



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic**

**istec.**  
IMPULSANT CONNEXIONS

# IMPULSANDO CONEXIONES



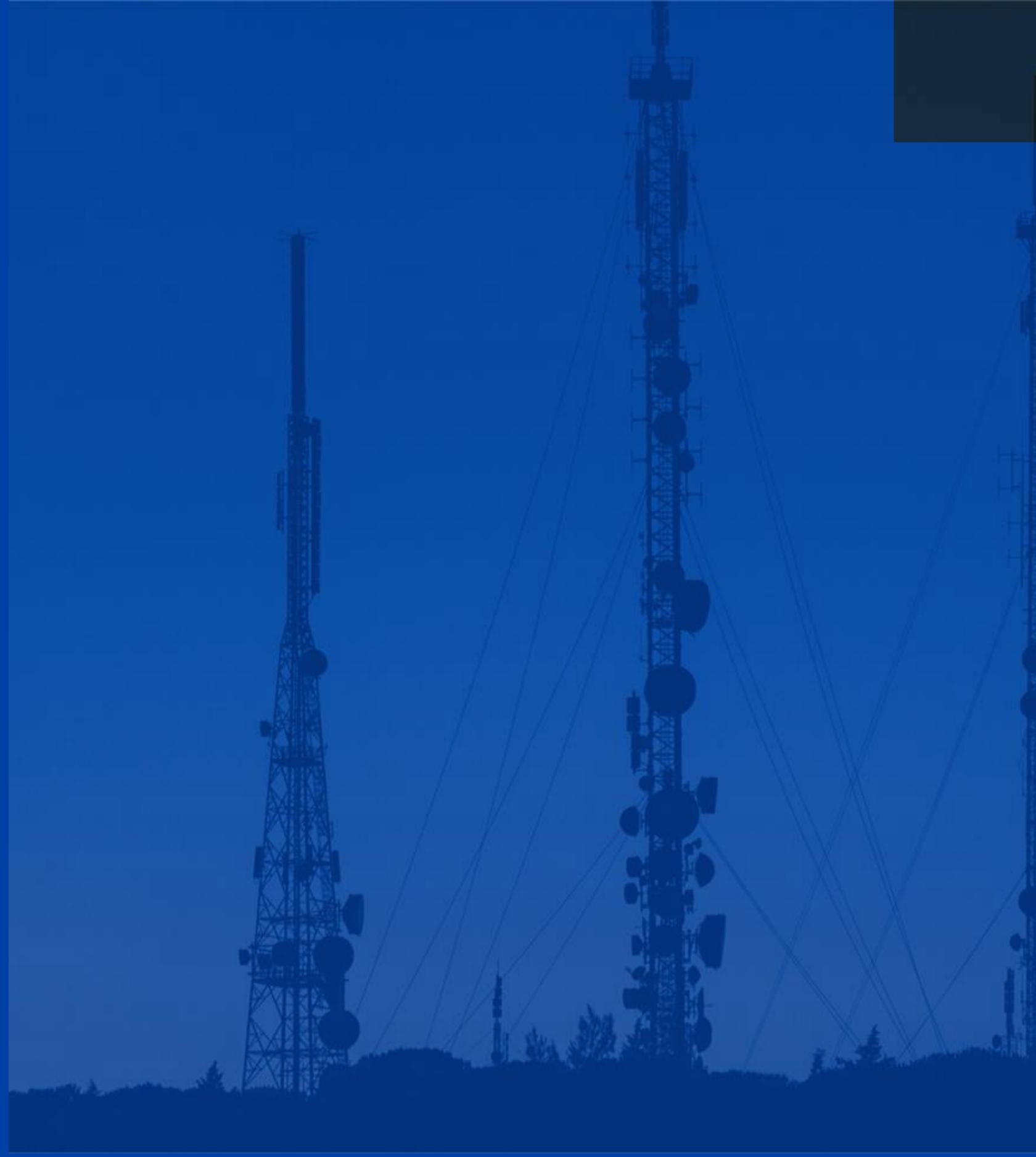
Soluciones tecnológicas para la sociedad, impulsándola hacia un futuro integrador

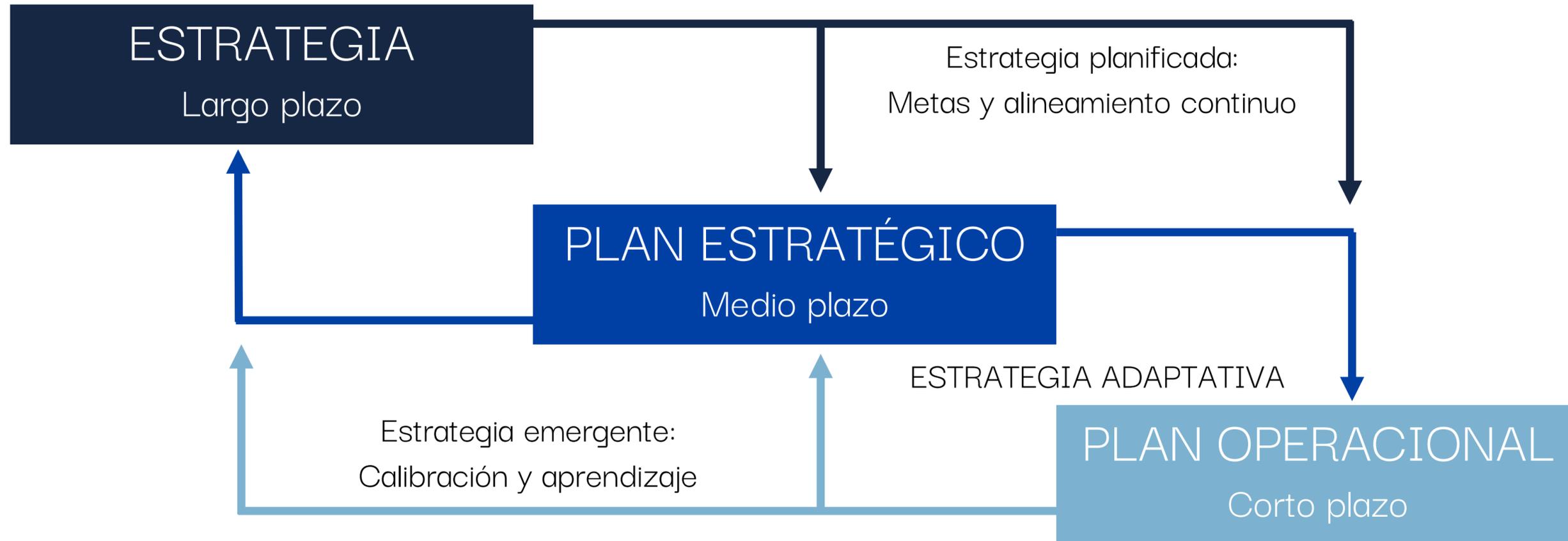
Inteligencia, estrategia e infraestructura para una Comunitat interconectada

# PLAN ESTRATÉGICO 2021-2023

1. INTRODUCCIÓN
2. RETROSPECTIVA
3. ANÁLISIS EXTERNO
4. ANÁLISIS INTERNO
5. MISIÓN Y VISIÓN
6. PRINCIPIOS
7. METAS, OBJETIVOS E INICIATIVAS
8. MÉTRICAS
9. COMUNICACIÓN
10. ANEXO

