas. Este punto de partida es el diagnóstico de la situación inicial para poder conocer las carencias y necesidades del IAC.
2. **Prioridades funcionales**, donde se identifican las acciones a llevar a cabo por cada línea de acción. La detección de los puntos de mejora considerados como prioritarios surgen como resultado del análisis de la situación de partida.  
Se establecen, por tanto, una serie de prioridades para suplir las carencias detectadas.
3. **Mapa de actuaciones**, que muestra las medidas correspondientes a cada línea de acción y su relación con las distintas actuaciones propuestas.

Cada actuación puede referirse a uno o varios proyectos, dependiendo del alcance, la transversalidad o participación de varias unidades en la ejecución.

Para la creación del mapa de actuaciones se ha utilizado la tabla propuesta por la *Guía de directrices de la AGE para la elaboración de los planes de Acción* publicada por la DTIC<sup>1</sup>. En esta tabla se indica en la columna de la izquierda cada una de las actuaciones propuestas. En la primera fila se incluyen las medidas de la línea de acción correspondiente. Se muestra una matriz en la que se señala con una X, por cada una de las actuaciones, las medidas de la estrategia de la AGE a las que afecta.

En el Plan de Transformación Digital se incluyen las medidas en tres categorías diferentes:

- Medidas de carácter sectorial, aquellas que pueden ser aplicadas directamente, y que han sido referenciadas en este documento.
- Medidas transversales con implicación en el Plan de Acción, cuya implantación está condicionada a la fijación, por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones u otro Departamento competente, de un marco técnico, normativo o

---

<sup>1</sup> [https://administracionelectronica.gob.es/dam/jcr:93e79f16-2f16-4972-9f13-447dc7a8a8c0/Directrices\\_PADTD.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/dam/jcr:93e79f16-2f16-4972-9f13-447dc7a8a8c0/Directrices_PADTD.pdf)

metodológico de referencia para la aplicación de la mismas. Se hace referencia a aquellas que pueden ser aplicadas directamente por el IAC.

- Medidas transversales sin implicación en el Plan de Acción, a las que no se ha hecho referencia.

## LÍNEA DE ACCIÓN 1

Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos

### 1. Situación de partida

**Medida 1.1: Promover la tramitación electrónica desde su inicio hasta su resolución, sin conversión a papel en ninguna fase de la cadena**

En el IAC se han tomado medidas en los últimos años para transformar los procesos de gestión, tanto internos, como externos, en electrónicos.

A nivel interno, en 2008 se comenzó a realizar un análisis de la situación, en el que se identificaron las necesidades y se definieron las directrices y requerimientos de un nuevo sistema de gestión integral. Posteriormente, se llevó a cabo una prospección de mercado para la elección de una herramienta ERP (Enterprise Resource Planning) que se adaptase a las necesidades del IAC. Finalmente, el ERP escogido fue SAP<sup>2</sup>.

En 2010 se inició el proceso de implantación de SAP en el IAC, comenzando por el módulo de gestión de nóminas. Se fueron incorporando el resto de módulos hasta mediados de 2011.

La mayoría de los trámites actualmente se realizan en SAP, algunos de forma parcial y otros íntegramente.

Por otro lado, de cara al exterior, se está utilizando de forma prioritaria la Sede Electrónica para la interacción con la ciudadanía y las empresas. A través de este medio se reciben las solicitudes en relación con las ofertas de empleo publicadas, se solicita la emisión de informes y solicitudes específicas, y se realizan presentaciones de instancias genéricas para aquellas solicitudes no cubiertas por otros trámites.

---

<sup>2</sup> <https://www.sap.com/spain/products/enterprise-management-erp.html>



<https://iac.sede.gob.es/>

### Trámites iniciados a través de la Sede Electrónica

| Número de trámites | Desde      | Hasta      |
|--------------------|------------|------------|
| 906                | 01/01/2019 | 31/12/2019 |
| 717                | 01/01/2020 | 15/11/2020 |

Teniendo en cuenta que las cifras 2020 son sólo hasta el 15 de noviembre de 2020, es previsible que se finalice el año con un número similar de solicitudes tramitadas por esta vía, en comparación con 2019.

También se sigue permitiendo la entrega de solicitudes a través del Registro presencial, donde se digitaliza toda la documentación, devolviendo siempre los originales a la persona interesada, evitando la recepción y el archivado de documentos en papel.

Con respecto a los trámites internos, el IAC dispone de distintas herramientas descentralizadas que se han ido implantando de forma independiente, y que han permitido digitalizar los trámites en menor o mayor medida, pero sin realizar en la mayoría de los casos un proceso de simplificación previo.

La herramienta que cuenta con más recursos es la web interna, en la cual se disponen las instrucciones y los formularios asociados a los trámites más comunes.

Por otro lado, existe también una aplicación web, independiente a la web interna, a través de la cual los empleados pueden iniciar sus peticiones de vacaciones, permisos o viajes, generando el PDF de la solicitud, pero que no integra actualmente el proceso de firma, ni permite tramitar la resolución de dichas solicitudes por parte de los tramitadores.

**Medida 1.2: Actualizar el catálogo de procedimientos administrativos, de forma que contemple cierta información por procedimiento**

Con respecto al catálogo de procedimientos administrativos, el Instituto de Astrofísica de Canarias cuenta con los siguientes procedimientos y servicios publicados en el catálogo SIA:

| Procedimientos y servicios publicados en SIA |         |                                    |            |   |
|--|---------|------------------------------------|------------|---|
| Tipo   | Interno | Destinatario                       | Código SIA | Denominación  |
| Procedimiento                                | No      | Ciudadano                          | 1017512    | Selección de personal                                     |
|  |         | Ciudadano, Empresa                 | 1017511    | Contratación administrativa                               |
|  |         | Ciudadano, Empresa, Administración | 203612     | Ejercicio del derecho de acceso a información pública     |
|  | Si      | Administración                     | 203607     | Procedimiento de gestión del presupuesto de gastos        |
|  |         | Ciudadano, Empresa, Administración | 203611     | Gestión Integral por Procesos                             |
| Servicio                                     | No      | Ciudadano, Empresa, Administración | 203609     | Registro General del Instituto de Astrofísica de Canarias |
|  |         | Ciudadano, Empresa, Administración | 203610     | Proceso para la comunicación externa e interna            |

Algunos de los elementos que aparecen en la lista no están completamente definidos, o no deberían estar incluidos en el SIA por su no consideración de procedimiento electrónico o servicio como tal.

Por otro lado, los procedimientos que se ofrecen a través de la Sede Electrónica actualmente son los siguientes:

| <b>Sede Electrónica</b>                              |   |
|--|---|
| <b>Categoría</b>                                     | <b>Procedimiento</b>  |
| Instancia genérica y acceso a la información pública | Instancia genérica  |
|  | Acceso a la información pública   |
| Protección de la calidad del cielo                   | Informe técnico (Protección de la calidad del cielo)  |
|  | Certificación de lámparas y luminarias  |
|  | Documentación adicional   |
| Importación de instrumentación científica            | Certificado de exención de aduanas  |
| Selección y contratación - RRHH                      | Inscripción en procesos selectivos para contratación de personal laboral (salvo Postdoctoral y Predoctoral) |
|  | Subsanación de errores/reclamaciones en proceso selectivo (salvo Postdoctoral y Predoctoral)                |
|  | Inscripción procesos para la adjudicación de becas de verano  |
|  | Subsanación de errores/reclamaciones para la adjudicación de becas de verano                                |
|  | Selección de Personal Investigador Postdoctoral   |
| Sugerencias y quejas                                 | Sugerencias y quejas  |
| Accesibilidad web                                    | Solicitud de información accesible y quejas relativas al portal de internet del IAC                         |
|  | Presentación de reclamaciones relativas a solicitudes de información accesible o quejas                     |

Por otro lado, existen ciertos procedimientos internos que no están definidos como procedimientos administrativos, ni publicados en el SIA, y que habría que identificar y catalogar.

**Medida 1.3: Analizar y simplificar los procedimientos de trabajo de manera previa a su digitalización, incorporando aquellas funcionalidades que se puedan demandar (nuevas formas de acceso, mayor seguridad ...) y eliminando redundancias y duplicidades.**

Atendiendo a los procedimientos de trabajo, nos encontramos con que la mayoría de ellos ya han sido digitalizados, en menor o mayor medida.

En este sentido, existen algunos trámites que han sido convertidos en electrónicos después de un análisis previo a la digitalización, mediante el cual han sido simplificados considerablemente.

Sin embargo, nos encontramos con otros trámites que, por el contrario, se han trasladado al formato electrónico de una forma más inmediata, sin realizar un estudio de simplificación de manera previa a su digitalización, o al menos no de forma pormenorizada.

La mayoría de los trámites que se realizan en el IAC se encuentran englobados y definidos en alguno de los procesos contemplados en el sistema de gestión integral por procesos, pero estos procesos no son revisados con tanta frecuencia como deberían.

Con respecto a la actualización de los procesos, el que parece haber sido actualizado en los últimos 3 años es el de Viajes, mientras que los demás apuntan superar los 5 años desde que fuesen revisados por última vez.

A continuación, se listan los trámites internos disponibles en la web interna, de los cuales la mayoría disponen de un documento de instrucciones y uno o varios formularios.

Un gran porcentaje de ellos son susceptibles a ser sometidos a un proceso de análisis y simplificación.

| Trámites internos |   |
|-------------------|---|
| Categoría         | Trámite   |
| RRHH              | Solicitud de vacaciones, permisos y licencias.      |
|                   | Declaración o modificación de datos personales      |
|                   | Formación: detección necesidades formativas         |
|                   | Formación: propuesta de gasto para acción formativa |
|                   | Solicitud de ayuda para clases de idiomas           |
|                   | Solicitud de Acción Social                          |

| Trámites internos |  |
|-------------------|--|
| Categoría         | Trámite  |
| RRHH              | Solicitud de Préstamos al personal   |
|                   | Solicitud de anticipo de nómina  |
| Viajes            | Solicitud de Orden de Desplazamiento (OD)  |
|                   | Bolsa de Viajes de Visitante (BVV)   |
|                   | Comisión de Servicio de otras instituciones españolas (CSE)                                |
| Finanzas          | Solicitud de Facturación Externa de Servicios  |
|                   | Alta y modificaciones de Terceros Zona Euro  |
|                   | Solicitud de Alta de Subvención  |
|                   | Solicitud de traspaso entre conceptos de gasto de subvenciones                             |
|                   | Pagos en efectivo  |
| Otros trámites    | Solicitud de autorización para el acceso de grupos de visitantes a la Sede Central del IAC |

Además, es necesario identificar cuáles de estos trámites se corresponden con procedimientos administrativos para definirlos y catalogarlos como tal.

