

*Una manera de hacer Europa*



**BUENAS PRÁCTICAS**  
**Operaciones Cofinanciadas**

**PROYECTO OSIRIS**

Dirección General de Organización y Tecnología  
de la Consejería de Presidencia y Justicia

**Programa Operativo  
de Cantabria**

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

**Año 2017**



## PROYECTO OSIRIS

El Proyecto OSIRIS consiste en un Servicio Integral de Operación de los Sistemas Informáticos, Renovación de las Infraestructuras y Seguridad, de la Comunidad Autónoma de Cantabria.



Se trata de una actuación desarrollada por la Dirección General de Organización y Tecnología de la Consejería de Presidencia y Justicia del Gobierno de Cantabria, con un coste total de 32.617.970 €, repartidos en las siguientes anualidades.

- + 2016: 4.716.755,19 €.
- + 2017: 8.080.757,50 €.
- + 2018: 8.080.757,50 €.
- + 2019: 8.080.757,50 €.
- + 2020: 3.661.922,31 €.

Esta actuación es susceptible de ser cofinanciada hasta en un 50% con fondos FEDER del Programa Operativo de Cantabria 2014-2020, en el marco del objetivo específico 2.3.2. Reforzar el e-gobierno, e-cultura y la confianza en el ámbito digital.



El objetivo de la operación es el de adecuar las infraestructuras tecnológicas y la administración y operación de las mismas con objeto de contar con unos sistemas actualizados que den soporte a los proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) del Gobierno de Cantabria, proyectos que tienen como objetivo dar respuesta a las siguientes normativas:

- + Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (derogada actualmente por las Leyes 39 y 40 de 2015).
- + Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- + Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- + Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999, de 13 de diciembre, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley orgánica.
- + 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.
- + 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.
- + Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia.
- + Implantación de ISO 27002, según Reglamento {CE} nº 465/2005 de la Comisión de 22 de marzo de 2005 en el ámbito del Organismo Pagador.

En concreto los **objetivos principales** de esta adecuación son:

- + Mejorar la eficacia y eficiencia de la Administración Pública mediante la incorporación de soluciones TIC.
- + Mejorar los sistemas y ampliar las funcionalidades; se incrementará el porcentaje de ciudadanos y empresas que realizarán trámites con la Administraciones a través de Internet.

Para ello, desde la Dirección General de Organización y Tecnología, durante el año 2015 se puso en marcha el procedimiento de contratación para la licitación de un contrato.

En lo que respecta a la tipificación del contrato, este tiene una naturaleza mixta, la contratación de un servicio integral, que incluye diversos subservicios, y el suministro de determinados elementos hardware y software. Concretamente, este contrato tiene el objetivo de cubrir los siguientes aspectos:

+ **Servicios de gestión de sistemas, mantenimiento hardware y soporte a usuarios:**

- + Servicios de gestión de sistemas
  - Servicios de soporte avanzado (soporte fabricante).
  - Servicios de administración y explotación de sistemas.
  - Servicios de operación de sistemas y Centro de Proceso de Datos.
  - Servicios de gestión de infraestructuras.
  - Servicios de movilidad.
  - Servicios de guardias.
- + Servicios de mantenimiento de hardware.
- + Servicios de atención a usuarios (CAU).

+ **Proyectos asociados a la renovación de servicios:**

- + Adecuación del servicio microinformático corporativo.
- + Adecuación del servicio de centro de proceso de datos.
- + Adecuación del servicio de infraestructuras tecnológicas.
- + Integración y consolidación de redes satélite.
- + Diseño de planes de continuidad para los servicios críticas y diseño de centro de datos alternativo

+ **Servicios de gestión del contrato: Con carácter general, a todo el contrato se realizará una gestión integral de:**

- + Gestión ITIL.
- + Gestión del conocimiento.
- + Gestión de proyectos.
- + Gestión de la seguridad.

- ✦ Gestión integral de los sistemas de soporte al contrato: herramientas de gestión del servicio, herramienta de monitorización, cuadros de mando, herramienta de gestión de proyectos.

