

Secretaría General de Administración Digital

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN DIGITAL

TÍTULO: Directrices para la elaboración de los planes de acción departamentales para la transformación digital

Elaboración y coordinación de contenidos: Secretaría General de Administración Digital (SGAD)

Responsable edición digital: Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):

<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:

© Ministerio de Hacienda y Función Pública
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Información,
Documentación y Publicaciones
Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO: 169-17-177-X



El presente documento está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual versión 4.0 España.

Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra
- Hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:

- Reconocimiento. Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- Compartir bajo la misma licencia. Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Esto es un resumen legible por humanos del texto legal (la licencia completa) disponible en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Índice



1. Introducción



2. Directrices relativas al proceso de elaboración y contenido de los Planes de Acción Departamentales



3. Directrices relativas a la inclusión de determinadas medidas del Plan de Transformación de la AGE en los Planes de Acción Departamentales



4. Directrices relativas a la puesta en marcha e implantación de las medidas a incluir en los Planes de Acción Departamentales



Anexo I. Modelo de ficha de actuación departamental



1. Introducción



1. Introducción

Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han ido introduciendo poco a poco en la Administración, generando **grandes cambios en su operativa y actividad**. Los nuevos medios de relación entre los ciudadanos y empresas y la Administración Pública crean la necesidad de llevar a cabo un **proceso de digitalización**, adaptando los servicios, procesos, operaciones y capacidades de la Administración a una nueva realidad digital.

Atendiendo a esta nueva realidad, se aprobó el **Real Decreto 806/2014 (BOE-A-2014-9741)** sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la AGE y sus Organismos Públicos. A partir del citado Real Decreto, y conscientes de la necesidad de incluir las TIC en la Administración, el Gobierno aprobó el **Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos**, considerado como la estrategia TIC a seguir por todos los Departamentos de la Administración del Estado.

Este Plan se conforma como un **marco estratégico general** que define las pautas para llevar a cabo una transformación de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. Para ello, define unos principios rectores, objetivos generales y acciones y medidas para alcanzar dichos objetivos, a la vez que hitos a cumplir en el medio y largo plazo.

El Plan de Transformación Digital definido tiene los siguientes **objetivos**:

1. Incrementar la **productividad y la eficacia** en el funcionamiento interno de la Administración, como elemento de competitividad nacional
2. Profundizar en la **transformación digital de las administraciones públicas**, convirtiendo el canal digital en el preferente para la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración así como el medio idóneo para que los empleados públicos desempeñen sus labores, mejorando así la calidad de los servicios prestados a aquéllos y la transparencia en el funcionamiento interno de ésta.
3. Conseguir una mayor **eficiencia en los servicios TIC comunes** de la Administración, obteniendo sinergias por el uso de medios y servicios compartidos, que permita derivar recursos para la innovación y la ampliación de los servicios.
4. Implantar una **Gestión Corporativa Inteligente de la información y los datos**, que permita capitalizar ese activo mejorando la eficacia de la Administración y en beneficio de los ciudadanos, garantizando la protección de su identidad digital.
5. Adoptar una estrategia corporativa de **seguridad y usabilidad de los servicios públicos digitales** para aumentar la confianza en ellos y fomentar su uso.

Con el objetivo de materializar estos objetivos en medidas concretas, el Plan define las siguientes **líneas de actuación**:

1. **Transformar los procesos de gestión** internos de las unidades administrativas en electrónicos
2. Desarrollar el **puesto de trabajo digital**
3. Proveer **servicios públicos digitales** adaptados a las nuevas tecnologías

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4. Mejorar la **satisfacción** del usuario en el uso de los servicios públicos digitales
5. Promover la **innovación** en la prestación de servicios
6. Proveer de manera compartida **servicios comunes**
7. **Publicar la información** disponible para ciudadanos y empresas
8. Disponer de **sistemas de análisis de datos** para la toma de decisiones
9. Garantizar la **seguridad de los sistemas** de información de la AGE y sus organismos públicos

Para poner en marcha e implantar la estrategia definida es imprescindible que todas las Comisiones Ministeriales de Administración Digital (CMAD) elaboren un **plan de acción departamental para la transformación digital** que, siguiendo las líneas establecidas en la estrategia general, defina las pautas para la **digitalización de sus servicios y el rediseño integral de sus procesos**. En este sentido, con el propósito de que estos planes sigan una misma estructura y no se desvíen de los objetivos establecidos por la estrategia general, la DTIC es la encargada de establecer unas **directrices generales que sirvan de apoyo en su definición**.

Por tanto, este documento representa un **conjunto de indicaciones y directrices** que, a modo de guía, servirá de apoyo a todos los Departamentos Ministeriales en su elaboración de los planes departamentales cumpliendo con una estructura común y sin desviarse de los objetivos, líneas de acción y medidas definidas por el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos. Para ello, en este documento se establecen tres tipos de directrices:

- Directrices relativas a la **estructura y contenido** de los Planes de Acción Departamentales: Incluye recomendaciones respecto al proceso de elaboración y contenido de los planes.
- Directrices relativas a la **obligatoriedad o conveniencia de inclusión de determinadas medidas** del Plan de Transformación de la AGE en los Planes de Acción Departamentales: Contiene indicaciones sobre la necesidad de incluir en los planes departamentales los diferentes tipos de medidas definidos en el Plan de Transformación.
- Directrices relativas a la **puesta en marcha y seguimiento de las medidas** del Plan de Transformación de la AGE en los Planes de Acción Departamentales: Consta de una serie de recomendaciones sobre la definición y adaptación de las medidas a cada plan sectorial.

Observación: Este documento es complemento del Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

Las referencias a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), se entenderán referidas a la actual Secretaría General de Administración Digital (SGAD) que por el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, ([BOE-A-2016-10459](#)) sustituye y asume competencias de la DTIC. Competencias y funciones referidas asimismo en el Real Decreto 769/2017, de 28 de julio, ([BOE-A-2017-9012](#)) que desarrolla funciones y estructura de la SGAD.



2. Directrices relativas al proceso de elaboración y contenido de los Planes de Acción Departamentales



2. Directrices relativas al proceso de elaboración y contenido de los Planes de Acción Departamentales

Comprenden un conjunto de recomendaciones a la hora de elaborar los Planes de Acción, así como la estructura que han de tener los mismos.

La estructura de los Planes de Acción será la siguiente:

1. **Ámbito**

- Relación de los órganos y organismos públicos adscritos a los que hace referencia el Plan de Acción Departamental para la transformación digital.

2. **Contexto actual del Departamento en relación al Plan de Transformación de la AGE**

- En este apartado se hará una breve descripción de la situación del Departamento en relación a los objetivos estratégicos del Plan de Transformación Digital.

3. **Plan Operativo**

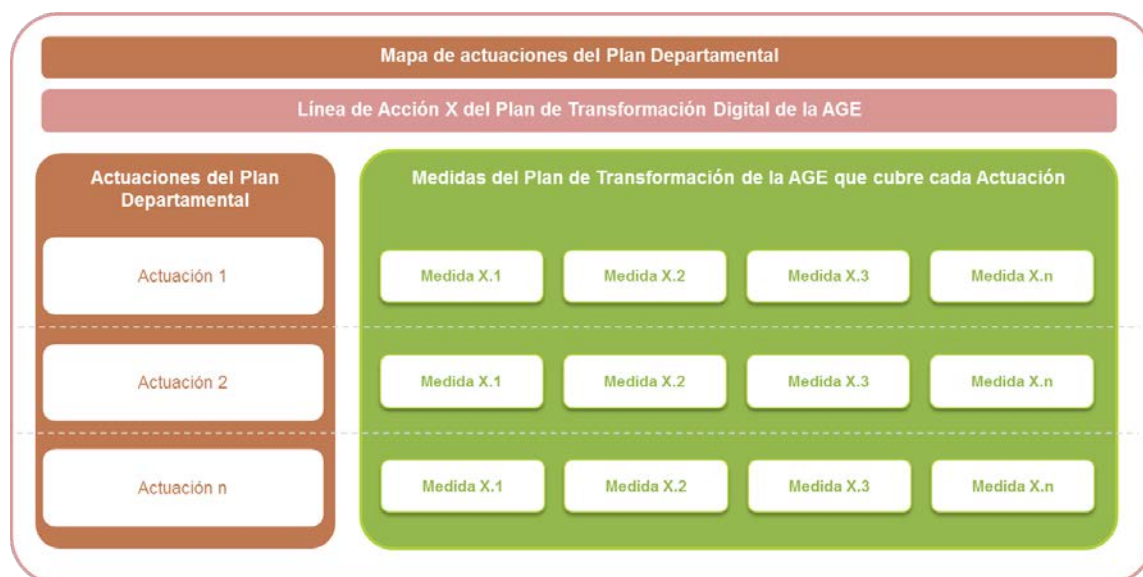
Para elaborar el Plan Operativo, se seguirán una serie de pasos para cada una de las nueve líneas de acción contempladas en el Plan. Los pasos son los siguientes:

- Analizar la situación de partida en relación a la línea de acción
 - El **objeto de este apartado** es plasmar de forma resumida el estado de situación de implantación, en el Departamento, de las medidas que el Plan de Transformación Digital de la AGE establece para dar respuesta a la línea de acción. Este apartado debe servir, también, como base para la posterior reflexión a realizar sobre las prioridades funcionales de cada unidad funcional para los 2 años de vigencia del Plan.
 - El punto de partida deberá ser el diagnóstico de situación inicial, a realizar en **cada Departamento**, de cara a conocer el grado de implantación de las medidas del Plan de la AGE para el caso de los procesos internos/servicios y procedimientos del Departamento.
 - En dicho diagnóstico, el órgano competente de su elaboración o, en su defecto, el que designe la CMAD, deberá **contar con la visión de las unidades funcionales** en relación al estado de partida de esta línea de acción, de forma que el diagnóstico recabe **la visión TIC y la visión funcional** del Departamento.
 - Este órgano, a modo de lista de control de **medidas del Plan de Transformación Digital de la AGE**, elaborarán una descripción de situación en relación a las medidas planteadas por Plan de Transformación Digital de la AGE en la línea de acción.
 - Al objeto de asegurar una normalización y coordinación de este análisis, el resultado será **revisado y validado por la CMAD**, como paso previo a la formulación del resto del Plan de Acción.
- Definir las prioridades funcionales del Departamento consideradas
 - En este punto se busca **identificar aquellas prioridades funcionales** que deben contemplarse en el Plan de Acción Departamental, en relación con la línea de acción.
 - El órgano competente del Departamento o, en su defecto, el que designe la CMAD, debe **recabar las prioridades que tienen las unidades funcionales** del Departamento (a nivel de DG y Subdirección General o similares) en relación con la transformación digital de los procesos de gestión interna.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Es preciso que este órgano, como paso previo, **analice la situación de partida**, para detectar los puntos de mejora que puedan ser considerados como prioritarios por las unidades funcionales. Ello supondrá **informar del estado de situación de cada una de las medidas previstas** por el Plan de Transformación Digital de la AGE.
 - Cada **unidad funcional deberá establecer un listado de prioridades** en relación a los procesos internos, servicios y/o procedimientos sobre los que existe mayor prioridad de transformación digital.
 - Para la definición de estas prioridades se recomienda que **cada unidad funcional identifique las mismas en relación al listado de medidas que el Plan de la AGE propone** para la línea de acción.
 - El conjunto de prioridades identificadas por las unidades funcionales, y recabadas por el órgano competente serán **objeto de revisión**, para asegurar así una **normalización y coordinación de las mismas**, siendo necesaria una validación de la CMAD como **paso previo a la formulación del resto del Plan de Acción**.
- Construir el mapa de actuaciones y relación con las medidas propuestas en el Plan de Transformación Digital de la AGE
- El objetivo de este apartado es **conocer la relación que existe entre las actuaciones propuestas** por cada uno de los Departamentos, y las **medidas planteadas** en el Plan de Transformación Digital de la AGE en lo referente a la línea de acción.
 - Dichas **actuaciones Departamentales deberán**, por tanto, **basarse en la estrategia y medidas del Plan de Transformación de la AGE**, y **responder a las prioridades funcionales** definidas en el apartado previo.
 - Se **entenderá por actuación aquellas iniciativas que aglutinen varios proyectos del Departamento**; así como aquellos **proyectos singulares** por su especial criticidad, relevante transversalidad o amplia participación de unidades implicadas en su ejecución.
 - La propuesta de actuaciones y la elaboración del mapa de relación de éstas con las medidas deberá ser analizado y aprobado por la **CMAD de cada Departamento, con el apoyo de las unidades funcionales que pudiesen estar involucradas en la actuación**. Así, estas actuaciones deben ser **consultadas con las unidades funcionales** a las que competan, introduciendo sus opiniones y buscando la aceptación de todas ellas por las partes implicadas. Para ello, una vez elaborado el mapa de actuaciones, se enviará a todas las unidades funcionales para que aporten sus comentarios si lo estiman oportuno.
 - Para la creación del mapa de actuaciones, se utilizará la plantilla que se expone a continuación. En ella, se indicará cada una de las actuaciones propuestas a la izquierda. Las medidas de la línea de actuación estarán numeradas, en relación con la numeración expuesta en el apartado de análisis de la situación. A continuación, se hará una **matriz** en la que se irá señalando con una X, por cada una de las actuaciones, las medidas de la estrategia de la AGE a las que afecta.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



- El resultado del mapa de actuaciones elaborado por el órgano competente del Departamento o, en su defecto, el que designe la CMAD será **revisado por la CMAD** con objeto de asegurar la viabilidad y la idoneidad de las actuaciones propuestas, siendo necesaria una validación de forma previa a la definición de cada una de las actuaciones que irían recogidas en el anexo I.