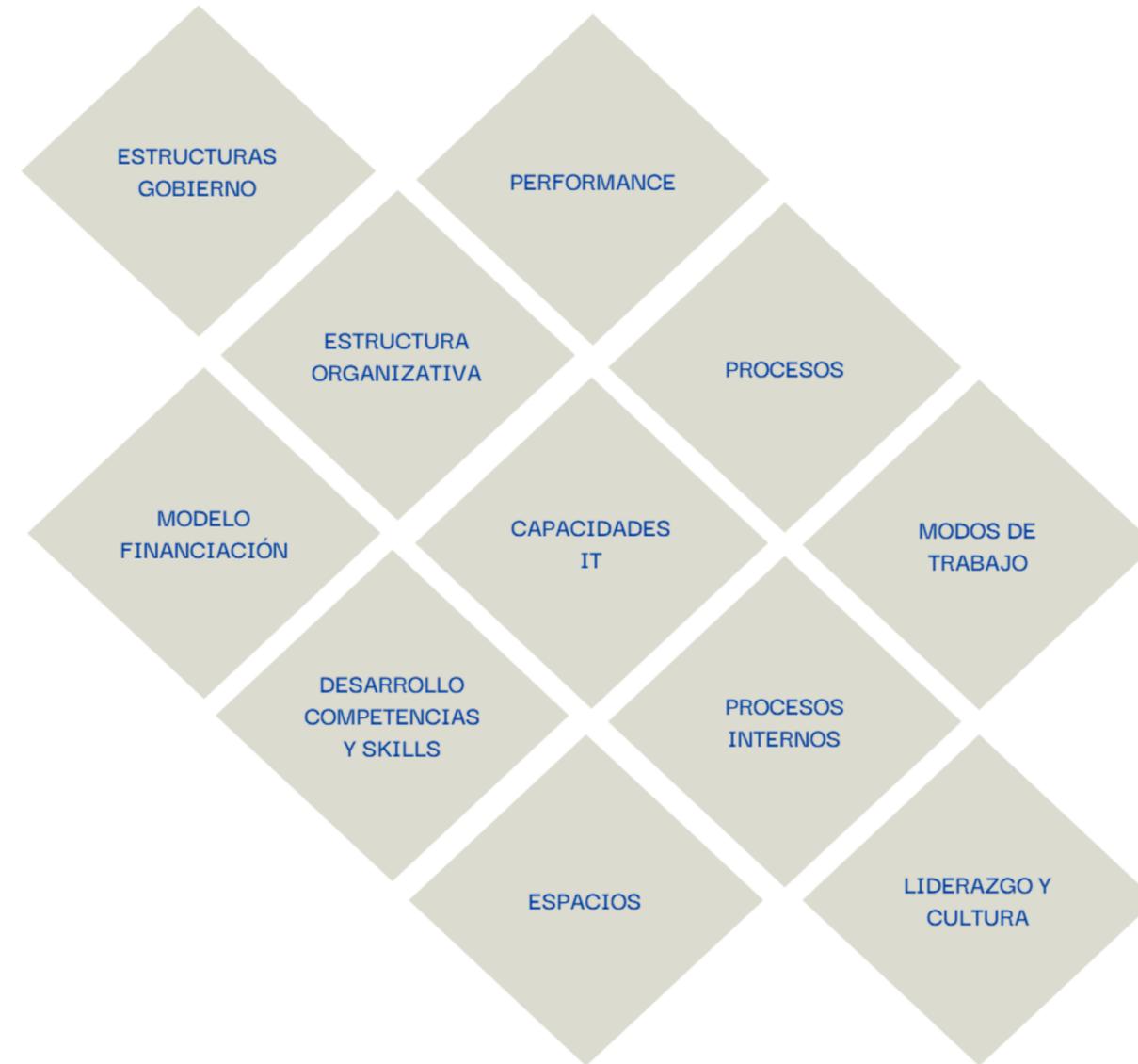
# 1. INTRODUCCIÓN





PLAN ESTRATÉGICO

EJECUCIÓN - MODELO OPERATIVO



## 2. RETROSPECTIVA



## Implicaciones del Desempeño Pasado (Pre COVID-19)

### DISRUPCIÓN TECNOLÓGICA Y DEMANDA DIGITALIZACIÓN

- Demanda incremental por parte de la sociedad de servicios digitales y conectividad de calidad.
- Disrupción tecnológica continua, necesidad de mantener velocidad del cambio

### SITUACIÓN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

- Gestión de servicios dispersa (EVHA, IVF, DGTIC)
- No existe visión de red única
- Infraestructuras sin inventariar
- No existe catálogo de servicios

### SOCIEDAD DE NUEVA CREACIÓN

- Puesta en marcha de todo el aparato administrativo en el marco del sector público
- Posibles riesgos de seguridad física y digital en periodo de transición.
- Necesidad de crear e implementar de forma urgente un modelo operativo básico para atender de forma ágil y eficiente las responsabilidades asignadas



- Plan a corto plazo para garantizar el control, nivel de servicio y resiliencia. Implica, entre otras cosas, identificar e inventariar todos los activos gestionados, y crear un modelo operativo básico unificado.
- Definir catálogo de servicios
- Definir plan inicial de RRHH
- Definir plan inicial de seguridad física, laboral y cibernética
- Necesidad de impulsar la innovación y digitalización.



## 3. ANÁLISIS EXTERNO



## Contexto Externo

### SOCIAL

- Crisis pandemia
- Transformación Digital

### ECONÓMICO

- Crisis económica
- Fondos recuperación

### TECNOLÓGICO

- Tecnologías habilitadoras
- Mercado de las telecomunicaciones convulso

### ESTRATÉGICO

- Plan España Digital 2025



#### FORTALEZAS

1. Know-how
2. Ser único proveedor interno en servicios de infraestructuras
3. Ser de los pocos proveedores de certificación digital pertenecientes a una Administración Pública
4. Conocimiento profundo del negocio

#### OPORTUNIDADES

1. Crecimiento continuo de demanda de servicios TIC
2. Generación de servicios TIC
3. Demanda de servicios de conectividad de banda ancha
4. Transformación digital de la sociedad
5. Fondos de recuperación
6. Ampliar catalogo de servicios
7. Aprender del resto de empresas similares de otras CC.AA.
8. Plan España Digital 2025

#### DEBILIDADES

1. Empresa en proceso de creación
2. Falta de RRHH
3. Estado actual de las infraestructuras propias de comunicaciones
4. Derivada de la 1, inexistencia de catálogo de servicios unificado y claro
5. Derivada de la 1, no existe imagen de marca entre los agentes del sistema

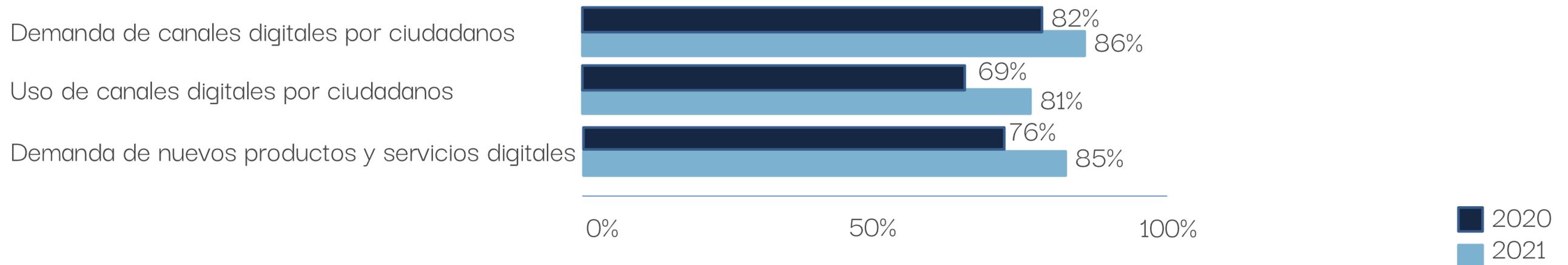
#### AMENAZAS

1. Tecnologías implicadas en los servicios ofrecidos que evolucionan y cambian a gran velocidad
2. Repercusión de las previsiones económicas negativas
3. Escenario tecnológico y de mercado muy cambiante
4. Necesidades de inversión importantes

