



CATÁLOGO DE SERVICIOS

Administración digital



TÍTULO: Catálogo de servicios – Administración digital

Elaboración y coordinación de contenidos:
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Características: Adobe Acrobat 5.0
Responsable edición digital: Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones

1ª edición electrónica: marzo de 2016

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):
<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:
© Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Información,
Documentación y Publicaciones
Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO:

Índice

MIS IMPRESIONES 5

ESTRUCTURA DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y SERVICIOS AL CIUDADANO	7
IDENTIDAD DIGITAL Y FIRMA ELECTRÓNICA.....	8
<i>Cl@ve</i> Identidad electrónica para las Administraciones	9
@Firma - Plataforma de validación de certificados y firmas	10
TS@ Plataforma de sellado de tiempos.....	11
Valide Validación de firmas y certificados electrónicos.....	12
Cliente de Firma electrónica de @Firma	13
Port@firmas Firma electrónica de empleado público	14
Autentica Autenticación de empleado público	15
Portales de EE.LL. y CC.AA.	16
Sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas.....	17
REGISTROS Y REPRESENTACIÓN DEL CIUDADANO ANTE LAS AA.PP.	18
SIR Sistema de Interconexión de Registros	19
Registro Electrónico Común	20
GEISER Gestión Integral de Servicios de Registro	21
ORVE Oficina de Registro Virtual.....	22
Apodera · Registro electrónico de Apoderamientos.....	23
Habilit@ Registro de Funcionarios Habilitados	24
Representa	25
Notaria Consulta de Poderes Notariales.....	26
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EMPRESA	27
PAG – Punto de Acceso General	28
060 · Punto de acceso telefónico de las AA.PP.	29
Carpeta ciudadana	30
FACE · Punto General de Entrada de Facturas electrónicas	31
Transparencia Local.....	32
SCCD Comunicación de cambio de domicilio	33
Inscripción en Pruebas Selectivas	34
Cita Previa	35
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	36
PID · Plataforma de Intermediación de Datos	37
Portfolio SCSPv3	38
Corinto · Comunicaciones Electrónicas Seguras	39
SISTEMA DE INFORMACIÓN TRANSVERSALES	40
SIA · Sistema de Información Administrativa	41
DIR3 · Directorio Común de Unidades	42
APOYO A LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA	43
ACCEDA · Sede y gestión electrónica de procedimientos.....	44
PAGOS · Pasarela de pagos	45
COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES AL CIUDADANO.....	46
Notifica · Gestión de notificaciones	47
SNE · Notificaciones electrónicas.....	48
SIM · Plataforma de Mensajería.....	49
EXPEDIENTE, DOCUMENTO Y ARCHIVO ELECTRÓNICO	50
InSiDe · Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica	51
Archive · Archivo definitivo de expedientes y documentos.....	52

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	53
<i>PAe · Portal de Administración Electrónica</i>	54
<i>OBSAE · Observatorio de Administración Electrónica. DATAObsae</i>	55
REUTILIZACIÓN	56
<i>CTT –Centro de Transferencia de Tecnología</i>	57
<i>CISE–Centro de Interoperabilidad Semántica</i>	58
<i>Portal datos.gob.es</i>	59
UTILIDADES PARA PORTALES Y SERVICIOS PÚBLICOS	60
<i>PLATA – Plataforma de Traducción Automática</i>	61
<i>EGEO –España en Georreferenciación</i>	62
<i>OAW –Servicio de diagnóstico en línea</i>	63
<i>FORMA – Formularios para publicación web</i>	64
<i>BUSCADORAGE</i>	65
GESTIÓN INTERNA.....	66
COMUNICACIÓN Y MENSAJERÍA	67
<i>Correo electrónico multidominio–Correo gob.es</i>	68
<i>REÚNETE – Servicio Común de Reuniones Virtuales</i>	69
<i>ALMACÉN – Envío y recepción de ficheros de gran tamaño</i>	70
RECURSOS HUMANOS.....	71
<i>NEDAES – Nómina Estándar Descentralizada de la Administración del Estado</i>	72
<i>SIGP – Sistema Integrado de Gestión de Personal</i>	73
<i>FUNCIONA – Portal del Empleado Público</i>	74
<i>TRAMA – Tramitación de permisos e incidencias. Estadísticas TRAMA</i>	75
OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN INTERNA	76
<i>CIRCABC</i>	77
INFRAESTRUCTURAS.....	78
<i>Comunicaciones SARA</i>	80
<i>Servicio Unificado de Telecomunicaciones</i>	81
<i>Servicio de seguridad gestionada</i>	82
<i>Servicio de alojamiento de infraestructuras TIC</i>	83
<i>Servicio de nube híbrida (nubeSARA)</i>	84
REGULACIÓN, GUÍAS E INFORMES RELEVANTES	85
REGULACIÓN, GUÍAS E INFORMES RELEVANTES	86
<i>Esquema Nacional de Seguridad</i>	87
<i>Esquema Nacional de Interoperabilidad</i>	88
<i>Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OO.PP. Estrategia TIC</i>	89
<i>Guías del Observatorio de Accesibilidad Web</i>	90
<i>MAGERIT 3.0</i>	91
<i>MÉTRICA V.3</i>	92
<i>Guía de Comunicación Digital de la AGE</i>	93
<i>Informes relevantes del OBSAE</i>	94

Introducción



La Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC) impulsa y coordina el proceso de racionalización y transformación digital de la Administración General del Estado y trabaja con el resto de Administraciones Públicas para garantizar la interoperabilidad y la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios a los ciudadanos y empresas.

El Consejo de Ministros aprobó en octubre de 2015, el Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OO.PP (2015-2020), con las líneas estratégicas a seguir y los hitos a lograr. Asimismo, la Comisión de Estrategia TIC definió la 1ª Declaración de servicios compartidos, por la cual catorce servicios tecnológicos de la AGE reciben esta designación para su aprovechamiento común y obligatorio.

Desde la DTIC coordinamos e impulsamos este Plan y somos responsables, con el resto de la AGE, de hacer realidad los servicios compartidos como piedra angular de la nueva Administración Digital.

Tampoco, podemos obviar que las grandes leyes administrativas, La Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público han sido renovadas y desplegarán todos sus efectos a partir de octubre de 2016.

Nuevas Leyes, nuevos Planes, nuevas soluciones...para nuevos y viejos problemas.

El Catálogo de Soluciones de Administración Digital de la DTIC tiene como **objeto** difundir los servicios compartidos y el resto de servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones que se ponen a disposición de las Administraciones Públicas para **contribuir a impulsar el desarrollo de la Administración Digital y mejorar los servicios que se ofrecen a ciudadanos y a empresas, o internamente a los empleados públicos.**

El presente catálogo de servicios se estructura en los siguientes apartados:

- Administración digital y servicios al ciudadano
- Gestión interna
- Infraestructuras
- Regulación, guías e informes relevantes

En cada apartado se incluyen las fichas correspondientes a los servicios para cada uno de los cuales se ofrece una breve descripción, el tipo de provisión (por ejemplo como producto instalable, como servicio integrable con aplicaciones usuarias, como servicio en red para usuario final, etc.), los destinatarios (por ejemplo, todas las AA.PP., Administración General del Estado, ciudadanos, etc.), en su caso el marco legal relacionado y más información con los enlaces oportunos.

A lo largo del Catálogo se apuntan, en función de los servicios, referencias específicas relativas al marco legal. En particular, en relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se ha preferido adelantar las correspondientes referencias a su articulado aunque su entrada en vigor haya de producirse al año de su publicación y las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico hayan de producir efectos a los dos años de la entrada en vigor, en razón del interés que tiene gran parte de los servicios descritos en relación con lo establecido en las citadas leyes.

Para mayor profundidad en esta cuestión del marco legal téngase en cuenta que se dispone del [Código de Administración Electrónica](#), editado por el BOE, con selección y ordenación de contenidos por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Este Código de Administración Electrónica es un compendio de la legislación relativa a la administración electrónica consolidada.

A decorative graphic on the left side of the page consists of a cluster of overlapping squares and circles in various colors including blue, green, purple, yellow, and light blue. The shapes vary in size and are arranged in a roughly rectangular pattern that tapers to the right. Two dark blue L-shaped corner brackets are positioned at the top-left and bottom-right corners of the graphic area.

Administración digital y servicios al ciudadano

Identidad digital y firma electrónica

En este apartado se ofrece una serie de servicios horizontales que permiten a las Administraciones Públicas ofrecer identificación digital para los ciudadanos y empleados públicos para acceder a servicios de las distintas Administraciones Públicas, de forma segura y sencilla.

Se ofrecen los servicios siguientes:

- [Cl@ve](#): identificación digital del ciudadano frente a las Administraciones Públicas.
- Identidad y firma electrónica basada en certificados:
 - Suite de productos de @firma
 - [@firma](#): plataforma de validación de certificados y firmas
 - [TS@](#): autoridad de sellado electrónico.
 - [Valide](#): validación de las firmas de un documento electrónico por el usuario final.
 - [Cliente de @firma](#): applet, aplicaciones de escritorio y aplicaciones para dispositivos móviles de generación de firmas.
 - [eVisor](#): generación de copia auténtica en papel de documento electrónico firmado.
 - [Portafirmas](#): incorporación de la firma electrónica en los flujos de trabajo, disponible como aplicación web y como aplicación para dispositivos móviles.
 - [Portal de firma](#): conceptos básicos sobre firma electrónica y uso de los productos de firma dirigido a ciudadanos.
 - [Política de firma](#) electrónica y certificados en la Administración General del Estado.
- Autenticación de empleados públicos
 - [Autentica](#): autenticación de empleados públicos para uso de los servicios comunes.
 - [Portal de Entidades Locales](#): autenticación de empleados públicos de EE.LL.
 - [Portal de Comunidades Autónomas](#): autenticación de empleados de CC.AA.
- [Sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas](#)



Cl@ve Identidad electrónica para las Administraciones

[Cl@ve](#) es una plataforma común para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas.

Cl@ve permite que las aplicaciones de administración electrónica puedan definir el nivel de aseguramiento de autenticación que desean. El ciudadano usuario puede entonces escoger el modo de identificación que desea usar entre los disponibles para el nivel de aseguramiento requerido.

Cl@ve contempla la utilización de sistemas de identificación basados en certificados electrónicos (incluyendo el DNI-e) y claves concertadas (ej, usuario y contraseña).

Evita a las AA.PP. tener que implementar y gestionar sus propios sistemas de identificación y firma, y a los ciudadanos tener que utilizar métodos de identificación diferentes para relacionarse electrónicamente con la Administración.

Cl@ve se ofrece en colaboración con la AEAT, Seguridad Social y la Dirección General de Policía.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art. 9

Reglamento UE Nº 910/2014

Orden PRE/1838/2014

MÁS INFORMACIÓN

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



<http://clave.gob.es>





@Firma - Plataforma de validación de certificados y firmas

Existen muchos servicios públicos electrónicos que requieren firma electrónica y métodos avanzados de identificación o autenticación basados en certificados digitales. Debido a los múltiples certificados que pueden utilizarse y la multitud de estándares, implantar sistemas que soporten todas las funcionalidades resulta complejo y costoso.

La plataforma @firma, es un servicio multi-PKI de validación de certificados y firmas electrónicas, no intrusivo, integrable en cualquier servicio de administración electrónica de cualquier Administración Pública. Cumple los requisitos establecidos en los artículos 18, 19 y 20 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010).

Los servicios son aplicables a todos los certificados electrónicos generados por cualquier proveedor de servicio de certificación supervisado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, incluidos los del DNle.

Existen otros servicios de la *Suite @firma* relacionados, como la [plataforma de sellado de tiempo](#), el [cliente de firma en entornos de usuario](#), un visualizador de documentos electrónicos firmados, etc. que pueden consultarse en este Catálogo.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 10 y 11

Ley 40/2015, arts. 40, 42, 43, 45

Reglamento UE Nº 910/2014

RD 4/2010, ENI

NTI Política de firma electrónica y de certificados de la Administración

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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





TS@ Plataforma de sellado de tiempos

La Plataforma de Sellado de Tiempo (TS@) proporciona servicios de sellado de tiempo sincronizados con la hora oficial del Estado. Deja constancia, mediante la emisión de un sello de tiempo, de la fecha y la hora de cualquier operación o transacción en un momento dado y de que ninguno de los datos de la operación ha sido modificado desde entonces.

TS@ está reconocida por el Ministerio de Industria, Energía y Comercio como autoridad de sellado de tiempo y funciona como tercera parte de confianza.

El sellado de tiempo se puede aplicar a la firma electrónica para acreditar el momento de creación de la firma. Así, permite la protección de información y firma y garantiza su uso como evidencia electrónica en el futuro, ayudando al cumplimiento de las medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010).

Ofrece también la validación de sellos de tiempo emitidos previamente y dispone de una interfaz de resellado.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 11/2007, art. 29

Reglamento UE Nº 910/2014

RD 4/2010, art. 15, ENI

RD 3/2010, ENS

MÁS INFORMACIÓN

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





Valide Validación de firmas y certificados electrónicos

[VALIDe](#) es un portal de servicios on-line para la validación de Firmas y Certificados electrónicos.

El objetivo de este servicio es permitir a un usuario comprobar que el certificado utilizado es válido y no ha sido revocado, así como la validez de una firma electrónica realizada mediante certificado digital emitido por un prestador de servicios de certificación reconocido. También permite realizar firmas con un certificado digital del que se disponga de la clave privada.