4. Marco de seguimiento y evaluación del Plan

- **Indicadores de contribución al Plan de Transformación Digital de la AGE**
 - Listado de indicadores comunes a todos los Departamentos
- **Indicadores de seguimiento del Plan de Transformación Digital del Departamento**
 - Mapa de indicadores del conjunto de actuaciones del Plan departamental
- **Gobernanza del Plan**
 - Supervisión: Comisión Ministerial de Administración Digital
 - Coordinación técnica: Unidades TIC del Departamento

5. Anexo I: descripción de actuaciones previstas en el Plan de Acción Departamental para la Transformación Digital

Ficha descriptiva de cada actuación del Plan

- **Línea de acción N: Actuación N.1**
 - Objetivo y justificación
 - Áreas de actuación
 - Planificación temporal
 - Unidades involucradas
 - Recursos necesarios
 - Contratación



3. Directrices relativas a la inclusión de determinadas medidas del Plan de Transformación de la AGE en los Planes de Acción Departamentales



3. Directrices relativas a la inclusión de determinadas medidas del Plan de Transformación de la AGE en los Planes de Acción Departamentales

Categorización de las medidas previstas en la Estrategia TIC

- Medidas a incluir en los Planes de acción departamentales para la transformación digital (PADTD) con carácter eminentemente sectorial. (**Medidas de carácter sectorial**)

Dentro de este conjunto de medidas del Plan de Transformación Digital de la AGE se encuentran todas aquellas que pueden ser directamente aplicadas por cada uno de los Departamentos, por no depender de terceros para su implantación.

La inclusión de estas medidas en los Planes de Acción Departamentales será de carácter obligatorio para todos los Departamentos, debido a que el Plan de Transformación Digital de la AGE establece un conjunto de Hitos concretos en relación a las mismas, a los que deben contribuir directamente todos los Departamentos.

Estas medidas serán representadas en el presente documento en **color azul**.

- Medidas a incluir en los PADTD con carácter transversal. (**Medidas transversales con implicación en el Plan de Acción Sectorial**)

Dentro de este conjunto de medidas del Plan de Transformación Digital de la AGE se encuentran todas aquellas que podrán ser directamente aplicadas por cada uno de los Departamentos, pero 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 metodológico de referencia para la aplicación de la mismas.

La inclusión de estas medidas en los Planes de Acción Departamentales será de carácter obligatorio cuando la entidad que lidera la medida emita directrices para todos los Departamentos implicados.

Estas medidas serán representadas en el presente documento en **color verde**.

- Medidas a no ser incluidas en los PADTD por no requerir desarrollo específico a nivel departamental (**Medidas transversales sin implicación en el Plan de Acción Sectorial**)

Estas medidas serán representadas en el presente documento en **color gris**.

Líneas de acción y medidas asociadas

Línea de acción 1 – Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos

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

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Medida 1.2** Actualizar el catálogo de procedimientos administrativos, de forma que contemple cierta información por procedimiento.
- 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.
- 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.
- Medida 1.5** Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.
- 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.
- 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.
- 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.

Línea de acción 2 – Desarrollar el puesto de trabajo digital

- Medida 2.1** 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.
- Medida 2.2** Establecer el marco para el establecimiento de objetivos, especialidades de la jornada de trabajo flexible y seguimiento del desempeño.
- Medida 2.3** Elaboración de una guía o manual de implantación de puesto de trabajo digital en la Administración del Estado.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Línea de acción 3 – Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Medida 3.5** Habilitar el mecanismo de identificación mediante claves concertadas, integrándose con la plataforma CI@ve.
- Medida 3.6** Implantar la carpeta ciudadana donde se acceda a la información que cada unidad administrativa dispone sobre el ciudadano.
- 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.
- Medida 3.8** Facilitar el acceso a los servicios públicos a ciudadanos españoles residentes en el extranjero así como a ciudadanos extranjeros.
- Medida 3.9** Poner a disposición de la empresa, la información y herramientas de gestión digital necesarias para facilitar la creación de negocio.

Línea de acción 4 – Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales

- Medida 4.1** Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales, vía chat, mail o teléfono.
- Medida 4.2** Centralizar los servicios de atención telefónica y de atención a usuarios de los departamentos y sus organismos públicos para el uso de los servicios electrónicos durante las 24 horas de los 365 días del año.
- Medida 4.3** Formar a los informadores de las oficinas de asistencia al ciudadano y a las empresas en materia de la Administración Digital.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Medida 4.4** Evaluar e impulsar la mejora de los servicios públicos digitales.
- Medida 4.5** Proporcionar información del estado de completitud cuando se hace uso de un servicio público electrónico.
- Medida 4.6** Introducir encuestas de satisfacción tras hacer uso de un servicio público electrónico.
- Medida 4.7** Poner a disposición de las organizaciones de la AGE los instrumentos necesarios para medir la actividad administrativa.

Línea de acción 5 – Promover la innovación en la prestación de servicio

- Medida 5.1** Facilitar la creación de equipos interdisciplinarios para el diseño de los servicios digitales.
- Medida 5.2** Promover la generación de ideas y la creatividad en la búsqueda de nuevas soluciones.
- 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.
- Medida 5.4** Intercambiar conocimiento mediante el uso de herramientas colaborativas.
- Medida 5.5** Creación de un foro de Transformación digital, en el que participen CCAA, EELL, las asociaciones representantes de Empresas, de Intermediarios y de usuarios.
- 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.
- Medida 5.7** Facilitar el desarrollo de aplicaciones para generar información en formatos reutilizables.
- Medida 5.8** Establecer un marco común de gestión de proyectos que incentive la innovación desde la concepción del proyecto.
- Medida 5.9** Establecer los Premios individuales a los empleados públicos que propongan medidas innovadoras en la Administración.
- Medida 5.10** Buscar mecanismos de colaboración con el sector privado para desarrollar procesos que optimicen la prestación de servicios.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Línea de acción 6 – Proveer de manera compartida servicios comunes

- Medida 6.1** Reducir el número de CPDs de la AGE y de sus organismos públicos, declararlos compartidos y configurarlos como nodos de consolidación TIC.
- Medida 6.2** Consolidar los nodos públicos de hosting y housing.
- Medida 6.3** Consolidar las infraestructuras y plataformas tecnológicas mediante la constitución de una nube híbrida (nube SARA, con nodos privados y públicos) que ofrezca software, plataforma e infraestructura como servicio (Saas, Paas e Iaas).
- Medida 6.4** Gestionar de manera centralizada el puesto de trabajo y los dispositivos periféricos o establecer criterios y estándares obligatorios de gestión.
- Medida 6.5** Centralizar los servicios TIC comunes que puedan considerarse servicios compartidos, con el fin de prestarse dentro de un Ministerio por su carácter sectorial o para toda la Administración por su carácter transversal.
- Medida 6.6** Instaurar la obligatoriedad de utilizar una aplicación o un servicio compartido ya existente antes de desarrollarlo nuevo desde su inicio. Del mismo modo, antes de plantear una modificación importante de una aplicación será obligatorio utilizar el servicio compartido existente para obtener una prestación análoga.
- Medida 6.7** Valorar y en su caso acometer con los órganos con competencias de recursos humanos una redistribución de los recursos humanos TIC que se adecue al modelo de servicios compartidos conforme se vayan declarando.
- Medida 6.8** Diseñar modelos de colaboración público-privada que faciliten la implantación de los servicios compartidos.

Línea de acción 7 – Publicar la información disponible para ciudadanos y empresas y favorecer su reutilización

- 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.
- Medida 7.2** Fomentar el uso de formatos reutilizables en la gestión de los datos.
- Medida 7.3** Optimizar y homogenizar los sistemas de publicación web para mejorar la calidad de los portales.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Línea de acción 8 – Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones

- Medida 8.1** Establecer una plataforma para el análisis de datos compartidos interdepartamental, o mecanismo equivalente, previo informe favorable de la AEPD, impulsando los cambios normativos necesarios.
- Medida 8.2** Desarrollar herramientas y estándares para utilizar la información basada en la localización, teniendo en cuenta la normativa europea.
- Medida 8.3** Desarrollar mecanismos para compartir información y presentar de forma integrada a los ciudadanos.
- Medida 8.4** Propiciar el análisis sistematizado, predictivo y evaluativo, sobre fuentes múltiples de datos.
- 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.

Línea de acción 9 – Garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE y sus organismos públicos

- Medida 9.1** Ampliación del alcance del ENS a todos los Sistemas de Información de las AA.PP. españolas, al objeto de ampliar los beneficios derivados de su implantación y facilitar su plena implantación según lo previsto en la Estrategia de Ciberseguridad Nacional.
- Medida 9.2** Informar sobre la disponibilidad de los servicios y para aquellos servicios más críticos indicar el porcentaje máximo de indisponibilidad.
- Medida 9.3** Crear un entorno que confiera al ciudadano seguridad al hacer uso de los servicios públicos digitales.
- Medida 9.4** Desarrollar una Política de Seguridad Común a toda la AGE y sus organismos públicos.
- Medida 9.5** Implantar una plataforma común de seguridad gestionada que permita garantizar unos niveles mínimos y aceptables de seguridad para todos los organismos.

() En este documento solo se incluirán directrices para las medidas de carácter sectorial*



4. Directrices relativas a la puesta en marcha e implantación de las medidas a incluir en los Planes de Acción Departamentales



4.a Directrices de medidas sectoriales

4.1 Línea de Acción 1: Transformar los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos.

La línea de Acción del Plan de Transformación Digital de la AGE se centra en la necesidad de avanzar hacia la tramitación automatizada en el diseño de los procedimientos sectoriales, cuando no sea imprescindible la tramitación individualizada de los expedientes y la naturaleza de los mismos lo permita.

Dicha digitalización de procesos no sólo debe centrarse en los procedimientos iniciados a instancia de un ciudadano, empresa u organización externa, sino también en aquellos a través de los cuales se preste un servicio a un empleado público y a los trámites de gestión internos que apoyen a las diferentes áreas funcionales de cada Departamento en el desarrollo de sus cometidos.

A continuación se exponen **las principales directrices para su puesta en marcha e implantación** en los Planes de Acción Departamentales.

Medida 1.1

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

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.

Medida 1.5

Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.

Objetivos

Asegurar la **plena digitalización de los procedimientos administrativos**, de manera que **todos los trámites y actuaciones**, tanto en los que haya interacción con el interesado o con terceros; en los trámites y actuaciones que desarrolle la unidad tramitadora; o aquellos con interacción con otras unidades del Departamento o de otros Departamentos, **se realicen por medios digitales** utilizando servicios web y otros equivalentes.

Como paso previo a la digitalización se persigue la **simplificación de procedimientos** centrada en la eliminación de duplicidades y la concentración de actuaciones, permitiendo incrementar la productividad y la eficiencia de los procedimientos de trabajo.

Hitos

En 2016, los Departamentos ministeriales, de acuerdo con sus prioridades sectoriales habrán implantado la tramitación automatizada de, al menos, un trámite de los procedimientos de mayor impacto. En los años sucesivos se debe implantar un trámite al año por orden decreciente de impacto.

En 2015 el 80% de las notificaciones generadas por la Administración han de emitirse desde el centro de impresión y ensobrado de la AGE y sus organismos públicos, y el 20% por medios electrónicos.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 1.1

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

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.

Medida 1.5

Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.

En 2016 el 80% de los registros de entrada de la AGE y sus organismos públicos estarán digitalizados de manera que no remitirán papel a las unidades tramitadoras, salvo los soportes no susceptibles de digitalización.

En 2017 estarán digitalizados el 100% de los registros.

En 2020, el 100% de los intercambios de documentos y datos intra y entre unidades.

En 2016 se iniciará una revisión del Esquema Nacional de Interoperabilidad como apoyo.

