



ACG129/2: Plan de Acción de Administración Electrónica de la Universidad de Granada 2018-2019

- Aprobado en la sesión extraordinaria del Consejo de Gobierno de 19 de febrero de 2018



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Secretaría General
Delegación de la Rectora para la Universidad Digital
Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones

UNIVERSIDAD DE GRANADA
PLAN DE ACCIÓN
DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
2018-2019

ÍNDICE

1. Introducción
2. Contexto de aplicación
 - a. Marco estratégico europeo
 - b. Marco estratégico español
3. La administración electrónica en la UGR
4. Misión y Visión
5. Los objetivos
6. La estructura del Plan de Acción 2018-2019
7. Los ejes estratégicos de actuación:
 - a. EJE 1. SERVICIOS ELECTRÓNICOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
 - b. EJE 2. ARQUITECTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA
 - c. EJE 3. GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
8. ANEXO I: Cronograma Leyes 39/2015 y 40/2015
9. ANEXO II: La evolución de la sede electrónica: ejemplos de procedimientos electrónicos
10. ANEXO III: Infraestructura de la Administración Electrónica en la Universidad de Granada

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC) han dado lugar a una transformación radical de nuestra sociedad en el último cuarto del siglo XX, conformando un nuevo panorama en el que los ciudadanos han adquirido nuevos hábitos y expectativas con el uso generalizado de las tecnologías y la utilización de los servicios digitales en su ocio, en su relación con las empresas y también con las Administraciones Públicas.

En este nuevo contexto, la Universidad como *institución pública*, no es ajena a estos fenómenos y debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a estas nuevas demandas de un mundo mucho más informado e interrelacionado; en un entorno cambiante y sin perjuicio de las garantías de seguridad, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y por diferentes canales; generar nuevas formas de relación con los ciudadanos e innovar en los servicios, aprovechando las oportunidades que proporcionan estas tecnologías. Para ello, la Universidad de Granada, debe emprender una transformación digital¹ y convertirse en una *administración electrónica*, entendiendo por *administración electrónica* “el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las Administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas” (Comunicado de la Comisión Europea *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa COM (2003) 567 final*)

Ya la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos dio un gran impulso a la modernización de la Administración española al consagrar el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con la Administración Pública, y la obligación, correlativa de éstas, de introducir los medios electrónicos en las distintas fases de los procedimientos que implicaran una interacción con el ciudadano. Es la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, que deroga tanto la propia ley 11/2007 como la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la que

¹ Se entiende por Transformación Digital la revisión integral de las tareas, actividades y procesos de gestión de los bienes y servicios consustanciales a la naturaleza y misiones de cada organización, que se basa en la integración de los recursos y capacidades de las Tecnologías de la Información en dichas actividades y procesos. Con ello se favorece la eficacia y la eficiencia de la actuación pública y, por tanto, la aportación de valor al conjunto de la sociedad, ya sea desde una perspectiva individual o colectiva. Implica un rol de las Tecnologías de la Información como inductoras para el tratamiento integral de grandes volúmenes de información, la mejora de la toma de decisiones y una predisposición abierta a la innovación y al carácter dinámico de las expectativas, requerimientos y demandas de los clientes y usuarios de dichos bienes y servicios (Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos)

contempla que la gestión de los procedimientos administrativos debe usar la tramitación electrónica como el sistema habitual por parte de las administraciones públicas, lo cual no solo sirve al mejor cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia, sino que refuerza las garantías de los ciudadanos frente a la propia Administración Pública.

La Ley 39/2015 viene a establecer una regulación completa y sistemática de las relaciones «ad extra» entre las Administraciones y los administrados.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público viene a regular el funcionamiento interno de cada Administración y las relaciones entre ellas, abarcando la legislación básica sobre régimen jurídico administrativo, aplicable a todas las Administraciones Públicas.

Las nuevas Leyes han incorporado significativas novedades: la plena integración de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento administrativo, la simplificación procedimental, la distinción entre la identificación y la firma electrónica o la asistencia a las personas en el uso de los medios electrónicos, por citar algunos ejemplos. La entrada en vigor de estas dos Leyes constituye una oportunidad para impulsar y fortalecer un modelo de Administración pública más transparente, simple, proactiva, eficaz eficiente y sostenible.

El *Plan de acción de Administración Electrónica de la Universidad de Granada 2018/2019* se encuadra en el proceso que debemos realizar para hacer frente a las previsiones sobre administración electrónica contempladas en las mencionadas Leyes 39/2015 y 40/2015. Este *Plan* debe concebirse como un proyecto corporativo de transformación digital de los servicios públicos, un proyecto complejo, multidisciplinar en el que debemos abordar aspectos jurídicos, organizativos, procedimentales y tecnológicos y no solo como un proyecto tecnológico², aun siendo la tecnología esencial para dar respuesta al reto que supone la adopción de un nuevo modelo de administración electrónica consecuente con las exigencias normativas. Además, el surgimiento de nuevas tecnologías digitales en un sentido más amplio (tecnologías móviles, variedad de dispositivos, *cloud computing*, *internet of things*, datos abiertos) confluye en el proceso de transformación de la administración universitaria obligándonos a repensar su funcionamiento para ofrecer innovación en la prestación de servicios.

Finalmente, en el foco central del diseño de la administración electrónica hay que situar al usuario. Debemos empezar por el lado de *las personas*, ya sea un estudiante, un PDI, un PAS o un ciudadano en general, con una vocación de accesibilidad, usabilidad, simplicidad y seguridad; reformulando los procedimientos y las informaciones asociadas con el propósito de avanzar hacia procesos homogeneizados, simplificados, interoperables, no redundantes y electrónicos desde el comienzo

² La tecnología es un facilitador, pero no una solución (OCDE 2003)

hasta la finalización, promoviendo la búsqueda constante de la cultura de la mejora continua del servicio público que la Universidad tiene encomendado.

En los últimos años, desde diversos ámbitos públicos se han elaborado estrategias para el desarrollo de la administración electrónica, muchas de ellas enmarcadas en las estrategias más generales sobre la sociedad de la información.

MARCO ESTRATÉGICO EUROPEO

La actual estrategia para el desarrollo de la administración electrónica en la Unión Europea se centra en el Plan de Acción de administración electrónica de la UE 2016-2020 – *Acelerando la transformación digital de la administración* (COM (2016) 179 final). Ese plan formula una visión, señala 3 grandes prioridades e introduce 20 medidas para modernizar las administraciones públicas, conseguir el Mercado Único Digital, e implicar más a los ciudadanos y las empresas en la prestación de servicios de alta calidad.

Visión del Plan: en 2020 a más tardar, las administraciones públicas y las instituciones públicas de la Unión Europea deberían ser abiertas, eficientes e integradoras, y prestar servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar y de extremo a extremo a todos los ciudadanos y empresas de la UE. Se aplican enfoques innovadores para diseñar y prestar mejores servicios de conformidad con las necesidades y las demandas de la ciudadanía y las empresas. Las administraciones públicas aprovechan las oportunidades que brinda el nuevo entorno digital para facilitar sus interacciones con las partes interesadas y entre sí.

Las iniciativas que se lancen al amparo del Plan se ceñirán a los siguientes 7 principios:

- Digital por defecto
- Principio de solo una vez
- Inclusión y accesibilidad
- Apertura y transparencia
- Transfronterizo de forma predeterminada
- Interoperabilidad de forma predeterminada
- Confianza y Seguridad

El Plan establece 3 grandes prioridades de actuación y señala 20 acciones a emprender por la Comisión Europea para acelerar la implementación de la legislación existente y de los servicios públicos digitales relacionados.

- I. Modernización de las administraciones públicas con las TIC, utilizando habilitadores digitales claves
- II. Habilitar la movilidad transfronteriza mediante servicios públicos digitales interoperables
- III. Facilitar la interacción digital entre administraciones y con ciudadanos y empresas, para unos servicios públicos de alta calidad

MARCO ESTRATÉGICO ESPAÑOL

La *Agenda Digital para España*, aprobada en febrero de 2013, marca la hoja de ruta en materia de TIC y de Administración Electrónica para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital para Europa en 2015 y en 2020, e incorpora objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España.

La *Agenda* se estructura en torno a seis grandes objetivos, destacando entre ellos el *Objetivo 3: Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos* al tener como fin el incrementar la eficacia y eficiencia de las Administraciones y optimizar el gasto público, manteniendo al mismo tiempo unos servicios públicos universales y de calidad.

Para lograr el tercer objetivo, la *Agenda Digital* establece el desarrollo de un *Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado*. En este marco, el Gobierno aprobó en octubre de 2015, el *Plan de Transformación Digital de la AGE y sus OOPP* constituyendo el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración con un horizonte temporal hasta 2020. Así mismo, es un claro instrumento para la aplicación de las nuevas leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Visión del Plan: *en el año 2020 la Administración española ha de ser digital, de manera que las TIC estén tan integradas en la organización que ciudadanos y empresas prefieran la vía electrónica para relacionarse con la Administración por ser la más sencilla e intuitiva, que exista una colaboración fluida con los agentes interesados para poder prestar un servicio integral al ciudadano, que se impulse la innovación continua y la transparencia de los procesos administrativos, que se generen eficiencias internas y se aumente la productividad de los empleados públicos.*

Son 5 objetivos estratégicos sobre los que se vertebra la Estrategia TIC para impulsar la transformación digital de la Administración General del Estado:

- Incrementar la productividad y la eficacia en el funcionamiento interno de la Administración, como elemento de competitividad nacional.
- Profundizar en la transformación digital de las administraciones públicas, convirtiendo el canal digital en el preferente para la relación de los ciudadanos y empresas con la Administración así como el medio idóneo para que los empleados públicos desempeñen sus labores, mejorando así la calidad de los servicios prestados a aquéllos y la transparencia en el funcionamiento interno de ésta.

- Conseguir una mayor eficiencia en los servicios TIC comunes de la Administración, obteniendo sinergias por el uso de medios y servicios compartidos, que permita derivar recursos para la innovación y la ampliación de los servicios.
- Implantar una Gestión Corporativa Inteligente de la información y los datos, que permita capitalizar ese activo mejorando la eficacia de la Administración y en beneficio de los ciudadanos, garantizando la protección de su identidad digital.
- Adoptar una estrategia corporativa de seguridad y usabilidad de los servicios públicos digitales para aumentar la confianza en ellos y fomentar su uso.

Hasta ahora no se había establecido ningún plan o diseño estratégico para la administración electrónica en la Universidad de Granada, aunque desde los años 90 ya se disponía en UGR de procesos electrónicos al alcance de sus usuarios vía web y, a partir de 2010, de un portal de sede electrónica oficial. Podemos destacar varios hitos en el avance hacia la implantación de una gestión electrónica de nuestra administración universitaria: la firma del Convenio de Colaboración en Materia de Administración de Administración electrónica entre la Junta de Andalucía y la Universidad de Granada firmado en mayo de 2006 por el que la Junta de Andalucía cede a la Universidad de Granada el software de sus plataformas electrónicas y el Contrato Programa 2008 de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa (Junta de Andalucía) y las Universidades Públicas Andaluzas.

Entre uno de los objetivos de ese Contrato Programa cabe destacar el OBJETIVO 2008: Implantación efectiva del 30% de los servicios y herramientas digitales corporativas: @FIRMA, @RIES, MODEL@, NOT@RIO, NOTIF@, PAGO TELEMÁTICO, COMPULS@, TREW@, W@ANDA, W@RDA. El actual escritorio de tramitación de la sede electrónica de la Universidad de Granada es heredero de TREW@ y la implantación inicial de un gran número de procedimientos electrónicos tienen su origen en ese contrato programa. El Anexo II hace un recorrido de la evolución de la sede electrónica a través del ejemplo de varios procedimientos electrónicos.

La sede electrónica de la UGR se crea oficialmente en 2013³, aunque ya llevaba varios años funcionando con los primeros procedimientos electrónicos que se ofertaron a la comunidad universitaria. Previamente, en 2010 con la creación del “Registro de acreditadores certificado digital 2010”, se empieza a facilitar la obtención del certificado digital para generalizar su uso como sistema de firma electrónica en los procedimientos electrónicos establecidos hasta ese momento

El *Programa electoral para el Rectorado* de la Rectora contemplaba en su Objetivo 5. *Simplificar la gestión administrativa*, entre otras cuestiones estrechamente relacionadas con la eficacia y eficiencia de

³ Resolución de 2 de mayo de 2013 (BOJA núm. 91, 13 de mayo de 2013)

la gestión el *profundizar en el desarrollo de la administración electrónica como línea estratégica clave para la prestación del servicio público a nuestros usuarios.*

El *Área de Simplificación administrativa* creado en octubre de 2015 y adscrita a Secretaría General recoge esta línea estratégica con el objeto de garantizar que el desarrollo de la administración electrónica tenga un impacto real en la simplificación de los procedimientos administrativos al facilitar ese uso la reducción de los tiempos y plazos necesarios para la tramitación de los mismos, la disminución de las cargas documentales o la supresión o reducción de trámites. El *Servicio de Administración Electrónica* en el CSIRC creado también en 2015 se ocupa del mantenimiento y desarrollo técnico de la administración electrónica.

La administración electrónica está alineada con los *Objetivos Estratégicos del Plan de Calidad de los Servicios 2020 de la UGR*, en concreto con el Objetivo 10.3. Simplificar la gestión administrativa.

Dentro de este contexto que hemos descrito, la Universidad de Granada debe establecer una hoja de ruta, un plan, que ordene las actuaciones ya realizadas en el ámbito de la administración electrónica y permita conjugar el cumplimiento normativo con la incorporación de forma progresiva todas las infraestructuras de la administración electrónica en su gestión, interiorizando en este proceso de transformación los criterios de simplificación, de reducción de cargas administrativas, de interoperabilidad, de transparencia, etc.

Esa hoja de ruta, además, debe configurarse como un proyecto transformador de las relaciones con la comunidad universitaria y de la forma de trabajar de la administración universitaria, conformándose como un instrumento de referencia para la toma de decisiones y la actuación coordinada de las diferentes unidades implicadas partiendo de la visión y misión siguientes:

VISIÓN

Conseguir en la Universidad de Granada una administración electrónica de referencia con una dinámica permanente de innovación, simplificación, apuesta por las tecnologías y mejora de la calidad en la prestación de los servicios en los métodos de trabajo de la organización universitaria y en la relación con la comunidad universitaria, las administraciones y la sociedad.

MISIÓN

Lograr la transformación digital que haga efectivo el derecho de los ciudadanos a relacionarse por medios electrónicos con la administración universitaria garantizando el cumplimiento efectivo de las obligaciones de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común, la Ley 40/2015 de régimen jurídico del sector público y demás disposiciones normativas, complementarias de las mismas.

OBJETIVOS

Para hacer efectivas la visión y misión de este Plan de Acción se definen los siguientes objetivos que permitan garantizar que se avanza por la senda adecuada:

- *Nuevo modelo de prestación de servicios digitales orientado a las personas, de forma que el canal electrónico se convierta en el medio preferido para relacionarse con la administración universitaria.*
- *Desarrollo de instrumentos que posibiliten la construcción e implantación de los servicios electrónicos desde una visión integral y holística de las necesidades y de las actuaciones en la búsqueda constante de la mejora del servicio público.*
- *Desarrollo de un marco técnico-organizativo-jurídico que garantice la seguridad jurídica en la implantación del modelo digital de procedimientos y servicios mediante su rediseño respetando la normativa procedimental que rija en cada caso.*

ESTRUCTURA DEL PLAN

El *Plan de Acción* está estructurado en tres ejes y cada eje está conformado, a su vez, por varias líneas de actuación que comprenden un conjunto de medidas de aplicación en el ámbito de la Universidad de Granada. Con estas actuaciones y medidas se pretende dar el cumplimiento de la visión y misión establecidas más arriba.

Los tres ejes de actuación son:

- EJE 1. SERVICIOS ELECTRÓNICOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
- EJE 2. ARQUITECTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
- EJE 3. GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

EJE 1. SERVICIOS ELECTRÓNICOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Constitución de un nuevo modelo de prestación de servicios fundamentando en el desarrollo de servicios electrónicos comenzando por el lado de la comunidad universitaria *-front office-*, la apertura a ideas innovadoras, la orientación a los objetivos marcados y las campañas proactivas de promoción de los servicios y de la participación.

Línea 1.1- Consolidación e impulso de los servicios electrónicos disponibles en la sede electrónica de la UGR

actuaciones:

1.1.a. Racionalización del catálogo de procedimientos electrónicos

El catálogo de procedimientos debe responder adecuadamente a las necesidades y demandas de la comunidad universitaria, de la ciudadanía en general y de los distintos grupos de interés.

- Realizar el inventario de procedimientos administrativos de la UGR, con la información suficiente para priorizar el paso a electrónico de los que aún no lo estén, atendiendo a criterios de priorización del tipo número de usuarios afectados, frecuencia de uso, ahorro económico y/o de tiempo y personal encargado de su gestión:
 - Procedimientos significativos que puedan ayudar a introducir la cultura del cambio en la Universidad por su amplia difusión. Se trata de procedimientos que pueden tener impacto transversal en los órganos gestores de la Universidad (por ejemplo: guías docentes).
 - Procedimientos que abarcan distintas áreas de la Universidad, desde los ciudadanos hasta los órganos gestores (por ejemplo: contratación electrónica).
 - Procedimientos que ya estén soportados por herramientas informáticas y se pueda completar su digitalización introduciendo pequeñas adaptaciones como la firma electrónica (por ejemplo en PERLICO, en OTORGA).
 - Procedimientos que usen unas mismas herramientas ya disponibles (por ejemplo: los certificados automatizados).
 - Procedimientos similares y que puedan aprovechar experiencias previas recientes con las que alcanzar su digitalización más rápidamente.
- Para la implantación de nuevos procedimientos electrónicos:
 - Analizar y simplificar los procedimientos de trabajo de manera previa a su digitalización, incorporando aquellas funcionalidades que se puedan demandar (nuevas formas de acceso, mayor seguridad...) y eliminando redundancias y duplicidades
- En los procedimientos ya establecidos en la sede electrónica:
 - Revisión del catálogo de procedimientos electrónicos para simplificar, rediseñar, potenciar o suprimir procedimientos según criterios de homogeneización y de adecuación a las

necesidades de gestión, exigencias normativas, demandas del sector al que está dirigido, facilidad de tramitación, adecuación a la finalidad, difusión...

1.1.b. Incorporación de todos los servicios al nivel 4 de tramitación⁴, permitiendo la tramitación completa del servicio (incluyendo pago si precisa) a través de la página web.

1.1.c. Nuevos sistemas de identificación/acreditación que faciliten la utilización y accesibilidad a los servicios electrónicos, simplifiquen la gestión de los sistemas de identificación y firma, e incrementen la eficiencia en el uso de los recursos TIC:

- Integración de todos los procedimientos y servicios que requieren identificación con el sistema Cl@ve, permitiendo tanto Cl@ve PIN como Cl@ve Permanente.
- Creación del RPU (*registro previo de usuarios*): sistema de emisión temporal de usuario/contraseña para usuarios que no tienen relación con la Universidad, especialmente para facilitar a los investigadores no comunitarios a los que no se les puede exigir un certificado electrónico. El sistema se basa en la inscripción por el ciudadano en un registro de usuarios. Una vez inscrito, la Universidad proporcionará al ciudadano un código y una clave de acceso con los que podrá acceder electrónicamente a los trámites y actuaciones determinados para los que se haya habilitado este sistema. La validez del sistema podrá estar limitada temporalmente en función de los plazos asociados a los trámites o actuaciones para los que se haya determinado su utilización.
- Establecimiento de los sistemas de identificación/autenticación que, según el nivel de seguridad del ENS (Bajo, +Medio, ++Alto), puedan admitirse para cada procedimiento electrónico.

Línea 1.2- Ampliación de servicios electrónicos

actuaciones:

Ampliar los servicios electrónicos facilitando las gestiones académicas, administrativas e instituciones a la comunidad universitaria.

1.2.a. Específicos para el estudiantado:

- Guía docente con inclusión de un código seguro de verificación (CSV) disponible en el repositorio institucional.

⁴ Niveles de tramitación:

Nivel 1 (Información): A través de la página Web se encuentra disponible información sobre el servicio.

Nivel 2 (Interacción en un sentido): Descarga de formularios a través de la página web.

Nivel 3 (Interacción en dos sentidos): Se permite la cumplimentación y envío de formularios a través de la página web.

Nivel 4 (Manejo de casos electrónicos completos): Se permite la tramitación completa del servicio (incluyendo pago si precisa) a través de la página web.

Nivel 5 (Personalización): La Entidad se anticipa a las necesidades de los usuarios enviando información, documentación o pre cumplimentando ciertos campos de los formularios, de forma que se facilita el acceso al servicio

- Nuevos procedimientos:
 - ✓ eSET (según establece el ANEXO III del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero).
 - ✓ Copia auténtica del Título académico oficial.
 - ✓ Solicitudes de evaluación extraordinaria por tribunal, evaluación por incidencias.
 - ✓ Reconocimiento de crédito.
- Aviso de notificaciones a través de la AppUGR y otros sistemas de mensajería móvil.

1.2.b. Carpeta de certificados automatizados:

- Estudiantado: certificados académicos de grado, posgrado, movilidad, traslados de expediente, acceso, cursos propios, prácticas de empresa, voluntariado...
- PDI: sexenios, docencia, servicios prestados, cargos, pertenencia...
- PAS: trienios, servicios prestados, cargos, pertenencia, cursos de formación...

1.2.c. Gestión de órganos colegiados:

- Actas electrónicas: firma y conservación.
- Actas en archivos de sonido y videoactas: firma y conservación.

1.2.d. Plataforma de participación de la comunidad universitaria:

- Alegaciones electrónicas: elaboración y modificación de planes de estudios...
- Voto electrónico.
- Portal de participación en la elaboración de la normativa universitaria.
- Acceso a la información pública.

1.2.e. Ampliación y mejora de contenidos y servicios electrónicos:

- Plataforma única de acreditación competencia lingüística de toda la comunidad universitaria.
- Portal del responsable (PDI tramitador).
- Guías docentes: elaboración a través de un portal web.
- Tablón digital en la sede electrónica: información verificable.
- Boletín Oficial de la UGR (BOUGR) en la sede electrónica con inclusión de CSV.
- Tramitación electrónica del Título, SET y Certificación Sustitutoria del Título.

- Creación del *expediente electrónico personal* del estudiante, PDI y PAS.
- Acceso y seguimiento completo del estado de tramitación de *mis procedimientos*.
- Gestión de Actas: diligencias electrónicas, archivo electrónico.
- Gestión electrónica de dietas y bolsas de viaje.
- Acreditación de la representación mediante apoderamiento apud acta electrónico.
- Posibilidad de subscribir una solicitud por parte de una pluralidad de personas.
- “Chat” interesado-tramitador: el responsable del procedimiento responde al interesado.
- Integración de la pasarela de pago UGR en todos los procedimientos que lo requieran.

1.2.f. Procedimientos relacionados con la provisión de puestos, las promociones, los concursos, las ofertas de empleo público para PDI y PAS:

- Concursos de acceso para los cuerpos docentes: presentación electrónica de solicitudes.
- Ofertas de empleo público distintas figuras PDI contratado: solicitudes y plataforma electrónica de entrega de documentación.
- Gestión electrónica de las comisiones de selección de los concursos de PDI.
- Pruebas selectivas para acceso a las escalas de PAS, promociones internas, concursos de méritos: presentación electrónica de solicitudes.

1.2.g. Procedimientos relacionados con las solicitudes del Plan Propio de Investigación y de los contratos con cargo a grupos, proyectos y convenios.

Línea 1.3- Asistencia al interesado en el uso de medios electrónicos

actuaciones:

1.3.a Garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Universidad de Granada a través de medios electrónicos, poniendo para ello a su disposición los canales de acceso necesarios –registro y procedimientos electrónicos– así como sistemas y aplicaciones que se determinen.

1.3.b. Asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos, especialmente en la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

1.3.c. Transformación de las 26 oficinas que conforman el Registro General de la Universidad de Granada en oficinas de asistencia en materia de registros

Las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros serán las siguientes:

- Digitalización, copias auténticas y registro.
- Asistencia en la identificación y firma electrónica.
- Presentación, en representación del interesado que lo requiera, de solicitudes a través del registro electrónico general.
- Acreditación de Cl@ve.
- Facilitar el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige el interesado.
- Otorgamiento de la representación mediante apoderamiento apud acta por comparecencia.

Línea 1.4- Formación y difusión de las nuevas herramientas y servicios implementados en el ámbito de la e-Administración

actuaciones:

1.4.a. Dar a conocer la estrategia de implantación de la e- Administración en la Universidad de Granada y los avances realizados en esta materia de forma que:

- Todos miembros de la comunidad universitaria dispongan de conocimientos suficientes para utilizar las nuevas herramientas de e-Administración.
- El usuario final al que se dirigen los servicios de e-Administración conozca de su existencia y sepa utilizarlos convenientemente.
- Los usuarios que se relacionan con la Universidad adopten progresivamente los nuevos canales de tramitación puestos a su disposición.
- Mejore la satisfacción de nuestros usuarios en el uso de los servicios públicos electrónicos.
- Se transmita una imagen positiva y más moderna de la Universidad de Granada.

1.4.b. Publicar en la sede electrónica y en los foros correspondientes toda la información referente al proyecto de e-Administración que sea relevante para los usuarios de cada entorno web; aportando una información más clara y cercana al usuario, con explicaciones generales de los intervinientes, de las fases y de los plazos del proceso.

1.4.c Realizar actividades de difusión, presenciales y virtuales, para dar a conocer a toda la comunidad universitaria los servicios de Administración electrónica, su funcionamiento y sus ventajas.

1.4.d. Realizar actividades presenciales y virtuales para dar formación a los tramitadores en el uso de las nuevas herramientas de e- Administración y de los procedimientos electrónicos.

1.4.e Hacer actividades de difusión recurrentes que refuercen periódicamente las ventajas que ofrecen los trámites electrónicos frente a los presenciales y promuevan su uso (reducción de costes, respeto por el medio ambiente al reducir el uso del papel y su movimiento, acceso 24x7x365, etc.).

1.4.f. Plantear incentivos que ayuden a promover el uso de trámites electrónicos como por ejemplo la reducción de tiempo de respuesta para quien los utilice, la inclusión en el Contrato Programa de Centros y Departamentos, etc.

EJE 2. ARQUITECTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

Desarrollo de los instrumentos que posibiliten tanto la adaptación a las exigencias de la Ley 39/2015 y 40/2015 como el desarrollo, implantación y mejora de la administración electrónica de la Universidad de Granada, especialmente en la vertiente interna o *back office*.

Línea 2.1- Desarrollo de los instrumentos tecnológicos que posibilitan la adaptación de los servicios electrónicos de acuerdo a las exigencias de las Leyes 39/2015 y 40/2015

actuaciones:

2.1.a. Adaptación del Registro General de la Universidad de Granada para el cumplimiento de las funciones que asigna la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a los registros, con cumplimiento de los plazos previstos en la disposición final séptima de la Ley 39/2015:

- Evolución del sistema de registro de entrada/salida de documentos en papel a un nuevo sistema de registro de entrada/salida de *documentos electrónicos* conforme a la Ley 39/2015, contemplando la captación de los documentos presentados por el ciudadano transformándolos en documentos administrativos electrónicos.
- Adaptación de la aplicación de registro (ARIES) a la Norma SICRES 3.0.
- Integración de todos los registros de la Universidad de Granada en la *Plataforma de Intercambio Registral (SIR)*, plataforma que permite el envío y recepción de asientos registrales con su documentación adjunta, de forma electrónica, entre todas las oficinas conectadas. De esta forma, los ciudadanos podrán presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a

cualquier administración, de acuerdo con la normativa en materia de administración electrónica regulada por las Leyes 39/2015 y 40/2015.

- Certificación del cumplimiento de la norma SICRES 3.0 en coordinación con la Oficina de Certificación del Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- Instalación del *Componente de Intercambio Registral (CIR)* en los sistemas de la UGR, la escritura en el módulo de trazabilidad de SIR y la sincronización con los servicios web de DIR3 (Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas) ⁵.

2.1.b. Identificación y firma electrónica.

2.1.b.i Identificación y firma de las Administraciones Públicas

- Dotar a la UGR de las herramientas necesarias para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de identificación y firma electrónica establecidas en la ley 40/2015 para el funcionamiento electrónico de la Administración.
- Sistemas de identificación usados por la sede electrónica para certificar la titularidad de las misma.
- Sistemas de identificación usados por otros sitios web seguros que no son sedes electrónicas.
- Sistemas de firma / sello para la actuación administrativa automatizada.
- Medios de identificación y firma utilizados por los sistemas de información para el intercambio automatizado de información con otros sistemas (p.ej. mediante servicios web).

2.1.b.ii Identificación y firma de los ciudadanos

- Dotar a la UGR de las herramientas necesarias no solo para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de aceptación de medios de identificación y firma electrónica utilizados por los interesados establecidos en la ley 39/2015 sino también para crear un marco común de identificación y firma especialmente a los miembros de la comunidad universitaria que facilite la utilización de los servicios, simplifique la gestión de los sistemas de identificación y firma incremente la eficiencia en el uso de los recursos TIC y deje de ser una barrera para la generalización del uso de los procedimientos electrónicos.
- Identificación de los procedimientos de la UGR inventariados en el *Sistema de Información Administrativa* (SIA) que requieren sistemas de identificación/sistemas de firma electrónica.
- Uso de las claves concertadas de acceso identificado con el carácter de firma electrónica según el artículo 10.2.c) de la Ley 39/2015 para los miembros de la comunidad universitaria.
- Asignación del nivel de seguridad requerido (básico, medio, alto) para cada procedimiento y servicio que necesita identificación electrónica (artículo 33 y apartado 5.7.4 del Anexo II del ENS).

⁵ El Directorio Común proporciona un inventario unificado y común a todas las Administraciones de las unidades orgánicas / organismos públicos, sus oficinas asociadas y unidades de gestión económica - presupuestaria, facilitando el mantenimiento distribuido y corresponsable de la información. El Ministerio de Hacienda y Función Pública es el órgano responsable de su funcionamiento.

- Integración con el sistema Cl@ve tanto Cl@ve PIN como Cl@ve Permanente y con cualquier otro que ofrezca la Administración General del Estado (AGE).
- Creación del RPU (registro previo de usuarios) para los solicitantes en el área de investigación que por su nacionalidad no puedan disponer de los sistemas de firma o de identificación anteriores.

2.1.b.iii Identificación y firma de los empleados públicos

- Registro de empleados públicos con *certificado de empleado público* para la obtención de copia auténtica en los procedimientos de factura electrónica, registro general, documentos y expedientes electrónicos, documentos oficiales expedidos por la UGR, etc.
- Automatización del alta en el gestor de firma de documentos (portafirmas) y asignación del cargo académico o responsabilidad funcional según RPT en el uso del certificado personal en el portal de firma de la UGR.

2.1.c. Interoperabilidad e intercambio de información: sistema de intermediación de datos.

- Dar pleno cumplimiento a las previsiones al artículo 28 de la Ley 39/2015, que establece que *los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos.*
- Análisis, por parte de los centros, unidades y servicios de la UGR, de la información que se solicita actualmente a los ciudadanos y podría ser objeto de intermediación con otras Administraciones u organismos públicos, así como de la información disponible que podría ser objeto de cesión a otros centros, unidades y servicios de la UGR y a otras Administraciones u organismos públicos.
- Desarrollo del Convenio CRUE-MINHAFP⁶: adhesión a la plataforma de intermediación de datos de la Administración General del Estado (SVD). Nos permitirá tener acceso a más de 75 servicios disponibles de verificación y consulta de datos de identidad; de títulos oficiales universitarios y no universitarios; de residencia; de prestación de desempleo; del nivel y grado de dependencia; catastrales; del Ministerio de Justicia, etc.
- Integración en NISUE -Nodo de Interoperabilidad del Sistema Universitario Español- para el intercambio de datos académicos.

2.1.d. Tramitación electrónica de todas las fases del procedimiento administrativo.

El procedimiento administrativo es electrónico. Para completar todas las fases de forma electrónica – desde la iniciación hasta la terminación– debemos incorporar nuevos módulos que permitan la gestión electrónica de cualquier trámite administrativo:

⁶ Convenio Marco de Colaboración entre la Administración General del Estado (MINHAP) y CRUE Universidades Españolas para la prestación mutua de soluciones básicas de administración electrónica, firmado en agosto de 2016 y adhesión de la Universidad de Granada en septiembre de 2016.

- Notificación y comunicación electrónica al interesado por medio de la herramienta HERMES. Obligatoriedad en todas las unidades, servicios y centros de la Universidad de su uso como el único medio de notificación a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Petición de informes e incorporación al procedimiento electrónico.
- Comunicaciones electrónicas internas: asegurar el intercambio de información entre unidades administrativas por medios electrónicos por defecto, potenciando el uso de servicios web.
- Recurso de alzada/reposición; desistimiento al procedimiento o renuncia desde “Mis procedimientos”, procedimiento transparente para las unidades o servicios tramitadores y su incorporación al expediente electrónico.

2.1.e. Gestión documental.

Implantación de un *Sistema de Gestión Documental* (SGD) que posibilite el control de la documentación electrónica desde la fase de inicio del procedimiento hasta la disposición final de los documentos.

Establecimiento de los siguientes instrumentos de gestión:

- Cuadro de clasificación documental: estructura jerárquica y lógica que refleje las funciones y actividades de la UGR y la documentación electrónica que produce en el ejercicio de esas funciones.
- Calendario de disposición de los periodos de retención o de eliminación de los documentos electrónicos. Elaboración de las reglas de conservación y eliminación de los expedientes y documentos generados o recibidos en la Universidad de Granada en el ejercicio sus funciones y actividades.
- Cuadro de acceso y seguridad que establezca el régimen de acceso a los documentos.
- Esquema de metadatos que deben incorporar los documentos y expedientes a lo largo de su ciclo de vida.
- Integración con InSide⁷ como gestor documental (Convenio CRUE-MINHAFP).

2.1.f. Gestión de la Información.

- DIR3: inclusión de la estructura organizativa de la UGR. Establecimiento de un sistema de codificación orgánico además de definir la funcionalidad y el servicio de forma que puedan identificarse aquellas estructuras que deban necesariamente usar DIR3 de las que no lo requieren (por ejemplo, las de uso interno que no tengan que interoperar con ninguna otra).

⁷ InSide es un sistema para la gestión de documentos y expedientes electrónicos que cumple los requisitos para que ambos puedan almacenarse y/o obtenerse según el ENI, esquema que establece las normas básicas para el intercambio y almacenamiento de documentos y expedientes electrónicos. Supone la gestión documental íntegramente electrónica de los documentos de la gestión viva del expediente, como paso previo al archivado definitivo de la documentación en un formato interoperable y duradero.

- Consolidación del *Sistema de Información Administrativa* (SIA) como herramienta básica en el proceso de simplificación administrativa.
- Codificación de los procedimientos (código SIA) como identificativo de los procedimientos y servicios, al objeto de hacer efectiva la tramitación electrónica de los procedimientos y su interoperabilidad.
- Catálogo de procedimientos de la UGR: mantenimiento y actualización continua en el SIA como generador de información de calidad y único inventario de procedimientos y servicios.

2.1.g. Disponibilidad, desde el 2 de octubre de 2018, de un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que corresponden a los procedimientos finalizados.

- Puesta en funcionamiento de *Archive*⁸ como archivo electrónico de la Universidad de Granada.
- Inventario de procedimientos electrónicos, estableciendo prioridades para la transferencia al archivo electrónico de los procedimientos electrónicos finalizados.
- Elaboración de un calendario de transferencias de documentos y expedientes electrónicos en colaboración con las unidades, servicios y centros. El calendario de transferencias deberá tener en cuenta las peculiaridades de los procedimientos electrónicos en cada caso y el grado de proximidad a la solución de archivo electrónico, etc.
- Implementación de transferencias documentales a *Archive* desde todos los gestores documentales o repositorios asociados a los tramitadores electrónicos.

2.1.h. Impulso de la actuación administrativa automatizada de forma preferente cuando la naturaleza de los procedimientos lo permitan.

Línea 2.2- Desarrollo de los instrumentos tecnológicos que posibilitan la implantación, desarrollo y mejora de la administración electrónica

Los avances y posibilidades de las TIC las convierten en un elemento clave para hacer posible el desarrollo de la Administración Electrónica.

Esta línea de actuación tiene el objeto de impulsar la definitiva implantación de servicios comunes de tramitación electrónica, desarrollando los que estén pendientes para consolidar el modelo de Administración Electrónica y promoviendo la mejora y evolución de los ya existentes.

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

actuaciones:

2.2.a. Identificación/firma electrónica

- Integración de todos los procedimientos electrónicos con el sistema Cl@ve y cualquier otro que proporcione la AGE
- Creación de una página general de acceso a *Firma electrónica de documentos*, parametrizable y llamable desde otras aplicaciones; vinculada con el proyecto de integración Cl@ve.
- Integración de los procedimientos (modificación de su entrada) con el nuevo portal común de autenticación.
- Desarrollo de un adecuado y completo funcionamiento del Verifirma. Aplicación de normas sobre tiempos de caducidad de los documentos y de sus firmas (firmas longevas).
- Desarrollo del gestor de firmas múltiples o VºBº múltiple (caso del Contrato-Programa, Quinquenios, Acuerdos de Estudios...).
- Actualización de los servicios *Autofirma* y *@firma*. Estudio e implantación del nuevo sistema de *@firma* v6 del MINHAP, sustitutivo o complementario del v5 actual de la Junta de Andalucía.
- Migración de la base de datos de *@firma* a la última versión de Oracle y actualización de programas para almacenamiento de ficheros fuera de ella, en el repositorio documental de la Sede.
- Adaptación y automatización de procedimientos internos (por ejemplo, el procedimiento de Firma de Actas) para firma ligera, basada en el uso de las claves concertadas de acceso identificado.
- Alta automática en Portafirmas para PDI y PAS.
- Mejora del validador de autenticación con certificados digitales para mostrar una información más clara y específica. Comprobación de si el cliente tiene instalado Autofirma para, en caso que no sea así, poner un enlace de descarga a su disposición.
- Unificación y estandarización de los diferentes modelos de pie de firma.
- Mejora del sistema de Firma electrónica, para aumentar su rapidez y permitir que admita múltiples documentos.

2.2.b. Herramienta de gestión *TramitaUGR*

- Definición de *TramitaUGR* como única aplicación de gestión que utilizan los “tramitadores” incluyendo además el “portal del responsable”.
- Actualización, revisión, simplificación y traslado de todos los procedimientos al portal *TramitaUGR*.
- Creación de informes útiles para los tramitadores (con exportación a excel/csv).

- Desarrollo de herramientas de administración: alta de tramitadores, cierre de expedientes...

2.2.c. HERMES: notificaciones y comunicaciones electrónicas

- Generación de informes.
- Posible integración con el sistema de Notificaciones del MINHAP.
- Conexión de las listas de titulaciones, cursos y grupos de SIGA con Hermes.
- Desarrollo de un cron que actualice los datos de las bases de datos corporativas de la UGR y Hermes, tanto de los receptores como de los emisores.
- Adecuación de las unidades o servicios al uso de Hermes para notificaciones masivas a sus usuarios.

2.2.d. Otras mejoras técnicas

- OpenCms, el portal de gestión de la interfaz de la sede, con servidores en Cluster.
- Reprogramación de procedimientos para ahorro de espacio.
- Desarrollo de una librería de funciones común a todos los proyectos, por ejemplo, para 'traducir' los nombres de los documentos o para reducir su tamaño (pdf) de entrega automáticamente.
- Renovación, prueba y puesta en marcha de doubles máquinas sistemas X (Intel X86) virtuales para cada módulo: Hermes, escritorio (tramitación), factura, oficinavirtual (solicitudes).
- Desarrollo de las principales funciones (WS) de uso de los módulos de la sede (autenticación, firma, registro, notificación, etc.) para ser usadas por el resto de aplicaciones UGR.
- Adecuación de los procedimientos de Procesos Electorales. Mayor integración y aporte de datos a las otras aplicaciones y bases de datos que los gestionan.
- Cambio del núcleo del catálogo de procedimientos (y otros módulos presentados en la sede) para un mantenimiento y organización de la información más automatizado, programable y ágil. Vinculación de OpenCMS con información en bases de datos.

Línea 2.3- Necesidades de infraestructura para administración electrónica.

En el ANEXO III se encuentra una descripción detallada de la infraestructura usada por la administración electrónica. Las necesidades que contemplamos a continuación parten del análisis de ese entorno actual:

2.3.a. Servidores físicos

- Actualización del 50% de los servidores descritos en el ANEXO III.
- Compra de servidores:
 - ✓ Dos nuevos servidores para renovación.
 - ✓ Dos servidores para dar cabida a nuevos servicios.
 - ✓ Dos servidores de bases de datos para atender el número creciente de peticiones de información centralizada.

2.3.b. Servidores virtuales

- El número de servidores virtuales se escalará hasta alcanzar, para cada servicio, los estándares de alta disponibilidad y tolerancia a fallos necesarios.

2.3.c. Almacenamiento.

- Incrementar hasta 20 TB más del consumo actual que es de 3 TB para responder a las previsiones de crecimiento, almacenamiento de archivo y expediente electrónico, registro, logs, etc., para responder a las necesidades futura

EJE 3. GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Desarrollo de actuaciones transversales de carácter institucional, organizativo y jurídico que posibilitan un marco de viabilidad y garantía para la implantación de la administración electrónica.

Línea 3.1- Desarrollo normativo de la administración electrónica

actuaciones:

Pasar de una administración basada en el papel y en la relación presencial a la inexistencia de contacto directo en un entorno tecnológico ha generado muchas dudas respecto a la seguridad y validez de las transacciones electrónicas. Para dar respuesta a estas desconfianzas, la tecnología debe ir acompañada de la adaptación y desarrollo de la normativa propia que establezca un marco de garantía y seguridad jurídica y proporcione respaldo a los instrumentos e iniciativas de la administración electrónica en la Universidad de Granada.

3.1.a Ámbitos de desarrollo normativo de la administración electrónica de la Universidad de Granada:

- Identificación y acreditación de la identidad.
- Notificaciones: uso y de practica obligatoria de la notificación electrónica para todos los miembros de la comunidad.

- Comunicaciones internas.
- Registro electrónico.
- Copia auténtica.
- Actuación automatizada.
- Representación por apoderamiento.
- Registro de funcionarios habilitados.
- Voto electrónico: modificación del Reglamento electoral general.

3.1.b Consideraciones jurídicas relevantes a tener en cuenta en la definición y revisión de cada procedimiento administrativo:

- La regulación de la administración electrónica debe adaptarse a velocidad con la que se producen los cambios en la tecnología y, por tanto, a las necesidades de la ciudadanía en sus relaciones a través de medios electrónicos con la UGR.
- Posibilidad de obligar a tramitar y recibir notificaciones electrónicamente de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 39/2015 y, en su caso, regularlo mediante reglamento.
- Determinación del nivel de firma electrónica que requiere el trámite que se quiere implantar de acuerdo con parámetros de proporcionalidad.
- Identificación de aquella información aportada por los interesados que sea susceptible de ser reutilizada en los diferentes procedimientos para darle el tratamiento adecuado dentro de los sistemas electrónicos de gestión de la información.
- Identificación de qué datos o documentos se pueden consultar de manera automatizada para determinar la necesidad de consentimiento expreso o no del ciudadano, incorporando en el trámite electrónico la información correspondiente relacionada con la protección de datos de carácter personal.

Línea 3.2- Aplicación del ENS y ENI

actuaciones:

Crear un entorno que confiera al ciudadano seguridad al hacer uso de los servicios públicos digitales. Una herramienta clave para la gestión de la seguridad es el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) acompañado del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) y sus normas técnicas. Ambos permiten preservar de riesgos el acceso de medios electrónicos, la interconexión de redes y el intercambio de información.

3.2.a ENS-Política de Seguridad: difusión y aplicación de las principales instrucciones y procedimientos establecidos en la UGR en el marco del ENS para generar confianza en el usuario.

3.2.b ENI-Actualización del Plan de Adecuación al ENI.

3.2.c ENI-Adhesión a la de la Política de firma electrónica de la AGE (Convenio CRUE-MINHAFP).

3.2.d ENI-Elaboración de la Política de gestión de documentos electrónicos.

Línea 3.3- Necesidades organizativas y de gestión

actuaciones:

3.3.a Toma de decisiones:

- Creación y aplicación de la mesa de administración electrónica.
- Coordinación de actuaciones con la Mesa Técnica de Administradores, Gerencia, CSIRC y Secretaría General, jefes de servicio y responsables de unidades administrativas.

3.3.b Cambios organizativos:

- Creación de un equipo de trabajo de coordinación de las tareas específicas para la implantación de las Leyes 39 y 40 especializados en:
 - ✓ Gestión documental y de la información
 - ✓ Actuaciones de implantación del registro electrónico
 - ✓ Actuaciones de la implantación del archivo electrónico
 - ✓ Procedimientos electrónicos de centros, departamentos y servicios
 - ✓ Refuerzo del área de administración electrónica
- Actualización de la RPT:
 - ✓ Oficinas de asistencia en materia de registro.
 - ✓ Servicio de Administración Electrónica (CSIRC).
- Actuaciones encaminadas a disminuir la brecha digital interna:
 - ✓ Facilitar la creación de equipos interdisciplinarios para el diseño de los servicios digitales.
 - ✓ Creación de equipos para la elaboración de manuales de ayuda.
 - ✓ Redes de apoyo en administración electrónica en cada unidad, servicio y centro.
 - ✓ Formación continua en administración electrónica y procedimientos electrónicos tanto por adecuación profesional como por petición de cualquier tramitador.

3.3.c Gestión de incidencias

- Evitemos la “mala administración”: elaboración de un protocolo de actuación para causas sobrevenidas e incidencias técnicas programadas.
- Unidades implicadas:
 - ✓ Servicio de Administración electrónica (CSIRC).

- ✓ Área de Simplificación Administrativa (Secretaría General).
- ✓ Unidades o áreas de tramitación.

3.3.d Comunicación y difusión

- Realización de un Plan de Comunicación para concienciar a los miembros de las áreas implicadas de la necesidad de abordar la digitalización de los procesos y de dar a conocer el modo de acometer la transformación digital.
- Definición de equipos de apoyo para la difusión de la administración electrónica.
- Creación de foros de administración electrónica: centros, departamentos, facturas.
- Uso del Área de Formación del PAS: adecuación profesional nuevos procedimientos, cambios en la tramitación.

3.3.e Unidades implicadas en el seguimiento de la ejecución de este Plan

- Servicio de Administración electrónica (CSIRC).
- Área de Simplificación Administrativa (Secretaría General).
- Mesa de administración electrónica.

CRONOGRAMA IMPLANTACIÓN ACCIONES PREVISTAS EN EL EJE 1

EJE 1. SERVICIOS ELECTRÓNICOS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA						
LÍNEA	ACCIONES		2018			
			1	2	3	4
Línea 1.2- Ampliación de servicios electrónicos	1.2.c. Gestión de órganos colegiados	Actas electrónicas: firma y conservación				
		Actas en archivos de sonido y videoactas: firma y conservación				
		1.2.d. Plataforma de participación de la comunidad universitaria	Portal de participación pública en la elaboración de la normativa universitaria			
Línea 1.3- Asistencia al interesado en el uso de medios electrónicos	1.3.a. Garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Universidad de Granada a través de medios electrónicos					
	1.3.b Transformación de las 26 oficinas que conforman el Registro General de la Universidad de Granada en <i>oficinas de asistencia en materia de registros</i>					
	1.3.c. La Universidad de Granada asistirá en el uso de medios electrónicos					

CRONOGRAMA IMPLANTACIÓN ACCIONES PREVISTAS EN EL EJE 2

EJE 2. ARQUITECTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UGR						
LÍNEA	ACCIONES		2018			
			1	2	3	4
Línea 2.1- Desarrollo de los instrumentos tecnológicos que posibilitan la adaptación de los servicios electrónicos de acuerdo a las exigencias de las Leyes 39/2015 y 40/2015	2.1.a. Adaptación del Registro General	Adaptación de ARIES a la Norma SICRES 3.0				
		Integración en la <i>Plataforma de Intercambio Registral (SIR)</i>				
		Certificación del cumplimiento de la norma SICRES 3				
		Instalación del Componente de Intercambio Registral (CIR) en los sistemas de la UGR, la escritura en el módulo de trazabilidad de SIR y la sincronización con los servicios web de DIR3.				
	2.1.b Identificación y firma electrónica	Sistemas de firma / sello para la actuación administrativa automatizada				
		Registro de empleados públicos con <i>certificado de empleado público</i>				
	2.1.c. Interoperabilidad e intercambio de información: sistema de intermediación de dato					
	2.1.d. Tramitación electrónica de todas a fases del procedimiento administrativo					
	2.1.e. Gestión documental: implantación de un Sistema de Gestión Documental (SGD)					
	2.1.f. Gestión de la Información: DIR3 y SIA					
2.1.g. Archivo electrónico único						
2.1.h Impulso de la actuación administrativa automatizada						
Línea 2.2- Desarrollo de los instrumentos tecnológicos que posibilitan la implantación, desarrollo y mejora de la administración electrónica	Integración de todos los procedimientos electrónicos con el sistema Cl@ve					
	Herramienta de gestión TramitaUGR					
	HERMES: notificaciones y comunicaciones electrónicas					
	Otras mejoras técnicas	OpenCMS, servidores en Cluster				
		Librería de funciones común a todos los proyectos				
		Renovación, prueba y puesta en marcha de dobles máquinas sistemas X (Intel X86) virtuales para cada módulo				
		Cambio del núcleo del catálogo de procedimientos (y otros módulos presentados en la sede) para un mantenimiento y organización de la información más automatizado, programable y ágil				

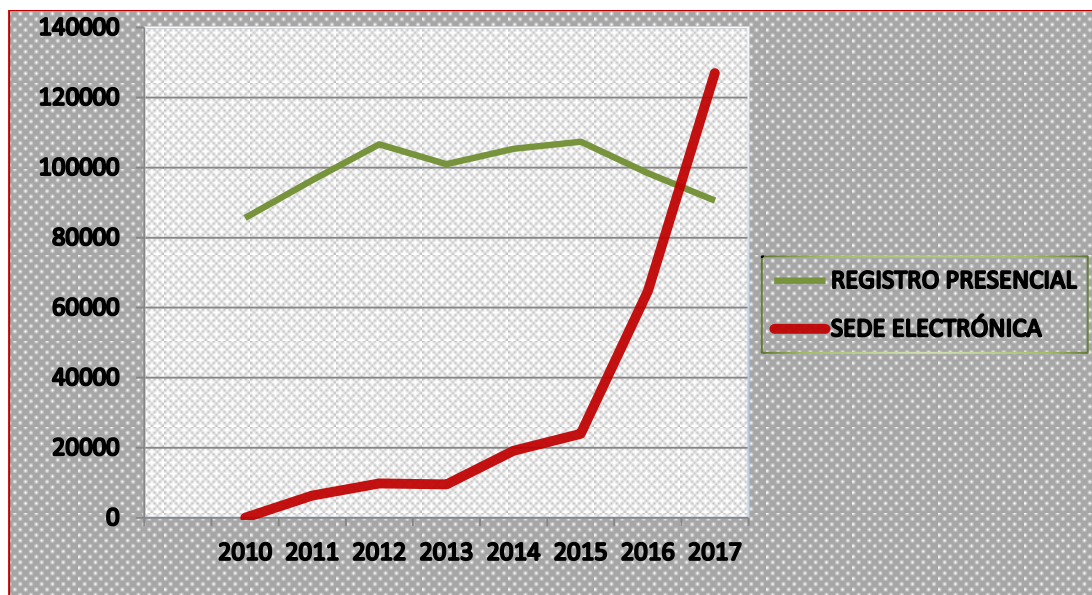
CRONOGRAMA IMPLANTACIÓN ACCIONES PREVISTAS EN EL EJE 3

EJE 3. GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA						
LÍNEA	ACCIONES		2018			
			1	2	3	4
Línea 3.1- Desarrollo normativo de la administración electrónica	3.1.a Desarrollo normativo de la administración electrónica	Registro electrónico y Archivo electrónico				
		Identificación y acreditación				
		Notificaciones y comunicaciones				
		Expediente y documento electrónicos				
		Copia auténtica				
Línea 3.2- Aplicación del ENS y ENI	3.2.a ENS-Política de Seguridad: difusión de las principales instrucciones y procedimientos					
	3.2.b ENI-Actualización del Plan de Adecuación al ENI					
	3.2.c ENI-Adhesión a la de la Política de firma electrónica de la AGE					
	3.2.c ENI-Elaboración de la Política de gestión de documentos electrónicos					
Línea 3.3- Necesidades de organización y de gestión	3.3.b. Cambios organizativos (adaptaciones provisionales)					

LA SEDE ELECTRÓNICA: ALGUNOS EJEMPLOS DE PROCEDIMIENTOS

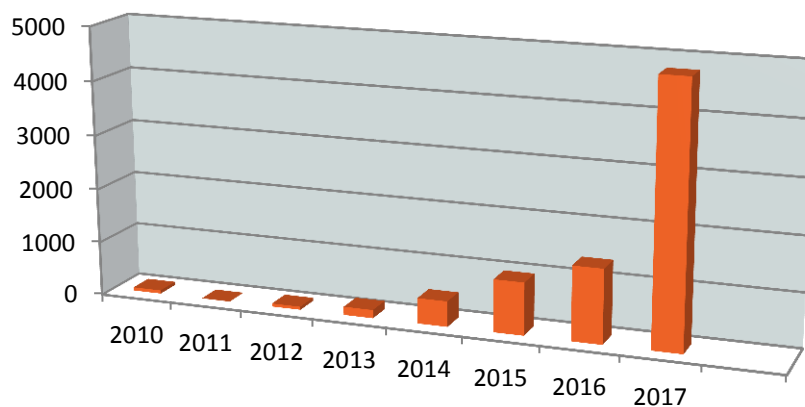
Nota: los datos mostrados están actualizados a 31 de diciembre de 2017

EVOLUCIÓN DE LA SEDE ELECTRÓNICA FRENTE AL REGISTRO PRESENCIAL



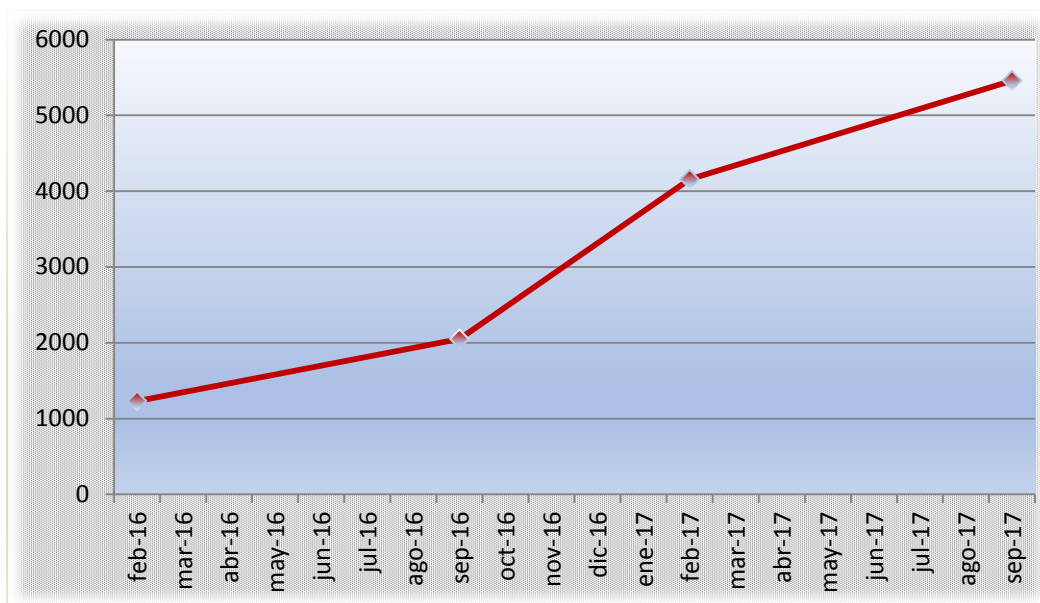
La comunidad universitaria hace cada vez más uso del registro electrónico frente al registro tradicional de presentación en papel.