Los servicios en línea que se ofrecen, abiertos a cualquier usuario (ciudadano, empresa, empleado público), son:

- Validar el estado de un certificado digital emitido por cualquier entidad de servicio de certificación reconocida.
- Validar el estado de un certificado de Sede electrónica.
- Validar la firma electrónica de un documento con múltiples formatos y tipos de certificados, como facturas electrónicas, contratos, etc.
- Firmar electrónicamente un documento con cualquier certificado reconocido, con las máximas garantías de integridad y autenticidad.
- Visualizar una firma, descargando un justificante en formato PDF que incluya el documento original y los datos de los firmantes.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Ciudadanos, empresas y empleados de todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 10 y 11

Ley 40/2015, arts. 40, 42, 43, 45

Reglamento UE Nº 910/2014

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://valide.redsara.es>





Cliente de Firma electrónica de @Firma

El Cliente de Firma es una herramienta de firma electrónica en entornos de usuario, se ejecuta en cliente (en el ordenador del usuario,). Esto es así para evitar que la clave privada asociada a un certificado tenga que salir del contenedor del usuario (tarjeta, usbtokén o navegador) ubicado en su PC. Es multiplataforma y dependiendo del entorno de ejecución funciona en forma de:

- Applet Java integrado en una página Web mediante JavaScript.
- Aplicación de escritorio; . Se instala en el PC del usuario para poder ser llamada desde una página Web, en navegadores que no soportan JAVA. También puede ser ejecutada de forma autónoma por el usuario.
- Aplicaciones cliente móviles para dispositivos Google Android y Apple iOS, posibilitando la firma electrónica en entornos de movilidad.

El objetivo de este sistema es proporcionar a las Administraciones Públicas un software listo para instalar, que permita integrar fácilmente los servicios de firma electrónica de las diferentes aplicaciones de administración electrónica e independizar a estas de la complejidad derivada del uso de diferentes sistemas operativos, navegadores, versiones de la máquina virtual java y estándares de firma. Es software libre con licencia GPL 2+ y EUPL 1.1.

PROVISIÓN

Producto instalable

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP., ciudadanos y empresas.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 10 y 11

Ley 40/2015, arts. 40, 42, 43, 45

Reglamento UE Nº 910/2014

RD 4/2010

MÁS INFORMACIÓN

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





Port@firmas Firma electrónica de empleado público

Port@firmas permite incorporar la firma electrónica en los flujos de trabajo de una organización. Usa el Cliente @firma para la firma cliente de usuario y se integra con la plataforma @firma para la validación de las firmas que se generan. Estas son algunas de las funcionalidades que incorpora:

- Firmas en paralelo o en cascada y usuarios que otorguen el visto bueno.
- Definir y utilizar flujos desde aplicaciones externas mediante servicios web.
- Organización de las peticiones en bandejas (enviados, entrantes, terminados y pendientes).
- Creación de grupos de usuarios.
- Consulta por CSV de documentos firmados.

El Port@firmas dispone de los siguientes interfaces de acceso:

- Interfaz web a través de navegador, para petición o realización de firmas.
- Clientes o aplicaciones móviles que permiten firmar desde *smartphones* y otros dispositivos móviles.
- Interfaz de servicios web para peticiones de firma y recepción de documentos firmados.

PROVISIÓN

Producto instalable

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 10 y 11

Ley 40/2015, arts. 40, 42, 43, 45

Reglamento UE Nº 910/2014

MÁS INFORMACIÓN

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





Autentica Autenticación de empleado público

Autentica ofrece un repositorio horizontal de autenticación con provisión corresponsable y consumido por las Administraciones Públicas y un mecanismo de *Single Sign On*.

Dicho repositorio presta un servicio, igualmente horizontal, de aprovisionamiento de usuarios.

El objetivo es proporcionar un sistema de autenticación único para todas las Administraciones Públicas de cara al uso de servicios comunes u horizontales.

De este modo, se favorece la puesta en marcha de nuevos servicios comunes, agilizando la integración y mejorando la interoperabilidad.

Se aprovechan y potencian servicios existentes como [DIR3](#), RCP, Funciona, la plataforma de [@firma](#), los [portales de EE.LL. y CC.AA.](#), el [correo multi-dominio](#) y otros portales e infraestructuras comunes

Admite medios de autenticación basados en certificados digitales así como en usuario – contraseña.

También ofrece funcionalidad de autorización de usuarios, ofreciendo roles determinados en función de la aplicación a la que intenta acceder el usuario.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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





Portales de EE.LL. y CC.AA.

Los Portales de [EE.LL.](#) y [CC.AA.](#) ofrecen una herramienta de gestión de identidades de los empleados públicos de las entidades locales o autonómicas, proporcionando también información del cargo y rol asociados.

También supone un portal de autenticación único que permite *Single Sign-On* entre todos los servicios integrados.

Los empleados públicos de las EE.LL. o CC.AA. pueden solicitar el alta en alguna unidad local o autonómica. También es posible la provisión de usuarios por parte de cargos de la entidad que tengan permisos de gestión.

Cualquier organismo público puede solicitar la inclusión en la plataforma de nuevas aplicaciones dirigidas a las EE.LL. o CC.AA.: éstas podrán acceder desde un punto centralizado al nuevo servicio, beneficiándose ambas partes de los servicios implantados para la gestión de identidades.

Los portales están integrados y sincronizados con el Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas - [DIR3](#), permitiendo que la gestión de usuarios y roles no se vea afectada por cambios en el directorio

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



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



<https://ssweb.seap.minhap.es/portaleell/>



<https://ssweb.seap.minhap.es/portallcaa/>





Sistema europeo de reconocimiento de identidades

La Unión Europea ha venido impulsando el desarrollo de una infraestructura paneuropea para la identificación electrónica de ciudadanos y empresas, impulso que ha culminado con la aprobación del Reglamento (UE) No 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

El reglamento prevé la creación de un sistema europeo de reconocimiento de identidades electrónicas, basado en un conjunto de nodos de interoperabilidad que conecten las infraestructuras nacionales de identificación electrónica entre sí.

Este sistema, en fase de implantación, se apoya en el bloque de construcción de eID promovido por el mecanismo europeo CEF (*Connecting Europe Facility*) y en la experiencia adquirida en los proyectos europeos [STORK](#) y STORK 2.0 para facilitar un área única de identificación y autenticación electrónicas para Europa.

STORK consiguió desplegar una plataforma que permite a los ciudadanos europeos usar sus identificadores electrónicos nacionales en servicios públicos de otros países de la Unión.

STORK 2.0, extiende el uso al sector privado, incorpora atributos adicionales y permite gestionar la capacidad de representación, posibilitando así la identificación de personas jurídicas.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Reglamento (UE) No 910/2014

MÁS INFORMACIÓN

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



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. regula en su artículo 16 los Registros, estableciendo la obligación de cada administración de ofrecer a los ciudadanos un **Registro Electrónico General**, en el que sea posible la presentación de cualquier documento dirigido a cualquier órgano administrativo.

Se establece también la obligación de que todos los **registros electrónicos sean interoperables** entre sí, permitiendo la transmisión de asientos registrales y documentos anexos entre registros.

Asimismo, se indica que los documentos presentados presencialmente por cualquier ciudadano deben ser **digitalizados y devueltos los originales al ciudadano**, debiéndose realizar el proceso de digitalización con todas las garantías, de acuerdo a las normas de aplicación.

En relación con esta cuestión se ofrecen los siguientes servicios:

- [SIR – Sistema de Interconexión de Registros](#): permite el intercambio de asientos registrales según la NTI de protocolo de intercambio de asientos registrales (SICRES 3.0)
- [REC – Registro Electrónico Común](#): punto único para presentación de documentos a cualquier órgano administrativo de la AGE.
- [SICRES 3.0](#): modelo de Datos para el intercambio de asientos entre Entidades Registrales con independencia del Sistema de Registro origen o destino, y de la tecnología de intercambio
- [Geiser](#) y [ORVE](#) – soluciones para oficinas de registro, para digitalización de documentos conforme a NTI de Digitalización, e intercambio de asientos registrales por SIR.

La ley 39/2015 contempla por otro lado, las posibilidades de **representación de un ciudadano o empresa por parte de un tercero** para actuar en su nombre frente a las AA.PP. En este sentido se ofrece una serie de servicios que se adaptan a los distintos tipos de representación contemplados en la ley:

- [REA- Registro Electrónico de Apoderamientos](#) –registro mencionado en el artículo 6 de la Ley 39/2015, en el que deben inscribirse todos aquellos que ostenten la condición de interesado en un procedimiento a favor de representante
- [RFH – Registro de Funcionarios Habilitados](#) – permite registrar aquellos funcionarios que, según establece la ley 39/2015, pueden actuar en nombre de los ciudadanos que así lo soliciten y generar copias auténticas de los documentos que éstos presenten.
- [Representa](#) – ofrece a las AA. PP. un punto para validar la identidad de profesionales que, por su pertenencia a determinados colectivos, puedan actuar en representación de terceros.
- [Notaría](#) – posibilita a todas las AA.PP. la consulta de poderes notariales y de administradores.

Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



SIR Sistema de Interconexión de Registros

El Sistema de Interconexión de Registros (SIR) es la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre todas las Administraciones Públicas, tal y como se establece en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en [SICRES 3.0](#) (según la Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales).

La implantación de SIR permite eliminar el tránsito de papel entre Administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias auténticas electrónicas de la documentación presentada en los asientos de registro.

La conexión e intercambio de registros con SIR puede realizarse bien usando servicios en red, como [ORVE](#) o [GEISER](#), o bien adaptando la aplicación de registro propia de la entidad para que cumpla la especificación [SICRES 3.0](#) y que consolide la información del Directorio Común DIR3. En este último caso, se debe superar un proceso de certificación que verifique el cumplimiento de la norma y los requisitos de conexión con SIR.

PROVISIÓN

Servicio en red de infraestructuras.

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art.16

NTI Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre las Entidades Registrales

MÁS INFORMACIÓN

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



REC - Registro Electrónico Común

Registro Electrónico Común

El [Registro Electrónico Común](#) (REC) proporciona una vía de tramitación para todas aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones realizadas por el ciudadano y dirigidas hacia la Administración General del Estado u otros organismos públicos que se encuentren integrados en la plataforma SIR, que no se ajusten a procedimientos administrativos ya contemplados en los registros electrónicos de las sedes electrónicas de las distintas Administraciones.

El REC consta de un frontal y de una aplicación web integrada con la plataforma del [Sistema de Interconexión de Registros \(SIR\)](#). El frontal del REC se aloja en la sede del [Punto de Acceso General -PAG](#), presenta a los ciudadanos un formulario electrónico genérico que permite adjuntar documentación, enviándose al organismo competente para su tramitación. El organismo competente puede recuperar las solicitudes mediante la aplicación web del REC o mediante u otra aplicación de registro integrada en SIR y tramitarlas si corresponde a sus competencias.

En el caso de que la solicitud del ciudadano no corresponda al organismo destinatario, éste podrá reenviarla electrónicamente al Organismo competente si está integrado en SIR.

Permite el cumplimiento de la obligación de la AGE de contar con un Registro Electrónico General, con las condiciones que se establecen en el artículo 16 de la Ley de 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Ciudadanos. Administración General del Estado

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art.16

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://rec.redsara.es/>



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



GEISER Gestión Integral de Servicios de Registro

GEISER es un servicio integral de registro, que permite tanto la gestión de sus oficinas de registro de entrada/salida como la recepción y envío de registros en las unidades tramitadoras destinatarias de la documentación.

El servicio GEISER se presta en la nube y requiere la firma de un Convenio de Colaboración. En las oficinas de registro, GEISER gestiona los libros de registro de entrada/salida, permitiendo tanto la tradicional gestión en papel como la digitalización de la documentación presentada, cumpliendo con las Normas Técnicas de Interoperabilidad y con plena garantía legal.

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

En las unidades de tramitación, GEISER gestiona todos sus intercambios de documentación:

- Recepción desde la oficina de registro.
- Salidas oficiales a otros organismos o a ciudadanos.
- Intercambio con otras unidades tramitadoras del organismo.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art.16

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



ORVE Oficina de Registro Virtual

La Oficina de Registro Virtual ([ORVE](#)) se desarrolló para dar respuesta a las necesidades de mejora y eficiencia de la Administración Pública y servicio al ciudadano

ORVE es un servicio de administración electrónica en la nube ofrecido a las Administraciones Públicas mediante Convenio,, que permite digitalizar el papel que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, y enviarlo electrónicamente al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

Este envío se anota en el [Registro Electrónico Común](#), y se realiza a través del [Sistema de Interconexión de Registros \(SIR\)](#), con un formato y estructura de datos conforme a la Norma Técnica de Interoperabilidad [SICRES 3.0](#).

La documentación en papel se devuelve al ciudadano, y no se custodia, ni archiva, ni reenvía. Es decir, se elimina el papel en las oficinas de registro y atención al ciudadano, que son la puerta de entrada a la Administración.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Administración autonómica y local

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art.16

MÁS INFORMACIÓN

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



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



Apodera · Registro electrónico de Apoderamientos

El apoderamiento es una habilitación que los ciudadanos pueden otorgar a terceros para actuar en su nombre en determinados trámites o actuaciones.

El Registro Electrónico de Apoderamiento ([REA](#)) permite, por medios electrónicos, hacer constar y gestionar las representaciones que los interesados otorguen a terceros, con el fin de que éstos puedan actuar en su nombre de forma electrónica ante la AGE y/o sus organismos públicos vinculados o dependientes.