Directrices

- 1 Se deberá acometer un **proceso de simplificación y mejora de los procedimientos administrativos** de los que cada Departamento sea responsable en el que se contemplen, entre otras, las siguientes tareas:
 - **Aprobación**, por parte la CMAD, del **orden de prioridad** a la hora de abordar el proceso de simplificación de acuerdo a criterios como el impacto en usuarios, estacionalidad, volumen de tramitación, grado de informatización, entre otros.
 - **Análisis de la tramitación y documentación** de los procedimientos, al objeto de incorporar aquellas modificaciones que permitan, entre otras, las siguientes mejoras: eliminación o simplificación de trámites, identificación de datos susceptibles de esta ya en poder de la administración, eliminación de interacciones con el interesado, reducción de documentos a aportar por el interesado, etc.
 - **Rediseño de los procedimientos**, una vez simplificados, para su posterior digitalización, impulsando en todo momento la tramitación automatizada. El orden de prelación será el siguiente:
 - **Tramitación Automatizada:** el trámite es realizado por la máquina conforme a la Resolución correspondiente en que se fija las condiciones y el órgano responsable de la actuación automatizada.
 - **Tramitación Colectiva:** cuando el análisis de la información de soporte permita calificar a los expedientes mediante atributos, que servirán de base para que el empleado público pueda realizar la actuación sobre un colectivo de expedientes con atributos comunes
 - **Tramitación Individual:** La clásica que requiere el análisis individual del expediente antes de realizar el trámite."

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 1.1

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

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.

Medida 1.5

Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.

2 Es preciso que cada Departamento establezca **aquellas actuaciones** que permitan que, en **todos los procedimientos, la interacción con el interesado o representante se realice a través de medios digitales**. Ello implicará, entre otras, las siguientes acciones:

- **Se dispondrá de un registro electrónico** tal y como señala la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (desde ahora ENI). Dicho registro será provisto por el servicio compartido de gestión del registro, salvo en caso de disponer de la autorización del Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC (CECETIC) para exceptuarse del mismo. En este caso, deberá ser **plenamente interoperable e interconectado** con el Registro Electrónico General de la AGE.
- Se permitirá que los **documentos presentados de manera presencial sean digitalizados** por la oficina de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico.

Los requisitos a cumplir en la digitalización de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización se hará con arreglo a la **Norma Técnica de Interoperabilidad de Digitalización de Documentos**.

En todos los casos, sin excepción alguna, será obligatoria la integración con el SIR de las soluciones específicas de registro atendiendo al ENI.

- **Se determinarán aquellos procedimientos** en los que, con arreglo al artículo 5 de la Ley 39/2015, se **establecerá la obligación de relacionarse con el Departamento a través de medios electrónicos**, y se definirá el **proceso para la asistencia a los interesados** en dichos procedimientos, en el uso de medios electrónicos a los interesados que así lo soliciten.
- Se utilizará el **registro electrónico de apoderamientos** disponible en la DTIC, plenamente interoperable con el resto de registros de apoderamientos, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen al mismo, todo ello acorde a los artículos 5 y 6 de la Ley 39/2015.
- **Se habilitará el sistema que permita la realización de copias auténticas y copias electrónicas** con arreglo al artículo 27 de la Ley 39/2015 y a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Procedimientos de copiado auténtico y conversión entre documentos electrónicos.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 1.1

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

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.

Medida 1.5

Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.

- **Se habilitarán los mecanismos**, preferiblemente servicios web, **que permitan a las unidades tramitadoras recabar electrónicamente documentos** que hayan sido elaborados por cualquier Administración, evitando la aportación, por parte del interesado, de los mismos al procedimiento administrativo. Los mecanismos deberán tener en cuenta lo previsto por la Norma Técnica de Interoperabilidad de Protocolos de intermediación de datos.

Se deberá realizar, previamente, una labor de inventariado de aquellos documentos e información que podrían ser objeto de consulta electrónica desde otras unidades o hacia otras unidades.

- **Se habilitarán aquellos mecanismos que permitan realizar notificaciones electrónicas** de acuerdo a lo previsto por los artículos. 41, 42 y 43 de la Ley 39/2015. En todo momento se tendrá en cuenta los medios provistos por el Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones, salvo que el CECETIC haya autorizado la excepción.

Se establecerán aquellas acciones que promuevan que las **notificaciones** de los procedimientos se practiquen preferentemente por **medios electrónicos** y se **seleccionarán los procedimientos administrativos en los que establecer la obligación** de practicar electrónicamente las notificaciones.

- 3 Por último, es necesario que cada Departamento establezca aquellas actuaciones que permitan que, en **todos los procedimientos, la totalidad de trámites que realice internamente la unidad tramitadora, se realicen por medios digitales**. Ello supondrá acometer, en otras, las siguientes acciones:

- **Se abordará la digitalización de la tramitación, a través de aquellas aplicaciones y sistemas de información** que permitan acometer las distintas tareas y actos administrativos, siguiendo el flujo de trabajo del procedimiento (Iniciación, Instrucción, y Finalización del procedimiento) asegurando la participación de los distintos perfiles y unidades que deben participar en el mismo.

De acuerdo con el artículo 75 de la Ley 39/2014, las aplicaciones y sistemas de información utilizados deberán garantizar el control de los tiempos y plazos, la identificación de los órganos responsables y la tramitación ordenada de los expedientes, así como facilitar la simplificación y la publicidad de los procedimientos.

- En lo relativo a la creación de expedientes electrónicos se impartirán instrucciones de obligado cumplimiento por parte de las unidades administrativas con directrices específicas para **impedir la impresión de documentación** en formato electrónico relativa a los expedientes.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 1.1

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

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.

Medida 1.5

Asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.

Para su control, se definirán **indicadores de volumen de papel impreso** en la red de impresoras del Departamento, estableciendo la obligatoriedad de emitir informes justificativos por parte de las unidades al superar umbrales determinados.

- Se impartirán instrucciones de obligado cumplimiento por parte de las oficinas de asistencia en materia de registros para:
 - **No transferir a las unidades documentación en soporte papel** por vía postal o entregada presencialmente al interesado, salvo en casos excepcionales justificados normativamente.
 - **Rechazar la documentación recibida por vía postal** de organismos de la AGE que no esté vinculada a ningún asiento recibido por vía telemática, o que esté vinculada a asientos de tipo ‘no requerida’.
- Se definirán instrucciones de obligado cumplimiento por parte de las unidades administrativas de **no gestionar por cuenta propia envíos postales** a interesados u otros organismos, salvo en casos excepcionales reglados.
- Se llevará a cabo un **control de documentación en soporte papel** en la aceptación de relaciones de entrega en las transferencias al Archivo Central, elaborando un informe anual sobre el volumen de papel recibido por el Archivo Central, y establecimiento objetivos anuales (en porcentaje) de disminución del papel en las relaciones de entrega.

Medida 1.2

Actualizar el catálogo de procedimientos administrativos, de forma que contemple cierta información por procedimiento

Objetivos

El desarrollo de esta medida en el Plan de Acción Departamental, persigue que todos los Departamentos dispongan de un **Catálogo de Procedimientos unificado a través de SIA y en el que se muestre la información más relevante de utilidad** para el control interno por el propio Departamento.

Hitos

En 2016, cada organismo actualizará la información del catálogo de procedimientos con la descripción señalada en las medidas para los procedimientos de mayor impacto, extendiéndose a lo largo de 2017 al resto de procedimientos.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 1.2

Actualizar el catálogo de procedimientos administrativos, de forma que contemple cierta información por procedimiento

En 2016 se iniciará una revisión del Esquema Nacional de Interoperabilidad como apoyo.

Directrices

1. Todos los Departamentos elaborarán un **inventario en el que se relacionarán todos los procedimientos administrativos del Departamento, utilizando el Inventario de la Administración General del Estado (Sistema de Información Administrativa – SIA) o enlazando e interoperando con él.**
2. **Se analizará y o 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.
3. **Se definirá un procedimiento de actualización periódica del catálogo y del Sistema de Información Administrativa**, en el que se detallarán las unidades funcionales implicadas en cada paso del proceso y los responsables de su actualización.

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.

Objetivos

La implantación de esta medida en cada Departamento tiene como objetivo **reutilizar las soluciones desarrolladas con éxito en alguno de los Departamentos de la AGE**, de forma que la digitalización de las actividades de la Administración se realice de una forma más eficiente, garantizando su correcto funcionamiento.

Hitos

En 2016 se iniciará una revisión del Esquema Nacional de Interoperabilidad como apoyo

Directrices

De acuerdo con lo previsto en el **artículo 157 de la Ley 40/2015** de Régimen Jurídico del Sector Público, los Departamentos pondrán a disposición de la Administración las aplicaciones de **cuyos derechos de propiedad intelectual sean propietarios**, salvo casos especiales de protección de información impuesto por norma, pudiendo ser declaradas como de fuentes abiertas. Para ello, se procurará utilizar la Licencia Pública de la Unión Europea, sin ser su uso obligatorio.

1. Se elaborará y difundirá **un inventario de servicios web y de productos comerciales licenciados** susceptibles de ser reutilizables por parte de otros Departamentos. Para ello, se llevará a cabo un procedimiento que contemple las siguientes actuaciones:

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

- De manera centralizada a toda la AGE, se **determinarán las aplicaciones y/o soluciones que deberían existir** para poder dar cumplimientos a la Estrategia TIC y a PAC.
 - Se realizará, con la colaboración de todos los Departamentos, un catálogo de las herramientas o soluciones que ya existen y que se proveen de forma centralizada.
 - Los Departamentos irán **actualizando el catálogo** de soluciones con aquellas que consideren reutilizables por la Administración.
2. La AGE prestará apoyo para su libre reutilización e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes. Para ello, se establecerá un **procedimiento para actualizar**, bajo la supervisión de la CMAD de cada Departamento, **el inventario de soluciones incluidas del Centro de Transferencia de Tecnología (CTT)** gestionado por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que tiene como objetivo favorecer la reutilización de soluciones tecnológicas por toda las Administraciones.

En este sentido, el artículo 17 del Real Decreto 4/2010, la AGE deberá mantener el Directorio de aplicaciones (CTT) y las diferentes Administraciones enlazarán sus directorios de aplicaciones correspondientes para su libre reutilización. Para ello, deberán establecer un **procedimiento interno para la actualización y mantenimiento** del citado directorio.

Cada solución considerada como de libre reutilización, se dará de alta en el CTT con, al menos, la siguiente información:

- Datos descriptivos relativos a **nombre** de la aplicación
 - **Breve descripción** de sus funcionalidades, uso y características,
 - **Licencia**
 - Principales **estándares** aplicados, teniendo en cuenta lo previsto en la norma técnica de interoperabilidad de Catálogo de estándares o bien en el artículo 11 del Real Decreto 4/2010.
 - **Estado de desarrollo**
3. 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, Los Departamentos estarán **obligados a su uso**, salvo que la decisión de no reutilizarla se justifique en términos de eficiencia. Para ello, se deberá definir un **protocolo de viabilidad de reutilización**, en el marco de cada CMAD, para garantizar:
- Que antes de desarrollar soluciones en el Departamento, se haya hecho un **análisis de la posibilidad de reutilizar** soluciones del citado directorio.
 - Que el diseño de la soluciones a desarrollar se realiza **considerando su potencial reutilización** parcial o total.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

Objetivos

Evolución de todas las unidades departamentales hacia una **política de gestión documental común** para todas ellas. Su propósito es sentar las bases de una adecuada gestión documental en el marco de la administración electrónica, tal y como establece la Ley 39/2015 de 1 de octubre, y dar cumplimiento a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de Gestión de Documentos Electrónicos.

Hitos

En 2017, todos los Organismos dispondrán un archivo electrónico único para los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados.

En 2016 se iniciará una revisión del Esquema Nacional de Interoperabilidad como apoyo.

Directrices

1. Se pondrá en marcha un **archivo electrónico único** de documentos del **Departamento**, para la gestión de documentos y expedientes electrónicos. Se hará uso del **servicio compartido de gestión de archivo electrónico** salvo que se haya aprobado la exclusión por el CECETIC. Además, respecto al **archivado de documentos**, se tendrá en cuenta lo reflejado en el **artículo 17 de la Ley 39/2015**.
2. Se establecerá, en el marco del Departamento, **la política de gestión de documentos electrónicos**, teniendo en cuenta, para ello la Norma Técnica de Interoperabilidad Política de gestión de documentos electrónicos. Estas políticas contemplarán la inclusión de estrategias de aplicación práctica, tanto organizativa como técnica, con referencias a medidas concretas, plazos, mecanismos de revisión de cumplimiento, instrucciones de obligado cumplimiento en el Departamento, y medidas técnicas. En línea con esta Norma Técnica, se incluirán en **la política de gestión de documentos electrónicos** los aspectos definidos en la Norma.