Con respecto a la tramitación de los procedimientos, no se están realizando de forma automatizada. Algunos pasos concretos de ciertos procedimientos se realizan de manera colectiva, pero la mayoría de forma individual.

**Medida 1.4: Desarrollar soluciones o reutilizar otras que hayan sido previamente probadas en entornos similares, para digitalizar la actividad de las diversas áreas funcionales de los Departamentos de la AGE y sus OO.PP.**

Con respecto a los servicios utilizados para digitalizar la actividad del IAC, siempre se ha optado por impulsar e implantar de forma preferente las herramientas desarrolladas por la AGE.

Así, por ejemplo, se ha desarrollado la Sede Electrónica del IAC sobre la plataforma ACCEDA, utilizando los tres módulos disponibles: sede-e, gestor de sede y procedimientos, y tramitador de expedientes. En este caso, el modo de provisión de la sede es mediante el servicio en la nube, alojado en las infraestructuras de la SGAD.

Por otro lado, se utiliza también la solución integral de registro GEISER para dar registro de entrada, la digitalización de la documentación presentada por la ciudadanía en las oficinas o la salida de documentación del IAC.

Para las licitaciones y los contratos menores, se hace uso de la *Plataforma de Contratación del Sector Público* (PLACSP), donde se publican para que puedan ser consultados en todo momento.

Se está llevando a cabo un proyecto piloto para comprobar el funcionamiento de la herramienta Portafirmas, facilitada por la AGE, para la gestión de permisos de una de las unidades en colaboración con la unidad de RRHH.

Actualmente, también se están realizando pruebas en los entornos de preproducción de los servicios *Notific@* y *Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación*, con la intención de implantar ambas soluciones en el IAC.

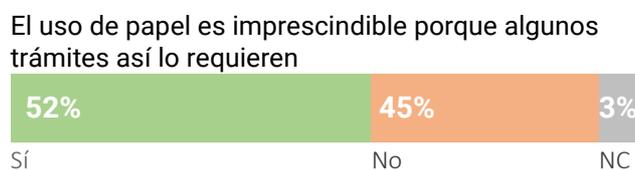
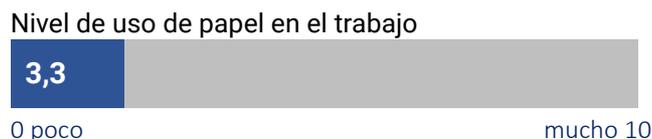
**Medida 1.5: Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web**

El intercambio de información entre unidades dentro del IAC se realiza de forma preferente por medios electrónicos, aunque este intercambio se realiza en gran medida a través de herramientas como el correo electrónico.

Sin embargo, todavía existe documentación que se sigue intercambiando o aportando en papel para algunos trámites, por ejemplo, la presentación de facturas o tickets para la justificación de gastos asociados a un viaje, o las copias de contratos para las personas interesadas, entre otros.

Frecuencia de uso de medios electrónicos en el trabajo





Dentro de estos porcentajes, se pueden distinguir las unidades correspondientes al personal que ha indicado un mayor uso de papel en sus tareas diarias. En esta línea, se puede puntualizar que el personal que indica un uso de papel superior a la media, se corresponde principalmente con los puestos de Jefe o Gerente, o trabajan en Administración o Secretarías de Área.

Por otro lado, en cuanto a la comunicación con empresas privadas o ciudadanía, por lo general el intercambio de documentación en papel es escaso, aunque en algunas unidades o procesos todavía se recibe algún documento, como pueden ser facturas o albaranes de entrega.

**Medida 1.6: Desarrollar una política de gestión de documentos electrónicos que asegure su aceptación en las distintas unidades, que contemple la organización documental, clasificación de la información y aplicación de estándares para facilitar el intercambio por medios electrónicos, así como su archivado.**

En el IAC se diferencian al menos dos tipos de documentación a rasgos generales: la relativa a proyectos y la documentación administrativa asociada a trámites y expedientes.

Actualmente en el IAC se utiliza el ERP SAP para la gestión de registros, y se almacenan los siguientes expedientes:

#### Tipos de Expedientes en SAP

Activos fijos

Licitaciones

Central de suministros

Compras generales

Convocatorias RRHH

Gestión de contratación

Expediente de personal

### Tipos de Expedientes en SAP

Proyectos estructurales

Proyectos operativos

Subvenciones

Viajes

Ingresos

Registro de facturas

En el IAC no se está utilizando actualmente ningún sistema de gestión documental específico, aparte del gestor de registros de SAP.

Existen gestores documentales no institucionales a nivel de área o de proyecto en los que se almacena y gestiona la información específica de forma interna.

Tampoco se dispone por el momento de un gestor de archivos electrónicos.

A pesar de que existen políticas de gestión de documentos a nivel de área o de proyecto, no existe una política de gestión de documentos, físicos y/o electrónicos, formal y global, por la cual se regule de forma general el acceso a los documentos, plazos de conservación, legislación asociada, etc.

**Medida 1.7: Garantizar la consulta pública mediante acceso digital y la interoperabilidad semántica de los censos (registros primarios que obran en poder de la Administración), previo inventario de los mismos, teniendo en cuenta el carácter reservado de los datos y las excepciones a su cesión reguladas por Ley.**

Actualmente se permite el acceso a la información relativa a determinados registros primarios de los que dispone el IAC, ofreciendo por ejemplo información básica sobre las personas que trabajan en el organismo, a través del portal Web externo, o de los edificios y localizaciones, que se encuentran publicados en el Portal de Transparencia del organismo.

**Medida 1.8: Introducir en los planes de objetivos del personal de atención al ciudadano indicadores relacionados con la Administración Electrónica, de forma que se pueda evaluar sus competencias digitales. Para ello, se promoverán los planes de formación en el manejo de la Administración Electrónica.**

Se ha detectado una escasa formación en materia de administración electrónica. Un alto porcentaje del personal afirma no disponer de los conocimientos suficientes en este ámbito, especialmente para

asistir a la ciudadanía cuando presenta dudas acerca del uso de los servicios digitales ofrecidos por el IAC.

Por su parte, con respecto a la formación específica que recibe el personal en relación con las nuevas herramientas o servicios implantados en el IAC, se detecta también una formación insuficiente.

Entre las categorías profesionales, las personas que indican recibir mayor formación de este tipo se corresponden con Investigación e Ingeniería.

## 2. Prioridades funcionales

A continuación, se recogen las prioridades funcionales detectadas en relación con la primera línea de acción del PTD:

1. Analizar los procedimientos administrativos y servicios, con la intención de simplificarlos y definirlos incluyendo la información necesaria especificada por el PTD:
  - Diagrama de flujo del procedimiento.
  - Asunto que se tramita.
  - Descripción de los estados por los que puede transitar con indicación del tiempo máximo que puede estar en cada estado.
  - Descripción de los trámites posibles con indicación de los estados en los que se realizan, si admite tramitación automatizada y si admite tramitación colectiva.

Así como aquella información mínima requerida para su incorporación al Sistema de Información Administrativa (SIA) y que se establece de forma actualizada en la Guía de Contenidos<sup>3</sup> publicada por la AGE.

2. Disponer de un catálogo vivo de procedimientos administrativos y servicios, actualizado y modificable, que permita la modificación de los elementos existentes cuando sea necesario e incluir los nuevos a medida que se vayan identificando.
3. Publicar en el SIA los procedimientos y servicios definidos en el catálogo (punto 2).
4. Realizar un análisis de los procesos de trabajo internos existentes en el IAC y ofrecer una herramienta en la que se puedan tramitar de forma electrónica y centralizada.
5. Implantar las herramientas necesarias del catálogo de soluciones desarrolladas y ofrecidas por la AGE: Portafirmas, Servicio de Intermediación de Datos, Notific@, Apodera.
6. Desarrollar una política de gestión de documentos electrónicos y plantear posibles soluciones para la futura implantación de un sistema de gestión documental para los expedientes correspondientes a procedimientos administrativos.

---

<sup>3</sup> <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/resources/Soluciones/215/Descargas/Guia-de-Contenidos.pdf?idIniciativa=215&idElemento=4128>

7. Identificar aquella información que permita garantizar la consulta pública mediante acceso digital y la interoperabilidad semántica de los registros primarios que obran en poder del IAC.
8. Elaborar una estrategia de formación en materia de Administración Electrónica de forma general para todo el personal del IAC.  
 Plantear acciones formativas específicas para el personal de Atención a la Ciudadanía en materia de Administración Electrónica.  
 Promover la formación básica en TIC para aquellos empleados públicos que lo precisen, para abordar la brecha digital.

### 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 1 del Plan de Transformación Digital</b>                                  |  |     |     |     |     |     |     |     |
|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos |  |     |     |     |     |     |     |     |
| Actuaciones Propuestas   | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |     |     |     |     |     |
|  | 1.1  | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 1.7 | 1.8 |
| PROCEDIMIENTOS   | X  | X   | X   |     |     |     |     |     |
| TRAMITACIÓN INTERNA  | X  |     | X   |     | X   |     |     |     |
| GESTIÓN DOCUMENTAL   | X  |     |     |     | X   | X   |     |     |
| FORMACIÓN  |  |     |     |     |     |     |     | X   |
| HERRAMIENTAS AGE   | X  |     |     | X   |     |     |     |     |
| INDICADORES  |  |     |     |     |     |     |     |     |
| OTRAS ACCIONES   | X  |     |     | X   |     |     | X   | X   |

## LÍNEA DE ACCIÓN 2

### Desarrollar el puesto de trabajo digital

#### 1. Situación de partida

**Medida 2.1 (Transversal con implicación): Proveer a los empleados públicos que participen en este sistema de trabajo de los medios materiales necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones desde un lugar distinto a su puesto de trabajo, garantizando pleno acceso a la información necesaria para su correcto desempeño y a las herramientas colaborativas que sean necesarias.**

Tal y como se establece en las medidas 2.2. y 2.3., es la AGE quien debe tomar las medidas oportunas para establecer el marco común de objetivos, especialidades de la jornada de trabajo flexible y seguimiento del desempeño.

Por su parte, la DTIC será quien realice una identificación formal de los medios materiales necesarios para el correcto desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo digital, a saber:

- a. Infraestructura hardware: equipos de sobremesa, terminales ligeros, portátiles, dispositivos móviles, periféricos, etc.
- b. Infraestructura software: soluciones VPN, herramientas colaborativas y de comunicación electrónica (mensajería instantánea corporativa, videollamada, gestión de tareas, gestión documental), etc.

Hasta el momento, no se ha regulado el teletrabajo de manera formal a nivel de Administración Pública, por lo que no existe una guía en la que se establezcan los medios mínimos necesarios (hardware y software) para el desempeño del trabajo en esta modalidad, ni las directrices o instrucciones para llevarlo a cabo.