El ciudadano que actúa como poderdante puede apoderar a cualquier otro ciudadano o empresa para que actúe en su nombre. Puede crear un apoderamiento sobre un trámite o una categoría de trámites, consultar sus apoderamientos, revocarlos o modificar la vigencia de éstos

A su vez, el ciudadano que actúa como apoderado puede representar a cualquier otro ciudadano o empresa, confirmar apoderamientos para trámites, consultar sus apoderamientos o renunciar a los mismos

El Registro Electrónico de Apoderamiento está regulado por la Orden HAP/1637/2012. Es el registro mencionado en el artículo 6 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art. 6

MÁS INFORMACIÓN

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



<http://rea.redsara.es>



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



Habilit@ Registro de Funcionarios Habilitados

El Registro de funcionarios habilitados (RFH) recoge los datos de aquellos funcionarios que están habilitados para actuar en nombre de los ciudadanos frente a la Administración General del Estado y establece el alcance de dicha representación.

En el caso en que el ciudadano no disponga de medios de autenticación y firma para relacionarse de manera electrónica con las Administraciones, la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas prevé que, siempre que el ciudadano se identifique y deje constancia de su consentimiento expreso, un funcionario podrá actuar en su nombre, utilizando el sistema de firma del que disponga para ello.

También se establece en la misma ley que las Administraciones Públicas podrán realizar copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados mediante funcionario habilitado.

La Orden HAP/7/2014, de 8 de enero, regula el Registro de funcionarios habilitados para la identificación y autenticación de ciudadanos en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos vinculados o dependientes.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones de usuarias

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 12 y 27

MÁS INFORMACIÓN

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



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



Representa

Representa es un servicio que permite disponer de un punto común para la validación de la habilitación e identidad de los profesionales asociados a colectivos de representación de personas físicas o jurídicas. Dicha representación y habilitación permite la tramitación de un procedimiento administrativo en nombre del ciudadano.

Representa permite:

- Comprobar si un representante pertenece o no a un colectivo profesional, o lista de colectivos, y si está adherido a un determinado convenio que habilite a dicha persona.
- Comprobar los tipos de trámites administrativos que puede realizar una persona en representación de otra.
- Comprobar el estado (Activo, Inactivo, Temporal...) de una persona que pertenece a un determinado colectivo profesional.
- Comprobar si una persona pertenece o no a un subcolectivo dentro de un colectivo profesional.

Representa proporciona la información de representación a través de un servicio web. Este servicio web recibe un NIF y opcionalmente una lista de colectivos y convenios, y devuelve información sobre los colectivos a los que pertenece.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art. 6

MÁS INFORMACIÓN

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



Registros y representación del ciudadano ante las AA.PP.



Notaria Consulta de Poderes Notariales

El Servicio de Consulta de Poderes Notariales, Notaria, permite a todas las Administraciones la consulta de subsistencia de poderes notariales y de administradores.

Las principales ventajas que ofrece el uso de este servicio son:

- Permite comprobar de forma permanente y efectiva la vigencia de los poderes presentados ante la Administración.
- Exime al interesado de la presentación inicial de la copia de un poder.
- No es necesaria la compulsación de los poderes originales.
- Permite obtener la copia simple de un poder a partir de su CSV (Código Seguro de Verificación).
- Se recibe una notificación inmediata cuando un Poder Notarial cambia su vigencia.

El 23 de mayo de 2014 se firmó un convenio, entre el Consejo General del Notariado y la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, que habilita la consulta del estado de los poderes notariales a los organismos de la Administración General del Estado.

Posteriormente, se firmó una adenda a este convenio que habilita también la consulta a los organismos de Comunidades Autónomas y de Entidades Locales.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art. 6

MÁS INFORMACIÓN

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



Atención al ciudadano y empresa

Entre los principios rectores que establece la estrategia TIC del Gobierno de España, se encuentra la orientación al usuario del servicio. Sin olvidar a los propios empleados públicos, es a los ciudadanos y las empresas a quienes van dirigidos los servicios de las Administraciones Públicas. La obligación de las AA.PP. de garantizar la satisfacción de sus usuarios pasa por simplificar y mejorar el acceso digital a la información y a los servicios públicos, abstraer al ciudadano de la complejidad administrativa, organizativa y procedimental, impulsar la transparencia y el rendimiento de cuentas de las AA.PP...

Se ofertan una serie de instrumentos que contribuyen a esa mejora de los servicios que las AA.PP. ofrecen a ciudadanos y empresas.

- [PAG - Punto de Acceso General](#): puerta de entrada digital de los ciudadanos a las AA.PP.
- [Teléfono 060](#): teléfono único de atención de la Administración General del Estado.
- [Carpeta ciudadana](#): espacio privado del ciudadano con todos los datos relativos a su relación con las AA.PP.
- [FACE](#): punto de entrada centralizado para facturas electrónicas por parte de proveedores de las AA.PP.
- [VUDS- Ventanilla Única](#): punto de información para inicio de actividad empresarial
- [EE3 – Emprende en 3](#): simplificación y reducción de trámites para creación de empresas.
- [Transparencia Local](#): facilita a las EE.LL la infraestructura para el cumplimiento de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- [SCCD – Servicio de Comunicación de Cambio de Domicilio](#): trámite único para comunicar cambio de domicilio de ciudadanos a varias entidades públicas.
- [IPS –Inscripción de Pruebas Selectivas](#): herramienta disponible para los organismos de la AGE para ofrecer a los ciudadanos inscribirse en pruebas selectivas que convoquen.
- [Cita Previa](#): permite la gestión de citas en oficinas de atención al ciudadano.



PAG – Punto de Acceso General

El Punto de Acceso General ([PAG](#)), facilita la relación de los ciudadanos con las administraciones públicas al ser la puerta de entrada vía internet a los servicios públicos.

- Orienta al ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas, ofreciendo la información y los servicios a su disposición.
- Ofrece de manera centralizada ayuda a las empresas y emprendedores para facilitar la creación de empresas desde la red.
- Acceso al Catálogo de los procedimientos administrativos de la AGE y, en función de convenios firmados, del resto de administraciones.
- Fomenta el uso de la tramitación electrónica por los ciudadanos al simplificar el acceso a los servicios electrónicos mediante una clasificación orientada al ciudadano.
- Fomenta la participación de los ciudadanos con la presencia en redes sociales y la retroalimentación en buzones de sugerencias y opinión.

La Ley 39/2015 establece el derecho de las personas a comunicarse con las administraciones a través del PAG. La Orden HAP/1949/2014, de 13 de octubre, regula el PAG y crea su sede electrónica.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Ciudadanos, empresas y todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 13, 43 y 53

MÁS INFORMACIÓN

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



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



Teléfono 060

060 · Punto de acceso telefónico de las AA.PP.

El teléfono 060 es el número reservado al servicio de información de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, ofreciendo un servicio común de atención al ciudadano.

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

Entre otros, se ofrecen los siguientes servicios:

- Recepción y encaminamiento inteligente de llamadas. Gestión de colas y flujos.
- Servicios de menú de voz informativos e interacción automática (reconocimiento de voz y conversión texto a voz).
- Servicios de pregunta abierta con reconocedores de última generación.
- Herramientas de gestión de agentes, monitorización y tipificación de llamadas.

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

PROVISIÓN

Servicio en red de infraestructuras

DESTINATARIOS

Ciudadanos, empresas. AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/telefono060>



CCD · Carpeta Ciudadana

Carpeta ciudadana

La [Carpeta Ciudadana](#) del Punto de Acceso General permite de una forma ágil y sencilla, acceder a un área personal en la que cualquier ciudadano disponga de toda su información custodiada y gestionada por parte de la Administración General del Estado, del tipo:

- Estado de sus expedientes con distintos organismos
- Apoderamientos del [Registro Electrónico de Apoderamientos \(REA\)](#), tanto para los poderdantes como los apoderados, posibilitando la revocación y la renuncia respectivamente.
- Estado de los asientos registrales entre administraciones intercambiados por la [plataforma SIR](#).
- Datos suyos transmitidos entre administraciones a través de la [plataforma de intermediación](#).
- Datos suyos en poder de la administración, con la posibilidad de obtener justificantes de los mismos, tales como, el domicilio (Instituto Nacional de Estadística) y el acceso a la comunicación de cambio de domicilio, titulaciones universitarias o no universitarias (M.de Educación) y la consulta de ausencia de antecedentes penales y ausencia de delitos de naturaleza personal (M. de Justicia).

La autenticación del ciudadano se realiza a través de [Cl@ve](#) .

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Ciudadanos. AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 41 y 43

MÁS INFORMACIÓN

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





FACE · Punto General de Entrada de Facturas electrónicas

El punto general de entrada de facturas electrónicas ([FACE](#)) facilita la remisión de las facturas electrónicas por parte de los proveedores de las Administraciones Públicas, al centralizar en un único punto todos los organismos de la AGE y los organismos de otras AA.PP. adheridas al sistema y al unificar el formato de factura electrónica. Simplifica el control y la gestión de la facturación por parte de los organismos destinatarios responsables.

Los proveedores cuentan con un portal web donde pueden presentar sus facturas electrónicas en formato facturae 3.2.X y una interfaz de servicios web para el envío automático de las facturas desde sus sistemas de gestión económica.

Las Administraciones Públicas cuentan con un portal donde los organismos destinatarios pueden gestionar las facturas recibidas y notificar el estado de tramitación de las mismas al proveedor. El sistema proporciona igualmente interfaces de servicios web que permiten la recepción automática de las facturas en los sistemas de gestión económica de las Administraciones Públicas destinatarias.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Empresas. Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 25/2013

Orden HAP/1074/2014

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://face.gob.es>





Transparencia Local

El servicio del Portal de la Transparencia en la nube proporciona de manera gratuita, a las Entidades Locales que lo suscriban un Portal de la Transparencia, así como la infraestructura TIC necesaria para alojarlo en las condiciones de seguridad, interoperabilidad y accesibilidad requeridas por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El servicio de Portal de la Transparencia en cloud dispone de herramientas específicas como:

- **Gestor de Contenidos del Portal**, que permite la parametrización y personalización, de forma autónoma, del diseño, imagen y artículos de cada Portal.
- **Gestión de Solicitudes de Acceso**, herramienta de uso opcional, para la tramitación de los expedientes electrónicos de derecho de acceso.
- **Publicidad Activa**: conjunto de herramientas para la captura de dicha información desde distintas fuentes (distribuidas o centralizadas en el ámbito de la entidad local, centralizadas de la AGE), así como del “**Buscador e Indexador**” de dicha información.

Los usuarios del servicio deben cumplir ciertos requerimientos

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Administración local

MARCO LEGAL

Ley 19/2013

MÁS INFORMACIÓN

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





SCCD Comunicación de cambio de domicilio

El servicio de [Comunicación de Cambio de Domicilio](#) ofrece un mecanismo sencillo y seguro para que el ciudadano pueda comunicar su nuevo domicilio a los organismos de las AA.PP. en el momento de empadronarse en el Ayuntamiento.

Se unifica en un único trámite la comunicación del nuevo domicilio de un ciudadano, permitiendo ahorrar tiempo y dinero.

Establece un sistema de confianza para el intercambio seguro de información entre los organismos y las entidades implicadas, garantizando la fiabilidad del origen y la calidad de los datos.

La simplicidad del trámite supone un incentivo para que los ciudadanos se den de alta o actualicen sus datos en el padrón municipal de habitantes. Disminuye el número de volantes emitidos por los ayuntamientos y evita los costes por comunicaciones rechazadas cuando los datos de domicilio no están actualizados.

Actualmente, el servicio permite comunicar el cambio de domicilio, de manera individual, a: Agencia Tributaria, Policía, Tesorería General e Instituto Nacional de la Seguridad Social y Tráfico y Organismos del Principado de Asturias. Otros Organismos receptores pueden adherirse al servicio para recibir las comunicaciones de cambio de domicilio.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Ciudadanos. Todas las Administraciones Públicas.

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://cambiodomicilio.redsara.es>





Inscripción en Pruebas Selectivas

La inscripción en pruebas selectivas es un servicio que facilita a los ciudadanos la inscripción por Internet en las pruebas selectivas de acceso a la Administración. Cualquier unidad de RRHH tiene la posibilidad de configurar y publicar su convocatoria de oposiciones a través de una aplicación web específica para el personal de RRHH. Se imparte un curso formativo para la utilización del servicio a las unidades que gestionan las convocatorias. El ciudadano puede hacer la inscripción completamente en línea rellenando el formulario, realizando el pago electrónico y registrando electrónicamente la solicitud.

El ciudadano también puede rellenar el formulario, imprimirlo y posteriormente, presentarlo en ventanilla previo pago en la entidad bancaria.

La unidad de RRHH tiene acceso a todas las solicitudes registradas, a servicios de verificación de datos (fecha de nacimiento, titulación, familia numerosa, desempleado, discapacidad), a los datos estadísticos, entre otras funcionalidades. También ofrece un servicio para el alta de las solicitudes recibidas de modo presencial a partir de reconocimiento del código de puntos que figura en la parte inferior izquierda de la solicitud del ciudadano.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AGE

MÁS INFORMACIÓN

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



Cita Previa

Cita Previa permite la gestión de acceso de ciudadanos a oficinas presenciales. Pueden definirse distintos tipos de trámites, a los que se asocia una duración predeterminada, mesas de atención al público, jornadas, festivos y horarios y en base a esta información confecciona los calendarios de citas disponibles.

Para cada organismo usuario, la aplicación permite definir ámbitos (por ejemplo provincias) y dentro de cada ámbito sedes de atención al público (oficinas).