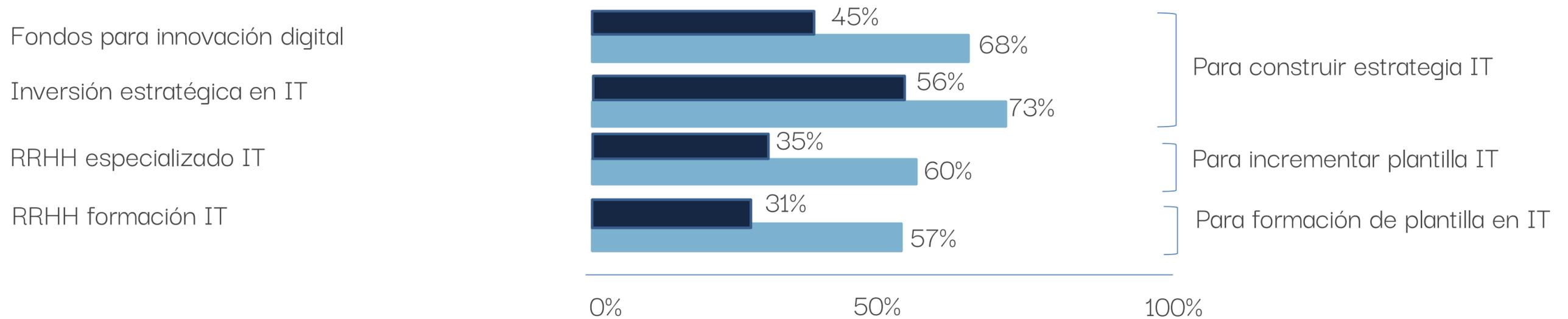


## Contexto Externo - Oportunidades

- Cambios en la participación del ciudadano debido a COVID-19 y previsto en 2021



- Cambios en IT debido a COVID-19 y previsto en 2021



## Contexto Externo - Oportunidades

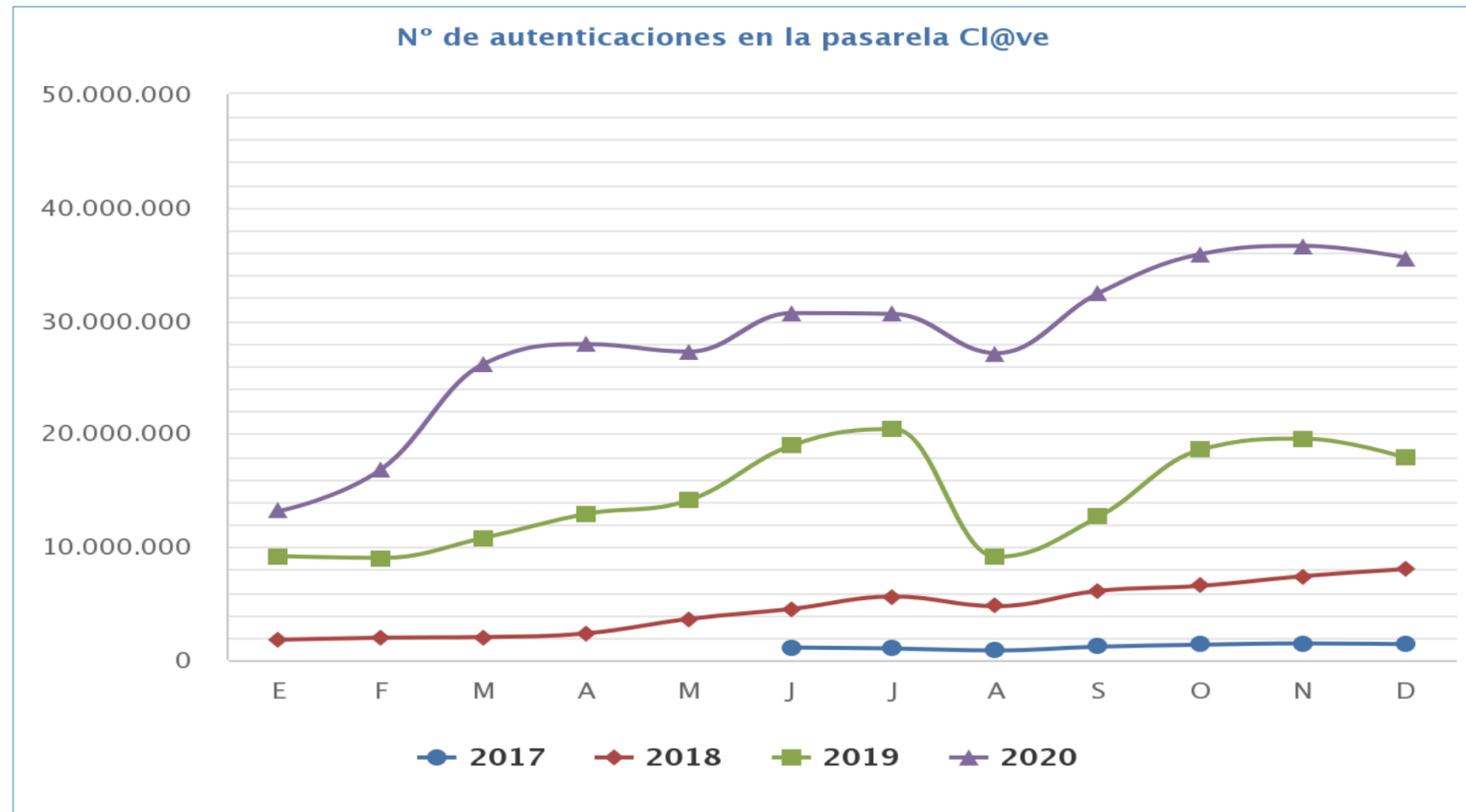
## Identificación digital ciudadanos Certificación Electrónica

| High Adoption |                       | Slow or No Adoption  |                       | Accelerating Adoption |                       |
|---------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Country       | Popular Adoption Rate | Country              | Popular Adoption Rate | Country               | Popular Adoption Rate |
| Estonia       | 98%*                  | U.K.                 | 11%                   | Canada                | 29%                   |
| Denmark       | 89%                   | Australia            | 7%                    | France                | 29%                   |
| Netherlands   | 81%                   | Germany              | 6%                    | Spain                 | 24%                   |
| Finland       | 78%                   | United Arab Emirates | 2%                    | Italy                 | 22%                   |
| Sweden        | 78%                   | U.S.                 | Marginal              | India                 | 95%/4%**              |
| Norway        | 75%                   |                      |                       |                       |                       |
| Singapore     | 59%                   |                      |                       |                       |                       |



## Contexto Externo - Oportunidades

## Identificación digital ciudadanos Certificación Electrónica

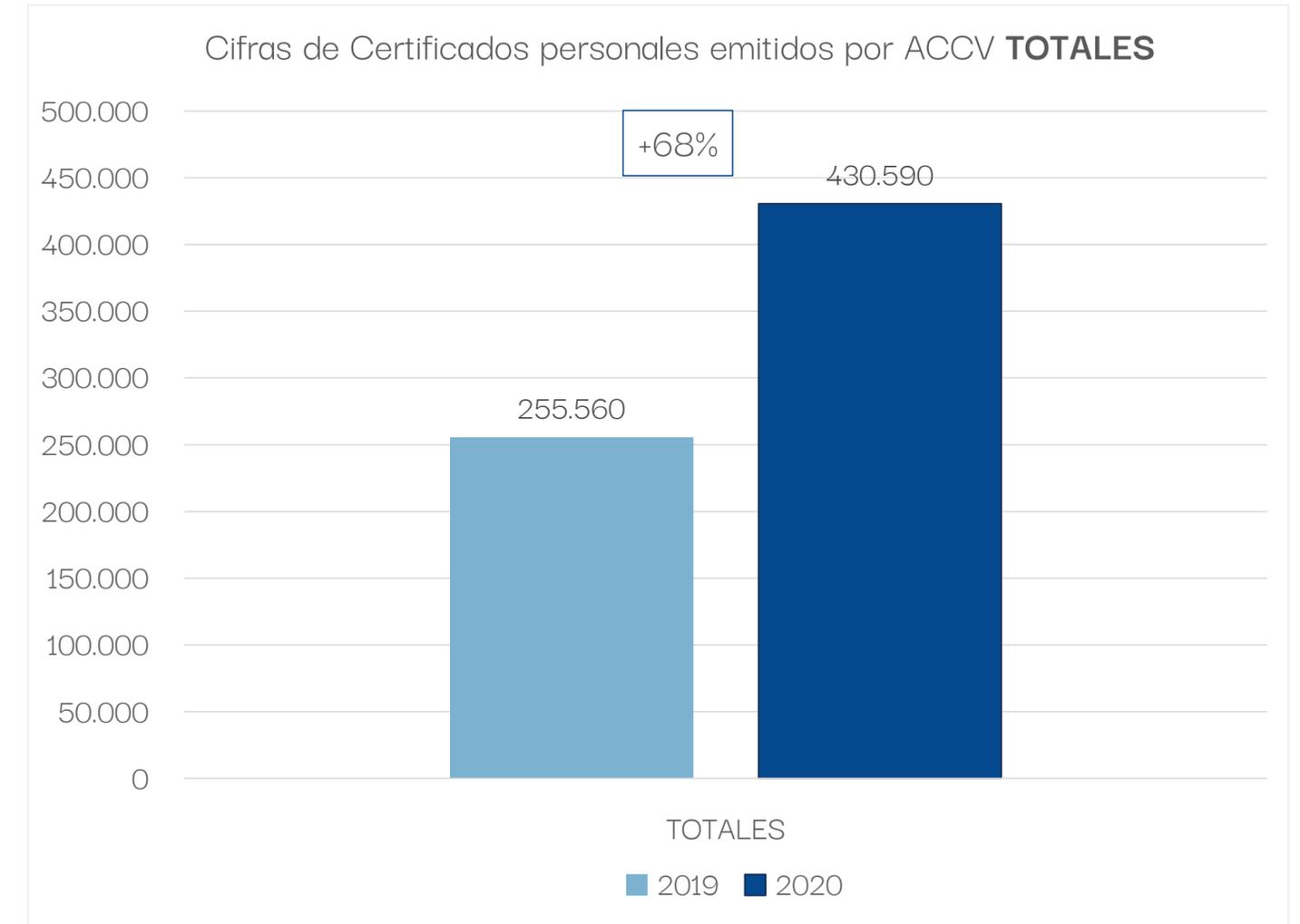
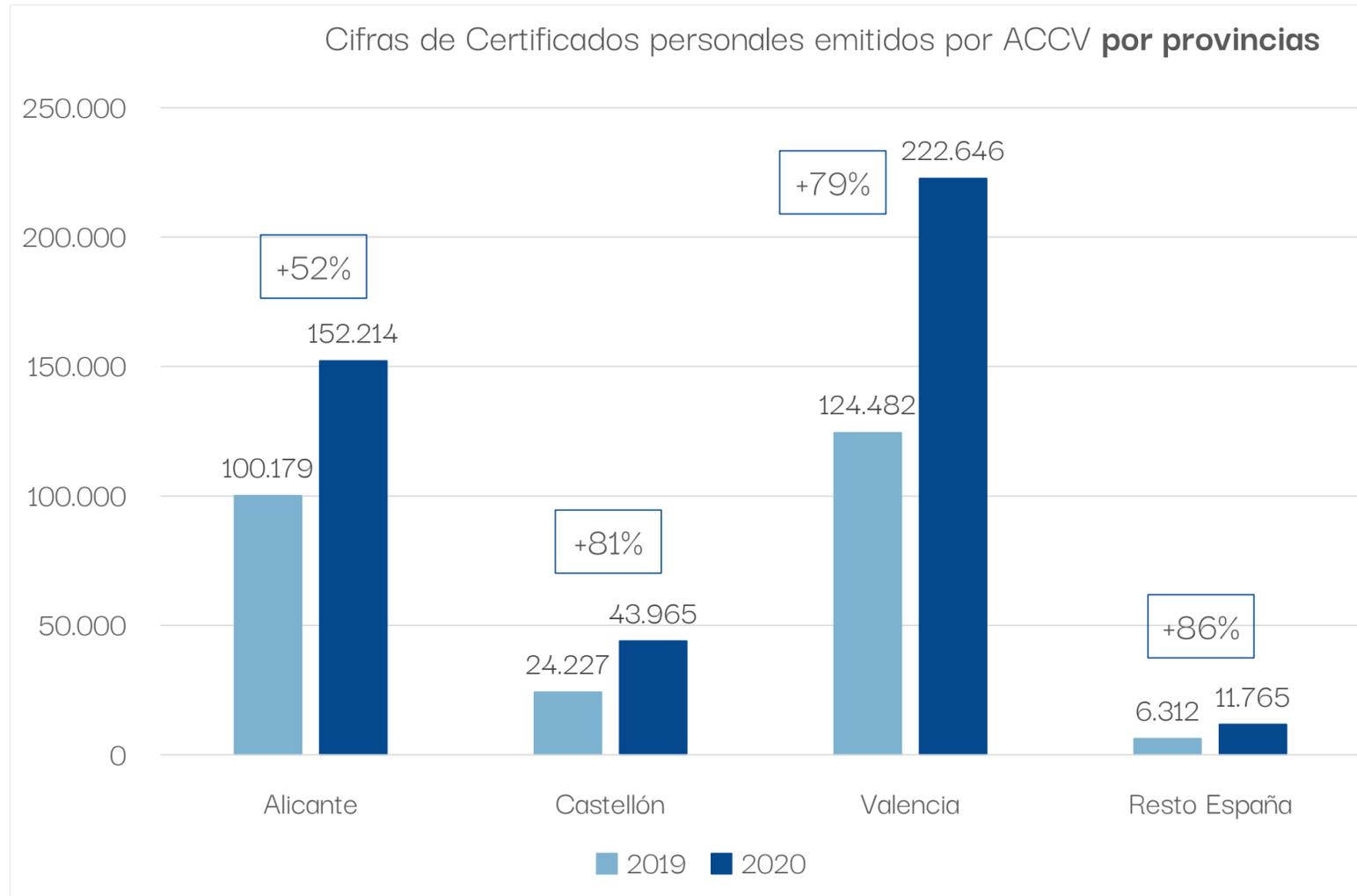