El IAC ha elaborado un protocolo interno provisional en el que se recogen las pautas fundamentales para articular la modalidad de trabajo no presencial ante la emergencia de salud pública causada por la COVID-19, en el que se establecen una serie de instrucciones y mecanismos para el seguimiento del teletrabajo.

Antes del comienzo de la pandemia, se había consultado al personal encuestado si les era posible realizar su trabajo desde un lugar distinto al habitual. Algunas de las respuestas eran afirmativas, aunque existe un porcentaje alto que indicaba que no.

Entre los motivos indicados por el personal que aseguraba no poder desempeñar su trabajo desde un lugar distinto al habitual destacaban los siguientes:

- Parte del trabajo se realiza en equipo
- El trabajo se lleva a cabo en laboratorios

- Asistencia directa al público
- Programas de software específicos

Sin embargo, el teletrabajo ha cobrado una mayor relevancia después de la situación excepcional vivida tras la declaración del estado de alarma por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, en la que esta modalidad ha sido clave para seguir desempeñando las funciones propias del personal a cargo de las administraciones públicas.

Por este motivo, la práctica del teletrabajo se recogió como modalidad preferente en el artículo quinto del Real Decreto-Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la COVID-19.

Además, una vez reconocida oficialmente esta modalidad de trabajo en el Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, se introduce un nuevo artículo 47 bis en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

Por otro lado, el IAC dispone de un Centro de Atención al Usuario (CAU), gestionado por el departamento de Sistemas Informáticos, a través del cual se ofrecen soluciones en respuesta a las incidencias que puedan surgir en el desarrollo de sus funciones mediante esta modalidad de trabajo. Aunque no existe un protocolo aprobado en el que se establezcan las pautas a seguir y las herramientas a utilizar en el proceso de atención al usuario y resolución de incidencias en remoto.

## 2. Prioridades funcionales

1. Elaborar una guía de equipamiento hardware y software mínimo para el desempeño del teletrabajo para asegurar que el personal de los medios necesarios para poder llevar a cabo el trabajo desde un lugar distinto al habitual, cuando las condiciones lo permitan y el personal lo desee. Garantizar el acceso a las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de las tareas asignadas al puesto de trabajo.
2. Desarrollar un protocolo que incluya las instrucciones y directrices para poder desarrollar la modalidad de teletrabajo.
3. Articular los mecanismos de control del inventario del equipamiento puesto a disposición de los empleados públicos.
4. Adecuar la normativa interna de trabajo en modalidad a distancia cuando la AGE publique las directrices para su regulación.

### 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 2</b> del Plan de Transformación Digital<br>Desarrollar el puesto de trabajo digital |  |
|---|--|
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |
|   |  |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |  |
| <b>TRAMITACIÓN INTERNA</b>  |  |
| <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>   |  |
| <b>FORMACIÓN</b>  |  |
| <b>HERRAMIENTAS AGE</b>   |  |
| <b>INDICADORES</b>  |  |
| <b>OTRAS ACCIONES</b>   | X  |

### LÍNEA DE ACCIÓN 3

Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías

#### 1. Situación de partida

**Medida 3.1: Introducir el canal digital por defecto para la prestación de servicios cuando el destinatario pueda disponer de la capacitación suficiente para hacer uso de ellos.**

Los servicios hacia el exterior se prestan prioritariamente de forma digital. Los servicios dirigidos a la ciudadanía se ofrecen a través de la Sede Electrónica del IAC.

**Medida 3.2: Recabar la información necesaria para tramitar un expediente mediante la comunicación inter-administrativa, y evitar solicitar información que ya obra en poder de la Administración.**

Actualmente en el IAC no se dispone de los medios necesarios para recabar la información que ya obra en poder de la Administración.

Se están llevando a cabo distintas pruebas en el entorno de Preproducción para poder obtener los datos necesarios a través de la Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación de la AGE, con la intención de consultar los servicios ofrecidos, entre los que destacan la consulta y verificación de identidad, titulaciones oficiales o estar al corriente con la AEAT y TGSS, entre otros.

No se dispone por el momento de un protocolo de digitalización de documentos.

**Medida 3.3: Realizar el diseño de los nuevos servicios orientado a las plataformas móviles permitiendo explotar todas las capacidades que éstas vayan ofreciendo, tales como permitir documentos electrónicos en formato imagen, audio o video.**

Los nuevos portales web, recientemente publicados, han sido diseñados en base a los criterios de accesibilidad y adaptados a dispositivos móviles.

La Sede Electrónica se encuentra desarrollada sobre ACCEDA, que presenta una interfaz con diseño responsive, por lo que puede visualizarse correctamente en el navegador web de dispositivos móviles.

En cuanto al resto de áreas, se ha detectado una carencia en este sentido, ya que las herramientas internas no se encuentran preparadas para ser utilizadas desde móviles o tablets.

Los trámites asociados a los procesos de Finanzas y Gestión de Proyectos no están pensados u orientados para ser realizados actualmente a través de dispositivos móviles.

En Compras y Contratación y Recursos Humanos, a pesar de que los procesos no se pueden llevar a cabo utilizando dispositivos móviles en la actualidad, sí parece interesante la idea de poder realizar ciertas acciones a través de los mismos.

Uno de los procesos identificados como viable para su adaptación a este tipo de plataformas es el de Viajes. Sería interesante poder tramitar las órdenes de desplazamiento o la justificación de los viajes desde dispositivos móviles. Si se tiene en cuenta que cada vez es más habitual que recibamos en nuestros smartphones las facturas o acreditaciones de los servicios utilizados, tales como medios de transporte, alojamiento o asistencia a eventos, tendría sentido que la justificación de un desplazamiento pudiera hacerse desde estos dispositivos, desde donde fuese posible adjuntar la documentación directamente con un solo click, evitando así el intercambio de papel.

**Medida 3.4: Implantar en todos los trámites y servicios dirigidos a ciudadanos los mecanismos de colaboración social y acceso con apoderamiento registrado para facilitar la representación de ciudadanos en su relación con la Administración.**

Actualmente en el IAC no se está utilizando ninguna herramienta informática para la gestión de apoderamientos para la representación de la ciudadanía.

La AGE ofrece la solución Apodera que permite la inscripción de poderes apud acta, otorgados presencial o telemáticamente, para hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a un representante, con el fin de que pueda actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas.

**Medida 3.5: Habilitar el mecanismo de identificación mediante claves concertadas, integrándose con la plataforma Cl@ve.**

La plataforma Cl@ve se encuentra integrada en la Sede Electrónica y es el mecanismo de identificación por defecto para la ciudadanía.

En algunas herramientas de la AGE implantadas en el IAC, el personal también se identifica a través de la plataforma Cl@ve haciendo uso de claves concertadas o certificado digital de persona física.

La identificación del personal en el IAC en el resto de aplicativos se realiza mediante usuario y contraseña.

**Medida 3.6: Implantar la carpeta ciudadana donde se acceda a la información que cada unidad administrativa dispone sobre el ciudadano.**

Por el momento no se está incluyendo información acerca de los trámites gestionados en el IAC en la Carpeta Ciudadana.

**Medida 3.7: Habilitar las notificaciones electrónicas (dirección electrónica habilitada y/o punto de acceso unificado para notificaciones por comparecencia) e integrarse con el Punto de Acceso General.**

Se realizan desde el IAC notificaciones y comunicaciones a la ciudadanía y a las empresas. Algunas se emiten en papel y otras en formato electrónico, pero no se ha implantado una herramienta específica para ello.

Se han realizado pruebas de implantación de la herramienta Notific@ de la AGE.

**Medida 3.8: Facilitar el acceso a los servicios públicos a ciudadanos españoles residentes en el extranjero, así como a ciudadanos extranjeros.**

Las personas extranjeras presentan algunas limitaciones a la hora de realizar los trámites de forma electrónica. Por ejemplo, no pueden completar o firmar algunas solicitudes por no disponer de certificado electrónico.

En la Sede Electrónica del IAC se permite el acceso mediante usuario y contraseña para determinados procedimientos, cuando las personas responsables así lo han indicado y autorizado, debido a la tramitación de los mismos por parte de usuarios de otros países.

No existe, por tanto, un sistema a través del cual puedan realizar la firma digital de manera eficiente.

En algunos casos, pocos, se suele recurrir a realizar el trámite en papel, recogiendo la firma manuscrita, para luego escanear los documentos e incorporarlos en el expediente electrónico correspondiente.

El PTD recoge que se deberá establecer la conexión de los servicios electrónicos con el nodo español de la Plataforma STORK (Secure idenTity acrOss boRders linKed), sustituido desde 2018 por el nodo eIDAS.

El nodo eIDAS español es un proyecto que permite el reconocimiento mutuo de identidades electrónicas en la Unión Europea. En concreto facilita la aceptación del DNI electrónico en servicios de Administración Electrónica de otras administraciones europeas, así como la identificación de la ciudadanía europea en servicios públicos españoles utilizando un medio de identificación de su país de origen.

Para las Administraciones Públicas, la integración con el nodo eIDAS español se realiza a través del sistema Cl@ve.

El IAC es un organismo con el que colaboran muchas personas de otros países, entre las que se encuentra un porcentaje que proviene de lugares externos al espacio europeo, a las que no se le da respuesta con las soluciones anteriormente mencionadas.

## 2. Prioridades funcionales

1. Identificar los procedimientos y servicios que, por sus características, puedan ser realizados mediante el canal electrónico.
2. Identificar todos los destinatarios de estos procedimientos y servicios seleccionando aquellos que, con arreglo al 14 de la ley 39/2015, se considere que tienen acceso al canal electrónico.
3. Tramitar el alta y configuración en el entorno de Producción del Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación de la AGE.
4. Dar de alta como usuarios de la Plataforma de Intermediación a aquellas unidades del IAC que deban acceder a la consulta de aquella información que esté disponible en la misma.
5. Establecer un protocolo interno en el que se determine la obligatoriedad de desarrollar los nuevos servicios y procesos orientados a las plataformas móviles, permitiendo explotar así todas las ventajas que ofrecen.