Las citas (telefónicas o presenciales) pueden estar disponibles a través de internet o solo desde la aplicación interna para cada trámite y cada mesa asociada a un trámite.

El ciudadano selecciona el ámbito, el trámite y la sede de entre las que tengan citas disponibles. No se requiere el uso de certificado electrónico ni de registro previo.

El administrador configura el modo en que se ofrecen las citas:

- Tres primeras citas disponibles
- Tres primeras citas disponibles a partir de una hora.
- Calendario completo de citas disponibles.

La información proporcionada al dar una cita es configurable para cada trámite. Siempre se proporciona un localizador de cita que permite consultar y/o anular las citas posteriormente.

La aplicación interna cuenta con perfiles de usuario de operador de información, citador, gesto y administrador. La asignación de permisos se realiza a nivel de ámbito, sede y/o trámite concreto.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Ciudadanos

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



Intercambio de información entre Administraciones Públicas

La simplificación de los procedimientos y la mejora de los servicios ofrecidos a ciudadanos y empresas, exigen a las AA.PP. un aumento de la eficiencia interna que pasa por mejorar la gestión de los datos de los que dispongan, compartiendo la información que sea precisa, de forma que, tal y como establece la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. no se exija al ciudadano aportar documentos elaborados por cualquier Administración.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus Normas Técnicas, establecen reglas y mecanismos para facilitar esa compartición de datos entre AA.PP. Se ofrecen soluciones que permiten cumplir lo establecido en la normativa mencionada y, además, otras complementarias que se alinean con el objetivo de facilitar la comunicación y compartición de datos y documentos entre las distintas AA.PP.

- [Plataforma de Intermediación de datos](#): infraestructura abierta a todas las AA.PP. para intercambio de datos de ciudadanos necesarios para la tramitación administrativa.
- [Portfolio de soluciones SCSP](#): conjunto de soluciones que permiten a las AA.PP. el solicitar o proporcionar datos a otros organismos, según la NTI de protocolos de intermediación de datos.

Está compuesto por los siguientes productos:

- Librerías SCSPv3
 - Cliente Ligero SCSPv3
 - SCSP-WS (Recubrimiento SCSPv3)
 - EMISOR SCSP
- [Corinto](#): permite establecer comunicaciones seguras entre organismos o unidades administrativas, incluyendo documentos anexos.

Intercambio de información entre AA.PP.



PID · Plataforma de Intermediación de Datos

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

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

En la plataforma se pueden consultar una creciente cantidad de datos distintos (identidad, residencia, desempleo, titulaciones, datos catastrales, registros civiles, prestaciones, etc.). El catálogo completo está disponible en el área de descargas

<http://administracionelectronica.gob.es/es/ctt/svd/descargas/>

La plataforma de Intermediación ofrece servicios web de verificación y consulta de datos bajo el protocolo SCSPv3. La consulta se puede realizar de manera síncrona o asíncrona. Para consultar dichos servicios la DTIC pone a disposición de los organismos el [Portafolio SCSPv3](#).

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable (cliente ligero SCSP)

Servicio en red para usuario final (cliente SCSP cloud)

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015

Ley 40/2015

NTI de Protocolo de Intermediación de Datos

MÁS INFORMACIÓN

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



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





Portfolio SCSPv3

El Portfolio SCSPv3 proporciona un conjunto de soluciones que permiten a las AA.PP. el solicitar o proporcionar datos estructurado a otros organismos, según la NTI de protocolos de intermediación de datos. Está compuesto por los siguientes productos:

- **Librerías SCSPv3:** Librerías que implementan el protocolo SCSP tanto para requirentes como emisores (firma, cifrado, validación de esquemas, registro de peticiones, generación de justificantes PDF genéricos firmados). Disponible en entornos Java y .NET.
- **Cliente Ligero SCSPv3:** Es una aplicación Web completa y funcional que gestiona directamente el control de acceso y las autorizaciones de Usuarios en base a procedimientos. Incorpora las librerías SCSPv3 y permite hacer consultas de datos de todos los servicios ofrecidos a través de la Plataforma de Intermediación. Disponible solamente en entornos JAVA. Existe una instalación DEMO disponible a través de REDSARA en la url: <https://scsppp.redsara.es/cliente-ligero-demo/>
Para EELL de menos de 50.000 habitantes también se presta en modo Servicio a través de RedSARA (Cliente SCSPv3 Cloud).
- **SCSP – WS (Recubrimiento SCSPv3):** Aplicación que ofrece un único WS simplificado de los servicios de la plataforma y que facilita las tareas comunes (firma, cifrado, descifrado, validación, registro, auditoría, etc...) Disponible en entornos Java y .NET.
DEMO accesible en url: <https://scsppp.redsara.es/scsp-ws-demo>
- **EMISOR SCSP:** Aplicación que facilita ofrecer datos bajo el protocolo SCSPv3.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

Servicio en red para usuario final (cliente SCSP cloud)

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015

Ley 40/2015

NTI de Protocolo de Intermediación de Datos

MÁS INFORMACIÓN

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





Corinto · Comunicaciones Electrónicas Seguras

CORINTO proporciona un sistema de comunicaciones seguro entre AAPP, incluyendo el envío de información no estructurada.

Ofrece la posibilidad de crear fácilmente distintas bandejas temáticas donde recibir las comunicaciones remitidas por distintos organismos.

Permite establecer las reglas del intercambio entre distintas unidades que deseen comunicarse de forma segura, con mecanismos de firma electrónica y, si se requiere, garantías registrales.

Permite configurar la remisión a las unidades que se establezcan para cada “buzón” o bandeja de destino. Estas unidades pueden ser cualquiera de las existentes en [DIR3](#): Entidades Locales, Unidades de las CC.AA. así como todas las de la AGE.

Para cada remisión, puede incluirse documentación anexa.

Los interlocutores de la comunicación pueden ser, indistintamente:

- Empleados públicos que acceden con certificado digital.
- Aplicaciones, mediante servicios web para la remisión y consulta de estado.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las Administraciones Públicas.

MÁS INFORMACIÓN

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



Sistema de información transversales

Las AA.PP. necesitan contar con cierta información centralizada y normalizada a la hora de coordinarse entre ellas y prestar servicios de forma conjunta y más eficiente a los ciudadanos.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad, con el objeto de garantizar la interoperabilidad organizativa, prevé la existencia de los siguientes sistemas de información transversales:

- Inventario de Información Administrativa, que incluirá los procedimientos administrativos y servicios que prestan de forma clasificada y estructurados en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos.
- Relación actualizada de sus órganos administrativos y oficinas de registro y atención al ciudadano, y sus relaciones entre ellos. Dichos órganos y oficinas se codificarán de forma unívoca y esta codificación se difundirá entre las Administraciones públicas.

Las siguientes soluciones han sido desarrolladas para dar cumplimiento a lo establecido en el ENI:

- [Sistema de Información Administrativa \(SIA\)](#): relación de procedimientos y servicios de la AGE y las diferentes Administraciones Públicas participantes.
- [Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas \(DIR3\)](#): inventario unificado y común a toda la Administración de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica – presupuestaria.



SIA · Sistema de Información Administrativa

El Sistema de Información Administrativa (SIA) contiene la relación de procedimientos y servicios de la AGE, y de todas las administraciones participantes (Comunidades Autónomas y Entidades Locales).

Cumple para la AGE el requisito establecido en el artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad, que obliga a las Administraciones públicas a mantener actualizado un Inventario de Información Administrativa, que incluya los procedimientos administrativos y servicios que prestan, de clasificados y estructurados en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos.

SIA está diseñado para permitir la administración distribuida y la actualización corresponsable por todas las Administraciones participantes, mediante:

- Una aplicación web.
- Un catálogo de servicios web, de inserción y consulta de la información.

Los usuarios son gestionados por una red de responsables de cada Departamento.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

RD 4/2010, art.9, ENI

MÁS INFORMACIÓN

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





DIR3 · Directorio Común de Unidades

El Directorio Común de Unidades y Oficinas (DIR3) es un sistema de información que contiene un inventario estructurado de los órganos administrativos de las Administraciones Públicas y de sus organismos dependientes.

En DIR3 se recogen las estructuras de dichos órganos: unidades, oficinas (de registro, de atención al ciudadano, de información...) y otras unidades administrativas no orgánicas.

DIR3 queda regulado en el Artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010).

DIR3 facilita el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información mediante su aplicación web y su información es utilizada por más de cincuenta sistemas de administración electrónica gracias a sus servicios web. Entre otros sistemas de información que utilizan DIR3 cabe citar todas las aplicaciones de registro integradas en SIR ([GEISER](#), [ORVE...](#)), [Factura electrónica](#) o Tablón Edictal Único.

En la actualidad DIR3 tiene codificadas más de 75.000 unidades y cerca de 6000 oficinas.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

RD 4/2010, art.9, ENI

MÁS INFORMACIÓN

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3>



Apoyo a la tramitación administrativa

Uno de los objetivos estratégicos que establece el Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y que se persiguen también en las nuevas leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, es el de incrementar la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la Administración.

La DTIC ofrece a otras AA.PP. herramientas básicas para los servicios de administración digital destinados a ciudadanos y empresas. Esto permite a los organismos enfocar sus esfuerzos y recursos en servicios de valor añadido, consiguiéndose de esta forma el aumento de la productividad y la eficacia perseguido.

- [Acceda – Sede y gestión electrónica de procedimientos](#): interfaz de sede electrónica a ciudadanos y de tramitación de procedimientos administrativos.
- [Pasarela de pagos centralizada](#): permite incorporar el pago de tasas en la implementación digital de trámites administrativos.



ACCEDA · Sede y gestión electrónica de procedimientos

Acceda permite, de manera sencilla y flexible, gestionar los contenidos de una sede electrónica (CMS), el interfaz con el ciudadano para iniciar y consultar estados de expedientes en los que participe en la misma (sede) así como un completo *backend* de tramitación de expedientes electrónicos.

Facilita el análisis de las diferentes etapas del ciclo de vida de un expediente, contribuyendo a la simplificación y mejora de procedimientos, formularios de solicitud, flujos de estado y definición de modelos de resoluciones. Su uso es intuitivo para ciudadanos, administradores y tramitadores.

Está compuesto por:

- CMS ACCEDA: permite configurar la Sede electrónica completa.
- Tramitador ACCEDA: permite tramitar los expedientes, gestionar el silencio administrativo, así como las notificaciones, certificaciones, documentación, etc.
- Administrador ACCEDA: permite crear nuevos procesos o procedimientos administrativos, parametrizarlos y diseñar formularios de interacción con el ciudadano.

Acceda permite la integración con los sistemas de autenticación o de ficheros de cada organismo. Asimismo, facilita la integración por servicios web con aplicaciones propietarias, en entrada o salida, gracias a la implementación de disparadores en procesos de gestión de expedientes.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

MARCO LEGAL

Ley 40/2015, art. 38

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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





PAGOS · Pasarela de pagos

La pasarela de pagos permite el pago de tasas a través de la pasarela de la AEAT así como la consulta de los pagos y la verificación del Número de Referencia Completo (NRC).

Facilita a organismos públicos el dar un servicio de pago telemático de tasas al ciudadano a través de Internet, de forma que, durante el trámite electrónico, puede realizar el pago correspondiente de manera sencilla y sin tener que desplazarse a la entidad correspondiente.

Se ofrece como un servicio web de pago centralizado (servicio ePago): el organismo no necesita implantar nada en su infraestructura. También se ofrece una solución centralizada para la gestión y consultas de informes de la pasarela (ePago-Gestión)

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MÁS INFORMACIÓN

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



Comunicaciones y notificaciones al ciudadano

La ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. dedica varios artículos a la práctica de notificaciones e introduce variantes tales como establecer la vía electrónica como preferente e incluir nuevas medidas que garanticen la puesta a disposición de las notificaciones a los interesados en el trámite administrativo.

Se han desarrollado, en colaboración con otros organismos, un conjunto de servicios que permiten dar una solución completa a las AA.PP. a la hora de emitir y gestionar las notificaciones, con todas las garantías establecidas por la ley, y respetando la elección por parte del ciudadano de la opción que prefiera de entre las contempladas en la legislación.

- [Notific@](#): permite la gestión de notificaciones y su emisión por las diferentes vías contempladas en la Ley 39/2015.
- [Sistema de Notificaciones Electrónicas](#): posibilita la entrega de una notificación a la Dirección Electrónica Habilitada.
- [Plataforma de Mensajería SIM](#): permite integrar en la tramitación los avisos a los ciudadanos a través de SMS o de correo electrónico



Notifica · Gestión de notificaciones

La plataforma Notific@ permite concentrar peticiones de emisión de comunicaciones y notificaciones hacia ciudadanos y empresas en un formato común. Actúa como intermediario y gestor de las peticiones.

La plataforma Notific@, recibe desde los organismos emisores, las notificaciones/comunicaciones y además de aportar otros valores añadidos, las ofrece a los destinatarios, por varias vías:

- En primer lugar por comparecencia en sede, a través de la Carpeta Ciudadana alojada en el Punto de Acceso General
- posteriormente y en función de diversas condiciones parametrizables en origen, las distribuye también, haciendo uso de la [Dirección Electrónica Habilitada](#)
- y en último extremo, en soporte papel y entrega postal, mediante colaboración de los CIE's y servicios postales correspondientes.

En todos estos casos la Plataforma Notific@, proporciona mediante diversos métodos, información al organismo emisor sobre el estado de la notificación/comunicación emitida.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art 10

Declaración de Servicios Compartidos CETIC (15/09/2015).