EVOLUCIÓN DE LA SOLICITUD GENÉRICA

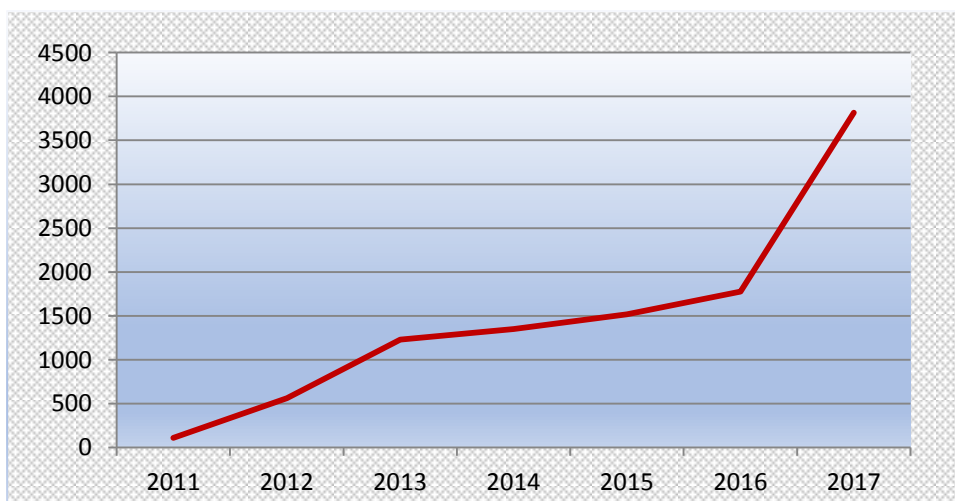


EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Implantación del procedimiento en febrero de 2016. Con la modificación de la Normativa de Evaluación pasa a ser obligatoria la presentación por medios electrónicos. Tras adaptarlo al nuevo TRAMIT@, el sistema de firma de la resolución por parte del director del departamento se realiza mediante el sistema de claves concertadas (artículo 10.2.c) de la Ley 39/2015).



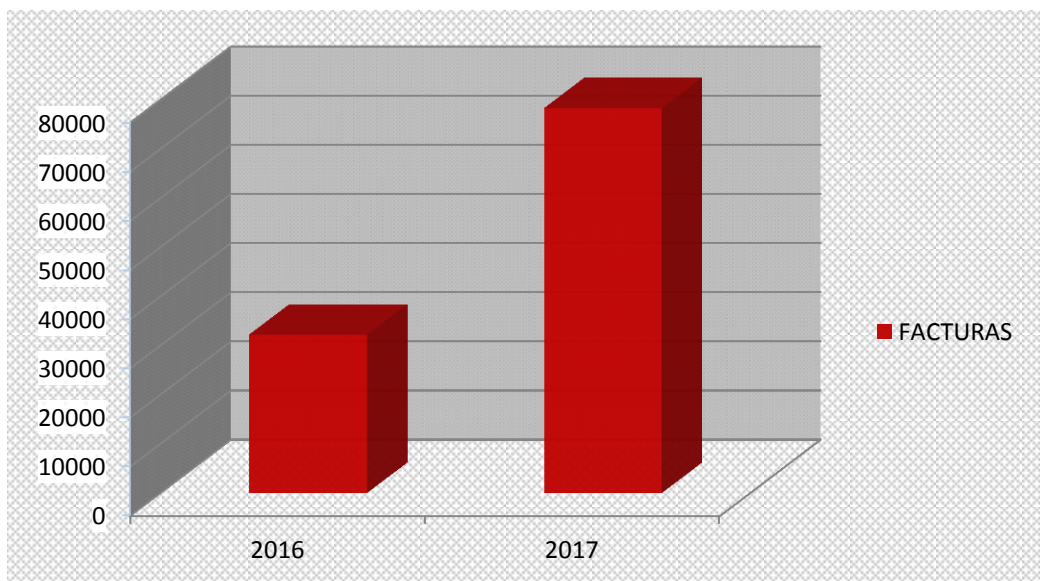
ENTREGA DE ACTAS ACADÉMICAS



Este es uno de los procedimientos que se van a revisar para cambiar los sistemas de identificación/acreditación para facilitar la utilización y accesibilidad del procedimiento de forma que en 2018 consigamos que el 100% de las actas académicas se tramiten por medios electrónicos.

PORTAL DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

En julio de 2016 se creó el *Registro contable de la Universidad de Granada* para cumplir tanto con la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la **factura electrónica** y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, como con la Ley 39/2015. Los proveedores pueden optar por la presentación de facturas electrónicas a través de FACE –tanto los obligados a ello como los no obligados– o bien a través del portal de facturas PORFA de la sede electrónica. En ambos casos tienen entrada en el registro electrónico.



INFRAESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVIDORES FÍSICOS

Entorno	Servidores físicos
Desarrollo	Ea1, xmin2
Producción	eadmin1,eadmin2, eadmin4, eadmin5, afirma1 ,afirma2 y xmin2

Durante los dos últimos años se ha estado trabajando en la migración a arquitectura x86 con sistema operativo Oracle Linux, usando un hipervisor VMWare 6.5 en el servidor físico xmin2.

Evolución del entorno	Entorno de virtualización	Máquinas virtuales	Servidores físicos
Situación previa	Ldom (SUN)	Solaris 10 (sparc)	Ea1, eadmin1,eadmin2, eadmin4, eadmin5, afirma1 y afirma2
Situación actual	Migración: LDom (SUN) → VMWare	Oracle Linux 7 (X86)	Xmin2

Estos servidores físicos alojan máquinas virtuales que son servidores de aplicaciones (Apache, Tomcat y JBoss). Las bases de datos necesarias para la administración electrónica se ubican en servidores físicos diferentes.

A esta situación actual hay que añadir la instalación de un nuevo servidor físico durante este primer trimestre de 2018.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVIDORES VIRTUALES

- La plataforma de producción se compone de 20 servidores de aplicaciones (18 virtuales y 2 físicos). Se organizan por parejas con un balanceador por delante para el reparto de carga.
- El entorno de desarrollo se compone aproximadamente 8 servidores de aplicaciones con versiones similares a las de producción.
- Respecto al software instalado:
 - ✓ Disponen de Apache y Tomcat o JBoss, según las aplicaciones alojadas.
 - ✓ En el proceso de migración se unifican y actualizan las versiones de Java, Apache, Tomcat y JBoss para facilitar la gestión de la plataforma de administración electrónica.

- Gracias a la disponibilidad del nuevo hipervisor “xmin2” se ha ampliado la plataforma de administración electrónica con servidores virtuales para realización de tareas en background, descargando a los servidores de primera línea y servidores de pre-producción.

DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE DE LOS SERVIDORES ACTUALES

Equipo	Modelo	Arquitectura	Nº cpu's físicas x tipo	Memoria	Discos	Versión S.O.	Fecha de Compra
Ea1	Sun Fire T1000	sun4v	1xUltraSPARC-T1 1 Ghz	16 GB	2xSAS 72 GB	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_127127-11	2009
Eadmin1	Sun SPARC-Enterprise-T2000	sun4v	1xUltraSPARC-T1 1.2Ghz	32 GB	2xSAS 146 GB	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_147440-26	2008
Eadmin2	Sun SPARC-Enterprise-T2000	sun4v	1xUltraSPARC-T1 1.2Ghz	32 GB	2xSAS 146 GB	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_147440-26	2008
Eadmin4	Sun SPARC-Enterprise-T2000	sun4v	1xUltraSPARC-T1 1.2Ghz	32 GB	2xSAS 72GB	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_147440-26	2009
Eadmin5	Sun SPARC-Enterprise-T2000	sun4v	1xUltraSPARC-T1 1.2Ghz	32 GB	3xSAS 72 GB	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_147440-26	2009
Afirma1	Sun Fire X2270	i86pc	2xXEON-E5504 2,00 Ghz	12 GB	1xSATA 500 GB 7200 RPM	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_150401-13	2010
Afirma2	Sun Fire X2270	i86pc	2xXEON-E5504 2,00 Ghz	12 GB	1xSATA 500 GB 7200 RPM	Solaris 10 - SunOS 5.10 Generic_150401-13	2010
Xmin2	HP DL360 Gen9 8SFF CTO Server	x86_64	2xIntel (R) Xeon® CPU E5-2699 v4 @ 2.20 GHz (44nucleos x procesador)	128 GB	2 x HP 1.2TB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT SC HDD	ESXi 6.5.0	2016