



KIT
Subsecretaría

Servicios electrónicos para soporte a las Subsecretarías

**SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL**



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



España | digital

20
26

Índice

¿Qué es el kit?	4
Firma electrónica:	
Port@firmas – Firma Electrónica del empleado público.....	7
Gestión y consulta de nómina del personal de la Administración del Estado:	
Ned@es – Gestión de las nóminas de los empleados públicos.....	9
Servinómina – Servicio de consulta de Nóminas en el Portal y Sede Funciona.....	11
Procedimientos de personal:	
TRAMA – Tramitación de permisos e incidencias y control de presencia.....	12
SIGP – Sistema Integrado de Gestión de Personal.....	13
RCP y Portal RPT – Registro Central de Personal y Espacio de trabajo para tramitación de las Relaciones de Puestos de Trabajo.....	15
Inscripción en pruebas selectivas:	
IPS – Inscripción en Pruebas Selectivas.....	16
Publicación de puestos en Portal del personal al servicio de la Administración del Estado:	
Funciona – Publicación de puestos en el Portal del empleado.....	18
Intercambio de ficheros de gran tamaño:	
Almacén – envío y recepción de ficheros de gran tamaño.....	20
Sedes y tramitación electrónicas:	
Acceda2 - Sede electrónica y tramitación electrónica de procedimientos.....	22
Registros electrónicos:	
GEISER – Servicio de Registro electrónico.....	24
Notificaciones:	
Notifica – Gestión de notificaciones.....	27
Gestión documental:	
InSide – Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica.....	28
Archive – Archivo definitivo de expedientes y documentos.....	30
Intermediación de datos:	
Cliente ligero de la Plataforma de Intermediación de Datos.....	31

Canal de denuncias anónimas:

Canal de denuncias (Ley 2/2023).....	32
--------------------------------------	----

Cita previa:

Cita previa – Gestión de citas presenciales y virtuales.....	34
--	----

Puesto de trabajo inteligente:

Correo electrónico multidominio.....	37
--------------------------------------	----

WorkSpace One – Gestión de puesto de trabajo.....	39
---	----

Videoconferencia:

Reúnete – Servicio común de reuniones virtuales.....	41
--	----

Comunicaciones:

Comunicaciones/Red SARA.....	42
------------------------------	----

Contrato Unificado de Comunicaciones.....	43
---	----

Nube SARA:

Nube SARA.....	45
----------------	----

Centro de Operaciones de Ciberseguridad:

COCS – Centro de Operaciones de Ciberseguridad.....	47
---	----

Canal telefónico 060:

Canal 060.....	49
----------------	----



¿Qué es el kit?

Mediante este kit de servicios, la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) pone a disposición de las Subsecretarías una vía sencilla y rápida para solicitar aquellos servicios de su catálogo que dan soporte a los procesos necesarios para que la Subsecretaría pueda desarrollar las actividades relacionadas con su ámbito competencial esencial.

Este kit también es de gran utilidad en el ámbito de las Secretarías Generales de los organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de la Administración General del Estado

El conjunto de servicios del kit se ha estructurado en **3 áreas temáticas** sobre la base de las necesidades funcionales a las que dan respuesta.

De esta manera, mediante un formulario único, la persona responsable de la Subsecretaría puede solicitar el alta en este conjunto seleccionado de servicios de la SGAD, así como acceder a la información básica sobre ellos. Se puede seleccionar individualmente cada servicio y enviar en un sencillo formulario la solicitud integrada de todos los requeridos.

Una vez remitido el formulario, desde la SGAD se contactará con los interlocutores indicados, para solicitar los datos adicionales.



Consulte el formulario de solicitud en el Portal de Administración Electrónica



ÁREAS

 Servicios esenciales para la gestión interna	 Sede y procedimientos electrónicos	 Servicios de infraestructura
<ul style="list-style-type: none"> • Firma electrónica: <ul style="list-style-type: none"> ○ Portafirmas • Gestión y consulta de nómina del personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ned@es ○ Servinómina • Procedimientos de personal: <ul style="list-style-type: none"> ○ Trama ○ SIGP ○ Registro Central de Personal. Portal RPT • Inscripción en pruebas selectivas: <ul style="list-style-type: none"> ○ IPS • Publicación de puestos en Portal del personal de la Administración del Estado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Funciona • Intercambio ficheros gran tamaño: <ul style="list-style-type: none"> ○ Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> • Sedes y tramitación electrónicas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceda2 • Registros electrónicos: <ul style="list-style-type: none"> ○ GEISER • Notificaciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Notifica • Gestión documental: <ul style="list-style-type: none"> ○ InSide ○ Archive • Intermediación de datos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cliente ligero de la Plataforma de intermediación de datos • Canal de denuncias anónimas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal de denuncias (Ley 2/2023) • Cita Previa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cita Previa. Gestión de citas presenciales y virtuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Puesto de Trabajo Inteligente <ul style="list-style-type: none"> ○ Correo electrónico multidominio ○ Gestión de equipos (Workspace ONE) • Videoconferencia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reúnete • Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicaciones/Red SARA ○ Contrato Unificado de Comunicaciones • Nube SARA <ul style="list-style-type: none"> ○ Nube SARA • Centro de Operaciones de Ciberseguridad: <ul style="list-style-type: none"> ○ COCS – Centro de Operaciones de Ciberseguridad • Canal telefónico 060 <ul style="list-style-type: none"> ○ Canal 060

1. Servicios esenciales para la gestión interna



Firma electrónica:

Port@firmas – Firma Electrónica del empleado público.

port@firmas

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Firma Electrónica

Port@firmas permite incorporar la firma electrónica en los flujos de trabajo de la organización.

Es una herramienta para generar flujos de firma y firmar electrónicamente documentos, utilizando el certificado digital del firmante. Permite crear peticiones de firma, proporcionando las diferentes funcionalidades que se requieren, por ejemplo, para la gestión de firmas de altos cargos por parte de las secretarías.

Estas son algunas de las funcionalidades que incorpora:

- Firmas de documentos en paralelo o en cascada y definir, si se desea, usuarios que otorguen el visto bueno previo a la firma.
- Organización de las peticiones en bandejas (enviados, entrantes, terminados y pendientes).
- Búsqueda de peticiones y filtros predefinidos de peticiones.
- Elaboración sencilla de flujos de firma.
- Generación de plantillas de peticiones de firma.
- Creación de grupos de usuarios.
- Descarga de la firma del documento y de informes de firma con Código Seguro de Verificación (CSV).
- Consulta por CSV de documentos firmados.
- Envío de avisos por correo electrónico a los intervinientes en el flujo de firma.

Dispone además de aplicación móvil, tanto para iOS como Android, que permite firmar desde *smartphones* y *tablets*.

Tras firmar una petición de firma se obtienen los siguientes resultados:

- Documento original sin firma.
- Documento firmado electrónicamente.
- Informe de firma imprimible e informe de firma imprimible normalizado (con márgenes de impresión oficiales).
- Documento firmado electrónicamente y convertido al formato oficial ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).
- Informe de firma imprimible y convertido al formato oficial ENI.

La firma del documento se hace con el formato adecuado a la tipología de éste: PADES para PDF, CADES o XADES para documentos de Word, Excel, JPG, etc., en función de lo que elija el usuario.

Además, se pueden definir diferentes perfiles de usuario dentro de la organización, en función del uso que se desea que hagan del **Port@firmas**:

- Acceso. Sólo da acceso a la aplicación.
- Redacción. Permite redactar peticiones.
- Firma. Permite firmar peticiones.
- Administrador de sede. Acceso a las opciones de gestionar usuarios de la sede en cuestión.
- Administrador. Rol de administrador total de la aplicación.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en **Port@firmas** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Una vez gestionada el alta, es posible solicitar el alta masiva de usuarios en el Portafirmas, remitiendo a la SGAD los formularios normalizados con los datos de los usuarios.



Gestión y consulta de nómina del personal de la Administración del Estado:

Ned@es – Gestión de las nóminas de los empleados públicos.

Ned@es

Nómina Estándar de la Administración del Estado

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Gestión y consulta de nómina.

El servicio **Ned@es** (Nómina Estándar de la Administración del Estado) realiza la gestión de nómina de los empleados públicos incluidos en el ámbito de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública, en los términos del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Ned@es realiza la gestión completa de las fases de nómina: cálculo, contabilidad y pago, en las que se incluye la elaboración de todos los documentos y ficheros siguiendo la normativa en materia de retribuciones de los empleados públicos al servicio de la Administración del Estado.

Contempla los siguientes colectivos:

- Altos Cargos.
- Personal funcionario.
- Personal funcionario destinado en el exterior.
- Personal laboral.
- Personal laboral en el exterior incluyendo el que cobra sus retribuciones en divisas.
- Otra clase de personal (colectivos específicos según el organismo: formación, personal becario, etc.).

Además, incluye otros tratamientos complementarios que el gestor de nómina tiene que realizar, entre los que cabe destacar: declaraciones anuales 190, 296 y 345 para la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), ficheros de cotización para el Sistema de Liquidación Directa de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), fichero CRA (Conceptos Retributivos Abonados), fichero F-DARETRI (Masas salariales), ficheros CANOA

(Sistema de Contabilidad Analítica Normalizada para Organizaciones Administrativas), fichero Cuaderno 34v14 SEPA para entidades bancarias, etc.

Ned@es se integra, entre otros servicios, con SIGP (Sistema de Información de Gestión de Personal), permitiendo la carga de ayudas de Acción Social y de importes de productividad a través de ficheros generados por SIGP, así como la carga de RPTs (unidades y puestos de trabajo del Registro Central de Personal). Permite, además, la generación de informes en diversos formatos y su interfaz de usuario facilita la navegación e integración con herramientas ofimáticas y otras aplicaciones.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en **Ned@es** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Posteriormente, la SGAD contactará con el solicitante para gestionar la firma del convenio o acuerdo para el uso del servicio de nómina NEDAES centralizado y completar el resto de pasos necesarios para la puesta en marcha del servicio.