6. Realizar un análisis de los procedimientos y servicios del IAC con objeto de identificar aquellos en los que sería susceptible la tramitación o gestión de los mismos en representación de terceros.
7. Integrar las herramientas Apodera, Habilita y Representa de la AGE.
8. Identificar aquellos servicios públicos electrónicos en los que sea necesaria la identificación, autenticación y/o firma electrónica.
9. Elaborar una guía o manual, en el que se describan, a modo aclaratorio, los principales aspectos que la Ley 39/2015, en especial el artículo 11, establece en relación a la necesidad de identificación y firma electrónica en los procedimientos administrativos, así como las características que esta deba tener.
10. Establecer las pautas para integrar los mecanismos de acceso mediante la herramienta Cl@ve proporcionada por la AGE en las nuevas herramientas que se desarrollen e intentar adaptar las ya existentes.
11. Habilitar la integración con la carpeta ciudadana del Punto de Acceso General.
12. Implantar el servicio de notificación electrónica de la AGE Notific@, y realizar las notificaciones de forma preferentemente electrónica teniendo en cuenta las cuestiones previstas en la Ley 39/2015.
13. Configurar Notific@ para el envío de notificaciones/comunicaciones por tres vías principales:
  - En soporte papel.
  - Mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH).
  - Mediante comparecencia en sede electrónica.
14. Integrar la Sede Electrónica con el sistema Notific@.

### 3. Mapa de actuaciones

| Línea de Acción 3 del Plan de Transformación Digital                    |  |     |     |     |     |     |     |     |
|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías |  |     |     |     |     |     |     |     |
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |     |     |     |     |     |
|   | 3.1  | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 |
| PROCEDIMIENTOS  | X  |     |     | X   | X   |     |     |     |
| TRAMITACIÓN INTERNA   | X  |     |     |     | X   |     |     | X   |

| Línea de Acción 3 del Plan de Transformación Digital                    |  |     |     |     |     |     |     |     |
|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías |  |     |     |     |     |     |     |     |
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |     |     |     |     |     |
|   | 3.1  | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 3.6 | 3.7 | 3.8 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL  |  |     |     |     |     |     |     |     |
| FORMACIÓN   |  |     |     |     |     |     |     |     |
| HERRAMIENTAS AGE  |  | X   |     | X   |     | X   | X   |     |
| INDICADORES   |  |     |     |     |     |     |     |     |
| OTRAS ACCIONES  |  |     | X   |     |     |     |     |     |

## LÍNEA DE ACCIÓN 4

Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales

### 1. Situación de partida

**Medida 4.1: Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales, vía chat, mail, teléfono**

El IAC dispone de un sistema de gestión de incidencias que convierte los emails recibidos en tickets de forma automatizada, de modo que estos pueden ser gestionados rápidamente por el CAU (Centro de Atención al Usuario).

Actualmente se ofrece servicio de asistencia técnica al personal interno de los servicios públicos digitales a través de email, de forma prioritaria, pudiendo pasar a asistencia telefónica o presencial en aquellos casos que fuese requerido.

En la Sede Electrónica del IAC existe un apartado de contacto a través del cual se puede acceder a una sección de FAQ <https://iac.sede.gob.es/pagina/index/directorio/faq> y a un formulario para enviar incidencias al equipo de soporte técnico.

En el portal web se encuentran disponibles los datos de contacto del CAU de los Servicios Informáticos para que la ciudadanía pueda reportar las posibles incidencias.

Para el soporte funcional relativo a cada procedimiento, la ciudadanía o las empresas deben contactar directamente con la unidad correspondiente y responsable del trámite.

No se dispone en el IAC por el momento de una política formal de atención a la ciudadanía.

**Medida 4.3: Formar a los informadores de las oficinas de asistencia al ciudadano y a las empresas en materia de la Administración Digital.**

En el IAC existe una oficina de asistencia a la ciudadanía, que se corresponde con el Registro General.

De forma general, la mayor parte del personal cuenta con formación básica en las TIC. Aunque existe un pequeño porcentaje que no la tiene.

La mayoría del personal no posee los conocimientos suficientes para resolver las cuestiones relativas a la Administración Electrónica que le son planteadas por la ciudadanía o por las empresas.

### Formación en materia de Administración Electrónica

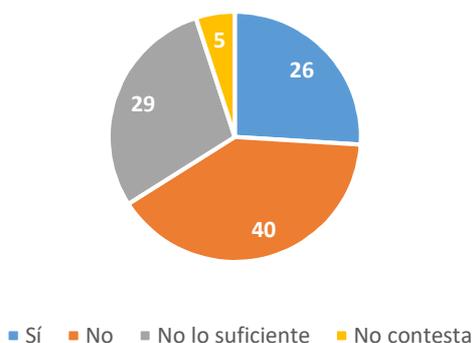


ILUSTRACIÓN 5: RESULTADOS ENCUESTAS FORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

**Medida 4.5: Proporcionar información del estado de completitud cuando se hace uso de un servicio público electrónico.**

Actualmente, se puede consultar el estado de completitud de los trámites cuando estos se realizan a través de la Sede Electrónica del IAC.

No se puede realizar un seguimiento del estado de los trámites internos realizados por el personal.

**Medida 4.6: Introducir encuestas de satisfacción tras hacer uso de un servicio público electrónico.**

En la actualidad no se realizan encuestas de satisfacción para conocer la opinión de los usuarios al finalizar un trámite a través de un servicio electrónico.

No se dispone de una herramienta para ello.

**Medida 4.7 (Transversal con implicación): Poner a disposición de las organizaciones de la AGE los instrumentos necesarios para medir la actividad administrativa.**

En el IAC se elaboran informes en los que se incluyen datos relativos a la actividad administrativa que se lleva a cabo en el Instituto.

También se cumplimentan los informes de seguimiento que la AGE solicita anualmente a los organismos dependientes, en los que se recoge una serie de indicadores que permiten conocer el estado en materia de administración electrónica del organismo.

Los indicadores no se encuentran definidos. Los datos correspondientes no se recogen o recolectan de forma automatizada.

## 2. Prioridades funcionales

1. Elaborar una política formal y homogénea de asistencia a la ciudadanía.
2. Formar al personal en materia de Administración Electrónica con los aspectos básicos.
3. Dotar al personal de Atención a la Ciudadanía de formación específica que le permita su plena capacitación en relación a aspectos tales como:
  - Ventajas para los interesados
  - Principales obstáculos que encuentran los ciudadanos para usar los servicios
  - Oferta de servicios electrónicos del Departamento
  - Mecanismos para la identificación y firma electrónica de los interesados
  - Mecanismos de notificación y comunicación electrónica con los interesados
  - Actos en los que se habilita al funcionario a tramitar en nombre del interesado
4. Definir un Sistema de Medición, en el que se establezcan aquellos parámetros que se quiere consultar al usuario de los servicios públicos y que recoja aspectos tales como la satisfacción general del servicio o si lo recomendaría a otro usuario, su grado de facilidad o complejidad de uso, o su valoración en comparación con un servicio presencial.
5. Integrar en la Sede Electrónica la herramienta FORMA - Sistema de creación de formularios para publicación web proporcionada por la AGE, para implementar un formulario on-line, que, al finalizar el uso del servicio por parte del interesado, se pueda cumplimentar como paso previo a la finalización de la gestión o trámite.
6. Introducir encuestas de satisfacción tras la realización de un trámite electrónico.
7. Establecer una operativa continua de análisis de los resultados provenientes de las encuestas de satisfacción puestas en marcha, así como una operativa para el encaminamiento de las propuestas de mejora.

### 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 4 del Plan de Transformación Digital</b>                       |  |     |     |     |     |
|---|--|-----|-----|-----|-----|
| Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales |  |     |     |     |     |
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |     |     |
|   | 4.1  | 4.3 | 4.5 | 4.6 | 4.7 |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |  |     |     |     |     |
| <b>TRAMITACIÓN INTERNA</b>  |  |     |     |     |     |
| <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>   |  |     |     |     |     |
| <b>FORMACIÓN</b>  |  | X   |     |     |     |
| <b>HERRAMIENTAS AGE</b>   |  |     |     |     |     |
| <b>INDICADORES</b>  |  |     |     |     | X   |
| <b>OTRAS ACCIONES</b>   | X  |     | X   | X   |     |

## LÍNEA DE ACCIÓN 5

### Promover la innovación en la prestación de servicios

#### 1. Situación de partida

Medida 5.1 (Transversal con implicación): Facilitar la creación de equipos interdisciplinares para el diseño de los servicios digitales.

Internamente, en el IAC, a nivel de proyecto, siempre se ha potenciado la creación de equipos interdisciplinares, donde profesionales de distintos sectores y con formaciones en diferentes disciplinas trabajan de forma conjunta por un objetivo común.

En cuanto a los equipos ministeriales que se conformen, el IAC participará en aquellos que sea oportuno, colaborando en la medida de lo posible.

**Medida 5.3: Potenciar la comunicación con los ciudadanos y empresas a través de las redes sociales para hacerles partícipes del diseño de los servicios públicos y favorecer los ciclos de mejora continua.**

El IAC tiene presencia en las siguientes redes sociales:

| Red social  | Tipo de comunicación   | Seguidores <sup>4</sup>  |
|---|--|--|
|  TWITTER       |  | 68.480   |
|  FACEBOOK      | Son las más utilizadas. Se realizan publicaciones de descubrimientos, eventos e información de interés del IAC | 21.015   |
|  INSTAGRAM     |  | 4.259  |
|  LINKEDIN      | Publicaciones de ofertas de trabajo  | 3.572  |
|  YOUTUBE       |  | 3.904  |
|  FLICKR        | Publicación de vídeos  | 171  |
|  VIMEO       |  | 44   |
|  DAILYMOTION |  | 56   |
|  BLOG        |  | "VÍA LÁCTEA, S/N". Posts de interés: historias y curiosidades relacionadas con la astrofísica. |

Los perfiles en estas redes se utilizan principalmente para divulgar noticias e información propia del IAC, así como eventos de interés organizados por el Instituto o en los que participa o colabora.

El catálogo de perfiles de redes sociales se encuentra disponible y visible en la página web.

La Unidad de Comunicación y Cultura Científica (UC3) es la encargada de gestionar los perfiles y realizar las publicaciones.

En cuanto al tipo de comunicación con la ciudadanía, se trata de un uso más informativo que relacional, y las redes sociales se utilizan como medio de difusión y publicación de mensajes de forma unidireccional. Aunque se ofrece respuesta a las personas que deciden iniciar una comunicación a través de esta vía.

Por otro lado, no se dispone actualmente de una guía de actuación e intervención en las redes sociales y canales on-line, en las que se establezcan formalmente las pautas comunes para una presencia on-line homogénea, aunque sí se siguen ciertas normas o pautas a nivel interno.

<sup>4</sup> a 25/11/2019

**Medida 5.6:** Incluir en los planes de acción ministeriales un procedimiento para el fomento de la innovación, apoyando las acciones necesarias en las CMADs

La innovación en el IAC viene dada por su carácter investigador y tecnológico.

**Medida 5.10:** Buscar mecanismos de colaboración con el sector privado para desarrollar procesos que optimicen la prestación de servicios

El IAC es un organismo que lleva a cabo gran parte de su actividad colaborando con el sector privado.