La implantación de este sistema constituye un referente en la región, poniendo en valor la aportación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional y su contribución al desarrollo regional a través de la apuesta por una economía del conocimiento, a través de actuaciones de refuerzo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y de la comunicación para la administración electrónica, el aprendizaje electrónico, la inclusión electrónica, la cultura electrónica y la sanidad electrónica. Es por ello que puede destacarse como una buena práctica, de acuerdo con los siguientes criterios:

*La actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general.*

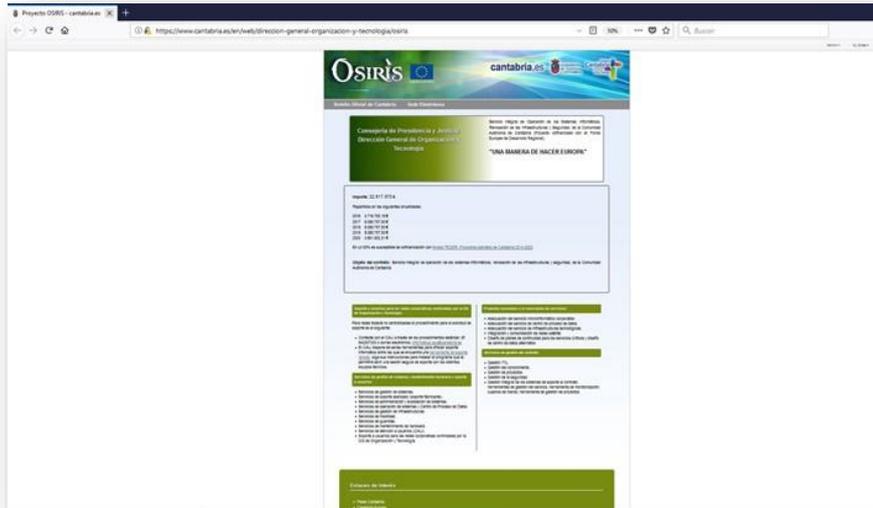
La información y la comunicación han sido un elemento de primer orden en el desarrollo y puesta en marcha del Proyecto OSIRIS en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Comunicación de los PO FEDER y FSE de Cantabria en el período 2014-2020, garantizando la publicidad y transparencia de la intervención y el incremento de la concienciación ciudadana sobre el valor añadido de la cofinanciación comunitaria a través de una amplia diversidad de herramientas y acciones.

Así, más allá de dar cumplimiento a los requisitos normativos en materia de información y comunicación, se han realizado las siguientes acciones de comunicación.

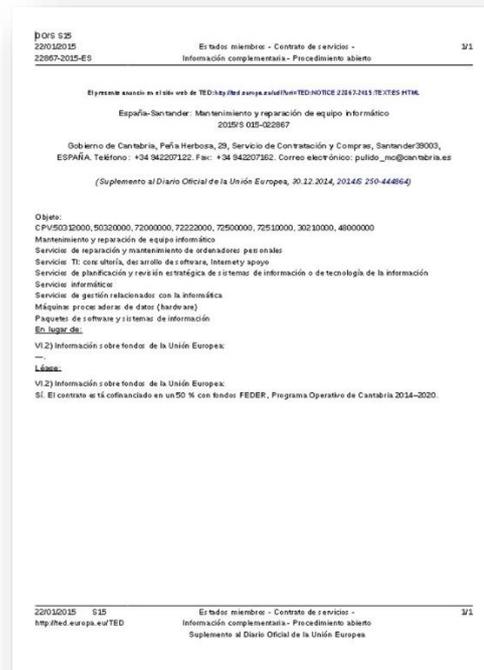
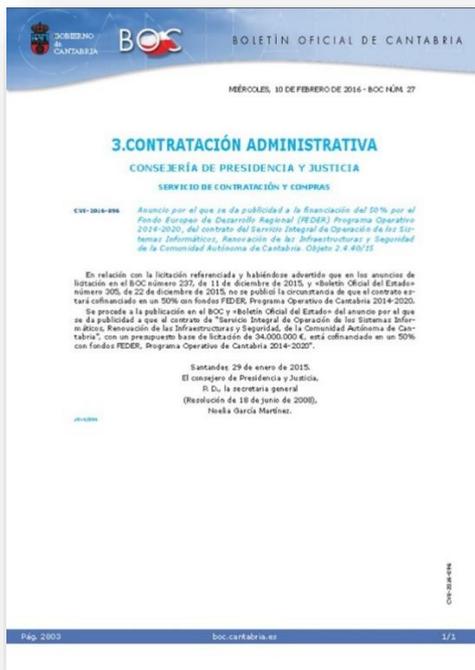
- ✦ Inclusión de pegatinas y logotipo de la Unión Europea en todos los equipos, con referencia al Fondo FEDER y al emblema.