Servinómina – Servicio de consulta de Nóminas en el Portal y Sede Funciona.

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Gestión y consulta de nómina.

El Servicio de consulta de Nóminas del Portal y Sede Funciona (**Servinómina**) permite que el personal al servicio de la Administración del Estado pueda acceder a su nómina y otros documentos retributivos, eliminando la documentación en papel. En la actualidad, Servinómina está disponible únicamente para los centros usuarios que utilizan el servicio de nómina Ned@es. En el Portal y Sede Funciona se publica y mantiene actualizada la lista de centros usuarios de **Servinómina**.

Servinómina soporta la consulta de los recibos de nóminas (N2), nóminas en divisas (N2d), nóminas de aportaciones al Plan de Pensiones (NP) y el certificado de retenciones del IRPF (N4). Para mayor comodidad, la documentación se ofrece en formato PDF, lo que permite su almacenamiento por parte del usuario.

Se permite a los empleados la consulta de sus nóminas hasta cinco años atrás, incluso aunque se haya cambiado de centro de trabajo, siempre que los diferentes órganos, organismos o entidades en que se preste o se haya prestado servicios sean usuarios de **Servinómina**. Este servicio está dirigido a aquellos centros cuyos empleados públicos estén inscritos en el Registro Central de Personal (RCP) o dados de alta en AutenticaA.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro gestor en **Servinómina** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Para disponer de **Servinómina**, es necesario utilizar el servicio Ned@es. Se pueden solicitar ambos servicios simultáneamente en el formulario del kit de subsecretaría.



Procedimientos de personal:

TRAMA – Tramitación de permisos e incidencias y control de presencia.

TRAMA

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Procedimientos de personal.

TRAMA ofrece dos funcionalidades principales, que pueden ser usadas en conjunto o de forma separada:

1. Tramitación electrónica de permisos (vacaciones, asuntos particulares, etc.) e incidencias (olvido de fichaje, visita médica, etc.) para el personal del centro usuario. Permite la sustitución del papel por una tramitación con un recorrido de validación y uso opcional de firma electrónica.
2. Funciones de control de presencia, consistente en el control horario de los empleados, permitiendo el fichaje online en un ordenador, por medio de certificado electrónico o usuario y contraseña. Opcional y adicionalmente, se permite adaptar a **TRAMA** otros sistemas de control horario (como, por ejemplo, relojes de fichaje físicos).

TRAMA pone a disposición de los empleados sus datos de fichajes, permisos e incidencias, lo que facilita la gestión de su tiempo de trabajo.

Así mismo, los gestores disponen de los datos e informes de fichajes, permisos e incidencias del personal a su cargo, mejorando la eficacia en la gestión de recursos humanos.

El sistema de control de presencia propio de **TRAMA** permite la entrada de fichajes por medio de certificado electrónico o de usuario y contraseña en los ordenadores de los empleados, ofreciendo a las unidades de personal un control completo sobre la definición de horarios, turnos, etc.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en **TRAMA** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Posteriormente, se contactará desde la SGAD con el centro usuario para configurar los usuarios con los perfiles principales (gestor de personal, de incidencias y responsable funcional), la realización de las pruebas y los siguientes pasos.

SIGP – Sistema Integrado de Gestión de Personal.



Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Procedimientos de personal.

El **Sistema Integrado de Gestión de Personal (SIGP)** proporciona a los responsables y gestores de Recursos Humanos (RR.HH.) una herramienta que unifica procedimientos y permite una gestión electrónica integrada de los expedientes.

A los empleados públicos les ofrece un punto de acceso único, para la generación, firma y entrega de solicitudes y otras comunicaciones dirigidas a/o recibidas de los gestores de RR.HH. que las tramitan. A los jefes de unidad o personas designadas les ofrece la posibilidad de comunicación con RR.HH. y con sus colaboradores.

SIGP proporciona una plataforma para la gestión integral de los Recursos Humanos de la Administración Estado, cubriendo las necesidades del personal funcionario y laboral. Permite la tramitación completa del expediente electrónico, incluida la gestión documental, la firma electrónica e interacción entre organismos y unidades dependientes. El sistema posibilita la comunicación entre los diferentes actores (empleados públicos, responsables de unidades orgánicas y gestores de recursos humanos) que participan en la tramitación de un expediente, a través de accesos alojados en el Portal Funciona.

Incluye, entre otras, los siguientes módulos y utilidades: datos del Registro Central de Personal (RCP), nombramientos, ceses, tomas de posesión, aplazamientos de ceses, comisiones de servicio, jubilaciones, prolongación al servicio activo, evaluación del desempeño, acción social, formación, grado, trienios, reingresos, registro de órganos de representación, certificados de méritos, concursos departamentales y unitarios, compatibilidades, cambio de situación administrativa, tramitación de expedientes de modificación de RPT (personal funcionario y laboral), certificación y reconocimiento de servicios previos, seguimiento de indicadores del plan concilia y absentismo, ...

Garantiza la integración y calidad de la información a partir de los datos de entrada del Registro Central de Personal (RCP).

El objetivo es lograr que la Administración del Estado opere a partir de un modelo único de gestión de RR.HH. reduciendo tiempo en los procesos, facilitando la disponibilidad de la información y evitando la duplicidad de datos y las tareas.

Los gestores y usuarios se identifican mediante AutenticA y las firmas de documentos y resoluciones se realizan en Port@firmas por los responsables, utilizándose firma no criptográfica para las solicitudes de empleados públicos en el Espacio **SIGP** del Portal y Sede Funciona. Así mismo, SIGP interactúa con servicios comunes como GEISER, Notifica, InSide, Ned@es o la Plataforma de Intermediación (PID) con el fin de que los procedimientos administrativos se realicen íntegramente en **SIGP**, de manera ágil, rápida y minimizando al máximo las cargas administrativas y de tramitación.

Con el fin de introducir y perfeccionar el uso de la herramienta, se ofertan periódicamente cursos de formación, publicitados en el Espacio **SIGP** del Portal Funciona.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en **SIGP** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Posteriormente, se contactará desde la SGAD con la persona de contacto indicada en la solicitud, para la creación de los usuarios y la asignación de perfiles, así como para concretar la formación inicial en los diferentes módulos de **SIGP**. Además, se prestará el apoyo necesario para la puesta en marcha.



RCP y Portal RPT – Registro Central de Personal y Espacio de trabajo para tramitación de las Relaciones de Puestos de Trabajo.

RCP
Registro Central de Personal

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Procedimientos de personal.

El **Registro Central de Personal (RCP)** permite realizar la inscripción y anotación de todos los actos de relevancia de la vida administrativa de los empleados públicos en su ámbito de actividad, desde que ingresan al servicio de la Administración del Estado hasta que finalizan su relación con la misma.

Para el empleado público es un modelo único de transparencia de todos los actos que afectan a su vida administrativa, dado que puede consultarlos en su totalidad, además de sus documentos registrales, a través del Portal Funciona, la Sede Funciona y Carpeta Ciudadana.

Para el gestor de RR.HH. es una herramienta imprescindible en la gestión de personal, pues en todo momento conoce el estado del personal bajo su ámbito competencial y del que se vaya a incorporar.

Para los responsables de las políticas públicas es una importante fuente de información para el conocimiento exacto de la situación actual y previsión de la futura, así como para la toma de decisiones.

El **Portal RPT**, es un espacio de trabajo que permite a los gestores de RR.HH. la presentación de expedientes de modificaciones de puestos de trabajo en el ámbito de sus competencias.



Cómo solicitar el servicio: El alta de ministerio/organismo/entidad en **RCP** se realiza de oficio tras la publicación de creación en BOE. La solicitud de usuarios se puede realizar en el formulario del kit de subsecretaría.

El alta en el **Portal RPT** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Inscripción en pruebas selectivas:

IPS – Inscripción en Pruebas Selectivas.



Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Inscripción en pruebas selectivas.

IPS facilita a los ciudadanos la inscripción por Internet en las pruebas selectivas de acceso a la Administración del Estado de una manera cómoda, ya que pueden presentar la solicitud desde cualquier lugar dentro del plazo de inscripción. Ofrece ayuda en línea y, en su caso, la posibilidad de envío de incidencias.

El candidato puede realizar la inscripción completamente en línea rellenando el formulario, realizando el pago electrónico y registrando la solicitud. También puede rellenar el formulario, imprimirlo y, posteriormente, presentarlo en ventanilla previo pago en la entidad bancaria.

Para las unidades de RR.HH., **IPS** proporciona la funcionalidad necesaria para configurar y publicar sus convocatorias de procesos selectivos a través de una aplicación web específica.

Ofrece las siguientes funcionalidades:

- *Gestión de Convocatorias:*

Permite configurar la convocatoria por parte del gestor, la apertura automática de la misma, el proceso de inscripción de candidatos y el cierre automático de la convocatoria. Habilita la carga automatizada por parte de los centros usuarios de las inscripciones presenciales a través del código de puntos del modelo 790_001 de la AGE y 790_007 de Justicia. La unidad de RR.HH. tiene acceso a todas las convocatorias registradas, así como a los datos estadísticos de las mismas.

- *Registro y Pago Telemático:*

Permite el pago online de las tasas de examen al conectar directamente al candidato con la pasarela de pagos de la AEAT, mediante el servicio ePAGO, realizando el cargo de la tasa en una cuenta del candidato de forma totalmente telemática. A continuación, realiza el registro de la solicitud en el Registro Electrónico General de la AGE, generándose un justificante de presentación firmado electrónicamente.