Existe un espacio de cooperación tecnológica-empresarial denominado IACTec, que posibilita la colaboración y la puesta en común de forma coordinada entre la Administración Pública, en este caso el IAC, y la empresa privada.

Además, se externalizan y subcontratan servicios para optimizar recursos.

## 2. Prioridades funcionales

1. Establecer el modelo de gobernanza de la comunicación a través de redes sociales.
2. Fijar la estructura de coordinación y dinamización de la comunicación online
3. Disponer de una guía con las directrices de actuación para las personas responsables del mantenimiento informativo de los perfiles en redes sociales.

## 3. Mapa de actuaciones

| Línea de Acción 5 del Plan de Transformación Digital |  |     |     |      |
|--|--|-----|-----|------|
| Promover la innovación en la prestación de servicios |  |     |     |      |
| Actuaciones Propuestas                               | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |      |
|  | 5.1  | 5.3 | 5.6 | 5.10 |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>                                |  |     |     |      |
| <b>TRAMITACIÓN INTERNA</b>                           |  |     |     |      |
| <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>                            |  |     |     |      |

| <b>Línea de Acción 5 del Plan de Transformación Digital</b> |  |     |     |      |
|---|--|-----|-----|------|
| Promover la innovación en la prestación de servicios        |  |     |     |      |
| Actuaciones Propuestas                                      | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |      |
|   | 5.1  | 5.3 | 5.6 | 5.10 |
| FORMACIÓN   |  |     |     |      |
| HERRAMIENTAS AGE  |  |     |     |      |
| INDICADORES   |  |     |     |      |
| OTRAS ACCIONES  | X  | X   | X   | X    |

**LÍNEA DE ACCIÓN 6**  
 Proveer de manera compartida servicios comunes

**1. Situación de partida**

Medida 6.1 (Transversal con implicación): Reducir el número de CPDs de la AGE y de sus organismos públicos, declararlos compartidos y configurarlos como nodos de consolidación TIC.

Actualmente en el IAC se está trabajando en limitar el equipamiento en alguno de los CPD y salas técnicas de las que se dispone. Sin embargo, por limitaciones geográficas y necesidades estratégicas, es indispensable contar con unas infraestructuras mínimas para garantizar la prestación de los servicios.

El IAC también se encuentra adherido a la Red Española de Supercomputación (RES). El superordenador *LaPalma* es uno de los doce nodos de la RES y forma parte de un sistema de superordenadores distribuidos por el territorio nacional, conectados con redes de alta velocidad y destinados a ofrecer una mayor capacidad de cálculo a la comunidad científica española.



ILUSTRACIÓN 6: RED ESPAÑOLA DE SUPERCOMPUTACIÓN

Todos los recursos de los superordenadores están destinados a proyectos de ciencia e innovación, a nivel nacional e internacional.

El IAC también forma parte de la Red Española de Datos, a través de la cual se convocan proyectos de datos, que permite a los investigadores presentar propuestas para almacenar, compartir, publicar o conectar grandes sets de datos con servicios de datos y/o cómputo. Esta convocatoria está dirigida a grupos científicos españoles que necesiten un gran volumen de almacenamiento como parte de sus planes y servicios de explotación de datos.

**Medida 6.3 (Transversal con implicación): Consolidar las infraestructuras y plataformas tecnológicas mediante la constitución de una nube híbrida (nube SARA) que ofrezca software, plataforma e infraestructura como servicio (Saas, Paas e Iaas). La nube SARA estará constituida por nodos privados y por los nodos públicos consolidados, a su vez permitirá realizar una planificación conjunta para la gestión de la capacidad. La nube SARA debe permitir la reversibilidad de las cargas, entre la nube pública y la nube privada, en todo momento sin impacto sobre el servicio prestado.**

En el IAC se están utilizando soluciones de administración electrónica en la nube, como, por ejemplo:

- GEISER
- FACe - Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la AGE
- ACCEDA en Cloud
- Portafirmas de la AGE en Cloud (Proyecto Piloto Servicios Informáticos - RRHH)

El acceso a estas herramientas y servicios se realiza a través de RedIRIS mediante el servicio IRIS-SARA, que proporciona acceso a la Red SARA para universidades, OPIs e ICTS afiliadas a RedIRIS. IRIS-SARA funciona como canal de acceso a los más de 2.000 servicios online de la Administración Pública.

**Medida 6.4 (Transversal con implicación): Gestionar de manera centralizada el puesto de trabajo y los dispositivos periféricos establecer criterios y estándares obligatorios de gestión.**

El Puesto de Trabajo Informático (PTI) en el IAC dispone de los siguientes elementos como mínimo: equipo de sobremesa (CPU, monitor, teclado y ratón) o portátil y teléfono fijo.

Además, según los roles a cubrir por el empleado y sus características laborales, pueden incluir también ordenador portátil, teléfono móvil y otros dispositivos.

Existen distintos niveles para la resolución de incidencias. Un Nivel Cero (N0) de recepción de incidencias y peticiones: en el que se tipifican y priorizan, se asignan al grupo correspondiente donde se hace seguimiento hasta el cierre y resolución. También existen contemplados un Nivel Uno (N1) y un Nivel 2 (N2).

La herramienta utilizada para la gestión de incidencias es ePulpo, y el sistema de gestión de tickets está basado en el sistema GLPI.

Se ha potenciado en los últimos tiempos la resolución de incidencias mediante herramientas de toma de control remota del puesto de trabajo informático y personal capacitado para ello. Aunque no existe un protocolo que recoja formalmente la manera de proceder o las herramientas a utilizar.

La gestión de Activos que forman parte del patrimonio del IAC, se realiza actualmente a través de SAP. En este sistema se da de alta y de baja los equipos y el resto de activos.

La herramienta ePulpo dispone de un sistema de gestión de activos en el que se encuentran identificados un gran número de equipos, pero no todos. Se han incorporado los equipos con Sistema Operativo Windows y se prevé la incorporación de equipos Mac y Linux próximamente. En esta herramienta se permite registrar también el ciclo de vida de los activos, desde la adquisición hasta la desafectación y baja.

Los equipos correspondientes al área de Investigación, así como su software, se encuentra ahora mismo gestionada de forma independiente.

Con respecto al software, actualmente se encuentra inventariado aquel software licenciado, mientras que no se realiza un control sobre el gratuito.

Se utilizan de forma preferente impresoras de red y equipos multifunción que se encuentran distribuidos en las zonas comunes de las instalaciones. Las impresoras de puesto y los faxes físicos han ido desapareciendo paulatinamente. Se hace uso de sistemas de gestión centralizada de la impresión, con identificación de usuarios, monitorización de uso y configuraciones por defecto de los dispositivos.

## 2. Prioridades funcionales

1. Realizar las adaptaciones necesarias y las migraciones correspondientes según los planes que se elaboren por parte de la DTIC para la compartición de los CPDs a nivel ministerial cuando se soliciten.
2. Elaborar un protocolo de gestión y atención de incidencias y peticiones de manera centralizada.

## 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 6 del Plan de Transformación Digital</b><br>Proveer de manera compartida servicios comunes |  |
|---|--|
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |
|   | 6.4  |
| PROCEDIMIENTOS  |  |
| TRAMITACIÓN INTERNA   |  |
| GESTIÓN DOCUMENTAL  |  |
| FORMACIÓN   |  |
| HERRAMIENTAS AGE  |  |
| INDICADORES   |  |
| OTRAS ACCIONES  | X  |

Las medidas 6.1 y 6.3 no requieren de acciones por el momento.

## LÍNEA DE ACCIÓN 7

Publicar la información disponible para ciudadanos y empresas y favorecer su reutilización

### 1. Situación de partida

**Medida 7.1:** Identificar la información potencialmente reutilizable desde la concepción de los sistemas de información, incorporando en la memoria de los expedientes de desarrollo de aplicaciones que se determinen un análisis de la utilidad pública de la información gestionada y de las posibles APIs de integración con el sector infomediario.

No se ha realizado un análisis de la información gestionada por el IAC que podría ser de utilidad para su reutilización pública, por la ciudadanía, empresas u otras administraciones.

No se publican actualmente conjuntos de datos en el portal corporativo, ni en portales de datos abiertos destinados a este fin.

El portal web actual podría permitir la publicación de algunos de estos datos.

**Medida 7.2:** Fomentar el uso de formatos reutilizables en la gestión de los datos.

En el IAC la mayoría de la información generada se utiliza para la gestión interna y no se presenta por el momento en formato reutilizable.

No se dispone de un Modelo de clasificación de la información y de los documentos.

**Medida 7.3:** Optimizar y homogenizar los sistemas de publicación web para mejorar la calidad de los portales.

Recientemente se han publicado los nuevos portales web del IAC. En su diseño e implementación se ha tratado de optimizar y homogenizar el contenido para mejorar la calidad y la accesibilidad, con la intención de que la ciudadanía disfrute de una experiencia de usuario óptima.

En cuanto a la sede electrónica, se ha implementado sobre la plataforma ACCEDA<sup>5</sup>, por lo que sigue una estructura y navegación similar a la del resto de administraciones que también se han creado haciendo uso de esta herramienta estándar.

Portal web del IAC <https://www.iac.es/>

Sede electrónica del IAC <https://iac.sede.gob.es/>

---

<sup>5</sup> Acceda: <https://administracionelectronica.gob.es/ctt/acceda>

No existe una política formal de creación de sitios web en la que se establezca un marco común de identidad visual; navegación; contenidos, servicios y funcionalidades; o tecnologías a utilizar.

## 2. Prioridades funcionales

1. Analizar la información gestionada por el IAC que podría ser de utilidad para su reutilización pública y catalogar los conjuntos de datos potencialmente reutilizables.
2. Publicar los conjuntos de datos en el portal corporativo o en los portales de datos abiertos destinados para ello.
3. Elaborar una serie de instrucciones, tanto en relación a las aplicaciones y sistemas de publicación de datos, como para las unidades que publiquen información por medios electrónicos, para que se utilicen formatos reutilizables.
4. Definir una política de publicación web y de creación de sitios web, en la que se establezca el marco común de: identidad visual; navegación; contenidos, servicios y funcionalidades; y de tecnologías a utilizar.

## 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 7 del Plan de Transformación Digital</b>                                |  |     |     |
|--|--|-----|-----|
| Publicar la información disponible para ciudadanos y empresas y favorecer su reutilización |  |     |     |
| Actuaciones Propuestas   | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |     |
|  | 7.1  | 7.2 | 7.3 |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |  |     |     |
| <b>TRAMITACIÓN INTERNA</b>   |  |     |     |
| <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>  |  |     |     |
| <b>FORMACIÓN</b>   |  |     |     |
| <b>HERRAMIENTAS AGE</b>  |  |     |     |
| <b>INDICADORES</b>   |  |     |     |
| <b>OTRAS ACCIONES</b>  | X  | X   | X   |

## LÍNEA DE ACCIÓN 8

### Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones

#### 1. Situación de partida

**Medida 8.4:** Propiciar el análisis sistematizado, predictivo y evaluativo, sobre fuentes múltiples de datos.

El IAC no genera grandes cantidades de información relacionada con la Administración Electrónica que, a priori, precisen ser analizados para realizar predicciones y evaluaciones de datos.