MÁS INFORMACIÓN

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





SNE · Notificaciones electrónicas

El servicio de notificaciones electrónicas ([SNE](#)) proporciona a cada ciudadano o empresa un buzón seguro asociado a una Dirección Electrónica Habilitada (DEH), al que pueden enviar las Administraciones Públicas comunicaciones y notificaciones administrativas electrónicas.

El servicio verifica la identidad del emisor, la existencia de la dirección electrónica y pone la notificación en el buzón del destinatario.

Para el ciudadano es gratuito, le permite acceso desde internet a cualquier hora. Garantiza la privacidad, solo el destinatario puede leer el envío y es flexible: el ciudadano puede elegir para qué procedimientos desea recibir las notificaciones en el buzón.

Desde el punto de vista del organismo:

- Se evitan los costes de impresión, de ensobrado, de manipulado y de entrega de notificación en papel.
- Garantiza la entrega. El buzón sólo puede ser consultado por el destinatario y sus autorizados y sólo recibe notificaciones de los procedimientos que el organismo haya habilitado.
- Es seguro: cumple con los requisitos de confidencialidad, integridad, autenticidad y no repudio.
- Ofrece control sobre las acciones realizadas por el destinatario y sobre los plazos: fecha de puesta a disposición de la notificación, cuándo aceptó o rechazó, vencimiento de plazo.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Servicio en red para usuario final (ciudadanos)

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

Ciudadanos.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art.43

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://notificaciones.060.es>





SIM · Plataforma de Mensajería

La Plataforma de Mensajería (SIM) proporciona a las aplicaciones un mecanismo transparente para el envío de mensajes por diferentes canales (sms, correos electrónicos, avisos push) descargando a las mismas de la gestión de los envíos.

SIM proporciona a las aplicaciones integradas el envío de mensajes a sus usuarios por correo electrónico, sms o avisos push, sin que tengan que tener en cuenta las particularidades de cada canal; permite la gestión de los envíos configurando reintentos, anulaciones, etc. permite el control horario de los envíos mediante la gestión de planificaciones y proporciona información de seguimiento y estadísticos de los envíos realizados.

SIM incluye la gestión multiproveedor para cada canal y está integrado con las principales operadoras de telefonía (Movistar, Vodafone o BT).

En el caso del canal push para Apps móviles permite la gestión de usuarios y la plataforma asociada a cada uno de ellos.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



Expediente, documento y archivo electrónico

Una correcta gestión de documentos y expedientes electrónicos durante todo su ciclo de vida, es uno de los retos fundamentales a los que se enfrentan los organismos públicos a la hora de implantar la administración digital.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad establece las medidas organizativas y técnicas para garantizar la interoperabilidad en relación a la recuperación y conservación de los documentos electrónicos. La publicación posterior de las Normas Técnicas de Interoperabilidad define en un grado mayor de detalle dichas medidas, de obligado cumplimiento por parte de las AA.PP.

Por otra parte, según la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. cada Administración debe mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados.

Se ofrecen las siguientes soluciones horizontales, con el objeto de permitir la gestión de documentos y expedientes electrónicos, respetando la normativa citada:

- [InSiDe- Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica](#): suite de productos para la gestión de documentos y expedientes electrónicos, de forma que puedan almacenarse y/o obtenerse según el ENI.
- [Archive](#): archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos.
- [Especificación de documento electrónico](#)
- [Especificación de expediente electrónico](#)
- [eEMGDE](#): esquema de metadatos para la gestión del documento electrónico mencionado por la NTI de Política de gestión de documentos electrónicos.



InSiDe · Infraestructura y Sistemas de Documentación Electrónica

InSide es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Facilita la gestión documental electrónica de los expedientes vivos, así como los servicios de Interconexión con la Administración de Justicia y en general, con otras administraciones.

InSide Base: permite almacenar y modificar documentos y expedientes electrónicos en cualquier gestor documental compatible con el estándar CMIS. Permite la asociación de documentos a expedientes, gestión del índice y de metadatos obligatorios asociados. También la validación y visualización de los documentos y expedientes para su impresión, así como la gestión de las firmas.

G-Inside (Generador de Inside): servicios web en la nube para validar y generar documentos y expedientes conforme al ENI. Permite la conversión a documento y expediente electrónico, la validación sintáctica y la generación de PDF de visualización. No almacena documentos.

Suite CSV: funcionalidades de generación o consulta de CSV, almacenamiento de documentos con CSV, teniendo en cuenta aspectos de interoperabilidad de las AA.PP. Permite el uso de plantillas normalizadas, aceptadas por [Notific@](#) para impresión y ensobrado.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, arts. 26, 27, 28

RD 4/2010, Capítulo X, ENI

NTI Documento electrónico

NTI Expediente electrónico

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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





Archive · Archivo definitivo de expedientes y documentos

Archive es una solución para archivo definitivo de expedientes y documentos electrónicos. Siguiendo el modelo OAIS de gestión de archivos, cubre todo el ciclo de vida de los documentos y sus sucesivas fases de archivo a largo plazo.

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

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

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

Ofrece servicios web para enviar SIP, buscar expedientes, obtener actas de ingreso, etc.

Están previstas funcionalidades para resellado de documentación y conversiones masivas de formato, así como gestión avanzada de metadatos para la definición de los SIPs y AIPs.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Producto instalable

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015, art. 17

Ley 40/2015, art. 46

RD 4/2010, Capítulo X, ENI

NTI Documento electrónico

NTI Expediente electrónico

NTI Política de gestión de documentos electrónicos

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



Comunicación y difusión

El desarrollo y avance de la administración digital es un proceso en el que están involucradas todas las AA. PP. así como los ciudadanos y las empresas.

Para poder impulsar la administración digital y mejorar los servicios públicos, es imprescindible contar con datos que permitan evaluar el impacto de las distintas estrategias y líneas de acción ejecutadas y compartir entre todos los actores involucrados la información relativa a nuevas ideas, soluciones, planes relativos a administración electrónica, etc.

En este contexto se promueven y gestionan los siguientes instrumentos:

- [Portal de Administración Electrónica \(PAE\)](#): punto centralizado para acceder a información sobre Administración Electrónica.
- [Observatorio de Administración Electrónica \(OBSAE\)](#): análisis y difusión de la situación de la Administración Electrónica en España.
- [Indicadores de Administración Electrónica \(DATAObsae\)](#): cuadro de mando de indicadores de Administración Electrónica.



PAe · Portal de Administración Electrónica

[PAe](#) (Portal de la Administración Electrónica) es un punto centralizado de información donde dar a conocer la situación actual de la Administración electrónica: noticias y eventos, informes, estudios y boletines, base legislativa, organización, estrategias, soluciones e infraestructuras y servicios comunes, etc.

Su objetivo es acercar y centralizar la oferta completa de soluciones, informes, indicadores, novedades, etc. gestionadas por diferentes organismos en materia de Administración Electrónica y que facilitan tanto el desarrollo e implantación de la administración electrónica como conocer el estado actual de su implantación.

Dentro del PAe se integran:

- Observatorio de Administración electrónica - [OBSAE](#): publica informes, estudios sobre avance de la Administración Electrónica con la colaboración de las AAPP.
- Centro de Transferencia de Tecnología - [CTT](#): publica un directorio general de aplicaciones o/y soluciones cuyo objetivo es favorecer la reutilización por todas las AAPP.

Además se incluyen servicios como suscripciones a RSS y *newsletter*, el canal de difusión en [twitter @obsae](#), alta de soluciones en el CTT, comunidades de colaboración y foros de discusión.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Empleados públicos
Ciudadanos, empresas

MÁS INFORMACIÓN

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



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





OBSAE · Observatorio de Administración Electrónica.

El **DATAOBSAE** es su labor de análisis y difusión de la situación de la Administración Electrónica en España:

- Sintetiza, analiza y publica indicadores de Administración electrónica.
- Realiza estudios periódicos y publica informes que evalúan el grado de desarrollo de la Administración Electrónica y la implantación y uso de las TIC en las Administraciones Públicas.
- Publica trimestralmente un boletín con los principales indicadores de la Administración Electrónica en España.
- Publica notas técnicas mensuales y estudios temáticos sobre aspectos concretos del desarrollo de la Administración Electrónica. También artículos publicados en medios de comunicación y foros especializados.
- Colabora con entidades internacionales como la Comisión Europea, la OECD y la ONU.

Las Comisiones Ministeriales de Administración Digital, las CC.AA. y la FEMP, estas últimas en el marco del Comité Sectorial de Administración Electrónica cooperan con el Observatorio.

DATAOBSAE ofrece un cuadro de mando sobre indicadores de Administración Electrónica en las AAPP, a partir de datos de servicios horizontales o fuentes externas. Presenta evolución de indicadores, tablas, cuadros y mapas que se actualizan mensualmente.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final.

DESTINATARIOS

Empleados de todas las AA.PP. Ciudadanos, empresas.

MÁS INFORMACIÓN

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



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



Reutilización

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, destaca la importancia de la reutilización en las AA.PP., de forma que se haga un uso eficiente y racional de los recursos públicos.

En el capítulo VIII del Esquema Nacional de Interoperabilidad, dedicado a la reutilización y la transferencia de tecnología entre AA.PP. se indica que la Administración General del Estado mantendrá un Directorio de aplicaciones para su libre reutilización, accesible desde el Centro de Transferencia de Tecnología.

En la disposición adicional primera se establece la creación de un Centro de Interoperabilidad Semántica, donde se publiquen los modelos de datos de intercambio, comunes y sectoriales, o relativos a infraestructuras y servicios comunes, junto a sus definiciones y codificaciones.

Por otro lado, la información elaborada o custodiada por las AA.PP. más allá de su utilidad para la propia actividad administrativa, tiene un valor importante para empresas, a la hora de desarrollar nuevos modelos de negocio y generar así crecimiento económico y prosperidad y de cara a los ciudadanos, como elemento de transparencia y rendimiento de cuentas. La ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público así como el propio Esquema Nacional de Interoperabilidad y la Norma Técnica de Interoperabilidad sobre reutilización de recursos de información regulan e impulsan esta forma de reutilización.

Las soluciones siguientes dan cobertura a lo mencionado:

- [Centro de Transferencia de Tecnología](#): publica el directorio general de aplicaciones y soluciones para su reutilización.
- [Centro de Interoperabilidad Semántica](#): publica los modelos de datos de intercambio, tal y como establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- [Portal datos.gob.es](#): portal gestionado junto a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, alberga el Catálogo Nacional de datos abiertos.



CTT –Centro de Transferencia de Tecnología

El Centro de Transferencia de Tecnología ([CTT](#)) publica un directorio general de aplicaciones o/y soluciones cuyo objetivo es favorecer su reutilización por todas las Administraciones Públicas.

Es posible encontrar soluciones (proyectos, servicios, normativa, activos semánticos, etc.) útiles para el desarrollo de la Administración electrónica.

El entorno CTT-PAe o directorio de soluciones del CTT, es el lugar indicado para encontrar una solución, proyecto o/y servicio para reutilizar en tu administración y contiene la información divulgativa sobre su uso.

El CTT es la respuesta al mandato del artículo 158 de la ley 40/2015 y del artículo 17 del ENI. El CTT es el directorio general de aplicaciones para su reutilización en la Administración General del Estado e interoperará con los directorios establecidos por otras Administraciones Públicas.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Empleados de todas las AA.PP.

Ciudadanos

Empresas

MARCO LEGAL

Ley 40/2015, arts. 157 y 158
RD 4/2010 ENI arts. 16 y 17

MÁS INFORMACIÓN

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





CISE–Centro de Interoperabilidad Semántica

El Centro de Interoperabilidad Semántica ([CISE](#)) se regula en el Esquema Nacional de Interoperabilidad como instrumento para la publicación de modelos de datos, con funciones de repositorio, generación de formatos, colaboración y difusión.

El ENI establece que deben publicarse los modelos de datos relativos a intercambios de información con los ciudadanos y con otras AA.PP., junto con las definiciones y codificaciones asociadas. Y establecerse la relación de modelos de datos de intercambio que tengan el carácter de comunes y serán de preferente aplicación.

Los modelos de datos del CISE se pueden consultar en:

- El apartado del CTT para soluciones de tipo “**Activo Semántico**” con información divulgativa de cada activo y herramientas para localización de activos.
- **Gestor de Activos Semánticos (GAS)**, sistema de clasificación de activos semánticos en formato XSD estructurados en campos simples y complejos que sirvan de referencia para otros desarrollos, así como una estructura de repositorio de modelos de datos de las diferentes AA.PP. Ofrece una herramienta de trabajo para definir modelos de datos, partiendo de otros activos semánticos existentes en el GAS.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

RD 4/2010, art. 10 y d.a.1ª, ENI

NTI Relación de modelos de datos

MÁS INFORMACIÓN

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





Portal datos.gob.es

[Datos.gob.es](http://datos.gob.es) aloja el Catálogo Nacional de datos abiertos que es punto único de acceso a los conjuntos de datos que las Administraciones Públicas ponen a disposición para su reutilización en España.

Asimismo, desde este sitio web se proporciona información general, materiales formativos y noticias de actualidad sobre la reutilización de la información del sector público.

Datos.gob.es está abierto a profesionales, empresas, gestores institucionales y ciudadanos interesados en general. Se trata de los actores y beneficiarios principales de la reutilización de la información del sector público que hacen posible:

- El lanzamiento de nuevos modelos de negocio.
- La modernización de las administraciones.
- La creación de plataformas de transparencia, colaboración y participación ciudadanas.