Dicha política, además debe establecer:

3. El cuerpo normativo encabezado por la propia política de gestión documental y desarrollada a través de las correspondientes normas y procedimientos.
4. La **clasificación** :
 - Criterios de **formación de expedientes** electrónicos y agrupaciones de documentos.
 - El cuadro de **clasificación funcional de los documentos** y expedientes adaptado a las necesidades generales y específicas, teniendo presente transitoriamente el repertorio de series, identificadas por su código SIA.
 - Determinar **criterios para la calificación de forma** que sea posible identificar los documentos esenciales, es decir, aquéllos que resultan indispensables para que la entidad pueda alcanzar sus objetivos, cumplir con sus obligaciones diarias de servicio, respetar la legalidad vigente y los derechos de las personas. La categorización del sistema (ENS, Anexo I), el ‘Análisis de riesgos [op.pl.1]’ y la ‘Calificación de la información [mp.info.2]’ aportarán criterios para identificar documentos esenciales y las medidas de seguridad y nivel requerido aplicables.
 - Criterios para la **valoración documental** a fin de determinar los valores de los documentos producidos y o bien conservados por la entidad y que dará como resultado el establecimiento de plazos de conservación, transferencia y acceso de las series documentales estudiadas.
5. La **aplicación de estándares** para facilitar la conservación, la recuperación y el intercambio por medios electrónicos teniendo en cuenta las recomendaciones de la Unión Europea, la situación tecnológica de las diferentes unidades funcionales, así como los servicios electrónicos ya existentes.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

Objetivos

Permitir, tanto a los ciudadanos como a los distintos Departamentos de la AGE el acceso, en forma electrónica, a los registros primarios de los que disponen los Departamentos, y que proporcionan fuentes fiables de información básica sobre entidades tales como personas, compañías, vehículos, licencias, edificios, localizaciones y carreteras.

Hitos

En 2016 se iniciará una revisión del Esquema Nacional de Interoperabilidad como apoyo.

Directrices

1. Se realizará un **inventario de los registros primarios** del Departamento. Para ello se solicitará la colaboración de las distintas unidades funcionales como responsables de dichos registros. Dicho inventario deberá recoger, a su vez, las unidades responsables de los registros, su grado de publicación actual, y aquellas limitaciones de acceso que podrían tener dichos registros por razones de seguridad, protección de la intimidad y datos u otras previstas legalmente.
2. Se **habilitará el acceso a los registros primarios inventariados en los que no se haya detectado una restricción de acceso por los motivos anteriormente establecidos**, mediante la publicación y armonización tanto a nivel semántico como técnico, de las interfaces con estas fuentes primarias.

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.

Objetivos

Conseguir una mayor familiarización del personal de atención al ciudadano respecto con la Administración electrónica para que sean elemento clave en la promoción e impulso del uso de los medios electrónicos por parte de los interesados.

Hitos

En 2016, se dispondrá de un plan de formación y actualización tecnológica de los empleados públicos, con contenidos diferenciados para usuarios TIC y para personal con funciones TIC».

Directrices

1. **Se incluirán, en los protocolos de atención** al ciudadano del Departamento, determinadas 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 del Departamento (Web, Sede electrónica, servicios más demandados).
2. Se introducirán en los planes de objetivos del personal de atención, **objetivos concretos orientados a que**, durante el proceso de atención prestada al ciudadano, se promueva, a su vez, que **el ciudadano conozca y use los medios digitales** que el Departamento pone su disposición.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

3. Se identificarán un conjunto de perfiles de entre el citado personal, para que tengan una **mayor especialización en materia de uso de la Administración electrónica** que, además de solventar las posibles dudas y cuestiones de los ciudadanos en relación al uso de los servicios electrónicos, puedan dar asistencia en los procedimientos en el uso de medios electrónicos a los interesados que así lo soliciten.
4. **Se incorporará en los Planes de Formación** del personal de Atención al Ciudadano un **itinerario formativo en relación con la Administración electrónica** 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, entre otros.

4.2. Línea de Acción 2: Desarrollar el puesto de trabajo digital

Esta línea de acción tiene su origen en la **Disposición Final Sexta de la Ley 11/2007**, de 2 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que hacía referencia al teletrabajo de la AGE, en el **Real Decreto Ley 3/2012**, de 10 de febrero, que regula el trabajo a distancia y en el marco de las **Recomendaciones del Consejo sobre el Programa Nacional de Reformas de España 2012**, en relación con la reforma del mercado laboral, que da respaldo a la regulación del trabajo a distancia en las Administraciones Públicas, favoreciendo la modernización de los sistemas de trabajo y la reducción de los costes.

4.3. Línea de Acción 3: Proveer servicios públicos digitales adaptados a las nuevas tecnologías.

Esta línea de acción surge por el **uso, cada vez mayor, que hacen los ciudadanos de las plataformas móviles y las redes sociales** para acceder a servicios o interactuar con los prestadores.

En este sentido, la Administración ha de **responder a estas nuevas demandas sociales**, así como facilitar la información y su compartición. Los servicios han de estar disponibles en cualquier momento, desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo. Para ello es necesario simplificar y reenfocar los procedimientos y la norma para que el canal prioritario sea el digital, y en especial accesible a través del móvil.

A continuación se exponen **las principales directrices para su puesta en marcha e implantación** en los Planes de Acción Departamentales.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.
Objetivos El desarrollo de esta medida en el Plan de Acción Departamental tiene por objetivo principal favorecer , siempre que el destinatario cuente con los medios necesarios, la utilización del canal digital por parte de los ciudadanos y empresas en su relación con los Departamentos.
Hitos Introducir en las Memorias de Impacto normativo de las normas que regulen procedimientos administrativos un análisis de la viabilidad de la implantación electrónica de los procedimientos objeto de regulación.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1 Se llevará a cabo un análisis de todos los procedimientos y servicios reglamentarios prestados por el Departamento para identificar aquellos que, por sus características, puedan ser realizados mediante el canal electrónico.2 Se realizará una labor de identificación de 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. En dicho artículo se señalan los interlocutores que, como mínimo, se deben distinguir.3 Se establecerá un mecanismo o proceso para que, en las Memorias de análisis de impacto normativo que desarrolle el Departamento, se incluya un análisis de la viabilidad de la implantación electrónica de los procedimientos objeto de regulación.
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.
Objetivos El objetivo de esta medida es permitir, a los distintos Departamentos de la AGE, el acceso , en forma electrónica, a un conjunto de información imprescindible, para tramitar un expediente, eximiendo con ello de su aportación por parte del interesado . Se entiende, por tanto, que esta información ya ha sido aportada previamente en el momento de iniciación del expediente o en alguna de sus fases de tramitación.
Hitos En 2020 el 100% de las unidades administrativas con información sobre ciudadanos o empresas estarán dadas de alta en la plataforma de intermediación.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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.

Directrices

1. 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**.
2. Las unidades funcionales elaborarán un **inventario en el que se recojan las siguientes necesidades de consulta o de puesta a disposición de información**:
 - Aquella información/documentación que haya sido elaborada por el Departamento y que puede ser objeto de consulta por parte de otros Departamentos o administraciones.
 - Aquella **información** solicitada por el Departamento al interesado para la **tramitación de expedientes, que haya sido elaborada por otro Departamento o Administración, y que se podría recabar electrónicamente**.
3. Se llevará a cabo el **alta en el Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación**, de la que es responsable la DTIC. Dicho alta deberá enfocarse en dos sentidos:
 - **Incorporar al catálogo de servicios disponibles de la plataforma de intermediación de datos nuevos servicios** relacionados con la consulta de datos elaborados por el Departamento y que son susceptibles de consulta por otros Departamentos o administraciones.
 - Dar de alta como **usuarios de la Plataforma** a aquellas unidades del Departamento que deban acceder a la consulta de aquella información que ya está disponible en la misma.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

Objetivos

El desarrollo de esta medida persigue que todos los Departamentos aprovechen, en el diseño de sus **servicios electrónicos**, todas las ventajas y posibilidades que ofrecen las **plataformas móviles**, dando respuesta, además, al creciente uso de dispositivos móviles por parte de la ciudadanía. Para ello, se permitirá el uso de documentos electrónicos en formato pdf, imagen, audio o video.

Hitos

En 2020 el 100% de los servicios públicos podrán ser accedidos vía móvil siempre que sean funcionalmente adaptables

Directrices

1. En lo que respecta a los **actuales servicios electrónicos disponibles**:
 - El organismo competente o, en su defecto, el que designe la CMAD, elaborará un **informe de directrices de movilidad** que se pondrá a disposición de la unidad TIC y todas las unidades funcionales en el que se detallen los principales **estándares y requisitos para que el desarrollo de los nuevos servicios** que preste el Departamento estén **adaptados al ámbito móvil**.
 - Se realizará un **análisis de los servicios** electrónicos que el Departamento tiene disponibles en la actualidad, al objeto de **identificar las posibles mejoras que supondría, para el usuario** de los mismos, **el aprovechamiento de las posibilidades que ofrecen las plataformas móviles**. Ello implicará analizar la idoneidad de aplicar en los servicios electrónicos mejoras en relación a, entre otros aspectos, el **grado accesibilidad y usabilidad de los mismos** mediante dispositivos móviles; la creación de servicios abiertos específicos para la prestación de servicios electrónicos; o la aplicación en los mismos de nuevos formatos como las imágenes; el audio o video.
 - Una vez realizado ese análisis, se acometerá una **priorización de aquellos servicios más públicos**, que por su demanda y por el nivel de mejora que supondría su adaptación al canal móvil, se deberá iniciar su adaptación en lo relativo a movilidad.
 - Se acometerá el proceso de **adaptación a las plataformas móviles de los actuales servicios electrónicos** de acuerdo con la anterior priorización y las directrices comunes.
2. En lo que respecta a **nuevos servicios públicos electrónicos** a poner en marcha desde el Departamento, el órgano competente de su elaboración o, en su defecto, el que designe la CMAD, **deberá establecer un proceso interno en el que se incorpore, en el diseño de los servicios electrónicos, el análisis de la adaptabilidad y adecuación** del servicio público a las plataformas de movilidad.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

Objetivos

Esta medida tiene como objetivo **posibilitar**, en los casos en los que sea viable, **la representación digital de los interesados en las actuaciones o trámites en los procedimientos y servicios** que son competencia de cada Departamento. Ello supone habilitar los mecanismos que permitan que tanto los colaboradores sociales como los representantes de interesados, puedan actuar por medios electrónicos en los procedimientos y servicios de dichos interesados.

Hitos

En 2017 las unidades administrativas que no dispongan de Registro Electrónico de Apoderamientos deberán utilizar el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado gestionado por la DTIC, y aquellos que dispongan ya de uno deberán interoperar con éste.

Directrices

1. Se **habilitarán aquellos mecanismos que permitan la actuación de los colaboradores sociales** en los procedimientos y servicios digitales del Departamento. Para ello, se abordarán, entre otras, las siguientes acciones:
 - Se acometerá un **análisis de los procedimientos y servicios** del Departamento con objeto de identificar aquellos en los que sería **susceptible y adecuado establecer la figura de los colaboradores sociales** en la tramitación o gestión de los mismos en representación de terceros.
 - Se establecerá, cuando así sea necesario, **el marco legal o reglamentario** para que, en su caso, las Administraciones Públicas, las instituciones representativas de intereses sociales, laborales, empresariales o profesionales, o las entidades privadas, colaboren en la aplicación de los procedimientos y servicios. Dicho marco establecerá, entre otros aspectos, los sujetos que **podrán ser colaboradores sociales**, el marco de actuación para el que estarán habilitados, los mecanismos para su reconocimiento como tal.

Medida 3.5

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

Objetivos

La puesta en marcha de esta medida, en el marco de cada Plan de Acción Departamental, tiene como objetivo **asegurar que el Departamento integra, con la Plataforma Cl@ve, los servicios que presta electrónicamente susceptibles de acceso mediante claves concertadas**. Cl@ve se configura como la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas, y contempla que el ciudadano pueda identificarse ante la Administración mediante claves concertadas (por ejemplo, usuario más contraseña), sin tener que recordar claves diferentes para acceder a los distintos servicios.

Hitos

No se establecen hitos relacionados con esta medida

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 3.5

Habilitar el mecanismo de identificación mediante claves concertadas, integrándose con la plataforma CI@ve.

Directrices

1. Se elaborará un **inventario de aquellos servicios públicos electrónicos** del Departamento en los que sea **necesaria la identificación, autenticación y/o firma electrónica**.

Para ello, será preciso que las unidades funcionales dispongan de 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.

2. Se acometerá la **incorporación de los distintos servicios electrónicos** inventariados previamente al sistema CI@ve, en función de la disponibilidad de acceso mediante claves concertadas. Dicha incorporación deberá estar coordinada con la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, órgano responsable del citado sistema.

Medida 3.6

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

Objetivos

Los objetivos que se persiguen con la implantación de esta medida en los Planes de Acción Departamentales son los de **mejorarla calidad de los servicios electrónicos y la experiencia de usuario** de los interesados, **centralizando en una carpeta digital** toda la información de interés sobre los trámites de un ciudadano o empresa con cada Departamento.

Hitos

En 2016, el 30% de los expedientes de los ciudadanos tramitados por la AGE y sus organismos públicos estarán disponibles en la carpeta ciudadana. En 2017 el 50%, en 2018 el 75% y en 2020, se dispondrá del 80% de los expedientes.

Directrices

1. Se **habilitará la integración con la carpeta ciudadana del Punto de Acceso General**.
2. Se acometerá la **incorporación de los trámites y procedimientos en la carpeta digital**, para lo que previamente se deberá realizar una **priorización** de aquellos con mayor idoneidad para ello.

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.