La información que se genera en el ámbito de investigación, se trata de manera independiente por parte de los proyectos asociados.

**Medida 8.5:** Establecer, junto a los organismos competentes, indicadores de actividad y/o rendimiento para las organizaciones de la AGE y sus organismos públicos en relación a su actividad en la prestación de servicios públicos digitales, datos que deberán ser obtenidos directamente de los sistemas de información, y no elaborados manualmente.

Por el momento, no se dispone de indicadores en la mayoría de los procesos. Existen algunos procesos que cuentan con indicadores a nivel particular para el seguimiento de algún área, pero no se encuentran automatizados.

En relación a la Administración Digital, no se cuenta con indicadores formalmente definidos de disponibilidad y de uso de los servicios electrónicos que permitan mantener información y seguimiento de la actividad y rendimiento.

No se dispone de mecanismos de extracción automática de indicadores, ni de una herramienta en la que se puedan visualizar los datos.

#### 2. Prioridades funcionales

1. Analizar la potencialidad del uso de las fuentes de información con las que cuenta el IAC e identificar aquellos ámbitos en los que sería de gran utilidad poder abordar un análisis masivo de la información.
2. Establecer indicadores de actividad y rendimiento, donde los datos se obtengan, en la medida de lo posible, de forma automatizada.
3. Disponer de un cuadro de mando de indicadores sobre Administración Digital, desde donde se puedan visualizar y analizar los datos.

### 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 8 del Plan de Transformación Digital</b><br>Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones |  |     |
|---|--|-----|
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |
|   | 8.4  | 8.5 |
| PROCEDIMIENTOS  |  |     |
| TRAMITACIÓN   |  |     |
| GESTIÓN DOCUMENTAL  |  |     |
| FORMACIÓN   |  |     |
| HERRAMIENTAS AGE  |  |     |
| INDICADORES   | X  | X   |
| OTRAS ACCIONES  |  |     |

## LÍNEA DE ACCIÓN 9

Garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE y sus organismos públicos

### 1. Situación de partida

**Medida 9.2: Informar sobre la disponibilidad de los servicios y para aquellos servicios más críticos indicar el porcentaje máximo de indisponibilidad.**

Las actividades y servicios críticos del IAC se han identificado de forma parcial, pero no se han detectado por completo. Asimismo, por el momento no se han realizado estudios o análisis para verificar el impacto real de la interrupción en estos servicios o actividades. Con respecto a esto, actualmente no se están llevando a cabo pruebas o simulacros de interrupción de los servicios que si han sido determinados como críticos.

Se dispone de planes de contingencia para algunos servicios, aunque no para todos.

Con respecto a los servicios digitales internos, se comunica al personal los posibles cortes programados o los estados de indisponibilidad ante cualquier problema surgido.

En cuanto a los servicios públicos ofrecidos a través de los portales web de forma externa para la ciudadanía y las empresas, como puede ser el portal web o la Sede Electrónica, se procura que sean afectados por razones de mantenimiento en los horarios menos críticos.

Por otro lado, con respecto a la disponibilidad de los servicios de forma electrónica, no se dispone de un catálogo que indique el grado de disponibilidad electrónica, de acuerdo con los niveles utilizados por el Benchmark Measurement of European eGovernment Services (Comisión Europea).

No se ofrece información actualmente en la Sede Electrónica sobre el grado de disponibilidad de los servicios.

**Medida 9.3: Crear un entorno que confiera al ciudadano seguridad al hacer uso de los servicios públicos digitales.**

El IAC se encuentra altamente comprometido con la seguridad de los datos y los servicios ofrecidos, procurando la existencia de un marco adecuado de confianza en la prestación y uso de los servicios digitales. Se dispone de una política de seguridad propia del IAC que cuenta con la correspondiente documentación por escrito, aprobada y en vigor, y que se está actualizando a una nueva versión.

Con respecto al Esquema Nacional de Seguridad, actualmente se encuentran designados todos los roles establecidos en el mismo: Responsable del Servicio, Responsable de la Información y Responsable del Sistema, que se dedican a aquellas tareas relacionadas con las políticas de seguridad. Dichos cargos se corresponden con personal propio del IAC y no existe personal subcontratado para llevar a cabo estas tareas.

Para verificar el cumplimiento de las medidas y requisitos básicos establecidos por el ENS, el IAC realiza revisiones periódicas internas que garantizan la protección de las instalaciones y los servicios prestados.

El IAC no está obligado a pasar auditorías externas, pero se realizan seguimientos internos para verificar que se estén cumpliendo las medidas del ENS.

Existe una serie de medidas de seguridad implantadas que se monitorizan constantemente.

En el IAC se ha realizado un Análisis de Riesgos, donde se han identificado los activos más valiosos y los riesgos más probables, entre otros aspectos, y se han tomado medidas derivadas de este estudio para mejorar la seguridad.

Por otro lado, el IAC cumple con la normativa de Protección de Datos recogida en el RGPD y la LOPDgdd y cuenta con una responsable de privacidad y un responsable de sistemas. La función de Delegado de Protección de Datos (DPO), obligatoria para las administraciones públicas ha sido externalizada en una empresa especializada.

En cuanto a la Declaración de aplicabilidad de las medidas del ENS, existe un documento formal elaborado a falta de su aprobación.

Se dispone actualmente de un borrador del plan de adecuación para la mejora de la seguridad que se formalizará próximamente.

Se está trabajando en la categorización de los sistemas atendiendo a la valoración de la información manejada y de los servicios prestados.

## 2. Prioridades funcionales

1. Seguir garantizando un entorno seguro para empleados y ciudadanía al hacer uso de los servicios digitales, adoptando y cumpliendo las medidas y requisitos básicos establecidos por el ENS.
2. Aprobar el documento Declaración de aplicabilidad de las medidas del ENS.
3. Formalizar el borrador del Plan de Adecuación para la Mejora de la Seguridad.
4. Categorizar los sistemas atendiendo a la valoración de la información manejada y de los servicios prestados.

## 3. Mapa de actuaciones

| <b>Línea de Acción 9 del Plan de Transformación Digital</b><br>Garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE y sus organismos públicos |  |     |
|---|--|-----|
| Actuaciones Propuestas  | Medidas del Plan de Transformación de la AGE |     |
|   | 9.2  | 9.3 |
| PROCEDIMIENTOS  | X  |     |
| TRAMITACIÓN   |  |     |
| GESTIÓN DOCUMENTAL  |  |     |
| FORMACIÓN   |  |     |
| HERRAMIENTAS AGE  |  |     |
| INDICADORES   |  |     |
| OTRAS ACCIONES  | X  | X   |

## 5. MARCO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Los objetivos de seguimiento y evaluación permitirán comprobar que las actuaciones previstas en este plan se estén cumpliendo de la forma adecuada, siguiendo las indicaciones establecidas.

### 1.1. GOBERNANZA DEL PLAN

El presente Plan de Acción deberá ser aprobado por el Comité de Dirección del IAC.

La puesta en marcha de este plan requiere de una estrategia de gestión adecuada, en la que se debe especificar a las personas que se encargarán de que se desarrolle tal y como se ha planificado.

El Grupo de Procesos del IAC será quien se encargue de la supervisión ejecutiva, mientras que los Servicios Informáticos serán los responsables de la coordinación técnica. Elevará al Comité de Dirección del IAC los asuntos que procedan.

Se realizará un seguimiento de las actuaciones a lo largo de su desarrollo y durante el periodo de implantación.

Cada mes el equipo de proyecto realizará un informe que se presentará al Grupo de Procesos del IAC, en el que se recogerá la situación del proyecto de Transformación Digital y el estado de las actuaciones en curso, analizando el grado de cumplimiento de cada una de ellas, así como los próximos pasos a seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción.

Al finalizar las actuaciones previstas, se deberá elaborar un informe global final en el que se realice un balance de resultados.

Para realizar el seguimiento y poder evaluar el avance de ejecución del Plan es necesario establecer un sistema de indicadores.

### 1.2. INDICADORES

Los indicadores son medios, en forma de dato o conjunto de datos, que permiten medir y analizar objetivamente la evolución de un sistema.

Constituyen una herramienta para la gestión a medio y a largo plazo, proporcionando la información necesaria para determinar si los objetivos estratégicos se están logrando y en qué medida. También son apropiados para detectar y prever posibles desviaciones en la consecución de objetivos.

### 1.2.1. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL IAC

Es imprescindible medir para poder evaluar si las medidas y actuaciones que se han adoptado con el Plan de Transformación Digital están siendo efectivas. De esta manera, estableciendo indicadores de seguimiento, se podrá determinar si se han cumplido los objetivos inicialmente marcados.

A nivel de actuación, se definen los indicadores de seguimiento de forma independiente, que en su conjunto permitirán realizar una evaluación global del desarrollo y evolución del Plan de Acción.

## 6. ANEXOS

### 6.1 ANEXO I: DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES PREVISTAS

|   |     |   |
|---|-----|---|
| <b>Listado de Actuaciones Previstas</b> | A01 | Mejora y actualización del Catálogo de Procedimientos                     |
|   | A02 | Implantación de Soluciones para la Tramitación de Procedimientos Internos |
|   | A03 | Gestión Documental  |
|   | A04 | Formación   |
|   | A05 | Herramientas AGE  |
|   | A06 | Indicadores   |

#### 6.1.1 MEJORA Y ACTUALIZACIÓN DEL CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

##### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

El objetivo principal de esta actuación es identificar, simplificar y definir los procedimientos administrativos y servicios del IAC y elaborar un catálogo en el que se relacionen y detallen los mismos.

Asimismo, se publicarán estos procedimientos y servicios detallados en el Inventario de la Administración General del Estado (Sistema de Información Administrativa – SIA).

Se identificarán los procedimientos administrativos y servicios tanto internos como externos.

Se analizará y completará, para cada uno de los procedimientos, la siguiente información:

- Diagrama de flujo del procedimiento
- Asunto que se tramita
- Descripción de los estados por los que puede transitar con indicación del tiempo máximo que puede estar en cada estado.
- Descripción de los trámites posibles con indicación de los estados en los que se realizan, si admite tramitación automatizada y si admite tramitación colectiva. Los nuevos procedimientos y servicios se incluirán tanto en el catálogo interno como en el SIA.

El IAC dispondrá de un catálogo interno en el que se relacionen todos los procedimientos y servicios existentes y en el que se puedan incluir los detectados y definidos en un futuro.

Con la intención de mantener el catálogo actualizado, se definirá un procedimiento de revisión y actualización periódica del catálogo y de los procedimientos y servicios publicados en el SIA, detallando las unidades implicadas en cada paso y las personas responsables de su actualización.

## 6.1.2 IMPLANTACIÓN DE SOLUCIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS

### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

Es necesario que todos los trámites, no solo los externos, sino también los internos propios de la organización, se realicen por medios digitales.

Existen procedimientos en el IAC que se han trasladado al formato electrónico sin realizar un análisis previo para plantear si hay pasos o documentos intermedios que puedan simplificarse o suprimirse.

Para la mayoría de los trámites se encuentran publicados en la Web Interna los manuales de instrucciones y documentos editables en formato PDF, Word o Excel, a modo de formulario que el personal debe cumplimentar, firmar y enviar por email a donde corresponda.

También se dispone de un conjunto de herramientas que permiten digitalizar una parte del trámite, pero que no están interconectadas.

Para digitalizar por completo estos procesos es necesario disponer de una herramienta, a la que se pueda acceder a través de la web interna, previa autenticación, donde se puedan tramitar los procedimientos administrativos internos y el resto de procedimientos no administrativos que se consideren, desde su inicio hasta su finalización.

Es posible que algunos procedimientos por su naturaleza más formal o por sus características, se decidan integrar en la Sede Electrónica del IAC.

Para ello, se requiere del desarrollo de un aplicativo web conectado con la Web Interna, de forma transparente para los usuarios, en el que se integrarán los procedimientos seleccionados ya simplificados para su tramitación.

Existirá un catálogo de trámites publicado a nivel interno desde donde el personal podrá iniciar una solicitud y tramitarla de principio a fin, incluyendo el proceso de firma y la presentación en firme.

Se debe contemplar el sistema de flujo de firmas para que las personas responsables puedan autorizar o dar el visto bueno cuando proceda.

Desde un espacio considerado como "Área personal" cada empleado o empleada podrá consultar los trámites presentados, los que estén en curso y los finalizados a modo de histórico.

Por otro lado, las personas tramitadoras podrán acceder a la herramienta con un rol diferenciado y podrán visualizar las solicitudes y realizar las acciones oportunas sobre las mismas para su tramitación.

Se plantea una herramienta independiente, pero utilizando de forma preferente las mismas tecnologías que para el desarrollo de la Web, para que pueda ser integrada de forma transparente para los usuarios.

Una vez se cuente con esta herramienta, se pondrán en funcionamiento 3 procedimientos en la primera fase.

En una segunda fase de la misma actuación, se incorporarán e integrarán al catálogo y a la herramienta el resto de procedimientos, hasta un máximo de 15.

Si el número de procedimientos identificados una vez finalizada la actuación *Mejora y Actualización del Catálogo de Procedimientos* fuese superior a 15, estos se integrarían en un proyecto adicional planteado en base a las necesidades.

Se deberá tener en cuenta siempre el servicio de mantenimiento y actualización de la aplicación, preferentemente en formato “bolsa de horas”, que permitirá incluir posibles mejoras, adaptación a las actualizaciones de las herramientas con las que esté relacionada e integración de nuevos procedimientos.

---

### 6.1.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

#### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

Después de analizar la situación actual respecto a la documentación en el IAC, se determina que no existe una Política de Gestión Documental de aplicación formal a nivel de organismo. Tampoco cuenta con un Gestor Documental, ni Gestor de Archivos electrónicos.

Si bien es cierto que se cuenta con el módulo SAP Records Management, que permite la gestión de los documentos generados en los diferentes procesos en forma de expedientes electrónicos, y se incluyen ciertos metadatos e información adicional, aunque no de manera normalizada.

El objetivo principal de esta actuación es elaborar la Política de Gestión de documentos electrónicos del IAC, teniendo en cuenta para ello la Norma Técnica de Interoperabilidad Política de gestión de documentos electrónicos.

Dicha política estará desarrollada a través de normas y procedimientos que harán referencia a medidas concretas, plazos e instrucciones de obligado cumplimiento, y deberá establecer los criterios de clasificación de los documentos a través de un cuadro de clasificación claramente definido.

Con respecto a esta clasificación, se establecerán los criterios de formación de expedientes electrónicos y agrupaciones de documentos.

El cuadro de clasificación funcional de los documentos y expedientes estará adaptado a las necesidades generales y específicas, teniendo presente el repertorio de series identificadas por su código SIA.

Se partirá para la elaboración del cuadro de clasificación funcional del IAC de la versión 1.0 del Cuadro de Clasificación de Funciones Comunes de la Administración General del Estado

Se deben determinar los criterios para la clasificación de forma que sea posible identificar los documentos esenciales. Es decir, aquellos que le permitan realizar sus obligaciones diarias, respetar la legalidad vigente y los derechos de las personas.

Se establecerán criterios para la valoración documental, determinando los valores de los documentos producidos y o conservados por el IAC y que dará como resultado el establecimiento de plazos de conservación, transferencia y acceso de las series documentales.

Se aplicarán los estándares para facilitar la conservación, la recuperación y el intercambio de documentos a través de medios electrónicos.

---

Se tendrán en cuenta en todo momento las guías de aplicación de la Política de Gestión de documentos publicadas recientemente por la AGE<sup>6</sup>.

Para llevar a cabo esta actuación, en primer lugar, se deberá realizar un análisis de los documentos y archivos existentes pertenecientes a expedientes. Dichos expedientes deben estar relacionados con un procedimiento administrativo, para el cual deben estar definidos los plazos de almacenamiento, así como los permisos de acceso y edición de los documentos.

Por este motivo, esta actuación se ve directamente relacionada con la actuación *Mejora y Actualización del Catálogo de Procedimientos*, ya que requiere que todos los procedimientos estén identificados, y claramente definidos y detallados en el catálogo.

Dentro de esta actuación se contempla el estudio de posibles soluciones de Gestión Documental, aunque no su implantación. El Gestor Documental elegido deberá cumplir ciertas características que respondan a las necesidades del organismo, como por ejemplo que pueda integrarse con SAP.

En una actuación posterior, que se tratará como un proyecto independiente, se abordará la implantación del Gestor Documental, además de un Gestor de Archivos, y la Digitalización de los archivos físicos existentes en el IAC.

La gestión documental de proyectos no se abordará por el momento.

---

#### 6.1.4 FORMACIÓN

##### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

La formación del personal es uno de los pilares fundamentales para la evolución y transformación de un organismo.

El objetivo principal de esta actuación es incluir en los planes de formación anuales una serie de acciones formativas en relación con la Administración Electrónica. Se impartirá una formación básica para todo el personal y, además, formación específica con contenidos diferenciados según las funcionalidades del puesto de trabajo.

Queda excluida del alcance la formación asociada al resto de actuaciones del PTD, que deberá abordarse de manera individual en cada uno de los proyectos.

La formación general incluirá contenidos básicos en materia de Administración Electrónica para una actualización tecnológica del personal: sistemas de identificación y firma electrónica, funcionamiento electrónico del sector público, normativa básica de Administración Electrónica, ventajas y aplicaciones, protección de datos...

---

<sup>6</sup> Guías de aplicación de la política de gestión de documentos electrónicos

[http://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/POLITICA%20DE%20GESTION%20DE%20DOCUMENTOS%20MINHAP/GUIAS\\_PGDE.pdf](http://www.hacienda.gob.es/Documentacion/Publico/SGT/POLITICA%20DE%20GESTION%20DE%20DOCUMENTOS%20MINHAP/GUIAS_PGDE.pdf)

El personal de atención a la ciudadanía recibirá formación para que pueda promover el uso de los medios digitales de los que dispone el organismo.

Así, ampliará sus conocimientos sobre los servicios públicos electrónicos ofrecidos al exterior (Web, Sede Electrónica...) para informar a la ciudadanía de las ventajas y posibilidades de la tramitación electrónica. El itinerario formativo le permitirá la capacitación en relación a aspectos como:

- Ventajas para los interesados
- Principales obstáculos que encuentran los ciudadanos para usar los servicios
- Oferta de servicios electrónicos del Departamento
- Mecanismos para la identificación y firma electrónica de los interesados
- Mecanismos de notificación y comunicación electrónica con los interesados
- Actos en los que se habilita al funcionario a tramitar en nombre del interesado

Se propone identificar un conjunto de acciones formativas básicas iniciales en relación con la Administración Electrónica, para el personal que se incorpore al IAC.

Estas acciones formativas, que deberán ser realizadas por todo el personal, ofrecerán contenidos en castellano y en inglés.

Con respecto a los medios, se potenciará el uso de medios digitales para la gestión de la formación y, respecto a la metodología, se impulsará la formación asincrónica, permitiendo al personal realizar los cursos de forma flexible y compatibilizarlos con las funciones de su puesto de trabajo.

El IAC dispone actualmente de una plataforma de aprendizaje Moodle, a través de la cual se imparten cursos online. Se potenciará esta modalidad y el uso de esta herramienta.

Se tratará, en la medida de lo posible, de fomentar los cursos online autodirigidos o no tutorizados. Esto es, que se incluyan los contenidos en el Aula Virtual para que el personal complete la acción formativa sin tener que adaptarse a unos plazos determinados como ocurre con la formación presencial.

Para la formación específica o más práctica, sí se podrán plantear acciones formativas presenciales o semipresenciales puntuales.

Esta se identificará durante la detección de necesidades individuales y colectivas que se realiza anualmente por parte de RRHH y se incluirá en los Planes de Formación Anuales.

Se valorará que una persona o grupo de personas del ámbito competente se formen como expertos para poder resolver las dudas que se presenten y estar pendientes de posibles actualizaciones en la materia.

### 6.1.5 HERRAMIENTAS AGE

#### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

En esta actuación se implantarán y se pondrán en funcionamiento en el IAC las siguientes herramientas que la AGE pone a disposición de los organismos públicos:

- Notific@
- Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación
- Apodera, Habilita y Representa
- Portafirmas

La herramienta Notific@ se integrará además con la Sede Electrónica.

Además, se implantará la herramienta FORMA, para la elaboración de encuestas.

Ya se han realizado pruebas en los entornos destinados para ello (Preproducción) de las diferentes herramientas verificando su viabilidad y adecuación a las necesidades del IAC.

---

### 6.1.6 INDICADORES

#### OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN

Desarrollar una herramienta de gestión de indicadores que permita realizar un análisis de los datos obtenidos de los mismos para tomar medidas de mejora en base a los resultados.

Establecer indicadores de actividad y de rendimiento para poder realizar un seguimiento en relación a la Administración Electrónica y poder aplicar mejoras en aquellos puntos donde sean aplicables.