A principios de 2016, el Catálogo de datos de datos.gob.es daba acceso a cerca de 10.000 conjuntos de datos, de casi 100 organismos distintos, habiendo recibido más de 400.000 visitas a lo largo del año 2015.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo es corresponsable de este portal junto a la DTIC.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Empresas, ciudadanos.

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



<http://datos.gob.es>



Utilidades para portales y servicios públicos

Con el objeto de impulsar la racionalización en el empleo de los recursos de las AA.PP. y la mejora de la eficiencia, se ofrecen una serie de instrumentos y herramientas, que, en algunos casos, inicialmente fueron empleadas en los portales y servicios propios, pero que, por su carácter horizontal, se amplió su uso a otros organismos:

- [PLATA](#): plataforma de traducción automática para portales
- [EGEO](#): creación de mapas interactivos para su presentación en portales web
- [BUSCADORAGE](#): búsqueda personalizable para portales públicos.
- [Servicio de diagnóstico en línea del Observatorio de Accesibilidad Web](#): análisis automáticos de accesibilidad basados en la norma UNE 139803:2012
- [FORMA](#): generación de formularios y encuestas para su publicación en portales web.
- [ADISE](#): monitorización de la disponibilidad de los servicios o páginas web.
- [RUN](#): generación de URLs cortas para su uso en mensajería instantánea, redes sociales, correos electrónicos, etc.



Plataforma de Traducción Automática

PLATA – Plataforma de Traducción Automática

PLATA es un sistema de traducción automática pensado para integrarse con los portales web de las Administraciones Públicas.

Permite la traducción al vuelo de los portales integrados, de forma transparente para el ciudadano, o la traducción en modo edición, permitiendo consolidar la traducción en los gestores de contenidos de los portales.

Está basado en motores de traducción opensource (Moses, Apertium) que permiten la traducción automática a los idiomas cooficiales, inglés, francés y portugués a partir de textos en castellano.

Los idiomas catalán, gallego, valenciano, francés y portugués son traducidos a través del motor Apertium (traducción basada en reglas). Mientras que los idiomas euskera e inglés son traducidos a través del motor Moses (traducción basada en estadísticas).

El sistema es completamente automático y sin revisión humana. La calidad de las traducciones está marcada por los umbrales de la tecnología actual en materia de traducción automática.

Algunos organismos que utilizan PLATA:

MINHAP, MINETUR, Ministerio de Justicia, Ministerio de Defensa, Agencia Española de Protección de Datos.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



Utilidades para portales y servicios públicos

**EGEO –España en Georreferenciación**

La plataforma EGEO facilita la creación de mapas interactivos para su presentación en portales web, sin necesidad de conocimientos de georreferenciación ni desarrollos adicionales.

Permite la representación de mapas temáticos (de áreas) o georeferenciados (de localizaciones).

Ofrece un buscador de recursos georreferenciados con filtros definidos por el usuario, y de magnitud (de valores localizados), tanto sobre mapas oficiales del Instituto Geográfico Nacional (IGN) como de Google Maps.

También es posible visualizar la información mediante gráficos de líneas, área, barras, columnas y sectores y tablas de datos (accesibles).

Crear un mapa es tan sencillo como darlo de alta en la plataforma y adjuntar los datos georreferenciados (por CC.AA., provincia, población o punto georreferenciado).

EGEO proporciona un ahorro directo en tiempo y recursos al no tener las Administraciones que desarrollar un módulo similar.

Además contribuye a la transparencia informativa al facilitar la representación y difusión de información e indicadores en mapas, de forma clara y sencilla.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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





Observatorio de Accesibilidad

OAW –Servicio de diagnóstico en línea

El [Observatorio de Accesibilidad](#) es una iniciativa que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los portales de la Administración (AGE, CC.AA. y EE.LL.). Dentro de esta iniciativa, se ofrece el servicio online básico de diagnóstico de la Accesibilidad Web.

Este servicio ofrece a las AAPP la posibilidad de realizar, directamente, análisis automáticos de accesibilidad conformes al estudio del observatorio, basado en la norma UNE 139803:2004 y/o UNE 139803:2012

El servicio de diagnóstico permite, a partir de una URL, la selección aleatoria de un número de páginas y su análisis conforme al tipo de estudio seleccionado. Remite en diferido un informe por correo electrónico: muestra el detalle de los errores encontrados y realiza una estimación del nivel de accesibilidad de cada página. Agregando los resultados se ofrece también una estimación de la situación global del portal.

Se puede solicitar análisis de portales accesibles desde internet y con acceso restringido a la red SARA. En el caso de portales internos de las organizaciones o que exigen una autenticación previa, se ofrece la funcionalidad de análisis de código fuente.

El servicio está disponible para los miembros de la Comunidad Accesibilidad.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



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





FORMA – Formularios para publicación web

FORMA es un sistema que permite generar formularios y encuestas para su cumplimentación vía web.

Proporciona la posibilidad de crear formularios, sin necesidad de conocimientos de programación y que pueden ser auto-administrados por cada editor.

El sistema permite generar encuestas o formularios abiertos, restringidos a un grupo cerrado de usuarios, anónimos, que requieran firma electrónica, etc. Permite incluir preguntas de tipo abierto, cerrado, selección múltiple, selección única, condicionales, adjuntar ficheros, etc.

Da la posibilidad al editor y administrador del formulario de poder gestionar las respuestas de los encuestados, cerrando el formulario cuando desee, devolviendo respuestas al usuario si así lo desea, exportar los datos a excel para su posterior tratamiento, etc.

En definitiva, simplifica la acción de recabar información por parte de las administraciones, sustituyendo el envío de documentos en excel, word, etc. a través del correo electrónico y su posterior explotación, por un sistema que presenta de una manera unificada la información recabada a través del cuestionario publicado.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



Utilidades para portales y servicios públicos



BUSCADORAGE

El Buscador de la Administración (BUSCADORAGE) es una plataforma de buscador que puede integrarse con los portales públicos de las Administraciones Públicas.

Permite dotar a los portales publicados en internet de un buscador de tipo generalista, adaptado a las plantillas y estética del portal y a la arquitectura de información del sitio web.

Está basado en el motor de búsqueda de Google en la nube (Google Search Appliance – GSA). Este motor aprovecha toda la potencia del buscador de Google de Internet en cuanto a capacidad de rastreo e indexación y cuenta con una herramienta de gestión y administración que posibilita la personalización de la clasificación de la información y de la realización de las búsquedas. La integración en el portal puede ser directa o bien a través de una aplicación intermedia que hace de interfaz entre el portal y el motor de búsqueda.

El Punto de Acceso General (PAG), el Portal de Administración Electrónica (PAE), el portal de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, el portal del Ministerio de Industria, Energía y Turismo o el portal del Servicio Público de Empleo Estatal son algunos de los portales que utilizan esta plataforma como buscador.

PROVISIÓN

Servicio integrable con aplicaciones usuarias.

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MÁS INFORMACIÓN

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





Gestión interna



Comunicación y mensajería

Los sistemas de comunicación y mensajería son una pieza esencial en los servicios que cualquier unidad TIC debe ofrecer a sus unidades usuarias, al ser instrumentos básicos para el trabajo colaborativo y la gestión interna administrativa. Se trata normalmente de sistemas complejos y costosos de instalar en primer lugar y de gestionar y mantener después. Por otro lado, las necesidades que cubren son en su mayoría horizontales a los distintos tipos de usuarios, independientemente del organismo o cargo en que se encuentren. Son por tanto, sistemas en los que la provisión y gestión horizontal y centralizada presenta grandes ventajas.

Como soluciones de comunicación interna y mensajería, se ofrecen:

- [Correo multidominio / correo gob.es](#): servicio de correo electrónico y agenda electrónica, desde un punto centralizado, sin necesidad de infraestructura propia.
- [Reúnete](#): servicio común de reuniones virtuales. Ofrece herramientas colaborativas para facilitar el trabajo en equipo.
- [Almacén](#): permite el intercambio de ficheros de gran tamaño, evitando la saturación de los buzones de correo electrónico o unidades compartidas.



Correo electrónico multidominio–Correo gov.es

El correo electrónico multidominio permite dar servicio de correo electrónico y agenda electrónica, desde un punto centralizado, sin necesidad de tener instalaciones in situ o contrataciones externas.

Incluye correo electrónico sobre clientes pesados (Outlook, Thunderbird, etc.), correo web, correo sobre dispositivos móviles, sincronización de agendas, listas de distribución, etc.

Al mismo tiempo permite la gestión descentralizada de los buzones de cada dominio por parte de los organismos adheridos

El correo electrónico es uno de los servicios más demandados en la actualidad como sistema de información y comunicaciones. Pero como toda infraestructura conlleva unos costes. Con la solución de correo multidominio se consigue:

- Reducción de costes de operación y mantenimiento para los Organismos adheridos al presentarse el correo como un servicio.
- Mantener unas políticas de servicio de correo electrónico homogéneas para todos los organismos adheridos.

El correo electrónico unificado fue declarado servicio compartido para la AGE y sus OO.PP. por la Comisión de Estrategia TIC (CETIC), el 15 de septiembre de 2015.

PROVISIÓN

Servicio en red de infraestructuras

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de servicios compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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





REÚNETE – Servicio Común de Reuniones

Virtuales

REÚNETE, el Servicio Común de Reuniones Virtuales de la Red SARA, ofrece herramientas colaborativas, a todas las Administraciones Públicas, con el fin de rentabilizar el trabajo en equipo, contribuir a disminuir el gasto en las AA.PP., evitando desplazamientos, y favorecer la disminución de la huella de carbono. Ofrece:

Videoconferencia / Videocolaboración personal: voz y vídeo multidireccional sobre IP, mensajería instantánea, compartición de archivos y aplicaciones, compartición de pizarra electrónica, control remoto, navegación conjunta, chat, grabación de sesión.

Webcall para soportes y ayuda en línea en páginas web

Conexión de salas tradicionales de Videoconferencia

Fórmate: plataforma común de *e-learning* para formación, gestión del conocimiento y desarrollo curricular.

Colabora: grupos de trabajo, redes colaborativas profesionales mediante compartición de ficheros, blog, tablón, vistas, etc.

Reproduce: almacenamiento, gestión y reproducción de videos bajo demanda mediante *streaming*.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Empleados de todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



<http://reunete.redsara.es>



ALMACÉN – Envío y recepción de ficheros de gran tamaño

ALMACÉN es una aplicación que hace posible el envío de ficheros de gran volumen entre usuarios.

Se presenta como solución a los tradicionales problemas en la saturación de los buzones de correo o unidades compartidas.

Permite al usuario configurar múltiples opciones en el envío:

- Envío de documentos de gran tamaño: El tamaño máximo aceptado es configurable, si bien, por defecto permite documentos de hasta 150MB
- Envío a múltiples usuarios o acceso público: Permite especificar uno o varios usuarios destinatarios, o un acceso público al documento para todo aquel que acceda.
- Configuración de opciones de notificación: notificación de lectura o descarga por parte de los destinatarios
- Configuración de caducidad del envío: transcurrido el tiempo especificado, el envío y su documentación se borra.

También permite invitar a usuarios externos para que nos remitan ficheros de gran de tamaño habilitando así una forma de intercambio de archivos grandes con cualquier entidad (pública y privada), bidireccional y en un entorno gestionado y custodiado por las Administraciones Públicas.

PROVISIÓN

Servicio en red de infraestructuras

DESTINATARIOS

Empleados de todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://almacen.seap.minhap.es/>



Recursos Humanos

Las herramientas que las unidades TIC ofrecen para facilitar la tarea de gestión de los recursos humanos de las administraciones son otro ejemplo de servicios horizontales en una Administración. La reutilización produce grandes ventajas en cuanto a reducción de costes en infraestructuras o desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

La DTIC tiene encomendada entre sus funciones la del desarrollo de sistemas tecnológicos de apoyo a la gestión de recursos humanos, incluidos los del Registro Central de Personal. Por ello, y en cumplimiento también de su función más general de diseñar, planificar e incentivar el uso común de servicios y la reutilización de aplicaciones sectoriales. Se ofrecen al resto de organismos los siguientes servicios:

- [Nómina Estándar de la Administración del Estado \(NEDAES\)](#): gestión de nómina de los empleados públicos
- [Sistema Integrado de Gestión de Personal \(SIGP\)](#): gestión de los procedimientos de Recursos Humanos.
- [FUNCIONA](#): portal del empleado público, especializado en asuntos de recursos humanos.
- [SERVINOMINA](#): servicio de visualización de nómina desde Funciona.
- [TRAMA](#): control de presencia, gestión de permisos e incidencias.
- [Estadísticas TRAMA](#): informes sobre cumplimiento de horarios de los empleados públicos

Ned@es

Nómina Estádar Descentralizada de la Administración

NEDAES – Nómina Estándar Descentralizada de la Administración del Estado

NEDAES realiza la gestión completa de nómina, incluye la elaboración de toda la información de las fases de cálculo, contabilidad y pago siguiendo la normativa en materia de retribuciones de los empleados públicos al servicio de la Administración General del Estado.