- *Remisión de información a los centros convocantes:*

Permite el envío de los datos de inscripción de los andadatos a los centrosconvocantes de cada proceso selectivo. Realiza, además, la validación de la identidad y la fecha de nacimiento del ciudadano mediante el Servicio de Validación de Datos de Identidad, así como la validación de los títulos oficiales mediante el Servicio de Validación de Títulos Oficiales, y otros como consulta de renta, desempleo y discapacidad.

- Soporte

Realiza el seguimiento de convocatorias por parte de los administradores implicados (consultas, trazas, etc.), la gestión de incidencias del candidato en el proceso de inscripción, la gestión de incidencias de los usuarios de la aplicación de Administración y la formación de usuarios de la aplicación de Gestión de Convocatorias.

Se imparte, además, un curso formativo anual para facilitar la utilización del servicio a las unidades que gestionan las convocatorias.



Cómo solicitar el servicio: El alta en **IPS** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Publicación de puestos en Portal del personal al servicio de la Administración del Estado:

Funciona – Publicación de puestos en el Portal del empleado.



Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Gestión de personal.

El Portal del Empleado **Funciona**, está orientado al personal de la Administración del Estado, al que provee de información y servicios de interés. Por otro lado, proporciona, previa autenticación, acceso a información personal. Actualmente consta de un portal de intranet (<http://www.funciona.es>), accesible a través de red SARA, y de una sede electrónica (<https://sede.funciona.gob.es>) accesible desde Internet.

El portal de intranet se compone de un Espacio Principal con información y servicios de interés para todo el personal, como tableros de movilidad laboral o búsqueda en el Directorio, entre otros, así como acceso a información personal como nóminas, datos económicos del Plan de Pensiones o expediente personal.

También incluye *minisites* o pequeños portales, llamados Espacios Funciona, con acceso a aplicaciones especializadas que pueden ser de uso restringido para grupos concretos de usuarios o de difusión de carácter general, la mayoría de ellos especializados en materia de Recursos Humanos y orientados a gestores de personal. Estos *minisites* contienen además los puntos de acceso a las aplicaciones especializadas en dicha materia, como el Espacio RCP o el de Ned@es.

La Sede electrónica asociada, por su parte, ofrece a los usuarios el acceso a través de Internet a un subconjunto de los servicios del portal, especialmente los relacionadas con la información personal del usuario, como sus retribuciones o el expediente personal. También permite a los altos cargos presentar electrónicamente sus declaraciones y comunicaciones.

Entre las principales funcionalidades de Funciona, están las siguientes:

- Consulta de la nómina y certificado de IRPF (requiere el servicio Servinómina).
- Consulta y solicitud electrónica del expediente laboral.

- Consulta de datos económicos del Plan de Pensiones de la Administración del Estado.
- Movilidad laboral:
 - Ofertas de puestos en comisión de servicios.
 - Información y suscripción a concursos de traslados.
 - Tablones de anuncios de movilidad laboral.
- Directorio del personal de la Administración del Estado.

Para los gestores de los centros usuarios, **Funciona** ofrece la funcionalidad para la publicación de los puestos/plazas ofertadas en comisión de servicios, así como recibir a través de **Funciona** los *curriculum vitae* de los interesados.



Cómo solicitar el servicio: Cualquier empleado público por defecto tiene acceso a **Funciona**, sin necesidad de hacer solicitud. Sin embargo, para poder **publicar puestos/plazas ofertadas** sí es necesario solicitar el alta, lo cual se puede realizar en el formulario del kit de subsecretaría.

Intercambio de ficheros de gran tamaño:

Almacén – envío y recepción de ficheros de gran tamaño.

Tipología: Servicios Esenciales para la gestión interna.

Área: Intercambio de ficheros.

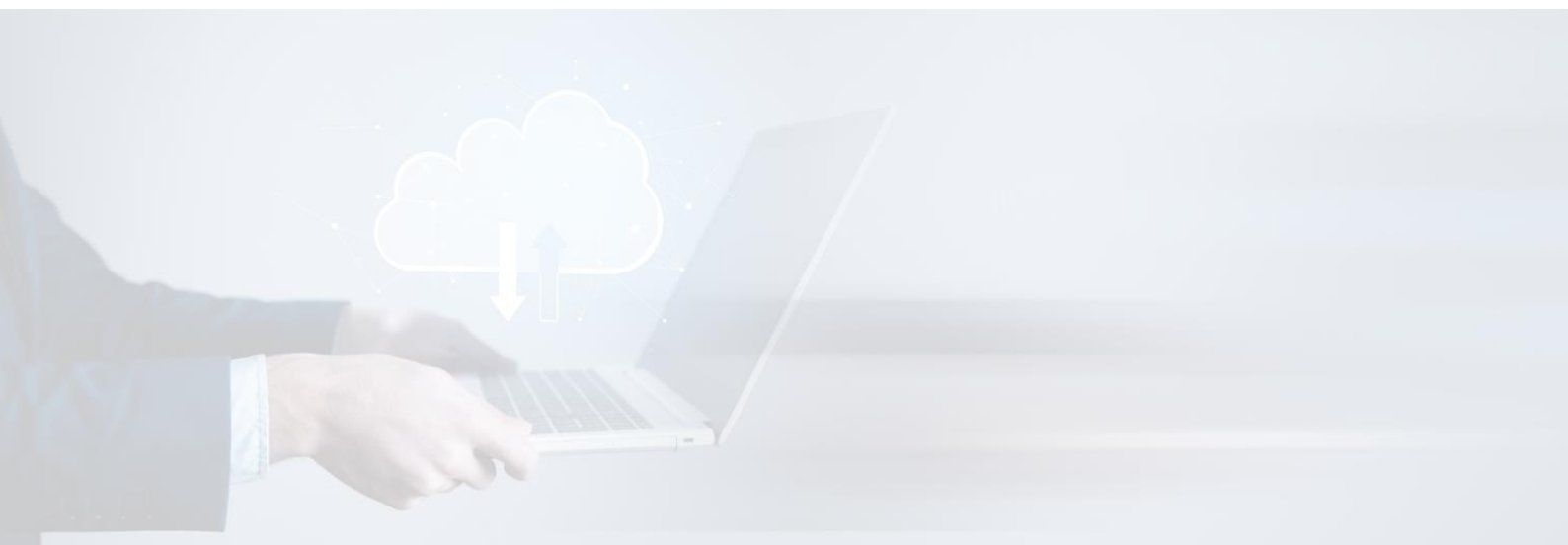
Almacén es una sencilla aplicación web que permite el envío de documentos de gran tamaño entre los usuarios de una organización, de manera segura y en un entorno controlado.

El objetivo es proporcionar un mecanismo alternativo de envío seguro de documentos que evite los tradicionales problemas de saturación del buzón de correo, unidades compartidas, etc.

A través de la aplicación web se pueden enviar documentos de gran tamaño a uno o varios destinatarios, tanto corporativos como externos. Además de la sencillez de su uso, permite al usuario configurar opciones en el envío como registrar uno o múltiples receptores, notificaciones de lectura y recepción del documento, caducidad de los envíos, etc.



Cómo solicitar el servicio: Los usuarios de la Administración del Estado no necesitan solicitar el alta en **Almacén**, ya que cualquier usuario de AutenticA puede usar Almacén.



2. Sede y procedimientos electrónicos



Sedes y tramitación electrónicas:

Acceda2 - Sede electrónica y tramitación electrónica de procedimientos.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Sede y tramitación.

Acceda2 es un servicio horizontal que presta la Secretaría General de Administración Digital (SGAD) para cubrir las necesidades de sede electrónica y tramitación electrónica de expedientes. Permite disponer, de una forma sencilla y rápida, de una sede electrónica, junto con una aplicación para la tramitación de los expedientes administrativos (requerimientos, aportación de documentos, notificaciones, terceros interesados, resolución, etc.), que funcionan de forma integrada.

En cuanto a la sede electrónica, cumple con los requisitos definidos en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos y permite incorporar contenido en las diferentes lenguas cooficiales. Incorpora Permite toda la gestión del procedimiento administrativo desde el punto de vista de la persona interesada: solicitud, alegaciones, responder a requerimientos, consulta de expedientes y comparecencia de notificaciones en sede. La distribución de procedimientos en categorías permite una configuración flexible del negocio. Incluye como procedimientos estándar los correspondientes a quejas y sugerencias, recursos, protección de datos y registro.

El *backend*, herramienta destinada tanto a los administradores de negocio como a los tramitadores, permite realizar la tramitación completa de expedientes administrativos, incluyendo todos los tramites definidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: requerimientos, solicitud de pruebas, informes e incluso gestión manual o automatizada del silencio administrativo

Está diseñado para la **implementación de forma rápida y flexible** de los diferentes procedimientos pertenecientes a un organismo, mejorando de este modo la eficiencia de los trámites administrativos y eliminando el uso de papel

Acceda2 se basa en una plataforma de iBPMS (*Intelligent Business Process Management*), que permite incorporar capacidades de automatización de procesos, incrementando así la productividad y reduciendo errores en la tramitación de expedientes. Es, además, una plataforma flexible que permite adaptarse a las necesidades de cada organismo.

Acceda2 ofrece nuevas ventajas respecto a su predecesor Acceda tanto para usuarios administradores de sede como para responsables funcionales y tramitadores, adaptándose mejor a sus necesidades específicas y mejorando los procesos de los que cada uno es responsable.