Objetivos

El desarrollo de esta medida en el Plan de Acción Departamental tiene como propósito garantizar que los ciudadanos y empresas puedan **disponer de un servicio de notificación electrónica para su relación con la Administración**. La Ley 39/2015 establece que las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía.

El objetivo, por tanto, es que los ciudadanos puedan recibir las notificaciones que emite cada Departamento mediante comparecencia en la sede electrónica del Departamento, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

Además, se garantizará que todos los Departamentos se encuentren integrados con el **Punto de Acceso General** para que los interesados puedan acceder a la notificación electrónica a través de este Portal.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.
Hitos No aplica.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Cada Departamento, a través de la CMAD y con la participación de las unidades funcionales, deberá seleccionar aquellos mecanismos que se van a habilitar para practicar las notificaciones por medios electrónicos de acuerdo con las opciones que establece el artículo 43 de la Ley 39/2015. Como resultado de dicho análisis, deberá trasladar, al conjunto de unidades funcionales, las principales implicaciones de los mecanismos seleccionados, en relación con los distintos aspectos procedimentales (comparecencia, rechazo, plazos) del acto de notificación de acuerdo a la Ley 30/2014.2. De acuerdo con la Declaración de servicios compartidos, todos los Departamentos deberán incorporarse al Servicio compartido de gestión de notificaciones, gestionado por DTIC, y que proporciona la plataforma Notific@, que permite la entrega de las notificaciones/comunicaciones por tres vías principales:<ul style="list-style-type: none">• En soporte papel.• Mediante la Dirección Electrónica Habilitada (DEH).• Mediante comparecencia en sede electrónica.Podrán quedar excluidas aquellas unidades que ya dispongan de soluciones propias ya operativas que proporcionen similar o superior funcionalidad que el servicio compartido, cuando justifiquen que la estructura de costes de su solución, los costes de migración a la solución compartida y los requerimientos específicos y de integración con su arquitectura aconsejen el mantenimiento de la solución específica, y sea aprobada su exclusión por el CECETIC.3. Se deberá abordar la integración de las aplicaciones de tramitación de procedimientos administrativos del Departamento con el sistema Notific@ o con la solución propia con la que ya cuenta el Departamento y que le eximiese de usar el servicio compartido descrito previamente en el CECETIC. En aquellos casos que la integración se produzca con la solución propia, además, se deberá abordar la integración de la misma con el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como el portal de acceso desde el que los interesados podrán acceder a las notificaciones.4. Para la implantación de la notificación electrónica se tendrán en cuenta todas las cuestiones previstas por la Ley 39/2015.

Medida 3.8
Facilitar el acceso a los servicios públicos a ciudadanos españoles residentes en el extranjero así como a ciudadanos extranjeros.
Objetivos El desarrollo de esta medida en el Plan de Acción Departamental tiene como propósito garantizar que todos los ciudadanos españoles que residan en el extranjero puedan disfrutar de los servicios públicos de la Administración , eliminando las posibles barreras de identificación electrónica en las relaciones electrónicas transfronterizas. Del mismo modo, se pretende adaptar el acceso a los servicios para aquellos ciudadanos extranjeros que deseen acceder a los servicios públicos ofrecidos por los distintos Departamentos.
Hitos No aplica.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Medida 3.8

Facilitar el acceso a los servicios públicos a ciudadanos españoles residentes en el extranjero así como a ciudadanos extranjeros.

Directrices

1. Es necesario **habilitar aquellos mecanismos que permitan a un extranjero identificarse electrónicamente** en un procedimiento o servicio, pudiendo utilizar éste, las credenciales o identificadores electrónicos de origen.

Para ello, cada Departamento, deberá establecer la conexión de sus servicios electrónicos con el nodo español de la **Plataforma STORK (Secure idenTity acrOss boRders linKed)**, proyecto europeo consistente en una plataforma de interoperabilidad que permite el reconocimiento transfronterizo de identidades electrónicas, o con el futuro nodo eIDAS de la Administración española.

2. Es necesario habilitar aquellos mecanismos que **permitan a un ciudadano español que reside en el extranjero identificarse electrónicamente** en un procedimiento o servicio. Para ello, se debe seguir las directrices ya indicadas en relación a la medida 3.5. de esta Línea de Actuación.

[4.4. Línea de Acción 4: Mejorar la satisfacción del usuario en el uso de los servicios públicos digitales](#)

Esta línea de acción se pondrá en marcha conociendo la **opinión de los ciudadanos sobre los servicios públicos digitales** y estableciendo unos indicadores que permitan saber su nivel de satisfacción para dar respuestas adecuadas a sus requerimientos.

De este modo, se podrá **mejorar la usabilidad y accesibilidad** tanto de los servicios como de la información de la Administración en general.

A continuación se exponen **las principales directrices para su puesta en marcha e implantación** en los Planes de Acción Departamentales.

Medida 4.1

Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales, vía chat, mail o teléfono

Objetivos

Proporcionar, durante el acceso y uso de los servicios electrónicos por parte de los usuarios, unos **mecanismos de ayuda y asistencia** de cara a facilitar el uso de los mismos, y de cara a mejorar su experiencia de usuario, siempre que sea posible.

Hitos

En 2017 todos los departamentos ministeriales dispondrán de un plan para prestar asistencia en el uso de los servicios por medio de las redes sociales u otros canales

En 2017, todas las oficinas de atención al ciudadano podrán ofrecer la asistencia necesaria a los ciudadanos para el uso de servicios públicos digitales

Directrices

1. Tomando como base el inventario de servicios electrónicos del Departamento, y en función de la complejidad de los mismos, se **analizarán aquellos aspectos** de la tramitación o gestión on-line en

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Medida 4.1

Proporcionar asistencia en el uso de los servicios públicos digitales, vía chat, mail o teléfono

los que puede ser **más habitual la necesidad de un apoyo o ayuda** al usuario; así como aquellos momentos en los que un usuario pueda tener dudas, aunque la incidencia de las mismas sea más limitada.

Este análisis deberá servir para establecer un **mapa departamental de las necesidades de asistencia y/o ayuda** al usuario de los servicios públicos electrónicos, que será la base para que cada Departamento seleccione aquellos mecanismos más adecuados para dar asistencia al usuario y entre los que se podrán encontrar los siguientes:

- La existencia de una sección de **preguntas frecuentes** sobre el servicio electrónico.
- La existencia de un **sistema automático de ayuda on-line**, que proporcione respuestas al usuario en función de sus dudas o preguntas.
- La existencia de un **número de teléfono** para las consultas sobre trámites y gestiones electrónicas.

2. Se **elaborará**, para los servicios electrónicos del Departamento, **una política de atención al ciudadano**. Los Departamentos se irán adhiriendo al servicio multicanal de atención al ciudadano, declarado por la DTIC como servicio compartido, en la medida que sea posible.

Medida 4.3

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

Objetivos

Esta medida tiene relación la medida 1.8 del Plan de Transformación de la AGE, y su propósito es que el personal de las oficinas de atención al ciudadano y empresas pueda **dar asistencia y ser promotor en el uso de la Administración digital** por parte de la ciudadanía.

Hitos

No aplica

Directrices

1. Se **identificarán aquellos perfiles que darán una asistencia de primer nivel**, y aquellos que deberán dar una **asistencia más especializada**. Éstos contarán con habilitación en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas en nombre del interesado, como establece el Art.12 de la Ley 39/2015.
2. Se incorporará en los Planes de Formación del personal de Atención al Ciudadano un **itinerario formativo en relación con la Administración electrónica** 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.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 4.5
Proporcionar información del estado de completitud cuando se hace uso de un servicio público electrónico.
Objetivos Desarrollar una herramienta para que un usuario, al realizar sus gestiones o trámites electrónicos, pueda saber el porcentaje de la gestión que le queda por realizar, por ejemplo, mostrando el número de pasos que lleva realizados y los que le queda por realizar. Con ello se pretende mejorar la experiencia de usuario en los servicios electrónicos de los Departamentos.
Hitos En 2020, todos los servicios indicarán al usuario el estado de avance en la completitud del mismo.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Se definirán unos criterios comunes respecto al tipo de información que se le va a dar a los interesados respecto a ese grado de avance en relación a la gestión que realiza. Se establecerán instrucciones para que esta mejora se incorpore tanto en los servicios electrónicos actuales como en los nuevos servicios que se pongan en marcha.2. Se identificarán aquellos servicios en los que resulta adecuado su incorporación y se establecerá una priorización de la incorporación de la mejora en los distintos servicios electrónicos que ya están disponibles.3. Se acometerá la adaptación de los servicios electrónicos para que el interesado pueda conocer el grado de avance del trámite o gestión que está realizando.

Medida 4.6
Introducir encuestas de satisfacción tras hacer uso de un servicio público electrónico
Objetivos Que el usuario de los servicios electrónicos pueda dar su opinión una vez utilizado alguno de ellos.
Hitos En 2016 el 20 % de los servicios públicos digitales podrán ofrecer una encuesta de satisfacción tras su uso y en 2017 el 100%
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Definición del Sistema de Medición , en la que se establezcan aquellos parámetros que se quiere consultar al usuario de los servicios públicos y que deberían recoger 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.2. Implantación del Sistema de Medición , para lo que se debería implementar un formulario on-line, que al finalizar el uso del servicio por parte del interesado, pudiese cumplimentarse como paso previo a la finalización de la gestión o trámite. Se propone integrar en la Sede Electrónica la herramienta Encuestas Online. Para ello, la DCTIC pone a disposición de todos los Departamentos un servicio común de Encuestas Online .3. Establecimiento de una operativa continúa 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 hacia los órganos competentes en su implantación dentro de cada Departamento.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

4.5 Línea de Acción 5: Promover la innovación en la prestación de servicios.

Esta línea de acción consiste en **establecer una inercia de innovación** en el diseño de servicios públicos.

Esta innovación puede venir por **dos vías**, a partir de una necesidad que se intenta resolver, o a partir de un invento o solución TIC planteándose como se puede aplicar.

La innovación **no ha de reducirse a aplicaciones informáticas** sino ideas innovadoras para transformar los servicios públicos.

Las directrices encaminadas a promover la innovación en la Administración, son las que se citan a continuación.

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.	
Objetivos	Esta medida tiene como objetivo abrirse a los canales digitales que más utilizan los ciudadanos y las empresas en los procesos de información de la Administración, garantizando una comunicación online satisfactoria y homogénea y promoviendo la participación y opinión de los usuarios.
Hitos	No aplica.
Directrices	<p>Los Departamentos tendrán en cuenta 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. Para ello, llevarán a cabo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se elaborará un Catálogo de Perfiles del Departamento en las redes sociales. La elaboración del catálogo se llevaría a cabo en cuatro pasos fundamentales:<ul style="list-style-type: none">• Segmentación de la información y la presencia institucional en las redes sociales. Se definirá qué unidades y organismos de cada Departamento deben tener participación en las redes sociales. Este análisis debe incluir una selección de los ámbitos temáticos que deben constituir esa participación (Movilidad, Educación, Atención al Ciudadano, etc.)• Definición del tipo de comunicación a establecer con la ciudadanía. En función de cada Departamento y unidad dentro del Departamento la comunicación con la ciudadanía deberá ser de un modo u otro. En este sentido se plantean dos posibles alternativas:<ul style="list-style-type: none">○ 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.• Selección de la red social más adecuada a las necesidades del perfil. En función de las necesidades de cada uno de los Departamentos se deberá decidir en qué red o redes sociales se debe tener presencia institucional (generalistas, profesionales, fotografías y vídeos, etc.)• Creación del catálogo de perfiles. Se habilitará un espacio en la página web del Departamento que muestre el catálogo completo de perfiles institucionales.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

- 2 En segundo lugar, se establecerá el **modelo de gobernanza de 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 la presencia on-line homogénea.

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.

Objetivos

Esta medida tiene como principal finalidad fomentar la innovación en los Departamentos, con objeto de que ésta sea una fuente permanente para **la mejora en el diseño y prestación de los servicios públicos**. Se basa en la necesidad de que, cada Departamento, establezca una **marco propio de innovación que tenga apoyo y continuidad** a través de su CMAD correspondiente.

Hitos

No aplica.