Realiza la gestión de nómina de los empleados públicos incluidos en el ámbito de la Ley 30/1984 sobre Medidas para la Reforma de la Función Pública, en los términos de la Ley 7/2007 de 12 abril del Estatuto Básico del Empleado Público:

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

PROVISIÓN

Producto instalable

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MARCO LEGAL

RD 806/2014

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



SIGP

Sistema Integrado de Gestión de Personal

SIGP – Sistema Integrado de Gestión de Personal

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

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

Incluye, entre otras, las siguientes aplicaciones: datos del registro de personal, nombramientos, ceses, tomas de posesión, comisiones de servicio, jubilaciones, cobertura de vacantes, evaluación del desempeño, acción social, formación, grado, trienios, reingresos, registro de órganos de representación, certificados de méritos, concursos, compatibilidades, cambio de situación administrativa, RPT, servicios previos, incapacidades temporales, y seguimiento de absentismo. Garantiza la integración y calidad de la información a partir de los datos de entrada del Registro Central de Personal.

El objetivo es lograr que la AGE opere a partir de un modelo único de gestión de RR.HH. y se gestionen de manera automática los procedimientos que involucran a varios Departamentos Ministeriales, reduciendo tiempo en los procesos, facilitando la disponibilidad de la información y evitando la duplicidad de datos y las tareas.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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





FUNCIONA – Portal del Empleado Público

El Portal del Empleado Público [FUNCIONA](#) está orientado al personal de la Administración General del Estado. Se compone de un espacio principal que provee de información y servicios de interés para todos los empleados públicos. Por otro lado, proporciona, previa autenticación, acceso a información personal. Entre otras funcionalidades:

- Consulta de la nómina y certificado de IRPF
- Consulta y solicitud electrónica del expediente laboral
- Consulta de datos económicos del Plan de Pensiones AGE
- Ofertas de puestos en comisión de servicios
- Información y suscripción a concursos de traslados
- Tablones de anuncios de movilidad laboral
- Directorio del personal de la AGE

Además es el punto de acceso a las aplicaciones especializadas para la gestión de los Recursos Humanos:

- Registro Central de Personal
- Portal CECIR
- Sistema Integrado de Gestión de Personal
- Portal Sires de intercambio de ficheros

También se ofrecen pequeños portales, Espacios Funciona, especializados en su mayoría en RR.HH. y orientados a gestores de personal, con acceso a aplicaciones especializadas.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Administración General del Estado

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://www.funciona.es/>





TRAMA – Tramitación de permisos e incidencias.

Estadísticas TRAMA

TRAMA es una solución para la gestión de trámites del personal funcionario y laboral. Permite la tramitación electrónica de solicitudes de permisos e incidencias de los empleados públicos del organismo, estableciendo un flujo de validación y aprobación, facilitando la gestión y seguimiento por empleados y validadores y elimina el papel, con el correspondiente ahorro.

Se ponen a disposición de los empleados sus datos de fichajes, permisos e incidencias, lo que facilita la gestión de su tiempo de trabajo. Los gestores con personal a su cargo disponen asimismo de los datos de fichajes, permisos e incidencias de su equipo de trabajo.

Puede integrarse con el sistema de control horario (presencia) del organismo o, en caso de que no exista, cuenta con el suyo propio. Este sistema de control de presencia propio permite la entrada de fichajes por medio de certificado electrónico en los ordenadores de los empleados.

Estadísticas TRAMA es una herramienta de generación automática de informes sobre cumplimiento de horarios de los empleados públicos, basada en la herramienta TRAMA y en los sistemas de gestión de personal con los que se integra.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



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



Otros servicios de gestión interna

Además de los servicios presentados hasta ahora, existen otras aplicaciones horizontales en las AA. PP. para los que las unidades TIC proporcionan infraestructuras o sistemas de soporte. Al cubrir necesidades similares, es aconsejable la reutilización de aplicaciones ya existentes, por lo que esto implica en ahorro de recursos dedicados al desarrollo y mantenimiento.

Sistemas de colaboración interna:

- [CIRCABC](#): intercambio de información y trabajo colaborativo entre comunidades de usuarios
- [Intranets para organismos](#): espacio o una Intranet de difusión restringida a través del portal FUNCIONA

Sistemas para la toma de decisión

- [SSD-AAPP - Sistema de soporte a la decisión de las AAPP](#): ayuda al gestor público en su toma de decisiones valorando varias alternativas, como por ejemplo, en la adjudicación de contrataciones
- [APLICA - Aplicación para la medición de las cargas administrativas](#): medición de las cargas con el fin de valorar si existe un incremento o disminución de las trabas burocráticas como consecuencia de la aprobación de nuevas normas o del impulso de políticas públicas de simplificación

Sistemas para la gestión de incidencias y peticiones, de inventario y de activos

- [Pandora - gestión de Incidencias](#): alta, gestión y seguimiento de las incidencias informáticas, tanto a nivel de aplicaciones, como de equipos informáticos, software ofimático, comunicaciones de voz y datos, etc.
- [Gestión de inventarios](#): inventariado de equipos en las redes en tiempo real, con información detallada de los equipos con cualquier sistema operativo.
- [PeMat – Peticiones de material](#): producto que pretende facilitar las peticiones de material (de escritorio, de archivo, informático, etc.) dentro de un organismo, así como el control del uso del mismo.

Sistemas para la tramitación interna:

- [Registro de recursos administrativos](#): facilita a la unidad responsable el registro, gestión y seguimiento de los Recursos Administrativos.



CIRCABC

[CIRCABC](#) es una poderosa herramienta de trabajo en grupo para intercambio de información y trabajo colaborativo, basada en tecnologías web y en software de fuentes abiertas.

CIRCABC permite a una comunidad dada (comité, grupo de trabajo, grupo de proyecto, etc.), geográficamente separada, mantener un espacio privado en Internet donde pueden compartir información, documentos, agenda, participar en foros de discusión y funcionalidades varias.

CIRCABC (*Communication and Information Resource Centre for Administrations, Businesses and Citizens*) es un desarrollo de la Comisión Europea en el marco del Programa ISA (*Interoperability Solutions for European Public Administrations*) que ha sido liberado con licencia EUPL y sustituye al antiguo CIRCA.

Se cuenta con una instalación de esta herramienta desde la cual se ha prestado servicio a otras Administraciones Públicas desde 2003.

En la Unión Europea se utiliza por muchas Direcciones Generales, en particular, por los comités y órganos consultivos establecidos para apoyar la colaboración entre los estados miembros y las instituciones de la Unión Europea.

PROVISIÓN

Servicio en red para usuario final

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://circa.administracionelectronica.gob.es/>





Infraestructuras



El modelo de gobernanza de las TIC de la AGE aprobado mediante el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, incluye entre sus objetivos “racionalizar el uso de los recursos informáticos de forma que se consiga una mayor eficiencia, proporcionando un ahorro sustancial de costes de todo tipo, como consecuencia de una mayor homogeneidad y simplicidad mediante el uso de herramientas comunes y servicios compartidos”.

Las infraestructuras de computación, almacenamiento y comunicaciones suponen la base sobre la que se asientan los servicios de tecnologías de la información y son activos críticos para cualquier organización. La implantación, mantenimiento y gestión de dichas infraestructuras supone un elevado porcentaje del total del coste monetario y en recursos humanos dedicado a las TIC en las AA.PP.

Es por ello que, tanto en la Estrategia TIC como en la Declaración de Servicios Compartidos, aprobados por la Comisión de Estrategia TIC el 15 de septiembre de 2015, se ha tenido muy presente la racionalización de las infraestructuras TIC de la AGE, buscando un modelo más óptimo de provisión y gestión.

La DTIC, en su esfuerzo por impulsar la interoperabilidad y la eficiencia en las AA.PP. venía ya gestionando la red SARA. Se suman ahora los servicios de telecomunicaciones, seguridad y consolidación de infraestructuras incluidos en la Declaración de Servicios Compartidos.

Infraestructuras de Telecomunicaciones

- [Comunicaciones SARA](#): conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las AAPP españolas e Instituciones europeas.
- [Gateway IPv6](#): acceso mediante IPv6 a la Administración Electrónica, que permite conectar las actuales aplicaciones diseñadas para IPv4 usando IPv6.
- [Servicio Unificado de Telecomunicaciones](#): red corporativa única, común de telecomunicaciones para todas las entidades de la AGE y sus OO.PP.

Infraestructura de seguridad

- [Servicio de seguridad gestionada](#): servicios de ciberseguridad comunes para la AGE y sus OO.PP.

Consolidación de infraestructuras

- [Servicio de alojamiento de infraestructuras](#): espacio físico acondicionado para albergar las infraestructuras TIC de las diferentes unidades de la AGE y sus OO.PP., con garantías de disponibilidad y nivel de servicio.
- [Servicio de nube híbrida \(nube SARA\)](#): servicios de computación y almacenamiento en nube híbrida.



Comunicaciones SARA

[Red SARA](#) (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) es un conjunto de infraestructuras de comunicaciones y servicios básicos que conecta las redes de las AAPP españolas e Instituciones europeas facilitando el intercambio de información y el acceso a los servicios que desde ella se prestan.

Su implantación se establece como una obligación en el artículo 13 del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y en la Norma Técnica de requisitos de conexión a la red de comunicaciones de las Administraciones Públicas españolas, las condiciones para la conexión y el acceso a la misma.

Red SARA supone un instrumento de racionalización y ahorro en infraestructuras de comunicaciones favoreciendo la puesta en marcha de nuevos servicios, cuyas características son:

- **Fiabilidad:** completamente mallada, sin puntos únicos de fallo, tecnología de última generación y soporte 24x7x365.
- **Seguridad:** tráfico cifrado y sistema de alerta temprana ante incidentes de seguridad, en colaboración con el CCN-CERT
- **Capacidad:** Ancho de banda de 10 Gbps en Ministerios y 100 Mbps en Comunidades Autónomas.
- **Calidad de Servicio (QoS):** Cada dato se trata según su naturaleza (voz, video, datos de negocio, Internet).
- **Interoperabilidad:** Gateway IPv6 común, para que los servicios de Administración Electrónica puedan ser accesibles a los ciudadanos utilizando conexiones IPv6

PROVISIÓN

Infraestructura común

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 40/2015, art. 155

RD 4/2010, arts.13 y 14 NTI
Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las AA.PP. españolas

MÁS INFORMACIÓN

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



<https://www.redsara.es>



Servicio Unificado de Telecomunicaciones

El servicio unificado de telecomunicaciones proporciona a las entidades de la AGE y sus Organismos Públicos una comunicación de calidad entre todas sus sedes y todos sus empleados.

El objetivo último del servicio es disponer de una red corporativa única, común y que dé servicio a todas las dependencias del Sector Público Administrativo Estatal manteniendo la capilaridad de la red actual y mejorando la calidad del servicio. El servicio incluye:

- Red Corporativa Multiservicio y Servicio de Telefonía Fija: entre otros, servicios de voz, suministro y mantenimiento de centralitas, transmisión de datos entre sedes, o transmisión de datos basados en líneas especiales.
- Comunicaciones Móviles: servicios móviles de voz, datos, acceso remoto, mensajería masiva, mensajería móvil corporativa y el sistema de gestión de la movilidad corporativa.
- Internet: conexión desde y hacia Internet segura, de calidad y a un coste contenido. Dos puntos de agregación, servicio de detección, prevención y mitigación de ataques de denegación de servicio (DDoS) y servicio de nombres de dominio (DNS).
- Red Internacional: red que interconecta sedes en el extranjero. Transporte de tráfico (voz, vídeo y datos), Telefonía IP y servicios multimedia, cifrado de comunicaciones de determinadas sedes y comunicaciones satelitales de emergencia de voz y datos.

PROVISIÓN

Infraestructura común

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



Servicio de seguridad gestionada

Conjunto de servicios de ciberseguridad que proporcionan protección a la AGE y sus Organismos Públicos; incluye el equipamiento necesario, así como su configuración, puesta en marcha, mantenimiento y gestión.

Persigue una infraestructura global y única complementaria al servicio compartido de Telecomunicaciones, así como de una serie de servicios gestionados por personal especializado.

Estos servicios son, entre otros:

- Seguridad perimetral
- Navegación segura
- Correo seguro
- Acceso remoto
- Auditorías de vulnerabilidades

En general, los servicios se proporcionarán desde una perspectiva multi-cliente y adaptados en lo posible a las necesidades específicas de las distintas entidades que se adhieran al servicio. Cada entidad podrá prescribir sus propias políticas de seguridad, que serán implementadas y gestionadas por personal especializado del Centro de Operaciones de Seguridad de la AGE y sus OO.PP. (COS).

PROVISIÓN

Infraestructura común

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



Consolidación de infraestructuras

Servicio de alojamiento de infraestructuras TIC

El servicio de alojamiento de infraestructuras TIC proporciona espacio físico acondicionado para albergar las infraestructuras TIC de las diferentes unidades de la AGE y sus Organismos Públicos, con una disponibilidad y nivel de servicio elevados, en un escenario de coste muy eficiente.

Los CPDs que presten este servicio serán los denominados CPDs de Referencia y sus principales características, articuladas en su catálogo de servicios son:

- Alojamiento granular, en unidades de rack, con opciones de alojamiento en jaula o sala privada.
- Servicio de comunicaciones común para cada CPD.
- Refrigeración redundante, y escalable
- Alimentación eléctrica garantizada.
- Seguridad física garantizada 24 x 7.
- Control de presencia y monitorización.
- Operación y soporte 24 x 7.
- Espacios adicionales: Almacén de equipos, cintotecas.
- Tercer CPD, cuando sea requerido.

El uso del servicio se computará en función del consumo de elementos del catálogo (número de racks, tomas de corriente, número de interfaces conectadas al sistema de comunicaciones, así como de características opcionales (ej. empleo de salas privadas, jaulas, espacio de almacén, etc.).