Los indicadores derivados de las actuaciones concretas del Plan de Transformación Digital podrán incluirse en esta actuación o no, según proceda.

Los datos correspondientes a estos indicadores, serán obtenidos prioritariamente de forma automatizada, y no elaborados manualmente, cuando esto sea posible.

---

## 6.2. OTRAS ACCIONES

Además de las actuaciones previstas, se llevarán a cabo diferentes acciones para cubrir todas las medidas propuestas por el PTD.

Estas acciones darán respuesta a aquellas medidas que no se aborden directamente en las actuaciones definidas.

Se resume brevemente la justificación y los objetivos, pero no se realizan estimaciones de cada una de ellas, bien por tratarse de acciones puntuales, por ser susceptibles de llevarse a cabo de forma interna, o bien por que dependan del desarrollo previo de las actuaciones propuestas.

|            |  |
|------------|--|
| <b>A07</b> | Mejora de la Relación con la Ciudadanía        |
| <b>A08</b> | Teletrabajo y Gestión centralizada             |
| <b>A09</b> | Gestión de los Datos                           |
| <b>A10</b> | Protocolos, Recomendaciones y Buenas Prácticas |

### 6.2.1. MEJORA DE LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

La relación entre la ciudadanía y empresas y la Administración Pública ha ido evolucionando progresivamente tendiendo hacia lo digital, facilitando la gestión de los trámites desde cualquier lugar y a cualquier hora, agilizando los procesos y evitando desplazamientos innecesarios.

Con respecto a la medida 3.1., se prestarán los servicios a través del canal digital siempre y cuando las personas destinatarias tengan capacitación suficiente para hacer uso de ellos. En este sentido, se tomarán las medidas correspondientes cuando se plantee crear algún nuevo servicio o mejorar alguno de los existentes.

Además, cuando se realice el diseño de los nuevos servicios, estos estarán orientados a las plataformas móviles, permitiendo explotar las capacidades y ventajas que estas ofrecen.

Por otro lado, con respecto al uso de estos servicios, se desarrollarán las medidas necesarias para proporcionar a la persona solicitante el estado de completitud del trámite que está realizando.

También se incluirán encuestas de satisfacción a ser cumplimentadas por las personas usuarias de los servicios públicos electrónicos ofrecidos.

### 6.2.2. TELETRABAJO Y GESTIÓN CENTRALIZADA

La jornada en modalidad de teletrabajo ofrece oportunidades y ventajas al personal como la mejora de la conciliación de la vida profesional con la personal y/o familiar, permitiendo la realización de las tareas desde cualquier lugar distinto al habitual, libremente elegido por la persona.

Impulsando el trabajo por objetivos se puede conseguir la realización de las labores propias del puesto de trabajo sin disminuir la productividad, ni la calidad del servicio y aumentando, a su vez, el compromiso y la motivación personal de los empleados.

En lo que a la Medida 2.1. del PTD se refiere, la Dirección General de Función Pública deberá definir la tipología de los puestos de trabajo que podrán ser desarrollados en la modalidad de teletrabajo.

Según lo dispuesto en el PTD, la DTIC será quien realice una labor de identificación y definición de las características generales que deberá cumplir el puesto de trabajo digital, tanto en infraestructura hardware: equipos de sobremesa, terminales ligeros, portátiles, dispositivos móviles, periféricos, etc., como en software: soluciones VPN, herramientas colaborativas y de comunicación electrónica (mensajería instantánea corporativa, videollamada, gestión de tareas, gestión documental), etc.

El IAC elaborará una guía propia en la que se incluyan las aplicaciones y el equipamiento mínimo necesario para que el personal pueda poner en práctica el teletrabajo, así como las instrucciones y los mecanismos de seguimiento correspondientes.

Una vez publicadas las directrices por parte de la DTIC, se valorará si es necesario modificar dicha guía para adaptarla.

Se pondrán en marcha los mecanismos de control del inventario del equipamiento puesto a disposición del personal y se asegurará el acceso controlado y restringido a determinadas aplicaciones.

### 6.2.3. GESTIÓN DE LOS DATOS

Uno de los objetivos estratégicos del PTD es implantar una Gestión Corporativa Inteligente de la información y los datos.

Se debe llevar a cabo un análisis para identificar los datos reutilizables y formatear aquellos ya existentes que sean susceptibles de ser publicados, para que puedan ser utilizados por la ciudadanía, empresas externas u otras administraciones que lo requieran.

Se elaborará una guía que contenga una serie de instrucciones en relación a las aplicaciones que se desarrollen de aquí en adelante, para que se utilicen de forma prioritaria formatos reutilizables.

Se deberán establecer claramente aquellos formatos más recomendados para la publicación de información:

- Estos formatos deberán tener en cuenta lo establecido por la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

- Además, deben tenerse en cuenta los criterios definidos por la Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de Recursos de Información.

En términos generales, se deberá potenciar la gestión de los datos frente a la información contenida en documentos, para favorecer la reutilización de la información.

#### 6.2.4. PROTOCOLOS, RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS

Se deberá elaborar una serie de protocolos o guías en las que se establezcan y definan a nivel interno las instrucciones oficiales y homogéneas para llevar a cabo ciertos procesos o procedimientos.

##### 8.2.4.1. PROTOCOLO DE DIGITALIZACIÓN.

Este protocolo incluirá las instrucciones para la digitalización de documentos, y se hará con arreglo a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos.

Atendiendo al artículo 16.5 de la Ley 39/2015, los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la misma y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico.

##### 8.2.4.2. PROTOCOLO DE REUTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS OFRECIDAS POR LA AGE

Atendiendo a lo expuesto en el artículo 157 de la Ley 40/2015, las Administraciones Públicas, de forma previa a la adquisición, desarrollo o al mantenimiento de una aplicación, deberán consultar en el directorio general de aplicaciones si existen soluciones disponibles para su reutilización que cubran sus necesidades total o parcialmente. En el caso de existir una solución reutilizable de manera total o parcial, será reutilizada, salvo que la decisión de no reutilizarla se justifique en términos de eficiencia.

Se está trabajando en un borrador en el que se define el procedimiento de adquisición, desarrollo y mantenimiento del software en relación con el Esquema Nacional de Seguridad.

En la misma línea, se elaborará una política interna en la que se defina el procedimiento a seguir a la hora de adquirir o desarrollar una herramienta para dar solución a una situación particular, favoreciendo en todo caso la reutilización de herramientas desarrolladas y ofrecidas por la AGE.

#### 8.2.4.3. POLÍTICA DE PRESENCIA Y COMUNICACIÓN EN REDES SOCIALES Y PORTALES WEB

Se debe elaborar un documento que contenga la política de presencia y comunicación en Redes Sociales. Se hará referencia a la Guía de Comunicación Digital para la Administración General del Estado como marco de recomendaciones a la hora de mejorar su presencia en redes sociales.

Se elaborará un Catálogo de Perfiles en las redes sociales. La elaboración del catálogo se llevará a cabo en cuatro pasos fundamentales:

1. Segmentación de la información y la presencia institucional en las redes sociales.
2. Definición del tipo de comunicación a establecer con la ciudadanía. En este sentido se plantean dos posibles alternativas:
  - Uso informativo: las redes sociales se utilizan como medio de difusión y publicación de mensajes de forma unidireccional
  - Uso relacional: el objetivo trasciende de la mera información, ya que se busca establecer una comunicación bidireccional con el ciudadano.
3. Selección de las redes sociales más adecuadas a las necesidades del perfil.
4. Actualización del catálogo de perfiles. Si se crean o se modifican los perfiles de redes sociales, estos cambios deberán reflejarse en la web.

Se establecerá también el modelo de gobernanza para la comunicación on-line. Este modelo se deberá establecer respondiendo a dos necesidades: fijar la estructura de coordinación y dinamización de la comunicación online; y disponer de una guía con las directrices de actuación para los responsables del mantenimiento informativo de las webs y perfiles en redes sociales. Se definirá una "Guía de actuación e intervención en las redes sociales y canales on-line" que establecerá las pautas comunes para una presencia on-line homogénea.

Se debe incidir en la homogenización y normalización de los portales y publicaciones web, con objeto de ofrecer una mayor calidad de dichos canales, y de cara a facilitar que tanto la imagen como los portales web y los perfiles de redes sociales sean más corporativos y, por tanto, más reconocibles para los usuarios.

Se debe definir el marco común de: identidad visual; navegación; contenidos, servicios y funcionalidades; y de tecnologías a utilizar de forma preferente.

#### 8.2.4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Se elaborará una política de atención a la ciudadanía, en la que se establezcan los pasos a seguir durante este proceso.

Se establecerán los roles de las personas o áreas responsables a las que redirigir a la ciudadanía o las empresas cuando se pongan en contacto con el IAC.

Se incluirán directrices en las que el personal deba informar sobre las ventajas y posibilidades de tramitación electrónica, así como en relación a los principales servicios electrónicos (Web, Sede electrónica o servicios más demandados).

Durante el proceso de atención a la ciudadanía, se debe promover que los usuarios conozcan y usen los medios digitales que se ponen a su disposición.

#### 8.2.4.5. PROTOCOLO DE IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS

Se deberá definir un protocolo de uso racional de la impresión, en el que se potencien los formatos electrónicos, la impresión en blanco y negro cuando el color no sea significativos, el uso de doble cara, la no utilización de papeles especiales o pre-impresos y la utilización en lo posible de papel reciclado.

### 6.3. RESUMEN DE ACTUACIONES Y OTRAS ACCIONES



ILUSTRACIÓN 7: RESUMEN DE ACTUACIONES Y OTRAS ACCIONES

## 6.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

| <b>Término</b> | <b>Significado</b>  |
|----------------|---|
| AGE            | Administración General del Estado                               |
| CMAD           | Comisión Ministerial de Administración Digital                  |
| DEH            | Dirección Electrónica Habilitada                                |
| DGFP           | Dirección General de la Función Pública                         |
| DPO            | Delegado de Protección de Datos                                 |
| DTIC           | Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones |
| ENS            | Esquema Nacional de Seguridad                                   |
| IAC            | Instituto de Astrofísica de Canarias                            |
| ICTS           | Infraestructuras Científicas y Técnicas Singulares              |
| OOPP           | Organismos Públicos   |
| OPI            | Organismo Público de Investigación                              |
| PATD           | Plan de Acción para la Transformación Digital                   |
| PTD            | Plan de Transformación Digital                                  |
| PTI            | Puesto de Trabajo Informático                                   |
| SGAD           | Secretaría Digital de Administración Digital                    |
| TIC            | Tecnologías de la Información y la Comunicación                 |
| SIA            | Sistema de Información Administrativa                           |