Directrices

1. Se llevará a cabo la **identificación**, por parte de todas las unidades funcionales y unidades TIC, de aquellos **ámbitos de innovación para los que sería adecuado establecer grupos de trabajo**, dentro de los Departamentos, que deberán ser aprobados formalmente por la CMAD.
2. Se identificarán **aquellas personas** que deberán formar parte de **dichos grupos de innovación**. Dichos grupos deberán ser coordinados por alguna de las unidades funcionales, y en ellos deberá, siempre, participar alguno los miembros de las unidades TIC, y al menos personas de tres unidades funcionales del Departamento.
3. Cada grupo de innovación deberá definir **un plan anual de innovación**, en el que se recogerán aquellos ámbitos sobre los que trabajar, y las acciones que se pretende realizar para cada uno de ellos.
4. La CMAD será encargada de realizar el **seguimiento periódico a los grupos**; de facilitar, a través de las unidades TIC, aquellas **herramientas colaborativas** que faciliten la labor de los grupos; así como de llevar a cabo aquellos **proyectos piloto resultado** de las innovaciones obtenidas en los grupos.
5. Se tratará de promover la promoción de la Compra Pública Innovadora como catalizador de la innovación, focalizándose la misma tanto en pymes de alto contenido tecnológico como en aquellos sectores TIC que se consideren más relevantes.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 5.10
Buscar mecanismos de colaboración con el sector privado para desarrollar procesos que optimicen la prestación de servicios
Objetivos Tiene por objetivo definir nuevos instrumentos que promuevan la colaboración entre las administraciones públicas y el sector privado en la mejora de la prestación de servicios públicos.
Hitos No aplica.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. La colaboración de la sociedad y las AAPP se basa en el concepto del “crowdsourcing”, que consiste en que una comunidad, frente a problemas complejos, puede llegar a conclusiones u obtener ideas más innovadoras que un único individuo. Para conseguir la colaboración de la sociedad y las AAPP, se habilitará en la página web del Departamento un espacio destinado a la Colaboración. Mediante este sistema, los ciudadanos, empresas, administraciones públicas, organizaciones sociales, etc. podrán aportar su conocimiento en múltiples ámbitos, y cada Departamento tiene la oportunidad de contar con sus aportaciones para mejorar la respuesta a los problemas de la sociedad actual. Este espacio se podrá dividir en:<ul style="list-style-type: none">• Retos planteados por el Departamento y en los que requiere la intervención de la ciudadanía. Cada reto estará caracterizado por una descripción general, el tiempo límite de envío de soluciones, unos criterios de selección de las ideas y un jurado, que seleccionará las ideas más adecuadas.• Soluciones, añadidas por ciudadanos o colectivos, que deberán responder a las necesidades planteadas. En este apartado, las empresas podrán ofrecer soluciones disponibles para la mejora de la prestación de los servicios públicos, donde se aporten casos de éxito de la utilización de las mismas en otros Departamentos o situaciones similares.2. El organismo competente o, en su defecto, el que indique la CMAD designará las personas responsables para el mantenimiento de este espacio y se diseñará un procedimiento de actualización y análisis de la información donde las personas implicadas tengan definidos sus roles.

4.6. Línea de Acción 6: Proveer de manera compartida servicios comunes

Para poner en marcha esta línea de acción, es necesario **identificar aquellos medios y servicios TIC** que responden a **necesidades transversales** de un número significativo de unidades administrativas.

De este modo, se procederá tanto a la **prestación de servicios TIC de forma compartida** por parte de aquellos centros que dispongan de la capacidad necesaria para actuar como proveedor de un determinado servicio transversal de utilidad para la AGE y sus organismos públicos, con el fin de obtener el máximo partido de las economías de escala.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

4.7. Línea de Acción 7: Publicar la información disponible para ciudadanos y empresas y favorecer su reutilización.

Esta Línea de Acción tiene por objetivo incrementar la usabilidad y la publicación de la información generada por la actividad de la Administración, siguiendo las medidas de protección de datos aplicables. La reutilización de esta información debe buscar la generación de nuevos servicios a la ciudadanía o a las empresas, beneficiando a su vez al PIB nacional.

Además, la publicación de la información derivada del funcionamiento de la Administración es un derecho de todos los ciudadanos, según la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, convirtiéndose en una necesidad.

A continuación se exponen **las principales directrices para su puesta en marcha e implantación** en los Planes de Acción Departamentales.

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.
Objetivos Esta medida tiene como objetivo favorecer la reutilización de la información generada por la Administración mediante la implantación de mecanismos que faciliten su identificación.
Hitos A partir de 2016 la memoria justificativa de aquellos proyectos de desarrollo cuyo coste supere los 300.000€ deberán incluir un análisis de reutilización en el que se identifiquen los datos que puedan generarse y publicarse
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Se establecerá un proceso para que las memorias de desarrollo incluyan el análisis de la utilidad pública de la información y de las posibles utilidades de ésta. Para ello, se tendrá en cuenta la Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de recursos de información del sector público que establece el conjunto de pautas básicas para la reutilización de documentos y recursos de información elaborados o custodiados por el sector público.2. Se realizará un análisis de la información gestionada por el Departamento y que podría ser de utilidad para su reutilización pública. Ello incluye abordar, entre otras, las siguientes medidas:<ul style="list-style-type: none">• Señalar las medidas a tomar para la identificación y selección de datos potencialmente reutilizables (publicados y no publicados)• Establecer una priorización de aquellos conjuntos de datos detectados y seleccionados.3. Se definirán los criterios de exposición y mantenimiento de los conjuntos de datos potencialmente reutilizables, así como la catalogación de los mismos, en concreto para:<ul style="list-style-type: none">• Publicar conjuntos de datos en portal corporativo.• Actualizar el catálogo de conjuntos de datos y exposición del mismo, preferentemente en sede electrónica y en general en el Catálogo de Información Pública Reutilizable, para facilitar la localización y reconocimiento por agentes reutilizadores.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 7.2
Fomentar el uso de formatos reutilizables en la gestión de los datos.
Objetivos Esta medida persigue avanzar en la utilización de formatos reutilizables por parte de todos los Departamentos a la hora de publicar todos los datos e información.
Hitos En 2017 se tendrá un modelo de clasificación de la información y los documentos de obligado cumplimiento para todos los departamentos para organizar la información de forma que se facilite su reutilización e intercambio. En 2020 el 100% de la información y documentos generados por los departamentos seguirá el Modelo de clasificación de la información y los documentos.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Se elaborará, a nivel de cada Departamento, una serie de instrucciones tanto para las Unidades TIC, en relación a las aplicaciones y sistemas de publicación de datos, como para las unidades funcionales que publiquen información por medios electrónicos, para que se utilicen formatos reutilizables. Estas instrucciones serán recogidas en un modelo de clasificación de la información. Dichas instrucciones deberán establecer aquellos formatos más recomendados para la publicación de información:<ul style="list-style-type: none">• 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.

Medida 7.3
Optimizar y homogenizar los sistemas de publicación web para mejorar la calidad de los portales.
Objetivos Esta medida tiene como principal objetivo incidir en la homogenización y normalización de los portales y publicaciones web que tienen los distintos Departamentos, con objeto de ofrecer una mayor calidad de dichos canales, y de cara a facilitar que tanto la imagen como el canal web del Departamento sean más corporativos y, por tanto, más reconocibles para el usuario.
Hitos No aplica
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Se realizará un análisis de las distintas publicaciones y sitios web del Departamento, con objeto de identificar aquellos aspectos visuales y de navegación, contenidos y funcionalidades, o tecnologías que supone un caso de éxito o una buena práctica a extender al conjunto del mismo.2. Se definirá una política de publicación web y de creación de sitios web del Departamento, en la que se establezca el marco común de: identidad visual; navegación; contenidos, servicios y funcionalidades; y de tecnologías a utilizar.3. Se establecerá y pondrá en marcha una hoja de ruta para la adaptación progresiva del canal web a dicha política departamental definida previamente.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

4.8. Línea de Acción 8: Disponer de sistemas de análisis de datos para la toma de decisiones

Esta Línea de Acción se centra en la introducción, en todas las organizaciones de la Administración, de sistemas de mejora continua y toma de decisiones basados en el análisis de la información disponible. En todas las organizaciones hay gran cantidad de datos que facilitan la planificación y la mejora de sus actividades.

Las **principales directrices para la puesta en marcha** de esta Línea de Acción se exponen a continuación.

Medida 8.4
Propiciar el análisis sistematizado, predictivo y evaluativo, sobre fuentes múltiples de datos.
Objetivos Establecer una metodología de análisis de grandes cantidades de información generada por cada Departamento de forma que ésta pueda ser aprovechada para mejorar la toma de decisiones
Hitos No aplica
Directrices Para propiciar el análisis sistematizado, predictivo y evaluativo de información por parte de la Administración se diseñará una metodología basada en un modelo de análisis “Big Data” , utilizado para la explotación de grandes cantidades de información no estructurada provenientes de diferentes fuentes de forma que ésta pueda ser utilizada para la mejora continua de los procesos del Departamento. Para ello, realizarán las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none">1. Se analizará, en coordinación con las unidades funcionales, la potencialidad del uso de las fuentes de información con las que cuenta el Departamento y, a su vez, se identificarán aquellos ámbitos en los que sería de gran utilidad poder abordar una análisis masivo de la información de las mismas, con objeto de poder mejorar el diseño y prestación de los servicios públicos, y todo ello teniendo en cuenta si se pretende obtener información de valor de evaluación o de predicción en relación con la actividad y contexto de los Departamentos.2. En base a ese análisis, se definirá una hoja de ruta de impulso de iniciativas TIC para el análisis masivo de datos que contemplen proyectos piloto que incluyan:<ul style="list-style-type: none">• Recogida masiva de información disponible, estructurándola de forma que sea accesible, facilitando su análisis y explotación.• Procesamiento masivo de la información recopilada, relacionando y cruzando datos, terminando con el análisis aislado de la información, de manera que la información se convierta en una suma de datos que permitan mejorar su entendimiento y caracterización.• Análisis automatizado, tanto evolutivo como predictivo, de la información buscando alcanzar unas conclusiones que permitan optimizar la toma de decisiones del Departamento, así como la mejora continua de su operativa mediante la evaluación de las actividades.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

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.

Objetivos

Contar con **indicadores de disponibilidad y de uso de los servicios electrónicos**, tanto por parte de los ciudadanos, como de los gestores de cada Departamento, que permitan mantener información y seguimiento de la actividad y rendimiento del Departamento en relación a la administración digital, así como de cara a aplicar mejoras en aquellos puntos donde sean aplicables.

Hitos

En 2016, se pondrán a disposición herramientas que faciliten hacer el seguimiento de las actividades administrativas, de forma que el 20% de los órganos dispongan de indicadores de actividad o rendimiento. Este porcentaje será de un 50% en 2018 y un 100% en 2020.

Directrices

1. Se abordará un **análisis de las alternativas existentes** para la recopilación y extracción, de forma automática, de indicadores e información sobre la disponibilidad y uso de los servicios electrónicos por parte de las unidades gestoras y de los interesados.
2. Se participará, junto con el Departamento que finalmente sea responsable del diseño de los indicadores, en dicha definición de aquella información de la que se deberá hacer una extracción automática y un **análisis de rendimiento de los servicios electrónicos**.
3. Se utilizarán o habilitarán aquellos mecanismos de extracción automática de indicadores de seguimiento de la actividad y rendimiento de los servicios electrónicos del Departamento.
4. Se fijará una operativa del Departamento para el **análisis periódico de los indicadores** y para la puesta en marcha de acciones para la mejora en los mismos.

4.9. Línea de Acción 9: Garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE y sus organismos públicos

Esta Línea de Acción tiene por objetivo **garantizar la seguridad en las relaciones digitales de los ciudadanos y las empresas con la Administración**, centrándose en los estándares establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad. Para ello, tiene en cuenta el equilibrio entre seguridad y usabilidad y busca incrementar la disponibilidad de los sistemas y su publicación.

En esta Línea de Acción las medidas responden a tres tipos, **medidas de carácter sectorial**, de **carácter transversal a un Departamento**, así como **medidas comunes y de carácter transversal al conjunto de Departamentos**.

A continuación se indican **las principales directrices para garantizar la seguridad de los sistemas de información de la AGE**.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 9.2
Informar sobre la disponibilidad de los servicios y para aquellos servicios más críticos indicar el porcentaje máximo de indisponibilidad.
Objetivos El objetivo de esta medida es informar a los ciudadanos y empresas sobre el grado de disponibilidad electrónica de los servicios del Departamento .
Hitos En 2016 cada departamento ministerial tendrá publicado su nivel de indisponibilidad de los servicios públicos que considere de interés y los de mayor impacto a través de su sede electrónica
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Se realizará un análisis del catálogo de servicios y procedimientos del Departamento en el que se determinen aquellos más críticos, y en el que se establezca el grado de disponibilidad electrónica de dicho catálogo, de acuerdo con los niveles utilizados por el Benchmark Measurement of European eGovernment Services (Comisión Europea):<ul style="list-style-type: none">○ Nivel 0: Sin información (0%)○ Nivel 1: Información (25%)○ Nivel 2: Interacción unidireccional (50%)○ Nivel 3: Interacción bidireccional (75%)○ Nivel 4: Transacción electrónica (100%)2. Se habilitará en la sede electrónica una sección en la que se ofrezca la información sobre el grado disponibilidad actual de los servicios inventariados, en especial para aquellos servicios críticos del Departamento.