Se integra con otros servicios ofrecidos por la SGAD como Cl@ve, para la autenticación del ciudadano en la sede electrónica; GEISER; Notific@; Port@firmas; InSide, para la generación del expediente en formato ENI o su remisión a Justicia y a otras administraciones; ARCHIVE; Pasarela de Pagos, para el pago de tasas asociado al envío de la solicitud; Representa; etc.



Cómo solicitar el servicio: El alta en **Acceda2** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

El servicio **Acceda2** requiere la firma de un Convenio de Colaboración. Una vez solicitada el alta, desde la SGAD se contactará con el organismo solicitante para la tramitación del convenio.

Registros electrónicos:

GEISER – Servicio de Registro electrónico.

GEISER

Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Registros electrónicos.

GEISER (Gestión Integrada de Servicios de Registro) es una solución integral de registro que funciona en modo nube para prestar el servicio a cualquier centro usuario, cubriendo tanto la gestión de sus oficinas de registro de entrada/salida como la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación.

GEISER es la pieza principal del Servicio Compartido de Gestión de Registro recogido entre los 14 servicios compartidos de la Administración del Estado y es de uso obligatorio en este ámbito.

GEISER es una solución integral de registro adecuada para cualquier centro usuario, prestada en modo nube. Proporciona los servicios de Registro Electrónico, Registro Presencial, Intercambio de Registros internos y externos (a través de la plataforma del Sistema de Interconexión de Registros, SIR).

Sus principales características son:

- Uso en modo servicio (en la nube).
- Para su funcionamiento, únicamente requiere conexión a Internet desde la Red SARA, certificado digital y escáner.
- Posee su propio libro de registro. Por tanto, sirve tanto para el registro de los asientos propios como los que están destinados hacia otras administraciones (a través de la plataforma SIR).
- Dispone de servicios web que permiten utilizar la información de GEISER por otros sistemas o aplicaciones.
- Permite la distribución de los asientos registrales a las unidades de tramitación.

La aplicación **GEISER** cubre todas las necesidades de gestión de la documentación presentada por los ciudadanos en las oficinas de registro presencial de las administraciones, así como las necesidades de Registro de las sedes electrónicas. También cubre la gestión de recepción y envío de registros entre las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación a las que prestan servicio las oficinas de registro dotadas de **GEISER**.

GEISER asegura la supresión del movimiento de papel mediante la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas cumpliendo el Esquema

Nacional de Interoperabilidad, de intercambio de registros en formato electrónico con todas las administraciones integradas en SIR y de integración con las aplicaciones de tramitación para el intercambio de asientos y documentación, así como los requerimientos legales contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre

En las oficinas de registro, **GEISER** gestiona los libros de registro de entrada/salida, permitiendo tanto la tradicional gestión en papel como la digitalización de la documentación presentada, cumpliendo con las Normas Técnicas de Interoperabilidad y con plena garantía legal.

GEISER permite el intercambio con otros organismos integrados en la plataforma SIR al contar con la certificación SICRES 3.0, así como gestionar el intercambio de documentación física con cualquier unidad de las distintas Administraciones Públicas.

En las unidades de tramitación, **GEISER** gestiona todos sus intercambios de documentación tanto en formato físico como electrónico:

- Recepción de la documentación desde la oficina de registro con posibilidad de rechazo y reenvío.
- Gestión de las subunidades propias.
- Remisión de asientos a subunidades dependientes de la unidad propia.
- Intercambio de registros con otras unidades tramitadoras del organismo.
- Generación de asientos de salida oficiales, tanto a organismos (con posibilidad de formato electrónico para los integrados en el Sistema de Interconexión de Registros, SIR) como a ciudadanos.
- Gestión de un registro interno de entrada/salida.

El servicio **GEISER** ofrece las siguientes funcionalidades en las oficinas de registro:

- Alta de asientos de entrada en el registro oficial, permitiendo la digitalización de la documentación presentada por el ciudadano.
- Remisión de la documentación a las unidades tramitadoras.
- Intercambio con otras oficinas de registro mediante la plataforma SIR.
- Gestión de rechazos y reenvíos de asientos.
- Validación de asientos de salida emitidos por las unidades tramitadoras.
- Gestión de los envíos de documentación física.
- Gestión del libro de registro: plantillas de copia, listados, búsquedas, edición, etc.

GEISER dispone de servicios de interconexión con otras aplicaciones. Estos servicios cubren tipos de funcionalidades diferenciadas.



Cómo solicitar el servicio: El alta en **GEISER** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

El servicio **GEISER** se presta en la nube con coste y requiere la firma de un Convenio de Colaboración. Una vez solicitada el alta, desde la SGAD se contactará con el centro solicitante para la tramitación del correspondiente convenio de colaboración.



Notificaciones:

Notifica – Gestión de notificaciones.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Registros electrónicos.

Notifica es un servicio de gestión de notificaciones que proporciona una plataforma para gestionar automáticamente todas las notificaciones y comunicaciones que se generan en los centros emisores, de forma que lleguen a su destino de la manera más eficiente y económica posible.

Permite que la entrega de las notificaciones/comunicaciones pueda realizarse por varias vías, en papel o en electrónico para los no obligados electrónicos, o únicamente en electrónico para quienes sí lo son o han decidido serlo voluntariamente:

- Electrónicamente, mediante comparecencia en sede electrónica o sede electrónica asociada, a través de la Carpeta Ciudadana alojada en el Punto de Acceso General (PAG) y de la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHÚ).
- En soporte papel y entrega postal, mediante colaboración de los CIE (Centros de Impresión y Ensobrado). Esta vía requiere por parte de la subsecretaría o del propio ministerio de la adhesión al Convenio marco entre la SGAD y la AEAT para el uso de los servicios del CIE.

En todos estos casos la plataforma **Notifica** proporciona, mediante diversos métodos, información al centro emisor sobre el estado de la notificación o comunicación emitida. Entre las ventajas que aporta **Notifica** a los centros emisores de notificaciones y comunicaciones, están las siguientes:

- Cumplir la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos en cuanto a la práctica de notificaciones y comunicaciones. Se proporciona una única interfaz para el envío de notificaciones y comunicaciones con independencia de la vía de puesta a disposición.
- Control de plazos según los parámetros del envío y expiración de los mismos.
- Información sobre los cambios de estado y el resultado de las entregas



Cómo solicitar el servicio: El alta en **Notifica** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Gestión documental:

InSide – Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Gestión documental.

InSide es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que permite su almacenamiento y recuperación según el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI). Supone la gestión documental íntegramente electrónica de los documentos de la gestión viva del expediente, como paso previo al archivado definitivo de la documentación en un formato interoperable y duradero.

InSide se presta en dos modalidades distintas:

- Con almacenamiento. Permite almacenar y modificar documentos y expedientes electrónicos, así como los metadatos obligatorios asociados. Ofrece la asociación de documentos a expedientes, y la gestión del índice (mediante carpetas y vinculaciones de expedientes).
- Sin almacenamiento. Permite validar y generar documentos y expedientes en base al ENI, generación de documentos PDF de visualización del documento y expediente electrónicos. Se puede usar como modo de conversión a documentos y expedientes electrónicos para su almacenamiento en otro sistema.

InSide permite, además, el intercambio en la nube de expedientes administrativos, así como la remisión de expedientes a la Administración de Justicia, mediante la interconexión con sus sistemas.

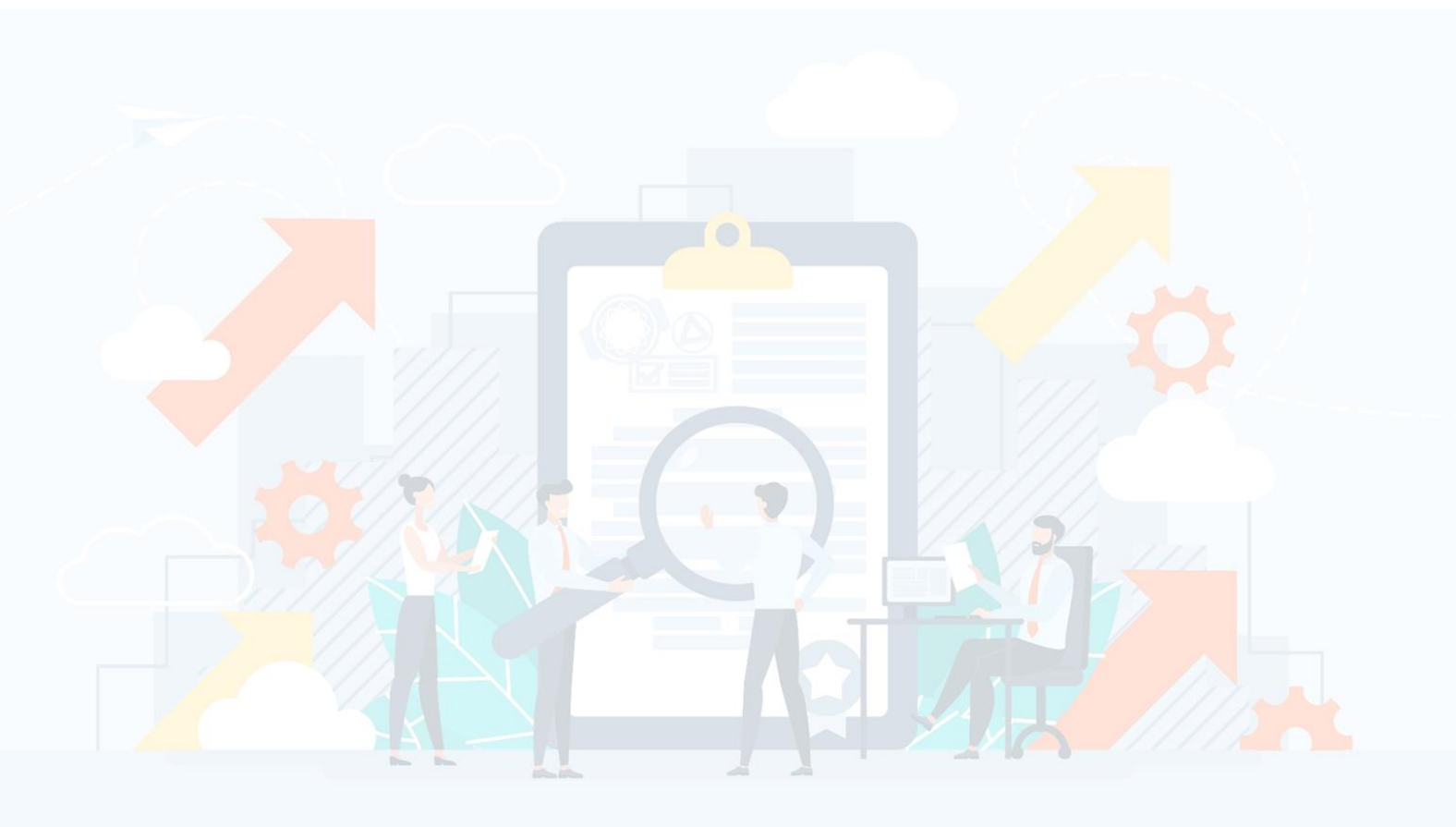
La Suite CSV es un complemento a **InSide** que proporciona funcionalidades relacionadas con la gestión de documentos electrónicos con CSV (código seguro de verificación), la generación, consulta o el almacenamiento de documentos, teniendo en cuenta los aspectos de interoperabilidad de las administraciones públicas. La Suite CSV se compone de:

- CSV Creator (Eutils). Conjunto de servicios web que proporcionan operaciones relacionadas con la firma y los documentos electrónicos. Cabe destacar, la generación de informes de firmas, generación de CSV o la obtención de información de documentos firmados.
- CSV Storage. Conjunto de servicios web que permiten almacenar y recuperar PDF con CSV o documentos en formato ENI.

- CSV Broker. Pieza que se integra con el Punto de Acceso General/Carpeta Ciudadana, permitiendo cotejar los CSVs, a través de consultas de los documentos electrónicos a los organismos adheridos al sistema.



Cómo solicitar el servicio: El alta en **InSide** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.



Archive – Archivo definitivo de expedientes y documentos.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Gestión documental.

Archive es una aplicación web de archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos, que cumple con lo dispuesto al respecto en el RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración electrónica.

Archive proporciona las herramientas necesarias para la creación por parte de un super-administrador de un sistema de administración y gestión de Centros de Archivo multidepartamental, así como la integración en Archive de las correspondientes aplicaciones consumidoras y la gestión de los documentos y expedientes electrónicos remitidos por las mismas.

Siguiendo el modelo OAIS (*Open Archival Information System*) de gestión de archivos, cubre todo el ciclo de vida de los documentos y sus sucesivas fases de archivo a largo plazo.

Los expedientes y documentos son importados y clasificados en series documentales y pasan por diversos estados (automática o manualmente), según la política de conservación asignada.

Proporciona notificación de cambios de estado en los expedientes. Permite generar, para cada Archivo y Serie Documental, metadatos según las Normas Técnicas de Interoperabilidad. Respecto a Políticas de Conservación, contempla la eliminación permanente o parcial, la conservación permanente y pendiente de dictamen.

Incluye herramientas para generación de SIPs (*Submission Information Package*), visualización de AIPs (*Archival Information Package*) y generación de DIPs (*Dissemination Information Package*) para el intercambio entre Archivos.

Por otro lado, dispone de una serie de operaciones accesibles a través de servicios web, tales como enviar SIP, buscar expedientes u obtener actas de ingreso.



Cómo solicitar el servicio: El alta en **Archive** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Intermediación de datos:

Cliente ligero de la Plataforma de Intermediación de Datos.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Intermediación de datos.

El objetivo de los Servicios de Verificación y Consulta de Datos de la Plataforma de Intermediación es hacer posible que la Administración valide o consulte los datos necesarios en la tramitación del procedimiento, evitando al ciudadano aportar los documentos acreditativos o fotocopias pertinentes, permitiendo así hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a no aportar documentos que hayan sido generados por cualquier Administración.

Las principales ventajas para el ciudadano son la simplificación del papeleo y el ahorro de tiempo. Por su parte, la Administración dispone de los datos correctos y controla posibles falsificaciones. También contribuye a disminuir el volumen de papel gestionado.

El cliente ligero de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) proporciona un interfaz web para que el empleado público pueda, en el marco de un procedimiento electrónico, consultar un creciente catálogo de datos: identidad, residencia, desempleo, titulaciones, datos catastrales, registros civiles, prestaciones, etc.

Para consultar dichos servicios la SGAD pone a disposición de los organismos el: Catálogo de Servicios de Verificación y consulta de Datos SCSP (Sustitución de Certificados en Soporte Papel), accesible en el Centro de Transferencia de Tecnología (CTT) del Portal de Administración electrónica.



Cómo solicitar el servicio: El alta del organismo en el **cliente ligero de la PID** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Canal de denuncias anónimas:

Canal de denuncias (Ley 2/2023).

Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Denuncias anónimas.

La aplicación web **Canal de Denuncias** facilita, en el ámbito de la Administración del Estado el cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

De acuerdo a la preservación de la identidad del informante en todo momento, establecida por la ley, esta información nunca será objeto del derecho de acceso a datos personales y se limita la posibilidad de comunicación de dicha identidad sólo a la autoridad judicial, el Ministerio Fiscal o la autoridad administrativa competente exigiendo que, en todo caso, se impida el acceso por terceros a la misma.

Canal de Denuncias garantiza la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la fase de tramitación. Igualmente se garantiza la protección de todos los datos de las denuncias frente a accesos no autorizados. El sistema no almacena la dirección IP del informante.

El sistema interno de información que ofrece Canal de Denuncias para cada entidad consta de dos partes:

- Canal interno de información (Canal de denuncias): Permite el alta y seguimiento de las denuncias por parte de los informantes.
 - Alta verbal (grabación de voz distorsionada) y/o escrito (formulario).
 - Protección de la identidad.
 - Posibilidad de adjuntar documentos (también en la fase de tramitación y resolución).
 - Acceso anónimo o con datos identificativos (no accesibles al gestor).
- Sistema de gestión y administración (*backend*), para la resolución/escalado de los distintos tipos de denuncia. Este módulo permite tanto la administración del servicio (usuarios, roles, etc.) como la gestión interna por parte de la entidad de las denuncias recibidas.
 - Roles (según el Sistema de Integridad de la AGE - SIAGE): Administrador técnico, Administrador de entidad (opcional), Supergestor (opcional), Gestor.
 - Gestión delegada de usuarios y roles.
 - Gestión de avisos y comunicaciones.
 - Buscador de denuncias.

- Gestión de conflicto de intereses.

La SGAD y el centro usuario deberán formalizar un modelo de aceptación de las condiciones del servicio y encargo del tratamiento de forma previa a la prestación del servicio. Deberá actualizarse el RAT (Registro de actividades de tratamiento) del centro usuario.



Cómo solicitar el servicio: El alta del organismo en el servicio de **Canal de Denuncias anónimas** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.



Cita previa:

Cita previa – Gestión de citas presenciales y virtuales.



Tipología: Sede y procedimientos electrónicos.

Área: Cita Previa.

Permite, mediante una aplicación web, la gestión de las citas de los ciudadanos en las oficinas de atención o en otros canales.

La aplicación consta de dos partes:

Para el ciudadano, ofrece un frontal en Internet con la oferta de citas que se haya configurado por parte del centro usuario. El ciudadano puede elegir la cita en función del trámite que desee realizar. Adicionalmente, se permite como canal alternativo la gestión de citas mediante el servicio telefónico 060.

Para los administradores de los centros usuarios, ofrece una aplicación de *backend* para configurar las sedes, trámites, jornadas, mesas y horarios y publicar las citas libres. Se pueden definir distintos tipos de trámites (con una duración predeterminada), mesas de atención al público, jornadas, festivos y horarios para, en base a esta información, confeccionar los calendarios de citas disponibles.

Para cada centro usuario, Cita Previa permite definir ámbitos (por ejemplo, provincias) y en cada ámbito sedes de atención al público (oficinas).

El servicio admite que las citas estén disponible a través de Internet o solo desde la aplicación interna (para reserva telefónica o de manera presencial). Así, un determinado trámite puede ofrecerse solo a través de la aplicación interna o también a través de Internet. De igual manera, una determinada mesa asociada a un trámite puede ofrecer sus citas solo a través de la aplicación interna o también a través de Internet.

La aplicación interna cuenta con 4 perfiles de usuario:

1. Operador de información.
2. Citador.
3. Gestor.
4. Administrador.

El acceso del ciudadano a Cita Previa en Internet puede configurarse para que no requiera autenticación o bien solicite acceder a través de CI@ve. El centro usuario puede configurar cupos de citas de un determinado trámite para un tipo u otro de acceso. La obtención de

cita se realiza proporcionando la información configurada para cada trámite, por ejemplo: nombre y apellidos, DNI y país de nacionalidad.

Para la obtención de una cita el ciudadano selecciona en primer lugar el ámbito para el que desea obtenerla, luego el trámite y finalmente la sede de entre las que tengan citas disponibles.

El administrador de la aplicación puede configurar para cada trámite y provincia el modo en el que ciudadano va a visualizar la relación de citas disponibles. Existen cuatro modalidades diferentes:

- Vista Una: Primera Cita Disponible.
- Vista Tres: Tres primeras citas disponibles.
- Vista Hora: Tres primeras citas disponibles con elección de hora a partir de la que se desea la cita.
- Vista Mapa: Calendario completo de citas disponibles.

Otras funcionalidades del servicio son:

- Consulta de citas en el calendario de Carpeta Ciudadana.
- Posibilidad de video-citas.
- Integración con el Gestor de Turnos ATENEO.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro en el servicio de **Cita previa** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

El servicio Cita Previa requiere la firma de un Convenio de Colaboración. Una vez solicitada el alta, desde la SGAD se contactará con el organismo solicitante para la tramitación del convenio.



3. Servicios de infraestructura



Puesto de trabajo inteligente:

Correo electrónico multidominio.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Gestión del puesto de trabajo inteligente.

Este servicio permite ofrecer a las distintas unidades, de una manera unificada, correo electrónico y herramientas de colaboración (agenda, tareas, notas, etc.) como un servicio compartido.

Incluye las funciones habituales de los sistemas de correo y colaboración:

- Buzones de correo electrónico.
 - Cada centro usuario independientemente de dónde estén sus buzones por defecto puede tener su dominio de correo propio o puede compartir el dominio común (@correo.gob.es).
 - Accesible mediante diferentes protocolos clientes IMAP, POP3, Exchange o ActiveSync en función del sistema de buzones elegido.
 - Libreta de direcciones única por dominio/organismo.
 - Interoperabilidad entre buzones.
 - Mecanismos de compartición posibles entre plataformas.
- Acceso tanto desde internet como a través de Red SARA con clientes de correo web y pesados (Outlook, Thunderbird, etc.), así como desde dispositivos móviles.
- Servicios de calendario y agenda, gestión de contactos y listas de distribución, gestión de tareas y notas.
- Servicio de filtrado de correo: antivirus, antispam.
- Integración con los sistemas de autenticación de cada entidad.
- Alta disponibilidad.
- Servicio envío de correo desde aplicaciones del organismo a través de Red SARA.

El centro adherido será el encargado de la administración y gestión de sus usuarios (altas/bajas de usuarios, etc.) y proporcionará el primer nivel de soporte tanto técnico como operativo, resolviendo las incidencias funcionales básicas del sistema que estén dentro de su ámbito de actuación. La SGAD proporciona el soporte de Nivel 2 y 3 a los técnicos del organismo, con soporte 24x7 para garantizar la continuidad del servicio,

responsabilizándose de la notificación de incidencias relacionadas con su funcionamiento y de su resolución.

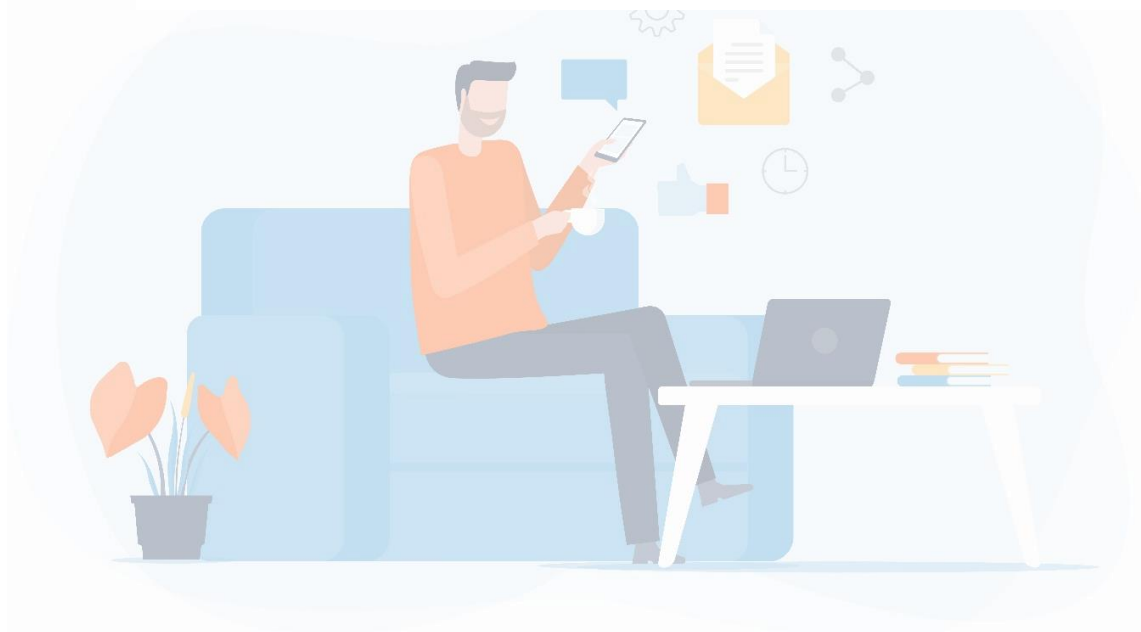
El servicio se ofrece mediante dos plataformas interoperables alojadas en los Centros de Proceso de Datos de la SGAD y los organismos adheridos al servicio podrán disponer de una variedad de buzones en ambas plataformas además de en la nube de Microsoft (Exchange Online). Así, se ofrecen tres modalidades en cuanto a la ubicación de los buzones de correo, que además no son excluyentes entre sí:

- Servicio de Correo Multidominio (MDM)
 - Basado en plataforma OpenSource.
 - No requiere licencias.
- Servicio de Correo Unificado Exchange (CUE)
 - Sobre la infraestructura de Nube Sara.
 - Exchange On Premise.
 - Requiere licencias cliente (Exchange CAL, Windows Server CAL, Outlook, según solución), proporcionadas por el organismo usuario.
- Buzones en Office365, en la nube de Microsoft :
 - Exchange On Line.
 - Requiere licencias de suscripción de Exchange Online u office 365, proporcionadas por el organismo usuario.

El organismo podrá elegir dónde ubicar sus buzones en función de los perfiles de sus usuarios.



Cómo solicitar el servicio: El alta del organismo en el servicio de **Correo electrónico multidominio** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.



WorkSpace One – Gestión de puesto de trabajo.

Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Gestión del puesto de trabajo inteligente.

El objetivo de este servicio es garantizar el acceso de los usuarios del organismo a sus aplicaciones y datos de forma segura desde cada dispositivo (portátil, móvil, etc.), proporcionando así:

- Gestión de dispositivos (PCs) sin importar su ubicación, siempre que tengan acceso a internet/red corporativa.
- Un sitio único para todas las aplicaciones de negocio, optimizado por tipo de dispositivo.
- Autoservicio simple para enrolar nuevos usuarios y dispositivos.
- Fácil autenticación multifactor usando cualquier dispositivo móvil.
- Privacidad por diseño, asegurando que aplicaciones y datos personales permanecen invisibles para el técnico de TI.

El enrolamiento de nuevos organismos en el servicio de puesto de trabajo de nueva generación proporcionado por la SGAD es un proceso sencillo que consta de las siguientes actividades principales

1. Creación en el entorno Workspace ONE de SGAD del espacio organizativo (Customer OG) destinado a gestionar el parque de dispositivos de la nueva entidad con personalización del *branding* para los usuarios finales
2. Integración con el Directorio Activo de la entidad y acceso a recursos corporativos. En esta fase se desplegarán los conectores necesarios para integrar la infraestructura de AD de la entidad en el entorno Workspace ONE de SGAD.
3. Definición de políticas de acceso y despliegue de aplicaciones. En esta etapa se crearán las políticas adecuadas para la gestión del parque de dispositivos de la entidad y se prepara el catálogo de aplicaciones, contenidos y servicios a los que los usuarios finales tendrán acceso.
4. Enrolamiento de dispositivos. Para empezar a proporcionar el servicio de Puesto de Trabajo de Nueva Generación se establecerá un plan de difusión para el usuario final con guías de uso para el servicio, así como indicaciones de como enrolar sus dispositivos.
5. Educación de usuarios finales y preparación del entorno de soporte. Además de enviarle guías de uso del servicio y enrolado al usuario final, se le proporcionará información de las características del servicio.

Se configurarán los cuadros de mando para monitorizar el servicio, así como la experiencia de usuario, proporcionando capacidades de automatización de acciones ante distintos eventos en el ciclo de vida de los dispositivos.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro en el servicio de **WorkSpace One** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.



Videoconferencia:

Reúnete – Servicio común de reuniones virtuales.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Videoconferencia.

Reúnete, es el Servicio Común de Reuniones Virtuales de la Red SARA, que ofrece un servicio de videoconferencia a todas las Administraciones Públicas. Su objetivo es facilitar el trabajo en equipo evitando desplazamientos, reduciendo el gasto y favoreciendo la disminución de la huella de carbono.

Ofrece las funcionalidades necesarias para las videoconferencias, con toda la seguridad de la Red SARA:

- Videoconferencia en movilidad: Acceso al servicio desde internet o desde Red SARA utilizando un navegador web.
- Conexión de salas tradicionales de videoconferencia: Mediante protocolo SIP/H.323
- Conexión por voz: Mediante llamada telefónica.
- Grabación de sesiones: Distribuidas mediante el servicio horizontal Almacén.
- Compartición del contenido de un PC: Bien desde el propio PC en que se está manteniendo la videoconferencia, bien desde un PC conectado a un terminal de videoconferencia a través de un canal adicional de vídeo.



Cómo solicitar el servicio: No se requiere solicitar el alta del organismo en el servicio **Reúnete**, cualquier usuario que tenga un enlace de videoconferencia puede conectarse a ella usando los datos de conexión que le haya proporcionado el organizador. Para organizar una videoconferencia se requiere el envío de un formulario con los datos de ésta y del organizador al buzón de correo reunete.redsara@correo.gob.es.

Comunicaciones:

Comunicaciones/Red SARA.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Comunicaciones.

La **Red SARA** (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las Administraciones Públicas Españolas e instituciones europeas, facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios.

Se regula en el Art. 13 del Real Decreto 4/2010 que regula el Esquema nacional de Interoperabilidad y en la Resolución de 19 de julio de 2011 que aprueba la Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, estableciendo las condiciones en las que cualquier órgano de una administración o entidad de derecho público vinculada o dependiente de aquella, accederá a la **Red SARA**.

Supone un instrumento de racionalización y ahorro en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo la compartición de servicios entre Administraciones.

Características:

- **Fiabilidad:** Red completamente mallada, sin puntos únicos de fallo, tecnología de última generación y soporte 24x7x365.
- **Seguridad:** Tráfico cifrado y Sistema de Alerta Temprana ante incidentes de seguridad, en colaboración con el CCN-CERT.
- **Capacidad:** Ancho de banda de 10 Gbps en Ministerios y 100 Mbps en Comunidades Autónomas.
- **Calidad de Servicio (QoS):** Cada dato se trata según su naturaleza.
- **Interoperabilidad:** Gateway Ipv6 común, para que los servicios de Administración Electrónica puedan ser accesibles a los ciudadanos utilizando conexiones Ipv6.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en el servicio de **Comunicaciones SARA** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Contrato Unificado de Comunicaciones.

Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Comunicaciones.

Su objetivo es consolidar las comunicaciones y redes de la Administración del Estado creando de una red corporativa única que proporciona en dicho ámbito una comunicación de calidad entre todas sus sedes y entre todos sus empleados.

Incluye los siguientes servicios:

- Red corporativa multiservicio y servicio de telefonía fija.

Una única red multiservicio de altas prestaciones, en la que convergen las diversas redes WAN (*Wide Area Network*) de la Administración del Estado que prestan los servicios de transmisión de voz, datos y multimedia.

- Comunicaciones móviles.

Comprende el suministro de dispositivos móviles, los servicios de implantación, gestión y mantenimiento de la red corporativa de telefonía móvil y su interconexión con la telefonía fija, así como el suministro de una plataforma corporativa de gestión de dispositivos móviles.

- Internet.

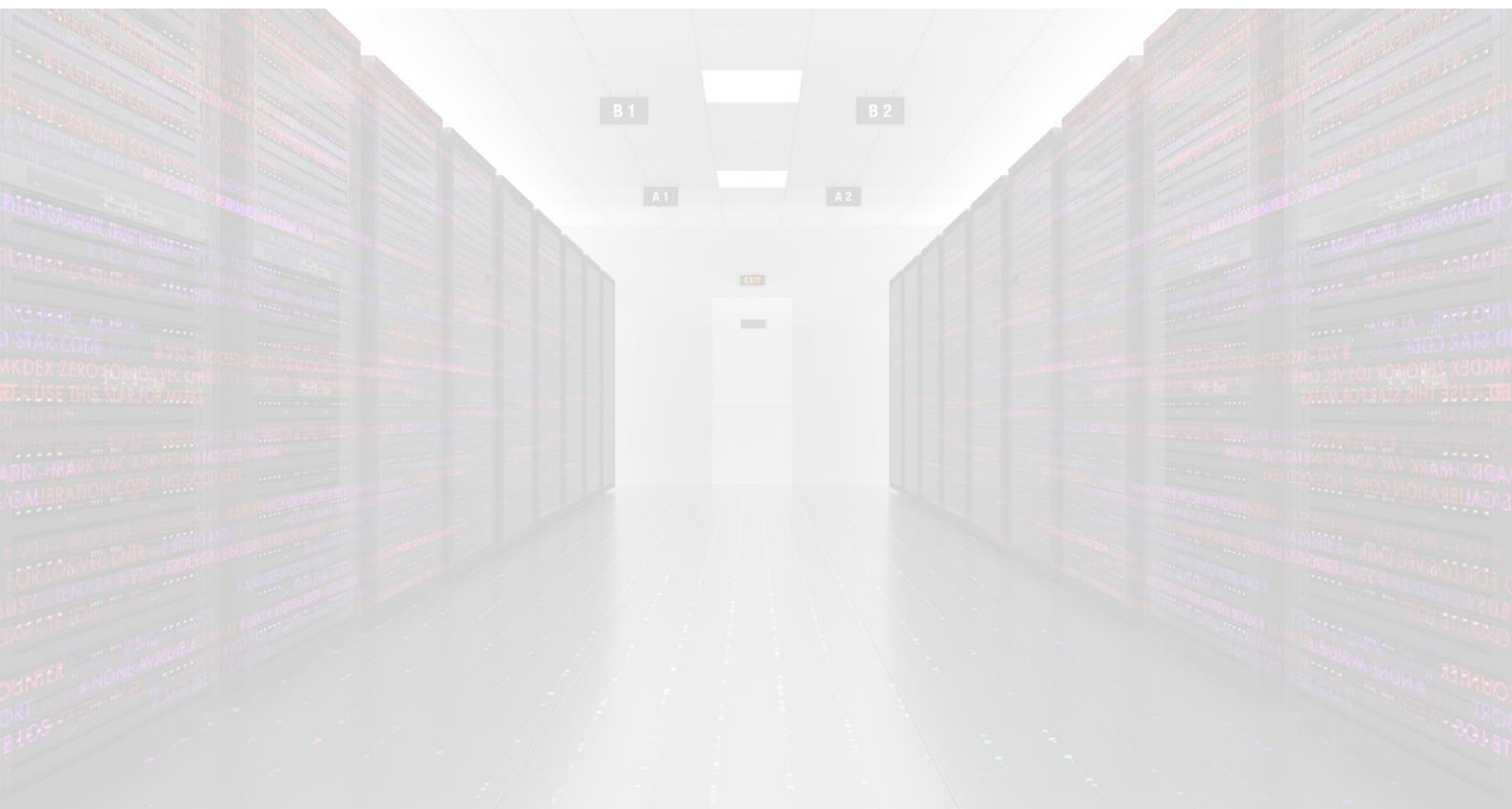
Servicios de acceso a Internet a los centros de la Administración del Estado, incluyendo todas las labores de equipamiento, configuración, puesta en marcha, mantenimiento y gestión de los mismos, así como la prestación de determinados servicios específicos de seguridad. Así, se dispone de un modelo unificado en que la conexión a Internet de todas las sedes se realiza a través de dos únicos puntos de agregación de tráfico.

- Red internacional.

Prestación de los servicios de telecomunicaciones correspondientes a las sedes físicas de la Administración del Estado ubicadas fuera de España, mediante la implantación y operación de la red WAN corporativa multiservicio de ámbito internacional. El alcance comprende los Ministerios con sedes corporativas en el extranjero, incluyendo las redes internacionales del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (Secretaría de Estado de Comercio), del Ministerio de Trabajo y Economía Social, y del Ministerio de Industria y Turismo, así como las sedes de menor tamaño de otros ministerios.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en el servicio de **Contrato unificado de Comunicaciones** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.



Nube SARA:

Nube SARA.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Infraestructura en cloud.

NubeSARA es un servicio compartido que provee de infraestructura como servicio (IaaS, *Infrastructure as a Service*). Su catálogo de servicios permite el alojamiento de máquinas virtuales, contenedores *kubernetes* y base de datos Oracle como servicio, así como la provisión bajo demanda de servicios de almacenamiento de ficheros (NAS, *Network Attached Storage*) mediante protocolo CIFS o NFS, o de objetos, mediante protocolo S3. Asimismo, **NubeSARA** provee de la capacidad de realización de copias de seguridad tanto de las máquinas virtuales como del almacenamiento de ficheros.

Características:

- **Fiabilidad:** Servicio de alta disponibilidad con nodos en distintos Centros de Proceso de Datos (CPDs).
- **Facilidad de Gestión:** Administración mediante un Portal de autoprovisión que permite a los usuarios finales la gestión automatizada tanto de las nuevas solicitudes como las funcionalidades de gestión remota de la infraestructura
- **Interoperabilidad:** Cualquier servicio alojado en NubeSARA puede tener acceso a los servicios de conectividad de red de Red SARA.

Se trata de un servicio que proporciona servicios de computación y almacenamiento en nube híbrida para la Administración del Estado, mediante la configuración de nodos de consolidación tanto en CPDs de la Administración (nube privada) como, en una segunda fase, de proveedores externos (nube pública, no disponible actualmente) que permitirá a las unidades TIC clientes del servicio proveerse de capacidades tanto en nube privada como en nube pública, lo que decidirán para cada servicio que tengan que implantar atendiendo a sus características y los costes que puedan asumir.

Todos los nodos son gestionados mediante un portal común de aprovisionamiento multiorganismo. Esta conformación de nube supone en la práctica varias arquitecturas de ejecución normalizadas, industrializadas, predecibles, medibles y comparables en un escenario de pago por uso optimizado para el consumo granular de infraestructura TIC por parte de las diferentes unidades. Aunque inicialmente se centra en la infraestructura como

servicio, proporcionará gradualmente servicios de mayor madurez, tales como plataforma como servicio y aplicación como servicio (por ejemplo, gestión de la nómina en la nube).

Los componentes de la prestación serán los habituales en servicios de estas características:

- Provisión de servidores virtuales con diferentes características configurables.
- Almacenamiento compartido.
- Comunicaciones.
- Backup.
- Alta disponibilidad de componentes.
- Monitorización de la infraestructura de soporte del servicio.
- Control del consumo.
- Y el resto de los componentes que se configuren en el catálogo de servicios.



Cómo solicitar el servicio: El alta del centro usuario en el servicio **Nube SARA** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Posteriormente la SGAD contactará con el solicitante para concretar los detalles técnicos de la infraestructura requerida.

Centro de Operaciones de Ciberseguridad:

COCS – Centro de Operaciones de Ciberseguridad.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Ciberseguridad.

El **Centro de Operaciones de Ciberseguridad** de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (**COCS**), previsto en la Medida 9 del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025, es un servicio compartido y de prestación centralizada, dirigido a proteger a la Administración General del Estado y sus organismos públicos y entidades de derecho público en la operación diaria de sus sistemas de información y comunicaciones.

El **COCS** reforzará, a través de servicios horizontales de ciberseguridad, las capacidades de prevención, protección, detección y respuesta ante incidentes de ciberseguridad, de forma que gracias a la optimización y las economías de escala se obtenga una mejor eficacia y eficiencia y sirva de referente para otros centros.

La División de Planificación y Coordinación de Ciberseguridad, dependiente de la Secretaría General de Administración Digital (SGAD), es la responsable de la dirección técnica y estratégica del servicio. El Centro Criptológico Nacional (CCN) pone a disposición su capacidad de ciberseguridad, herramientas y soluciones de ciberseguridad, así como capacidades de ciberinteligencia, investigación y respuesta experta ante incidentes de seguridad complejos; así mismo apoya a la SGAD en la dirección técnica y estratégica del servicio y en el seguimiento y ejecución del contrato.

Se encuentran en el alcance del **COCS** la totalidad de las entidades usuarias del Servicio Unificado de Comunicaciones de la Administración del Estado, más otras entidades que cuentan con conexión directa a un nodo de interconexión de Red SARA.

El **COCS** presta servicios de prevención, protección, detección respuesta ante incidentes de ciberseguridad, asesoramiento y apoyo a la gestión de ciberseguridad:

- Prevención de incidentes de ciberseguridad:
 - Análisis de vulnerabilidades automatizado.
 - Pruebas de seguridad de Caja Gris.
 - Pruebas de seguridad de Caja Negra.

- Análisis de seguridad de código.
- Pruebas de seguridad de Caja Blanca.
- Vigilancia digital.
- Capacitación y concienciación en seguridad.
- Apoyo a remediación de vulnerabilidades.
- Protección de la seguridad:
 - Servicios de seguridad perimetral.
 - Servicios de navegación limpia.
 - Servicios de correo limpio.
 - Servicios de acceso remoto seguro.
 - Soporte y gestión de dispositivos de protección.
- Detección de incidentes de ciberseguridad:
 - Provisión de un sistema de EDR.
 - Monitorización de eventos de seguridad.
 - Detección de incidentes de seguridad.
 - Búsqueda proactiva de amenazas.
 - Detección de fuga de información.
 - Servicios de alerta temprana (SAT).
- Gestión y respuesta ante incidentes de ciberseguridad:
 - Análisis y respuesta a incidentes de seguridad (N2 y N3).
 - Soporte a la gestión de crisis.
 - Análisis forense.
 - Laboratorio de análisis de malware.
 - Copia y descifrado de tráfico de Internet.
- Asesoramiento especializado en ciberseguridad:
 - Asesoramiento en ciberseguridad.
 - Asesoramiento legal.
- Apoyo a la gestión de la ciberseguridad:
 - Información de estado de seguridad.



Cómo solicitar el servicio: No se requiere solicitud, pues la integración en el COCS es obligatoria para todos los Ministerios y sus organismos y entidades de derecho público vinculados o dependientes. La SGAD contactará con los respectivos responsables de ciberseguridad para coordinar la provisión de los servicios del COCS.

Canal telefónico 060:

Canal 060.



Tipología: Servicios de infraestructura.

Área: Atención a la ciudadanía.

El **servicio multicanal 060** es el servicio de información de la Administración del Estado, ofreciendo un servicio común de atención al ciudadano.

El **Servicio 060** proporciona asistencia multicanal al ciudadano en las consultas de información y trámites que tenga que realizar con la Administración del Estado. Mediante una infraestructura única, se han integrado servicios de distintos organismos en un único servicio común, lo que permite racionalizar y mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano.

Proporciona una infraestructura común de red inteligente para absorber y atender las consultas de ciudadanos, así como un conjunto de agentes que dan respuesta a las consultas que requieren un mayor grado de personificación en la atención. Permite así mejorar la calidad de atención al ciudadano empleando y optimizando los recursos existentes.

Entre otros, se ofrecen los siguientes servicios:

- Recepción y encaminamiento inteligente de llamadas a través de un sistema de inteligencia artificial y lingüística que cataloga y clasifica las interacciones de los ciudadanos y los sistemas informáticos (pregunta abierta).
- Servicios de menú de voz informativos e interacción automática (reconocimiento de voz y conversión texto a voz).
- Herramientas de gestión de agentes, monitorización y tipificación de llamadas.
- Gestión de colas, flujos, grabación de las llamadas e informes a medida.

Los servicios de red inteligente con lenguaje natural permiten adherir nuevos servicios de manera flexible e ilimitada, ajustándose a las necesidades y requisitos de cada centro. Además, permite reutilizar el conocimiento de los agentes y los recursos de los sistemas, simultanear tareas con el consiguiente ahorro de costes para la Administración.

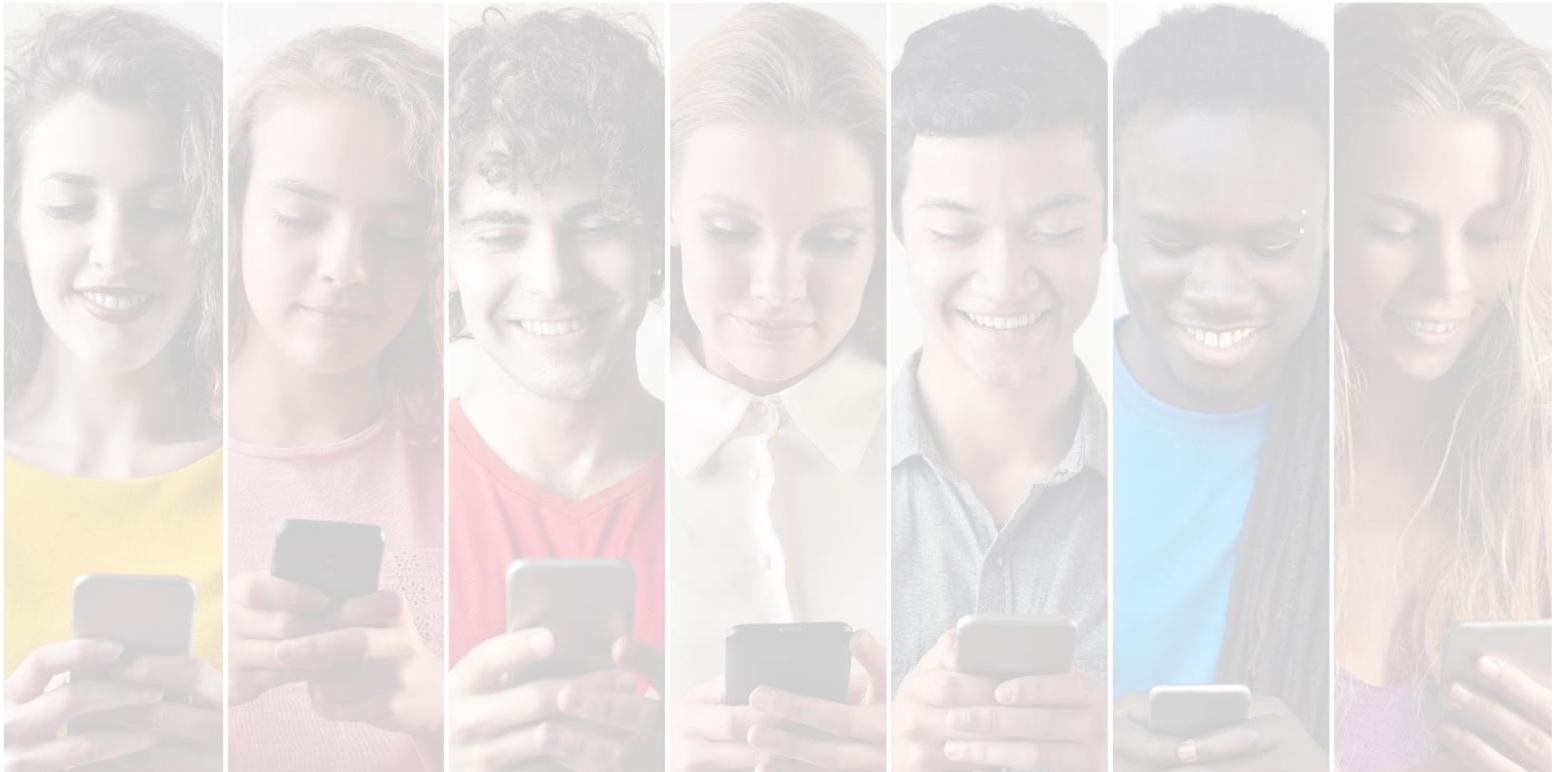
Las unidades adheridas pueden prestar su servicio de atención a través del número único 060 o mantener un número de acceso directo durante un periodo de tiempo, cuando así se acuerde.

De manera adicional, la infraestructura 060 asume la gestión y provisión de otros servicios telefónicos de red inteligente (90x o 9x).



Cómo solicitar el servicio: El alta del organismo en el **servicio 060** se puede solicitar en el formulario del kit de subsecretaría.

Posteriormente la SGAD contactará con el solicitante para concretar los detalles técnicos del servicio y la firma del convenio de colaboración.





Abril 2024



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



España | digital 

20
26