Incremento 2019 - 2020 del 200,95%



## Contexto Externo - Oportunidades

## Identificación digital ciudadanos Certificación Electrónica - ACCV



## Contexto Externo - Oportunidades

## Plan España Digital 2025

España Digital 2025 recoge un conjunto de medidas, reformas e inversiones, articuladas en diez ejes estratégicos, alineados a las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea para el nuevo periodo.

- Garantizar una **conectividad digital adecuada para el 100% de la población**, promoviendo la desaparición de la brecha digital entre zonas rurales y urbanas (meta 2023: 100% de cobertura de banda ancha que ofrezca un acceso de 30 Mbps en movilidad. Meta 2025: 100% de la población con cobertura fija de 100 Mbps).
- Continuar liderando en Europa el **despliegue de la tecnología 5G**, incentivando su contribución al aumento de la productividad económica, al progreso social y a la vertebración territorial (meta 2025: 100% del espectro radioeléctrico preparado para 5G).
- **Reforzar las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía** (meta 2025: 80% de personas con competencias digitales básicas, de las que el 50% serán mujeres).
- **Reforzar la capacidad española en ciberseguridad**, consolidando su posición como uno de los polos europeos de capacidad empresarial (meta 2025: 20.000 nuevos especialistas en ciberseguridad, IA y Datos).
- **Impulsar la digitalización de las Administraciones Públicas** (meta 2025: 50% de los servicios públicos disponibles en app móvil).
- **Acelerar la digitalización de las empresas**, con especial atención a las microPYMEs y las start-ups (meta 2025: 25% de contribución del comercio electrónico al volumen de negocio PYME).
- **Acelerar la digitalización del modelo productivo** mediante proyectos tractores de transformación sectorial que generen efectos estructurales (meta 2025: 10% reducción de emisiones CO<sup>2</sup> por efecto de la digitalización).
- Mejorar el atractivo de España como plataforma europea de negocio, trabajo, e inversión en el **ámbito audiovisual** (meta 2025: 30% de aumento de la producción audiovisual en España).
- Favorecer el **tránsito hacia una economía del dato**, garantizando la seguridad y privacidad y aprovechando las oportunidades que ofrece la Inteligencia Artificial (meta 2025: 25% de empresas que usan IA y Big Data).
- **Garantizar los derechos de la ciudadanía en el nuevo entorno digital** (meta 2025: una carta nacional sobre derechos digitales).



## Contexto Externo - Oportunidades

## Plan España Digital 2025

| META   | 2020 | 2025        | OPORTUNIDADES ISTECS |
|--|------|-------------|----------------------|
| ① Cobertura de población con más de 100 Mbps             | 89%  | <b>100%</b> | ■                    |
| ② Espectro preparado para 5G                             | 30%  | <b>100%</b> | ■                    |
| ③ Personas con competencias digitales básicas            | 57%  | <b>80%</b>  | ■                    |
| ④ Aumento de especialistas en ciberseguridad, IA y datos | -    | 20.000      |                      |
| ⑤ Servicios públicos disponibles en app móvil            | <10% | 50%         |                      |
| ⑥ <b>Contribución comercio electrónico a PYMEs</b>       | <10% | <b>25%</b>  | ■                    |
| ⑦ Reducción de emisiones CO2 por digitalización          | <10% | 10%         |                      |
| ⑧ Aumento de la producción audiovisual en España         | -    | 30%         |                      |
| ⑨ <b>Empresas que usan IA y Big Data</b>                 | <15% | <b>25%</b>  | ■                    |
| ⑩ Carta nacional sobre derechos digitales                | NO   | SI          |                      |



## 4. ANÁLISIS INTERNO



## Contexto Interno

### GVA

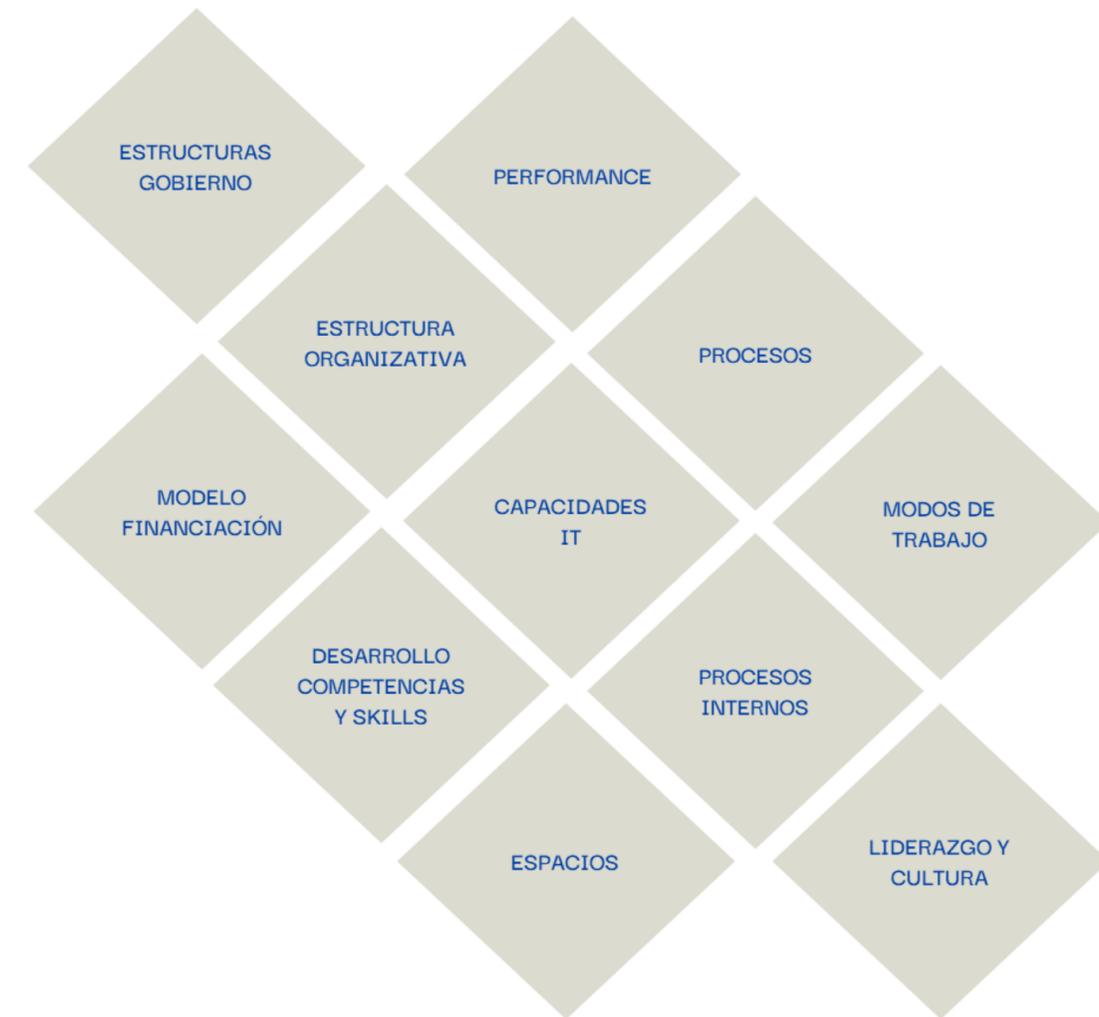
- Plan de Gobierno
- Estrategia Digital
- Estrategia DGTIC
- Medio propio

### ISTEC

- Sociedad de nueva creación
- Objeto social
- Necesidad de crear e implementar modelo operativo básico
- Necesidad de mejorar Capacidades IT

### PERSONAS

- Necesidades de captación de talento y capacitación
- Liderazgo
- Integración de equipos



- a) Prestación de servicios de transporte, acceso, difusión, alojamiento, operación, mantenimiento y explotación de las redes de telecomunicaciones de la Generalitat, así como los recursos asociados a los servicios de radio y televisión y de emergencia, dentro del ámbito de responsabilidad de la Generalitat, así como cualquier otro servicio que la Generalitat se pueda comprometer a prestar en el futuro sobre estas infraestructuras. La sociedad se constituirá como operador de telecomunicaciones y proveerá servicios de comunicaciones electrónicas con las condiciones que establece la legislación vigente para los operadores controlados por administraciones públicas.
- b) Prestación de servicios asociados a las tecnologías de la información y de las comunicaciones, de seguridad y de confianza en las transacciones electrónicas, así como la provisión, operación y mantenimiento de los sistemas y las infraestructuras físicas necesarias para la prestación de estos servicios.



## Contexto Interno

## Estrategia DGTIC

5 Ejes estratégicos:

- 1. Infraestructuras, comunicaciones y movilidad imprescindibles y críticas**
2. Gobierno inteligente y sostenible
3. Educación digital
4. Sanidad y servicios sociales eficientes
5. Justicia moderna



- **LE 1.1 La ciberseguridad como pilar fundamental de la Administración y para el desarrollo de la cultura de seguridad:** Promover la ciberseguridad como pilar fundamental de la infraestructura digital, permitiendo a la ciudadanía y a la Administración relacionarse entre ellas mediante una infraestructura capaz de prestar servicios confiables
- **LE 1.2 Tecnología estandarizada:** Estandarizar las tecnologías, herramientas e infraestructuras digitales empleadas por la Generalitat en el ejercicio de sus funciones y en la prestación de servicios a la ciudadanía.
- **LE 1.3 Tecnología evolucionada:** Evolucionar las tecnologías, herramientas e infraestructuras digitales empleadas por la Generalitat Valenciana potenciando la adopción de aquellas tecnologías consolidadas, eficientes y seguras que favorezcan la consecución de los objetivos del resto de ejes estratégicos.
- **LE 1.4 Infraestructuras de telecomunicaciones avanzadas:** Garantizar la fiabilidad, disponibilidad, capacidad y renovación tecnológica de las infraestructuras de telecomunicaciones de la Generalitat para prestar adecuadamente los servicios de comunicaciones y de difusión audiovisual requeridos por la ciudadanía y por la propia Administración en el ejercicio de sus funciones.



## Primer diagnóstico de Mejora en Operaciones

| Objetivo                | Medida                           | Gap Capacidad  | Plan de Acción  | Prioridad    |
|-------------------------|----------------------------------|--|---|--------------|
| Nivel de Servicio       | Disponibilidad                   | No existen métricas de servicio.                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar modelo de gestión de servicios (ITIL).</li> <li>2. Definir y controlar métricas de servicio.</li> </ol>   | Alta         |
| Numero Incidencias      |                                  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantar modelo operativo</li> <li>2. Definir e implantar plan de seguridad integral</li> <li>3. Definir e implementar cuadro de mando integral</li> </ol> | Alta/Mediana |
| Impulsar avance digital | % Utilización Activos e Ingresos | No existe notoriedad en el mercado de servicios prestados por ISTECC | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventariar y controlar activos gestionados.</li> <li>2. Promocionar conocimiento servicios y marca ISTECC (Telco y certificación)</li> </ol>               | Medio        |



## Requisitos de IT clave para el crecimiento

### Modelo de Gestión IT

- Modelo de Gestión IT basada en mejores practicas: Implantar un modelo de gestión de los servicios de IT basado en mejores practicas y marcos de referencia del mercado, que garantice la eficiencia y eficacia.

### Función de IT - ERP

- ERP para gestión de recursos

### Función de IT - NETWORK

- Herramienta de gestión de activos: Inventariar y controlar los activos gestionados, impulsar acciones de mantenimiento preventivo mediante el uso de IoT y analítica. Ofrecer servicios innovadores de conectividad a la sociedad, para impulsar la competitividad de las empresas

### Función de IT - DATA

- Estrategia y arquitectura de Datos/Analítica: Crear una estrategia para orientar la empresa en el uso inteligente de los datos, para la toma de decisiones y el control de los servicios y activos prestados.

### Función de IT - Ciberseguridad

- Plan de Ciberseguridad: Garantizar la resiliencia, privacidad y robustez de los servicios, impulsando un plan de ciberseguridad y plan de contingencia tecnológica. Ampliar el alcance de la certificación de seguridad de la información ISO 27001 a toda la empresa, no solo a la parte de certificación.



## 5. MISIÓN Y VISIÓN

# MISIÓN

Ser instrumento de GVA para facilitar la transformación digital de la sociedad, prestando servicios resilientes e innovadores de telecomunicaciones, tecnologías de la información y certificación electrónica

# VISIÓN

Ser facilitador de la Transformación Digital de:

- La Administración, impulsando y apoyando la digitalización y los proyectos innovadores
- La Sociedad, reduciendo la brecha digital
- El Tejido Empresarial, fomentando el desarrollo, la digitalización y el emprendimiento en sectores emergentes

A través del talento de nuestro equipo y el uso inteligente de los datos y las capacidades tecnológicas

## 6. PRINCIPIOS

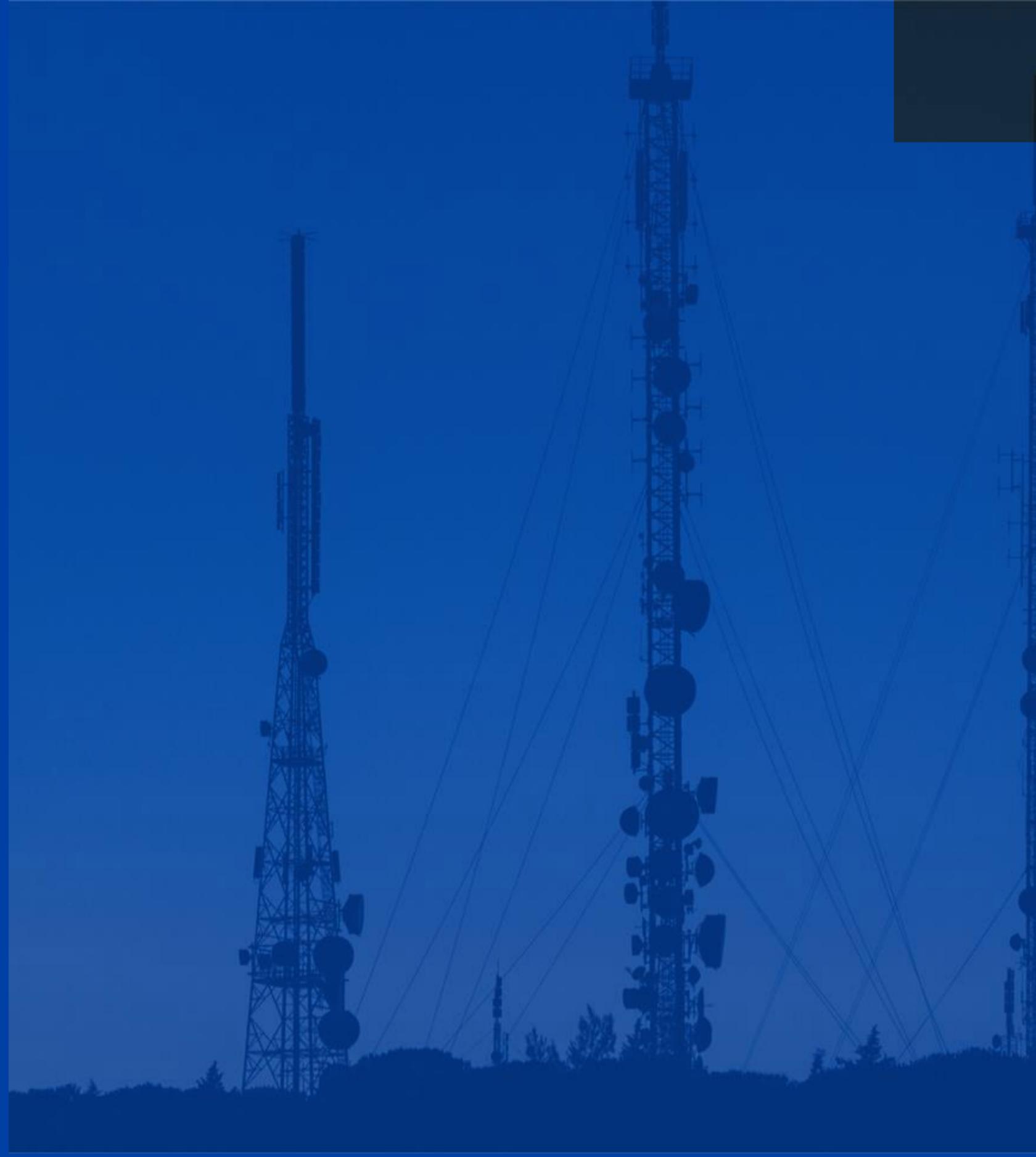


## Principios

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1  | <b>ORIENTACIÓN AL RESULTADO</b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Acometeremos sólo las iniciativas con casos de negocio aprobados</li></ul>   |
| 2  | <b>SENCILLEZ Y EXPERIENCIA</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Priorizaremos siempre la sencillez y la experiencia de uso</li></ul>   |
| 3  | <b>AGILIDAD</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Priorizamos la entrega temprana y continua</li></ul>   |
| 4  | <b>INNOVACIÓN Y ACTUALIDAD TECNOLÓGICA</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Apostamos por la innovación y la actualidad tecnológica asignándole un porcentaje del presupuesto</li></ul>  |
| 5  | <b>CALIDAD, EFICIENCIA Y RESILIENCIA</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Nuevas soluciones sobre plataformas robustas y seguras que proporcionen garantía de servicio</li></ul>   |
| 6  | <b>APERTURA</b>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>■ No descartaremos el uso de infraestructuras externas en la prestación de servicios.</li></ul>  |
| 7  | <b>SOSTENIBILIDAD</b>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Se buscará garantizar la continuidad en el futuro, mediante un equilibrio social, económico y medioambiental</li></ul>   |
| 8  | <b>SEGURIDAD INTEGRAL</b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Se trabajará para garantizar la disponibilidad y privacidad de las infraestructuras y servicios implantando una gestión física, laboral y digital de seguridad</li></ul>   |
| 9  | <b>POLÍTICAS DE IGUALDAD</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Se promoverán las políticas de igualdad dentro y fuera de la entidad</li></ul>   |
| 10 | <b>TRANSPARENCIA</b>                       | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Se garantizarán los derechos de acceso de la ciudadanía a la información pública, se velará por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y se promoverá la observancia de las disposiciones de buen gobierno</li></ul> |



## 7. METAS, OBJETIVOS E INICIATIVAS



## Metas

### Asegurar resiliencia y optimizar las operaciones

- Ser fiables y seguros en los servicios
- Optimizar los costes operativos
- Garantizar resiliencia
- Garantizar la privacidad y disponibilidad de los servicios prestados

### Impulsar la digitalización y la innovación

- Acelerar la digitalización de servicios y procesos internos
- Ser más ágiles con un nuevo modelo operativo
- Innovación disruptiva

### Capacitación organizativa y de personas

- Ser más ágiles con un nuevo modelo organizativo
- Conseguir una organización data-driven

### Marca ISTECS innovación y valor

- Mejorar la satisfacción de Stakeholders y usuarios
- Incrementar la comunicación interna y externa
- Sostenibilidad – Medio Propio
- Igualdad y transparencia



## Objetivos

|  |                             |   |  |
|--|-----------------------------|---|--|
| ACCELERAR LA DIGITALIZACION            | GARANTIZAR RESILIENCIA      | SER MÁS ÁGILES CON NUEVO MODELO OPERATIVO | SER SOSTENIBLES. EQUILIBRIO SOCIAL, ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL |
| CONSEGUIR UNA ORGANIZACIÓN DATA-DRIVEN | OPTIMIZAR COSTES OPERATIVOS | INCREMENTAR LA COMUNICACIÓN               |  |
| INNOVACION DISRUPTIVA                  | SER FIABLES Y SEGUROS       | MEJORAR SATISFACCIÓN                      |  |



## Iniciativas - Asegurar resiliencia y optimizar las operaciones

|                             | CORTO PLAZO   | MEDIO PLAZO   |
|-----------------------------|---|---|
| INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS | Inventariado de activos<br><br>Definir líneas de actuación hacia red única  | Regularización patrimonial de activos<br><br>Renovación tecnológica<br><br>Ampliación de la red de transporte mediante fibra óptica   |
| SERVICIOS                   | Consolidar en una única sociedad las funciones que se llevan a cabo desde distintas entidades del sector público instrumental<br><br>Crear catálogo de servicios y definir sus niveles mínimos de calidad | Consolidar y mejorar la calidad de los servicios prestados superando los niveles mínimos para llegar a niveles homologables con el sector en cada uno de los ámbitos<br><br>Ampliar la cartera de servicios en todas las áreas y mejorar los resultados financieros |
| GESTIÓN                     | Asentar las bases de modelo organizativo y operativo<br><br>Gestión integral documental<br><br>Integración ERP<br><br>Transparencia<br><br>Seguridad y Salud Laboral                                      | Gestión medioambiental<br><br>Acción comercial interna (medio propio)<br><br>Plataforma de gestión de activos<br><br>Acción comercial externa   |



## Iniciativas – Impulsar la digitalización y la innovación

| CORTO PLAZO   | MEDIO PLAZO                          |
|---|--------------------------------------|
| Definir líneas de innovación estratégicas para la ampliación de servicios | Servicios IoT                        |
| Definir políticas de gestión del dato                                     | Servicios Blockchain                 |
| Proyectos de digitalización interna                                       | Servicios banda ancha PPDR           |
|   | Tecnologías habilitadoras            |
|   | Definir marco de gobernanza del dato |
|   | Organización data-driven             |
|   | Modelo de innovación interna         |



## Iniciativas – Capacitación organizativa y de personas

| CORTO PLAZO                   | MEDIO PLAZO                              |
|-------------------------------|--|
| Dimensionamiento organizativo | Identificación de competencias core      |
| Estructura organizativa       | Estrategia insource/outsource            |
| Roles clave - identificación  | Equipos agile                            |
|                               | Pool de recursos de competencias clave   |
|                               | Cobertura                                |
|                               | Plan de formación / reciclaje            |
|                               | Gestión y transferencia del conocimiento |



## Iniciativas – Marca ISTECS innovación y valor

| CONTINUADO EN EL TIEMPO  |
|--|
| Plan de Comunicación a la sociedad y clientes                              |
| Plan de marketing y RRSS   |
| Acuerdos institucionales para formar al sector                             |
| Proyección externa – presencia en foros                                    |
| Plan RSC   |
| Asegurar autosostenibilidad, equilibrio social y ambiental de las acciones |
| Asegurar condición de medio propio   |



## Iniciativas Transversales

Asegurar resiliencia y  
optimizar las operaciones

Impulsar la Digitalización  
y la innovación

Capacitación  
organizativa y personas

Marca ISTECS  
innovación y valor

### 1. Optimización de costes y fondos de recuperación

- Gestión de un plan de optimización continua
- Iniciativas de apoyo a fondos de recuperación

### 2. ISTECS Data Driven -> generar cultura más analítica en la toma de decisiones

- Crear estructura de Data/Analítica ISTECS
- Estructura, reclutamiento, formación, proveedores

### 3. Estrategia Seguridad Integral

- Rediseñar estructura de seguridad física y lógica.
- Monitorizar nivel de exposición, planes de contingencia

### 4. Gobernanza, Planificación y control. Cuadro de mando estratégico

- Gestión de la Demanda
- Gestión de los Proveedores
- Gestión financiera
- Personas: formación, reubicación de personas
- Gestión de la Contratación/Servicios corporativos

### 5. Plan Sistemas, Gobernanza TIC. Arquitectura tecnológica. Procesos y metodologías

- Plan Sistemas
- Gestión de la Seguridad
- Gestión de los Datos



## Mapa de iniciativas

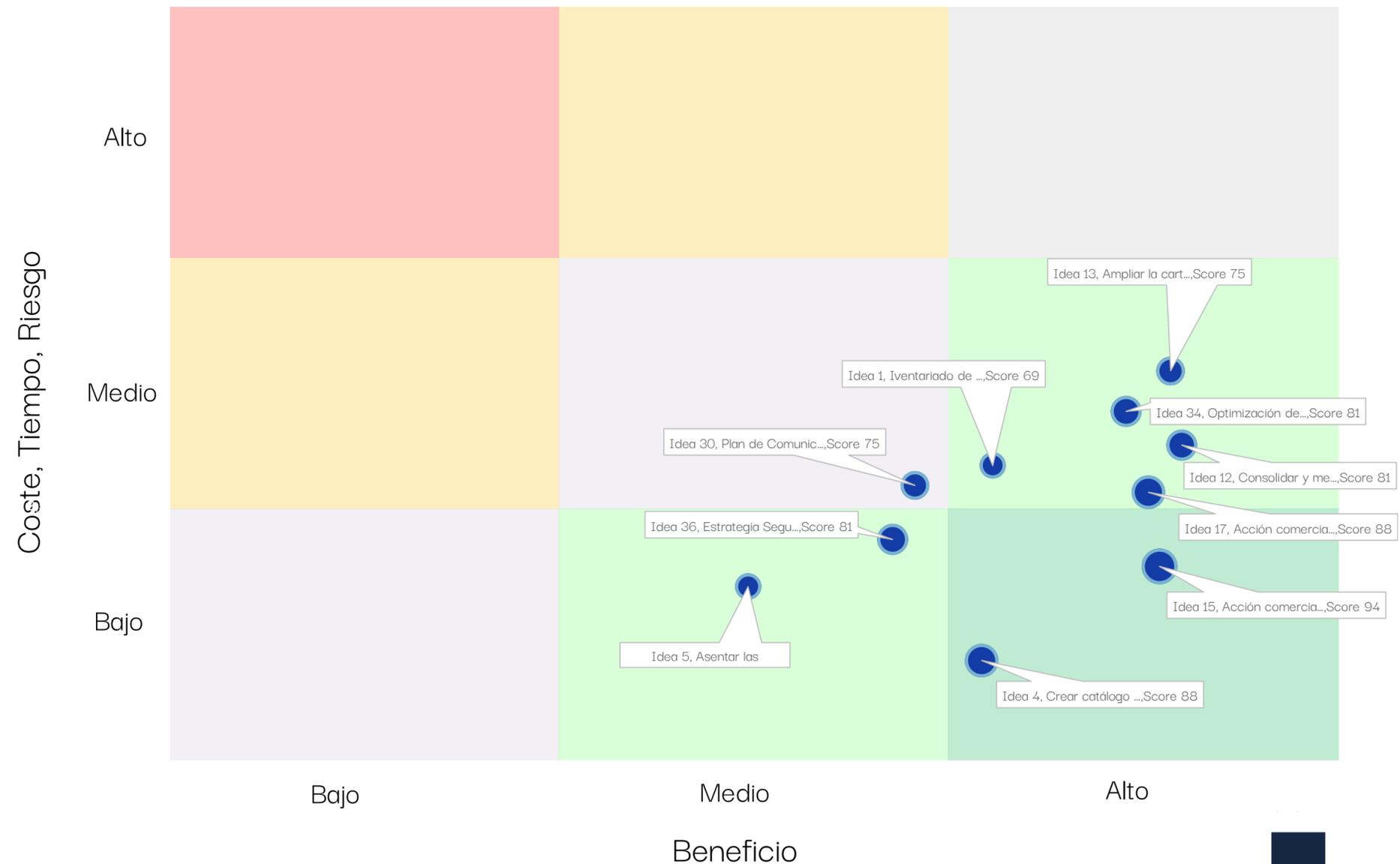
### PARÁMETROS

|                             |             |             |             |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Beneficio potencial         | Grande      | Medio       | Pequeño     |
| Impacto en el negocio       | Positivo    | Ninguno     | Negativo    |
| Inversión                   | Alta        | Moderada    | Baja        |
| Tiempo                      | Corto plazo | Medio plazo | Largo plazo |
| Riesgo para la organización | Alto        | Moderado    | Bajo        |
| Riesgo técnico              | Alto        | Moderado    | Bajo        |

### RESULTADO BAREMACIÓN INICIATIVAS

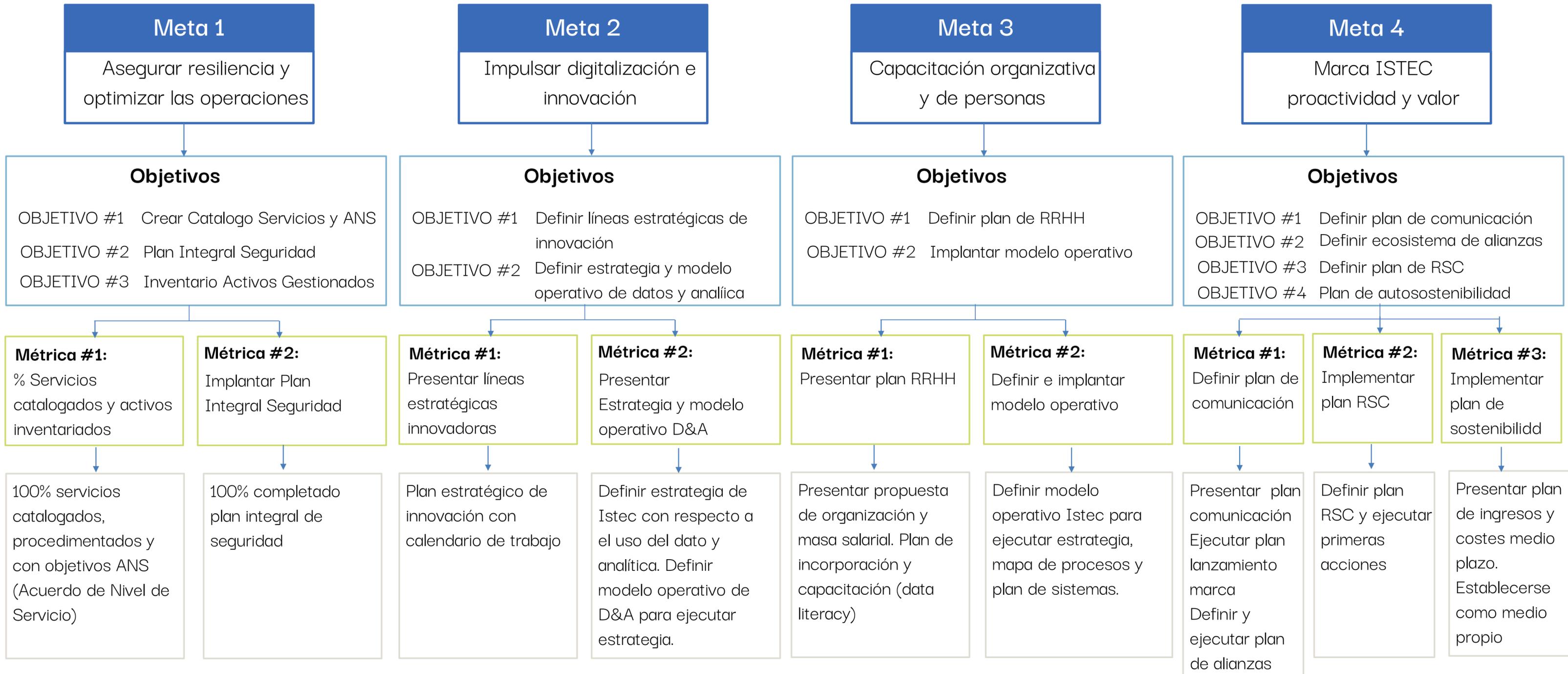
| Nº | Puntuación | Iniciativa  |
|----|------------|---|
| 1  | 69         | Inventariado de activos   |
| 4  | 88         | Crear catálogo de servicios y definir sus niveles mínimos de calidad                    |
| 5  | 69         | Asentar las bases de modelo organizativo y operativo                                    |
| 12 | 81         | Consolidar y mejorar la calidad de los servicios prestados                              |
| 13 | 75         | Ampliar la cartera de servicios en todas las áreas y mejorar los resultados financieros |
| 15 | 94         | Acción comercial interna (medio propio)   |
| 17 | 88         | Acción comercial externa  |
| 30 | 75         | Plan de Comunicación a la sociedad y clientes   |
| 34 | 81         | Optimización de costes y fondos de recuperación   |
| 36 | 81         | Estrategia Seguridad Integral   |

### MAPA DE INICIATIVAS



## 8. MÉTRICAS

## Identificación de métricas – Iniciativas Corto Plazo



## 9. COMUNICACIÓN



Contexto

- EXTERNO:**
- Social
- Crisis pandemia
  - Transformación digital
- Económico
- Crisis económica
  - Fondos recuperación
- Tecnológico
- Tecnologías habilitadoras
  - Mercado de las telecomunicaciones
- Estratégico
- Plan España Digital 2025
- INTERNO**
- GVA
- Plan de Gobierno
  - Estrategia digital
  - Estrategia DGTIC
  - Medio propio
- ISTEC
- Sociedad de nueva creación
  - Objeto social
  - Modelo operativo básico
  - Mejorar capacidades IT
- Personas
- Necesidad de captación de talento y capacitación
  - Liderazgo

Misión

Ser instrumento de GVA para facilitar la transformación digital de la sociedad, prestando servicios resilientes e innovadores de telecomunicaciones, tecnologías de la información y certificación electrónica

Visión

- Ser pieza clave en la Transformación Digital de:
- La Administración, impulsando y apoyando la digitalización y los proyectos innovadores
  - La Sociedad, reduciendo la brecha digital
  - El Tejido Empresarial, fomentando el desarrollo, la digitalización y el emprendimiento en sectores emergentes
- A través del talento de nuestro equipo y el uso inteligente de los datos y las capacidades tecnológicas

Principios

Orientación Al Resultado / Sencillez y Experiencia / Agilidad / Innovación Y Actualidad Teconológica / Calidad, Eficiencia y Resiliencia / Apertura / Sostenibilidad / Seguridad Integral / Políticas de Igualdad / Transparencia

Metas

- Asegurar resiliencia y optimizar las operaciones
- Impulsar la Digitalización y la innovación
- Capacitación organizativa y personas
- Marca ISTEC innovación y valor

Objetivos

- Ser fiables y seguros en los servicios
- Optimizar los costes operativos
- Garantizar resiliencia
- Garantizar la privacidad y disponibilidad de los servicios prestados
- Acelerar la digitalización de servicios y procesos internos
- Ser más ágiles con un nuevo modelo operativo
- Innovación disruptiva
- Ser más ágiles con un nuevo modelo organizativo
- Conseguir una organización data-driven
- Mejorar la satisfacción de Stakeholders y usuarios
- Incrementar la comunicación interna y externa
- Sostenibilidad - Medio Propio
- Igualdad y transparencia

Iniciativas

- Optimización de costes / ISTEC Data Driven / Ciberseguridad / Plan Sistemas
- Infraestructuras y Sistemas
  - Modelo de servicios
  - Gestión activos
  - Digitalización interna ISTEC
  - Modelo de innovación
  - Dimensionamiento organizativo
  - Estructura organizativa
  - Roles clave
  - Gestión Conocimiento
  - Fomento de la proactividad
  - Plan de Comunicación
  - Acuerdos institucionales
  - Proyección externa
  - Ser autosostenible
  - RSC

Riesgos

RIESGO Y PROABILIDAD

- Pandemia y situación económica derivada (M)
- Falta de cobertura en los sisitemas (A)
- Falta de talento en tecnologías emergentes (M)
- Ciberseguridad - incremento exposición (M)
- Seguridad física (M)

A=Alto M=Medio B=Bajo



## 10. ANEXO

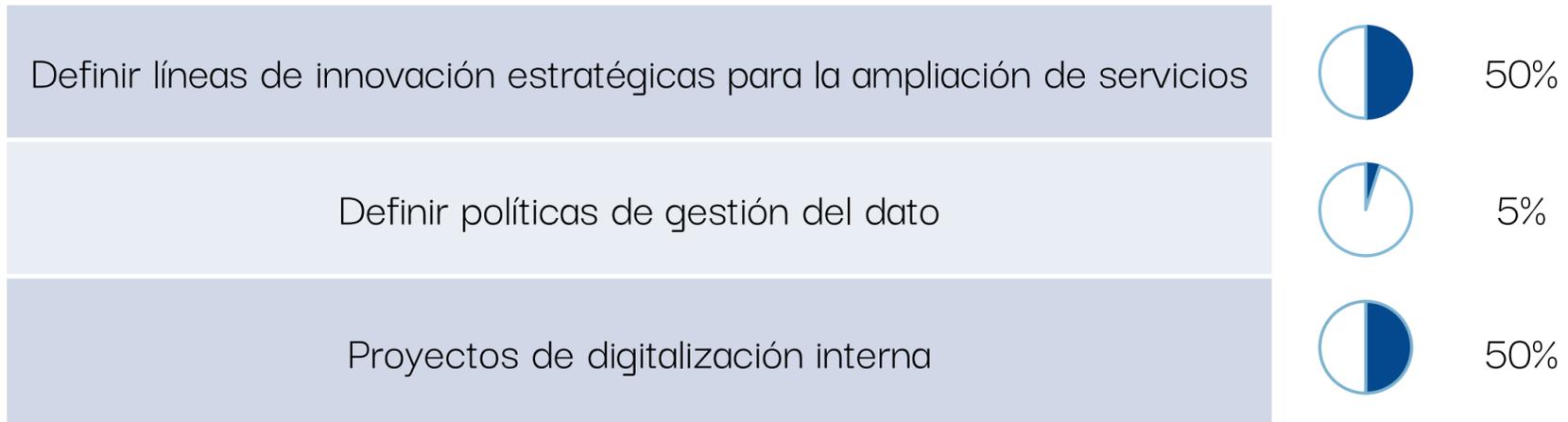
Grado de avance de iniciativas  
corto plazo

## Iniciativas - Asegurar resiliencia y optimizar las operaciones

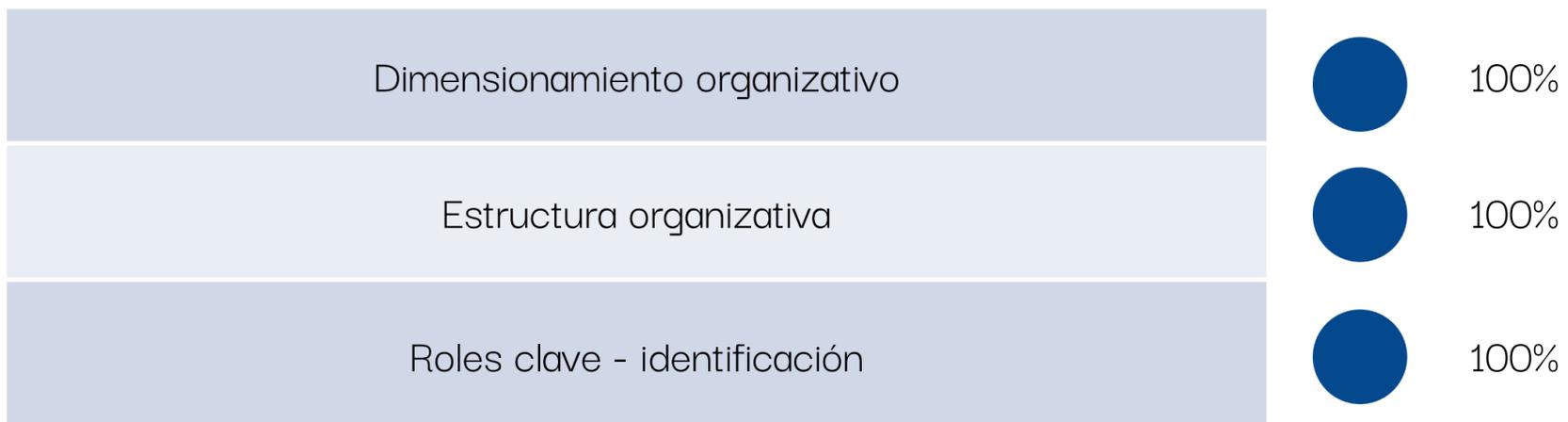
|                             |   |   |      |
|-----------------------------|---|---|------|
| INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS | Inventariado de activos   |    | 50%  |
|                             | Definir líneas de actuación hacia red única   |    | 45%  |
| SERVICIOS                   | Consolidar en una única sociedad las funciones que se llevan a cabo desde distintas entidades del sector público instrumental |    | 100% |
|                             | Crear catálogo de servicios y definir sus niveles mínimos de calidad  |    | 15%  |
| GESTIÓN                     | Asentar las bases de modelo organizativo y operativo  |  | 30%  |
|                             | Gestión integral documental   |  | 15%  |
|                             | Integración ERP   |  | 75%  |
|                             | Transparencia   |  | 85%  |
|                             | Seguridad y Salud Laboral   |  | 100% |



## Iniciativas – Impulsar la digitalización y la innovación



## Iniciativas – Capacitación organizativa y de personas



## Iniciativas – Marca ISTECS innovación y valor

| CONTINUADO EN EL TIEMPO  |
|--|
| Plan de Comunicación a la sociedad y clientes                              |
| Plan de marketing y RRSS   |
| Acuerdos institucionales para formar al sector                             |
| Proyección externa – presencia en foros                                    |
| Plan RSC   |
| Asegurar autosostenibilidad, equilibrio social y ambiental de las acciones |
| Asegurar condición de medio propio   |

Plan de marketing y RRSS elaborado



Servicio PRL implantado





**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**Conselleria d'Hisenda  
i Model Econòmic**

**istec.**  
IMPULSANT CONNEXIONS