Medida 9.3
Crear un entorno que confiera al ciudadano seguridad al hacer uso de los servicios públicos digitales.
Objetivos Esta medida tiene por objeto asegurar que exista un marco adecuado de seguridad y confianza en la prestación y uso de los servicios digitales de cada Departamento. Desde el punto de vista de los usuarios de servicios electrónicos, es imprescindible que las condiciones en las que se realizan las transacciones y el tratamiento que posteriormente se da a la información , tengan todas garantías de seguridad .
Hitos En 2018 se dispondrán de Planes de Continuidad de los Servicios y de la Infraestructura de soporte a los Sistemas de Información y Telecomunicaciones ante posibles contingencias, en el marco de la Ley 8/2011 por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas, y donde se cataloga al sector TIC como estratégico.
Directrices La inclusión de esta medida en los Planes de Acción Departamentales supone establecer una serie de actuaciones, por parte de los Departamentos, en relación garantizar la seguridad y confianza en los servicios electrónicos, y que debería pivotar en torno a un diagnóstico y plan de seguridad para la

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 9.3

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

adecuación ordenada al Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Ello requerirá el **tratamiento de las siguientes cuestiones:**

- Preparar y aprobar la política de seguridad, incluyendo la definición de roles y la asignación de responsabilidades.
- Categorizar los sistemas atendiendo a la valoración de la información manejada y de los servicios prestados.
- Realizar el análisis de riesgos, incluyendo la valoración de las medidas de seguridad existentes.
- Preparar y aprobar la Declaración de aplicabilidad de las medidas del Anexo II del ENS.
- Elaborar un plan de adecuación para la mejora de la seguridad, sobre la base de las insuficiencias detectadas, incluyendo plazos estimados de ejecución.
- Implantar operar y monitorizar las medidas de seguridad a través de la gestión continuada de la seguridad correspondiente.
- Auditar la seguridad que incluya la Auditoría del Esquema Nacional de Seguridad y la verificación del cumplimiento de sus medidas.
- Informar sobre el estado de la seguridad



4.b Directrices de medidas transversales

Medida 2.1 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.
Objetivos El objetivo es que la Dirección General de Función Pública defina, entre otras cuestiones, la tipología de los puestos de trabajo que pueden ser desarrollados en la modalidad de teletrabajo, y en ese sentido se provea a los empleados públicos que se acojan a esta modalidad de los recursos y medios técnicos que posibiliten el trabajo a distancia.
Hitos En 2016, se coordinará la puesta en marcha de un estudio sobre la tipología de puestos de trabajo adecuados para la aplicación de esta modalidad. En este sentido y a lo largo de este mismo año, al menos tres Departamentos ministeriales participarán en los trabajos preparatorios para la determinación del tipo de puestos de trabajo que podrían ser objeto de este nuevo sistema. A partir de 2017 se extenderá esta selección al resto de Ministerios de manera progresiva en un plazo máximo de dos años (2017-2018).
Directrices Por parte de la DTIC: <ol style="list-style-type: none">Se realizará una labor de identificación de los medios materiales necesarios para el correcto desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo digital, a saber:<ol style="list-style-type: none">Infraestructura hardware: equipos de sobremesa, terminales ligeros, portátiles, dispositivos móviles, periféricos, etc.Infraestructura software: soluciones VPN, herramientas colaborativas y de comunicación electrónica (mensajería instantánea corporativa, videollamada, gestión de tareas, gestión documental), etc.En base al análisis realizado, la DTIC definirá las características generales que deberá cumplir el puesto de trabajo digital, que posibilite el trabajo a distancia, en cuanto a equipamiento hardware y software.Cada Departamento ministerial podrá personalizar los requerimientos tecnológicos del puesto de trabajo digital para incluir aplicaciones o equipamiento específico que se necesiten para el desarrollo de las funciones del puesto.Se proveerá por parte de cada Departamento de los medios materiales identificados.Se articularán los mecanismos de control del inventario del equipamiento puesto a disposición de los empleados públicos.Se garantizará el acceso a las aplicaciones informáticas necesarias para la realización de las tareas asignadas al puesto de trabajo. Se habilitará a los empleados públicos de herramientas para solucionar en tiempo real las incidencias que puedan surgir en el desarrollo de sus funciones mediante esta modalidad de trabajo. Se asegurará el acceso controlado y restringido a determinadas aplicaciones.

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Por parte de la DGFP:

1. Se analizará la **tipología de los puestos de trabajo** que podrán desempeñarse de modo digital.
2. Se estudiarán las diferentes alternativas para que la prestación de la jornada ordinaria de trabajo, por parte de los empleados públicos que se acojan a la modalidad del puesto de trabajo digital, pueda **desarrollarse sin incidencias**.
3. Se diseñarán los **criterios comunes y específicos (o criterios departamentales que podrán adicionarse) de concesión** a tener en cuenta para autorizar a los empleados públicos el desempeño de tareas a través del puesto de trabajo digital.
4. Se definirá el **marco de cumplimiento y control de los objetivos asignados** a los empleados públicos en el desempeño del puesto de trabajo digital.
5. Se examinarán los elementos de conexión entre el desempeño del puesto de trabajo digital y el **estricto cumplimiento de la normativa vigente** en materia de Función pública, Prevención de riesgos laborales, Incompatibilidades, etc., al objeto de **valorar la necesidad de tener que realizar cambios normativos con carácter previo a la implementación del puesto de trabajo digital**.

Medida 4.2

Centralizar los servicios de atención telefónica y de atención a usuarios de los departamentos y sus organismos públicos para el uso de los servicios electrónicos durante las 24 horas de los 365 días del año.

Objetivos

Esta medida tiene como objetivo centralizar en un único punto de acceso la atención al ciudadano de toda la AGE y organismo públicos mediante el servicio 060. De esta manera se busca conseguir ahorros al eliminar duplicidades en un marco de economía de escala, facilitar una mejora continua y prestar servicio para el uso de los servicios electrónicos durante las 24 horas de los 365 días del año.

Hitos

No aplica.

Directrices

1. Análisis de números de RAI, y el volumen de llamadas
2. A partir del 1 de Julio no se podrán realizar contrataciones de red inteligente, sólo de teleoperación, salvo excepción para aquellas unidades que hayan realizado una gran inversión para proporcionar el servicio con probada eficiencia económica y tecnológica, tal y como se señalaba en la Declaración del Servicio Compartido “Servicio multicanal de atención al ciudadano”, del 15 de Septiembre de 2015.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 4.7 Poner a disposición de las organizaciones de la AGE los instrumentos necesarios para medir la actividad administrativa.
Objetivos La Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos establezca los criterios e indicadores que deben utilizarse para medir la actividad administrativa en relación con la satisfacción de los ciudadanos, se deberá proveer a las organizaciones de la AGE de los instrumentos de medición necesarios. Todo ello se hará haciendo uso de la herramienta SIA. Esta medida tiene como propósito, por tanto, la puesta a disposición de las herramientas requeridas para el seguimiento de la actividad administrativa, entendida como la actividad encaminada a la prestación de servicios públicos.
Hitos No aplica.
Directrices <ol style="list-style-type: none">1. Las herramientas de medición de la actividad administrativa se construirá sobre la base del Sistema de Información Administrativa (SIA), bien como una evolución del sistema, bien con una herramienta externa que se integre con el SIA.2. Se habilitarán en el SIA las interfaces y mecanismos de integración necesarios para cargar la información de origen.3. Cada departamento y organismo será responsable de cargar su información en el SIA.4. Se diseñarán y construirán cuadros de mando e informes con los indicadores definidos para la medición de la actividad administrativa, que se podrán a disposición de los departamentos y organismos.
Medida 5.1 Facilitar la creación de equipos interdisciplinarios para el diseño de los servicios digitales. Medida 5.2 Promover la generación de ideas y la creatividad en la búsqueda de nuevas soluciones. Medida 5.4 Intercambiar conocimiento mediante el uso de herramientas colaborativas.
Objetivos El objetivo principal de estas medidas es promover la innovación y creatividad a la hora de diseñar y prestar los servicios públicos digitales, mediante la creación de equipos interdisciplinarios y facilitando la generación e intercambio de ideas. Se potenciará el uso de herramientas colaborativas como instrumento de intercambio de buenas prácticas, experiencias y gestión del conocimiento en general.
Hitos En 2016, se dispondrá de herramientas colaborativas en el ámbito interno de la AGE y sus organismos públicos que en 2017 deberá estar disponible para el 100% sus usuarios.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 5.1

Facilitar la creación de equipos interdisciplinarios para el diseño de los servicios digitales.

Medida 5.2

Promover la generación de ideas y la creatividad en la búsqueda de nuevas soluciones.

Medida 5.4

Intercambiar conocimiento mediante el uso de herramientas colaborativas.

Directrices

1. Aprovechar el carácter multidisciplinar de las Comisiones Ministeriales de Administración Digital para impulsar la revisión periódica de los servicios y la generación de propuestas de mejora de los mismos, que puedan ser incluidas en futuros planes de acción del departamento para la transformación digital.
2. Identificar a nivel de AGE las características de la información que se desea intercambiar entre unidades administrativas y **determinar el tipo de herramienta colaborativa** que mejor permite cumplir dicho objetivo (wiki, redes sociales internas, blogs, etc.)
3. Analizar las soluciones de colaboración existentes en la AGE y las soluciones disponibles en el mercado. En base a dicho análisis se **seleccionará el conjunto de herramientas** a utilizar, ampliando el conjunto de funcionalidades de colaboración disponibles en las herramientas de la AGE.
4. Acometer el **proyecto de implantación** de las herramientas seleccionadas, desarrollando los correspondientes planes de formación y de comunicación destinados a los usuarios de los Departamentos.
5. **Definir el modelo de gobernanza y administración** de las herramientas colaborativas, estableciendo las políticas de uso y nombrando responsables para el fomento de la participación, moderación del debate, etc.

Medida 6.1

Reducir el número de CPDs de la AGE y de sus organismos públicos, declararlos compartidos y configurarlos como nodos de consolidación TIC.

Medida 6.2

Consolidar los nodos públicos de hosting y housing.

Medida 6.3

Consolidar las infraestructuras y plataformas tecnológicas mediante la constitución de una nube híbrida (nube SARA, con nodos privados y públicos) que ofrezca software, plataforma e infraestructura como servicio (Saas, Paas e Iaas).

Objetivos

El objetivo que se persigue con la implantación de esta medida es la reducción del número de CPDs de la AGE y de sus organismos públicos mediante la consolidación de los mismos para aprovechar las economías de escala, obtener importantes ahorros y simplificar el modelo de gestión.

Hitos

Al finalizar 2016 el número de CPDs de la AGE será inferior a 100. En 2018 inferior a 50 y en 2020 inferior a 10.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 6.1

Reducir el número de CPDs de la AGE y de sus organismos públicos, declararlos compartidos y configurarlos como nodos de consolidación TIC.

Medida 6.2

Consolidar los nodos públicos de hosting y housing.

Medida 6.3

Consolidar las infraestructuras y plataformas tecnológicas mediante la constitución de una nube híbrida (nube SARA, con nodos privados y públicos) que ofrezca software, plataforma e infraestructura como servicio (Saas, Paas e Iaas).

Directrices

1. En base al enfoque que establece la **ley 40/2015** sobre la gestión de los servicios comunes de los Ministerios, en los próximos dos años se realizará la **consolidación de CPDs y nodos públicos de hosting y housing a nivel ministerial** (en adelante se referirán de manera genérica como CPDs). Es decir, se consolidarán todos los CPDs que existan en cada Ministerio en un único CPD ministerial, o si la análisis de la situación lo aconseja, en un número reducido de CPDs que presten servicio de manera compartida a todas las unidades administrativas del Ministerio y de los organismos públicos que dependan del mismo.
2. La consolidación de CPDs a nivel Ministerial no impedirá que, **en una segunda fase, se puedan establecer CPDs compartidos entre varios ministerios**, con objeto de poder alcanzar el objetivo fijado de disponer de menos de 10 CPDs en 2020.
3. Se elaborará un **protocolo de gobierno y operación departamental** de los CPDs, que estará en línea con los criterios que establezca la DTIC al respecto.
4. Se llevará a cabo un proceso de evaluación de los CPDs para **seleccionar aquellos que deben permanecer** tras la consolidación, bien porque cumplen con los requisitos necesarios para ser ampliados y asumir la carga de otros CPDs, o bien porque por razones estratégicas deban ser conservados coyunturalmente.
5. Se deberá elaborar un **plan de migración** donde se establezcan los CPDs que van a ser consolidados y la planificación detallada del proceso.
6. Se establecerá un sistema de inventario de activos con distintos niveles de integración sobre un sistema común.

Medida 6.4

Gestionar de manera centralizada el puesto de trabajo y los dispositivos periféricos o establecer criterios y estándares obligatorios de gestión.

Objetivos

El objetivo de esta medida es establecer un marco común en la gestión de los puestos de trabajo y de los dispositivos periféricos para simplificar y homogeneizar los procesos en toda la AGE y sus organismos públicos, reduciendo así los costes TIC.