- ✦ Inclusión en la web del Proyecto de la referencia a la cofinanciación recibida a través de la incorporación de logotipo, referencia al Fondo, intensidad de ayuda y lema.



- ✦ Referencia en la documentación interna (boletines oficiales, etc.) de la cofinanciación recibida en el marco del PO FEDER de Cantabria 2014-2020.



- ✦ Publicación de notas de prensa destacando la colaboración del FEDER en la implementación del proyecto que han tenido reflejo en las noticias aparecidas al respecto en diferentes medios, fundamentalmente digitales.
- ✦ El Gobierno de Cantabria participa en la Conferencia Sectorial de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

[https://www.cantabria.es/web/comunicados/detalle/-/journal\\_content/56\\_INSTANCE\\_DETALLE/16413/2534441](https://www.cantabria.es/web/comunicados/detalle/-/journal_content/56_INSTANCE_DETALLE/16413/2534441)



✈ EL DIARIO MONTAÑÉS El nuevo ‘cerebro’ que protege al Gobierno.

<http://www.eldiariomontanes.es/cantabria/nuevo-cerebro-protege-20171231182202-nt.html>

Esta diversidad ha permitido una amplia difusión del mensaje de refuerzo de la administración electrónica y contribución al desarrollo regional de la Unión Europea a través de las actuaciones realizadas.

*La actuación incorpora elementos innovadores.*

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y el ciberespacio han impregnado todos los ámbitos de actuación pública y han provocado cambios profundos, necesarios e irreversibles en lo que podemos calificar como Administración tradicional, posibilitando una amplia cobertura de las funciones (usuales y emergentes) que tiene asignadas. De este modo se trata de ir sustituyendo los clásicos modelos presenciales de atención al ciudadano por ventanillas telemáticas de información e interacción con los usuarios.

El desarrollo de políticas innovadoras sobre apertura de acceso a datos (open data) y la normalización de formatos y herramientas para manejo de la información oficial contribuyen a mejorar el acceso de empresas y ciudadanos/as a la información territorial pública.

El proyecto OSIRIS supone el desarrollo de productos y servicios innovadores y de alto valor añadido para las empresas y la población de Cantabria.

El planteamiento de esta operación parte de tres premisas: la centralización y unificación de las infraestructuras y servicios informáticos, tanto física como tecnológicamente, en aras de un

modelo único, más sostenible, eficaz y eficiente; la renovación y transformación tecnológica, y el sustento tecnológico a una serie de normas de obligado cumplimiento.

En todo caso, los servicios incluidos en esta operación, así como los distintos proyectos de adecuación, los servicios de gestión del contrato y los suministros constituyen un todo, es decir, un **servicio integral**.

Además, este servicio integral tiene un carácter específico para la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. El estado de madurez en materia de las tecnologías de la información y las comunicaciones que tienen la mayor parte de las unidades a integrar bajo esta operación, no permite la implantación de un modelo de gestión y unos productos y tecnologías industrializados comerciales. La especificidad del modelo de transformación que se quiere conseguir, del estado de cada una de las unidades a integrar y de los servicios y productos actualmente implantados en ellas, hace necesaria una configuración y adaptación personalizada de todos los servicios asociados a esta operación.

Y esta especificidad es la que obliga igualmente a que el servicio sea integral, ya que sólo de esta manera se podrá garantizar una transición de los servicios informáticos actuales al nuevo modelo de prestación de servicio que se quiere implantar.

*Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional.*

Hasta la puesta en marcha de este Proyecto, el Gobierno de Cantabria tenía desarrollada la e-administración en el ámbito tributario, siendo imprescindible, para el desarrollo de la Comunidad Autónoma, su implantación en todos los ámbitos de la Administración en línea con los objetivos de la Estrategia Europa 2020.

Con la puesta en marcha de este proyecto se invierte en un único modelo de gestión, tanto en la prestación de los servicios como en las políticas de seguridad, que integrará y consolidará las redes satélite previamente existentes (Justicia, Educación, ICASS, etc.).

Tal y como consta en el Programa Operativo, el porcentaje de personas que utilizan la administración electrónica en Cantabria era bajo (53,3% en 2012), inferior a la media nacional (59,4%). Lo mismo ocurría en el caso de las empresas.

En un contexto de crisis y reducciones presupuestarias, hay que aumentar la eficiencia de las inversiones y optimizar el funcionamiento de la Administración.

Una de las principales trabas señaladas en las reuniones celebradas para la elaboración de la Estrategia Regional de Especialización Inteligente por los miembros del sector empresarial para su actividad fue la complejidad y lentitud de los trámites administrativos.

La aplicación de las TIC en las estructuras administrativas permitirá, por ejemplo, que empresas y ciudadanos no deban aportar información que obre en poder de la Administración, agilizando y simplificando trámites.

*Tiene un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido*

Una de las premisas en que se basa la operación es la transformación tecnológica. Ésta se llevará a cabo principalmente con la puesta en marcha de un nuevo servicio de puesto de usuario mediante la realización del proyecto "Adecuación del servicio microinformático corporativo", que dará cobertura a aproximadamente **5.348 usuarios**, para, en última instancia, mejorar las herramientas de trabajo de los empleados públicos de esta Administración, la calidad de los servicios que se

ofrecen a los ciudadanos y a las empresas, y las garantías de seguridad de esos servicios, y de la información tratada, dados los riesgos que se tendrían que asumir ante la obsolescencia de los equipos anteriormente instalados y la ruptura tecnológica existente a nivel de los sistemas tecnológicos instalados.

A través del Proyecto OSIRIS se personalizarán los equipos informáticos y se adaptarán los mismos tanto a las necesidades propias de las distintas unidades a las que se dará servicio como a las peculiaridades tecnológicas propias de los servicios actualmente prestados dentro de la Administración.

*Se han tenido en cuenta los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y de sostenibilidad ambiental.*

El compromiso del Proyecto OSIRIS con el principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y no discriminación queda patente desde su diseño.

Como en el resto de actuaciones del Programa Operativo FEDER de Cantabria 2014-2020, de entre las condiciones marcadas en los procedimientos de contratación pública, se hace necesario contar con empresas que no hayan cometido infracciones en materia de discriminación por razón de sexo o hayan incumplido las obligaciones previstas por la Ley en esta materia, constanding entre la documentación soporte de la operación una declaración expresa en este sentido por parte de la empresa adjudicataria del contrato, en la que declara el cumplimiento de la normativa nacional y comunitaria vigente relativa a promover la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación, y a promover el desarrollo sostenible con el objetivo de cumplir con los principios horizontales expuestos como principios generales en los artículos 7 y 8 del Reglamento (UE) nº 1303/2013.

Por otra parte, en lo relativo al diseño del proyecto y su ejecución y comunicación se ha prestado especial cuidado tanto al uso de un lenguaje no sexista como de imágenes no estereotipadas.

En relación con la accesibilidad, gracias a la introducción de sistemas de información y nuevas aplicaciones se posibilitará, por ejemplo, la presentación telemática de expedientes o al acceso a servicios en línea para usuarios y profesionales.

Asimismo, el fomento de la Administración Electrónica genera beneficios al conjunto de la ciudadanía, con independencia de su capacidad económica o su nivel de alfabetización digital, puesto que se optimizan recursos, se realiza una gestión pública eficiente y se mejora la relación bidireccional con la ciudadanía.

Es importante resaltar que los efectos sociales de la e-inclusión en los servicios públicos electrónicos va más allá de hacer accesibles los mismos a aquellos con limitaciones económicas o de conocimiento. Unos servicios públicos más inclusivos son utilizados más por el conjunto de los ciudadanos, que encuentran los mismos más utilizables, convirtiéndose en vector de crecimiento del uso de la Administración Electrónica.

Desde la perspectiva del principio de desarrollo sostenible, el menor volumen de documentos requeridos disminuirá costes y la huella medioambiental.

Se desarrollarán servicios básicos de Administración electrónica que contribuirán a avanzar en el logro de la “Administración Sin Papeles”.

*Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública.*

El Proyecto OSIRIS busca un efecto inductor en el tejido empresarial de Cantabria y dar respuesta a las recomendaciones específicas a España (2014) referidas a la reforma de las Administraciones Públicas y la reducción del tiempo, coste y número de trámites necesarios para poner en funcionamiento una empresa.

Por otra parte, el uso de las TICs permitirá desarrollar fórmulas que acerquen la clase política a la ciudadanía, favoreciendo la participación en las decisiones y aumentando la transparencia.

La creación de un espacio virtual de contacto entre empresas, personas y Administración, dará lugar a mayores niveles de cooperación que harán avanzar a los agentes de la economía regional en la misma dirección.

Las acciones previstas en esta operación se inscriben dentro de uno de los seis grandes objetivos de la Agenda Digital para España, alineada con la Agenda Digital para Europa: “Mejorar la e-administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos”.

Las actuaciones están coordinadas desde el Acuerdo Marco de Coordinación y seguimiento de actuaciones a desarrollar en materia de tecnologías de la Información y Comunicación y el acceso a las mismas en el marco de los Fondos EIE, entre el Estado y la Comunidad Autónoma.

#### *Impacto en términos de desarrollo económico y de empleo.*

Desde la Estrategia de Lisboa en el año 2000 se puso de manifiesto que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) podían potenciar el papel de las administraciones públicas en el impulso económico y social de los territorios, así como ayudar al sector público a prestar servicios de mejor calidad, reducir tiempos de espera, mejorar la relación coste/ rendimiento, aumentar la productividad y mejorar la transparencia.

La implantación del Proyecto OSIRIS en el Gobierno de Cantabria supone un paso importante en el proceso de modernización tecnológica en línea con una de las prioridades de inversión definidas en el marco del FEDER y como actuación tendente a conseguir los objetivos marcados en la Estrategia Europa 2020. En este sentido, la actuación tiene un gran impacto en el desarrollo económico, social y territorial de la región en su conjunto.

Desde un punto de vista económico, la inversión realizada supone casi el 15 % de la ayuda FEDER en Cantabria para el período 2014- 2020, reflejo de la importancia de la estrategia regional de Cantabria para alcanzar niveles óptimos de modernización en su administración electrónica.

El indicador de productividad dentro de esta prioridad de inversión es el “Número de usuarios que tienen acceso o cubiertos por las aplicaciones/servicios de la administración electrónica” y se prevé alcanzar el total del indicador previsto para 2023 con gran rapidez. En 2017, la cifra de usuarios cubiertos por los servicios de OSIRIS alcanza los 4.000 usuarios, lo que supone un porcentaje de ejecución del 75% del total de los 5348 usuarios, que se prevén alcanzar a la finalización del proyecto.

Desde un punto de vista cualitativo, la actuación destaca por su contribución a la dinamización de la economía, dado que facilita la puesta en marcha de actividades empresariales o profesionales, con la consiguiente minoración de costes y tiempo. Asimismo, destacable es la mejora de la agilización y flexibilización de los procedimientos administrativos. De esta manera, en un primer nivel, se puede hablar que el conjunto de la ciudadanía y empresas cántabras son las principales beneficiarias potenciales de la actuación en cuanto que facilita sus relaciones con la administración regional. Sin embargo, tales beneficios se extienden al conjunto de la sociedad

española. Asimismo, los 20.293 empleados públicos de la administración autonómica, según datos actualizados del boletín estadístico del personal al servicio de las Administraciones Públicas del año 2017, se benefician directa o indirectamente de la actuación.

Otros impactos positivos se concretan en la reducción de las cargas administrativas, la articulación de redes de intercambio de información y la contribución a los objetivos de sostenibilidad ambiental lo que contribuye a la creación y consolidación de una administración pública sostenible con un uso más eficiente del capital humano y una reducción de la huella medioambiental.