PROVISIÓN

Infraestructura común

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios Compartidos. CETIC (15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN

Consolidación de infraestructuras

Servicio de nube híbrida (nubeSARA)

Servicios de computación y almacenamiento en nube híbrida para la AGE y sus OO.PP., mediante la configuración de nodos de consolidación tanto en CPDs de la Administración (nube privada) como de proveedores externos (nube pública). Las unidades TICs clientes del servicio pueden proveerse de capacidades tanto en nube privada como en nube pública, en función de las características del servicio y los costes que puedan asumir.

Todos los nodos serán gestionados mediante un portal común de aprovisionamiento multi-organismo. Esta conformación de nube implica en la práctica varias arquitecturas de ejecución normalizadas, industrializadas, predecibles, medibles y comparables en un escenario de pago por uso optimizado para el consumo granular de infraestructura TIC. Se proporcionarán gradualmente servicios de mayor madurez, tales como plataforma como servicio y aplicación como servicio (por ejemplo, gestión de la nómina en la nube).

Los componentes del servicio, serán los habituales en servicios de estas características: provisión de servidores virtuales, almacenamiento compartido, *backup*, comunicaciones, alta disponibilidad de componentes, monitorización, control de consumo y otros.

PROVISIÓN

Infraestructura común

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

RD 806/2014, art. 10

Declaración de Servicios
Compartidos. CETIC
(15/09/2015)

MÁS INFORMACIÓN



Regulación, guías e informes relevantes

Regulación, guías e informes relevantes

La transformación digital de las AA.PP. debe ir acompañada de un marco regulatorio que defina, respalde e impulse las actuaciones que supongan un avance en el desarrollo de la Administración Digital.

Las metodologías y guías técnicas, suponen a su vez una herramienta sumamente valiosa para orientar y ayudar a las personas involucradas en este proceso de transformación digital.

Por último, la evaluación de planes y medidas adoptados, el análisis de resultados, el estudio de la evolución de los procesos de cambio son indispensables para lograr la mejora continua.

A continuación se resumen los principales instrumentos en estos ámbitos:

Regulación

- [Esquema Nacional de Seguridad](#) (Real Decreto 3/2010): determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos.
- [Esquema Nacional de Interoperabilidad](#) (Real Decreto 4/2010): conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.
- [Estrategia TIC de la AGE](#): marco estratégico para avanzar en la transformación digital de la AGE y sus OO.PP., estableciendo los principios rectores, objetivos y acciones para alcanzarlos, así como los hitos.

Metodologías y guías técnicas

- [Guías del Observatorio de Accesibilidad Web](#): instrumento de ayuda para la gestión y mantenimiento de la accesibilidad en portales web.
- [Guías de aplicación de las Normas Técnicas de Interoperabilidad](#): herramienta de apoyo para la aplicación e implementación de lo dispuesto en la NTIs.
- [Guía de comunicación digital de la AGE](#): criterios, recomendaciones y buenas prácticas relativos a portales web, sedes electrónicas o sitios relacionados con las nuevas tecnologías web2.0.
- [Magerit versión 3](#): metodología de análisis y gestión de riesgos. Es un instrumento para facilitar la implantación y aplicación del Esquema Nacional de Seguridad.
- [Métrica versión 3](#): metodología para sistematizar las actividades del ciclo de vida del software.

Informes relevantes

- [Informes del OBSAE](#): informes sobre la situación y avance de la Administración Digital en España.



Esquema Nacional de Seguridad

El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, determina la política de seguridad que se ha de aplicar en la utilización de los medios electrónicos. Será aplicado por las AA.PP. para asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

Los elementos principales del ENS son: los principios básicos a considerar en las decisiones; los requisitos mínimos que permitan una protección adecuada; el mecanismo para lograr el cumplimiento de los principios básicos y de los requisitos mínimos mediante la adopción de medidas de seguridad proporcionadas a la naturaleza de la información y los servicios a proteger; la auditoría de la seguridad; la respuesta ante incidentes de seguridad; la utilización de productos certificados; y la conformidad.

Los órganos superiores de las AA.PP. deberán disponer de su política de seguridad establecida en base a los principios básicos y que se desarrollará aplicando los requisitos mínimos

Se acompaña de instrumentos para facilitar su implantación: Guías CCN-STIC, herramientas, [Magerit – v.3](#), Capacidad CCN-CERT, infraestructuras y servicios comunes y productos certificados.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 40/2015, art. 156

RD 3/2010, ENS

MÁS INFORMACIÓN

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-1330

<https://www.ccn-cert.cni.es/>

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





Esquema Nacional de Interoperabilidad

El [Esquema Nacional de Interoperabilidad](#) (ENI), regulado por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, establece el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las AA.PP. para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

Los elementos del ENI son: los principios; la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica; las infraestructuras y los servicios comunes; la utilización, preferentemente, de la Red de comunicaciones de las AA.PP.; la reutilización; la interoperabilidad de la firma electrónica y de los certificados; la recuperación y conservación del documento electrónico.

El ENI establece la serie de Normas Técnicas de Interoperabilidad, de obligado cumplimiento por las AA.PP., que desarrollan aspectos concretos de la interoperabilidad entre las AA.PP. y con los ciudadanos: Catálogo de estándares, Documento electrónico, Digitalización de documentos, Expediente electrónico, Política de firma electrónica y de certificados de la Administración, Protocolos de intermediación de datos, Relación de modelos de datos, Política de gestión de documentos electrónicos, Requisitos de conexión a la Red de comunicaciones de las AA.PP., información, Reutilización y transferencia de tecnología.

Estas normas se acompañan de guías de aplicación y de otros documentos de apoyo.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MARCO LEGAL

Ley 40/2015, art. 156,

RD 4/2010, ENI

MÁS INFORMACIÓN

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-1331

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



Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OO.PP. Estrategia TIC

El [Plan de Transformación digital de la AGE y sus OO.PP.](#), la Estrategia TIC, constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración, estableciendo sus principios rectores, los objetivos y las acciones para alcanzarlos, así como los hitos para el desarrollo gradual de la Administración Digital con un horizonte temporal hasta 2020.

La estrategia TIC incorpora las recomendaciones de la OCDE para estrategias de Administración digital, alineándose con la agenda digital para España y la estrategia de la Comisión Europea para el Mercado Único Digital. Asimismo, es un instrumento para la aplicación de las nuevas leyes 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La construcción de la Estrategia TIC ha sido impulsada por la DTIC, con la colaboración de los departamentos de la AGE a través de los órganos de gobernanza. Fue aprobada por la Comisión de Estrategia TIC – CETIC el 15 de septiembre de 2015 y en el Consejo de Ministros del 2 de octubre de 2015.

La CETIC también aprobó dos documentos clave para iniciar la prestación de servicios compartidos: el Marco regulador para la declaración de servicios compartidos y la primera declaración de catorce servicios compartidos, la mayoría de los cuales se incluyen en este Catálogo.

DESTINATARIOS

AGE y sus OO.PP.

MARCO LEGAL

Ley 39/2015

Ley 40/2015

RD 806/2014

Plan de transformación digital de la AGE y sus OO.PP. (CETIC, 15 de septiembre de 2015 y Consejo de Ministros el 2 de octubre de 2015)

MÁS INFORMACIÓN

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



Guías del Observatorio de Accesibilidad Web

El [Observatorio de Accesibilidad](#) es una iniciativa que tiene como objetivo ayudar a mejorar el grado de cumplimiento en materia de accesibilidad de los portales de la Administración (AGE, CC.AA. y EE.LL.).

Como parte de dicha iniciativa, se ofrecen diferentes guías o/y manuales, además de otro material complementario (normativa, preguntas frecuentes...), que pretenden ser una ayuda para la gestión y mantenimiento de la accesibilidad en los portales web de la Administración. Algunas de estas guías son:

- Guías adaptadas a la UNE 139803:2012
 - Guía para la gestión de la accesibilidad en gestores de contenidos.
 - Guía de cuestiones básicas de accesibilidad para los editores finales de contenidos.
 - Guía de accesibilidad en sedes electrónicas.
 - Guía de validación de accesibilidad web.
- Guía de Transición UNE 139803:2004 a 139803:2012.
- Guía de accesibilidad en contenidos multimedia.

Como recurso complementario a este material de ayuda, se ofrece la participación en la Comunidad de accesibilidad, en la que sus miembros pueden compartir experiencias y conocimientos en accesibilidad web.

DESTINATARIOS

Empleados de todas las AA.PP.. Ciudadanos y empresas interesados en accesibilidad.

MÁS INFORMACIÓN

<http://administracionelectronica.gob.es/PAe/accesibilidad/documentacion>



MAGERIT 3.0

El análisis y gestión de los riesgos es un aspecto clave del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La metodología [MAGERIT](#) es un instrumento para facilitar la implantación y aplicación del Esquema Nacional de Seguridad. Proporciona un método formal para investigar los riesgos que soportan los sistemas de información y para recomendar las medidas apropiadas que deberían adoptarse para controlar estos riesgos.

MAGERIT permite estudiar los riesgos que soporta un sistema de información y el entorno asociado a él. Propone la realización de un análisis de los riesgos que implica la evaluación del impacto que una violación de la seguridad tiene en la organización; ayuda a señalar los riesgos existentes; a identificar las amenazas que acechan al sistema de información; y a determinar la vulnerabilidad del sistema de prevención de dichas amenazas, obteniendo unos resultados.

Sobre la base de los resultados del análisis de riesgos, MAGERIT ayuda en la gestión de riesgos para recomendar las medidas apropiadas que deberían adoptarse con el fin de conocer, prevenir, impedir, reducir o controlar los riesgos identificados y así reducir al mínimo su potencialidad o sus posibles perjuicios.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



MÉTRICA V.3

La metodología [MÉTRICA Versión 3](#) ofrece a las Organizaciones un instrumento útil para la sistematización de las actividades que dan soporte al ciclo de vida del software dentro del marco que permite alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar o definir Sistemas de Información que ayuden a conseguir los fines de la organización mediante la definición de un marco estratégico para el desarrollo de los mismos.
- Dotar a la Organización de productos software que satisfagan las necesidades de los usuarios dando una mayor importancia al análisis de requisitos.
- Mejorar la productividad de los departamentos de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, permitiendo una mayor capacidad de adaptación a los cambios y teniendo en cuenta la reutilización en la medida de lo posible.
- Facilitar la comunicación y entendimiento entre los distintos participantes en la producción de software a lo largo del ciclo de vida del proyecto, teniendo en cuenta su papel y responsabilidad, así como las necesidades de todos y cada uno de ellos.
- Facilitar la operación, mantenimiento y uso de los productos software obtenidos.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



Guía de Comunicación Digital de la AGE

La [Guía de Comunicación Digital para la AGE](#) ofrece un marco de criterios, recomendaciones y buenas prácticas a considerar al crear, generar contenidos o evolucionar sitios web, sedes electrónicas o también blogs, cuentas o perfiles de redes sociales.

Se divide en tres partes, con fascículos que pueden ser utilizados independientemente según las necesidades de cada responsable del sitio web. Los fascículos se refieren a diversas materias:

- Aspectos Generales: navegación, legibilidad, consideraciones técnicas, dispositivos móviles y acceso con autenticación;
- Imagen Institucional: uso de los logotipos del Gobierno de España, elementos distintivos de imagen en las redes sociales o la imagen promocional de la administración electrónica;
- Multilingüismo; Accesibilidad; Seguridad; Aspectos de Comunicación;
- Tecnologías web 2.0 (blogs, cuentas o perfiles de redes sociales): recomendaciones sobre los contenidos y las normas de participación en las redes sociales.
- Mejora y mantenimiento: técnicas y métricas a utilizar en los sitios web una vez puestos en marcha.

Se completan con anexos técnicos referentes a los perfiles necesarios para las distintas tareas a realizar para la puesta en marcha o mantenimiento de los sitios web y a la normativa de aplicación en este ámbito.

DESTINATARIOS

Administración General del Estado.

MARCO LEGAL

Resolución de 21 de marzo de 2013, de la SEAP, por la que se aprueba la guía de comunicación digital para la AGE

MÁS INFORMACIÓN

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-3528

http://administracionelectronica.gob.es/PAe/guia_comunicacion_digital





Informes relevantes del OBSAE

El [Observatorio de Administración Electrónica](http://administracionelectronica.gob.es) tiene entre sus funciones la de realizar informes que evalúan el grado de desarrollo de la Administración Electrónica y la implantación y uso de las TIC en las Administraciones Públicas.

REINA: análisis cuantitativo del sector TIC en la AGE recogiendo agregados económicos e indicadores más significativos, junto con las características más representativas del parque de recursos informáticos, contrastando con los datos relativos a otros sectores públicos y privados. Es un informe anual.

IRIA: presenta una visión global de la situación y uso de las TIC en las AAPP, recogiendo los principales agregados del sector y su evolución, resaltando sus peculiaridades, de forma que facilite las futuras decisiones de planificación y adquisición de sistemas y tecnologías de la información en el ámbito administrativo. Es un informe bienal.

CAE: informes anuales realizados por un grupo de trabajo dependiente del Comité Sectorial de Administración Electrónica, que busca, en el ámbito de la Administración Electrónica, monitorizar el avance de la administración autonómica, consensuar metodologías e indicadores y realizar recomendaciones que ayuden a un avance uniforme entre CC.AA.

Presupuestos TIC: analiza la dimensión y estructura de gastos e inversiones en TIC de la Administración del Estado y la Seguridad Social. Es un informe anual.

DESTINATARIOS

Todas las AA.PP.

MÁS INFORMACIÓN

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



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



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



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



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