El Puesto de Trabajo Informático (PTI) lo conforman todos los elementos tecnológicos puestos a disposición directamente a los empleados para apoyo de su trabajo. Dispone de todos o algunos de los siguientes, según los roles a cubrir por el empleado y sus características personales: equipo de sobremesa (CPU, monitor, teclado y ratón), equipo portátil, teléfono fijo, teléfono móvil, tablet, periféricos

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 6.4

Gestionar de manera centralizada el puesto de trabajo y los dispositivos periféricos o establecer criterios y estándares obligatorios de gestión.

(altavoces, micrófono, cámara) y otros periféricos de accesibilidad o especiales. También incluye todo el software necesario para su correcto desempeño. Junto a ello se configuran también una serie de servicios, como el de impresión, el de copia o el de virtualización de puesto.

Hitos

En 2017, el 20% de los puestos de trabajo se gestionarán de manera centralizada o conforme a los criterios y estándares de gestión establecidos por la DTIC. En 2018 el 40%, en 2019 el 60% y en 2020 el 80%.

Directrices

1. Se llevará a cabo una **consolidación de los sistemas de información de base**, como el Sistema de **Gestión de Identidades** en cada Ministerio u Organismo dejándolo en uno sólo; el **Sistema de Información de Activos** (Hardware y Software) y el Sistema de información de **Ubicaciones y Estructura** basado en DIR3.
2. **Todo el ciclo de vida de los activos, desde la adquisición a la desafectación y baja, debe estar integrado con estos sistemas de información**, así **las incidencias y las peticiones**, los **contratos asociados** a los activos y los **servicios asociados** a los mismos.
3. Se establecerá un **Nivel Cero (N0) de recepción de incidencias y peticiones**: multicanal, con tipificación y priorización, re-encaminamiento y seguimiento hasta el cierre y resolución
4. Se potenciará la resolución remota de incidencias (**Nivel Uno remoto –N1r**) mediante herramientas de toma de control remota del puesto de trabajo informático y personal capacitado para ello
5. Se establecerán **protocolos comunes de gestión y atención de incidencias y peticiones** contemplando al menos los siguientes:
 - Respecto a los empleados públicos y otros trabajadores: Nuevo empleado público, nuevo grupo, asignación a grupos, cambio de roles del empleado, cambio de ubicación intra-organismo del empleado, cambio de ubicación entre Organismos del empleado, baja temporal del empleado, baja definitiva del empleado, externos temporales
 - Respecto a los activos: nuevo activo, asignación a un usuario o grupo, des-asignación, baja del activo (para reciclado y destrucción, para reutilización por terceros –donaciones y cesiones)
 - Respecto a ubicaciones y sedes: nueva sede, baja de sede
6. Se utilizarán **impresoras de red y de equipos multifunción**, desapareciendo paulatinamente las impresoras de puesto y los faxes físicos. Se introducirán sistemas de gestión centralizada de la impresión con servicios como la impresión retenida y el ‘sígueme’, la impresión desde dispositivos móviles, la identificación del usuario en los dispositivos de impresión y copia, la monitorización de uso, permisos de usuarios y grupos, configuraciones por defecto de los dispositivos
7. Se establecerán **protocolos de uso racional de la impresión**, potenciando 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
8. Se **gestionarán los almacenes de activos**, separando apropiadamente los activos nuevos, los activos reutilizables (utilizables directamente o para reparar) y los activos para desafectar. Se llevará una gestión rigurosa de **licencias** de software utilizadas y disponibles (SAM)

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 6.5

Centralizar los servicios TIC comunes que puedan considerarse servicios compartidos, con el fin de prestarse dentro de un Ministerio por su carácter sectorial o para toda la Administración por su carácter transversal.

Objetivos

Fomentar el uso de los servicios compartidos, como mecanismo para la reducción de costes TIC, evitando realizar inversiones que pueden ser redundantes.

Hitos

En 2015, se realizará la primera declaración de servicios compartidos, y en cada uno de los años siguientes se valorará realizar una nueva declaración de servicios compartidos

Directrices

1. Cada departamento y organismo público deberá elaborar un **catálogo de servicios TIC** que están siendo utilizados en el departamento u organismos públicos para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 40/2015. Este catálogo incluirá tanto aplicaciones desarrolladas e instaladas en el propio departamento como servicios provistos por otros departamentos y reutilizados en modo servicio. El catálogo deberá actualizarse como mínimo una vez al año. Los catálogos generados por cada organismos públicos deberán consolidarse en un catálogo de servicios TIC del departamento Ministerial.
2. Cada Ministerio deberá analizar el catálogo de servicios TIC de su departamento con el objeto de **identificar aquellos servicios** que puedan ser comunes a todo el departamento y que actualmente se estén prestando de manera separada en las diferentes unidades administrativas.
3. Anualmente, en el segundo semestre, cada Ministerio presentará un informe a su CMAD que recogerá el catálogo de servicios TIC ministerial, las conclusiones derivadas de su análisis y la propuesta de aplicaciones o servicios susceptibles de ser declarados como servicios compartidos ministeriales (comunes a todo el departamento y organismos).
4. Cada Ministerio determinará, dentro de su ámbito departamental, quién será la unidad encargada de llevar a cabo la consolidación de catálogos, análisis y propuestas de servicios.
5. Antes de finalizar el segundo semestre, se remitirán a la DTIC los informes ministeriales.
6. La DTIC, analizará todos los informes y catálogos de servicios TIC remitidos y lo utilizará como base para identificar aquellos servicios que puedan ser comunes a varios departamentos u organismos públicos, proponiendo en su caso, la declaración del servicio como compartido a toda la AGE.

Todos los servicios declarados como compartidos a nivel ministerial o a nivel de toda la AGE deberán estar recogidos en el Centro de Transferencia de Tecnología con indicación del ámbito de actuación en el que son obligatorios y recogiendo toda la información necesaria para su uso. Por lo tanto, para cada solución se recogerá al menos, la siguiente información:

- Datos descriptivos relativos a **nombre** del servicio
- **Breve descripción** de sus funcionalidades, uso y características,
- **Destinatarios de la solución y departamentos obligados a su uso**
- Principales **estándares** aplicados, teniendo en cuenta lo previsto en la norma técnica de interoperabilidad de Catálogo de estándares o bien en el artículo 11 del Real Decreto 4/2010.
- **Estado de desarrollo**

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 6.5

Centralizar los servicios TIC comunes que puedan considerarse servicios compartidos, con el fin de prestarse dentro de un Ministerio por su carácter sectorial o para toda la Administración por su carácter transversal.

- **Formas de uso y reutilización**
- **Medios de contacto**

7. Todos los servicios declarados como compartidos a nivel ministerial o a nivel de toda la AGE deberán poder ofrecerse, con carácter opcional, a otras entidades de las Administraciones Públicas, bien para su reutilización en modo servicio o bien para su reutilización en modo producto de modo que puedan ser provistas desde sus propios contextos. Dando así cumplimiento a lo previsto en los artículos 156 y 157 de la Ley 40 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas

Medida 8.1

Establecer una plataforma para el análisis de datos compartidos interdepartamental, o mecanismo equivalente, previo informe favorable de la AEPD, impulsando los cambios normativos necesarios.

Objetivos

Habilitar una plataforma de análisis de datos interdepartamental, como medio para facilitar el análisis de la información disponible para la mejora organizativa, gestión del conocimiento y planificación eficiente,

Hitos

No aplica.

Directrices

1. En cada Ministerio se creará un grupo específico dedicado al análisis de datos compartidos ministeriales en el ámbito de su competencia.
2. Se creará un grupo interministerial para extraer cuestiones comunes y ver posibilidades de explotación de datos para la evaluación de las políticas públicas.

Medida 9.1

Ampliación del alcance del ENS a todos los Sistemas de Información de las AA.PP. españolas, al objeto de ampliar los beneficios derivados de su implantación y facilitar su plena implantación según lo previsto en la Estrategia de Ciberseguridad Nacional.

Objetivos

Mejorar la seguridad de todos los sistemas de información de las administraciones públicas, garantizando la implantación efectiva del ENS.

Hitos

- En 2016, cada departamento ministerial tendrá publicado su nivel de indisponibilidad de los servicios públicos que considere de interés y los de mayor impacto a través de su sede electrónica.

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 9.1

Ampliación del alcance del ENS a todos los Sistemas de Información de las AA.PP. españolas, al objeto de ampliar los beneficios derivados de su implantación y facilitar su plena implantación según lo previsto en la Estrategia de Ciberseguridad Nacional.

- En 2018, se dispondrán de Planes de Continuidad de los Servicios y de la Infraestructura de soporte a los Sistemas de Información y Telecomunicaciones.

Directrices

1. Cada Ministerio deberá tener definidos los planes de continuidad de los servicios e infraestructuras de soporte. Esto implica que cada Ministerio aborde, de acuerdo con lo previsto en las medidas de seguridad relativas a la continuidad del servicio en el Esquema Nacional de Seguridad, las siguientes acciones:
 - a) Los correspondientes análisis de impacto que permitan determinar los requisitos de disponibilidad de cada servicio medidos como el impacto de una interrupción durante un cierto periodo de tiempo, así como los elementos que son críticos para la prestación de cada servicio.
 - b) Un plan de continuidad que establezca las acciones a ejecutar en caso de interrupción de los servicios prestados con los medios habituales.
 - c) Pruebas para localizar y, corregir en su caso, los errores o deficiencias que puedan existir en el plan de continuidad.

Medida 9.5

Implantar una plataforma común de seguridad gestionada que permita garantizar unos niveles mínimos y aceptables de seguridad para todos los organismos.

Objetivos

Un subconjunto notable de las medidas de seguridad contempladas en el Esquema Nacional de Seguridad es susceptible de ser satisfecho mediante servicios de seguridad que se presten de forma centralizada, garantizando de esta forma unos niveles mínimos de seguridad.

El Servicio de Seguridad Gestionada incluido en la Declaración de servicios compartidos contempla un conjunto de servicios de ciberseguridad que proporcionan protección a la AGE y sus Organismos Públicos, como infraestructura global y única complementaria al servicio compartido de Telecomunicaciones, así como de una serie de servicios gestionados por personal especializado.

Hitos

En 2018, el 100% de unidades administrativas dispondrán de mecanismos de seguridad gestionada

**DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

Medida 9.5

Implantar una plataforma común de seguridad gestionada que permita garantizar unos niveles mínimos y aceptables de seguridad para todos los organismos.

Directrices

1. Dado que, en general, los servicios del Servicio de Seguridad Gestionada se proporcionarán desde una perspectiva multi-cliente, con posibilidad de políticas propias de seguridad a ser implementadas y gestionadas por personal especializado del Centro de Operaciones de Seguridad, así como de servicios adaptados a las necesidades específicas de las entidades que se adhieran al servicio, cada Ministerio recabará los requisitos que permitan especificar las citadas políticas de seguridad y los servicios verticales a ser demandados [de entre una lista que pueda contener servicios tales como: Servicio de acceso remoto VPN (red privada virtual), Dispositivos móviles (VPN, comunicaciones seguras), Servicio de cortafuegos de siguiente generación e IDS / IPS (Sistemas de Detección / Prevención de Intrusiones), Servicio de navegación segura (filtrado de URLs, antivirus, anti malware, anti-botnets, proxy), Servicio de correo seguro (antivirus, anti-spam), Servicio de prevención anti fuga de información (DLP), Servicio contra la suplantación de la identidad digital, etc.].
2. Se fortalecerá la implantación de los servicios de alerta temprana del CCN-CERT para facilitar las capacidades de detección, la capacidad de intercambio de información de incidentes (proyecto LUCIA) y de intercambio de amenazas (proyecto REYES) para disponer de una capacidad de detección e intercambio en tiempo real que permitan la adecuada respuesta ante los ataques que se sufren en la AGE y sus Organismos Públicos.
3. Se impulsará la coordinación entre el servicio de seguridad gestionada y el CCN-CERT. El CCN-CERT como CERT Gubernamental proporcionará la respuesta a incidentes de seguridad en un segundo nivel. En su caso, centralizará la capacidad conjunta de monitorización.



Anexo I.

***Modelo de ficha de actuación
departamental***

DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE ACCIÓN
DEPARTAMENTALES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Anexo I. Modelo de ficha de actuación departamental

A continuación se muestra el modelo de ficha que se utilizará por los Departamentos para detallar las actuaciones que contemplarán en sus Planes Departamentales. Estas actuaciones, tal y como se ha explicado anteriormente deberán **basarse en la estrategia y medidas del Plan de Transformación de la AGE**, y **responder a las prioridades funcionales** definidas por el Departamento.

Actuación		
OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN		
ÁREAS DE ACTUACIÓN		
Cambios organizativos o de funciones de los empleados públicos	Cambios en los procesos de negocio	Desarrollo de sistemas de información
Despliegue de infraestructuras	Comunicación a los ciudadanos	Formación a los empleados públicos
PLANIFICACIÓN TEMPORAL		
UNIDADES INVOLUCRADAS		
ÁREAS FUNCIONALES	UNIDADES TIC	OTRAS UNIDADES
RECURSOS NECESARIOS		
RECURSOS FINANCIEROS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS TÉCNICOS
CONTRATACIÓN		
RESULTADOS ESPERADOS		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO		