



PLAN ESTRATÉXICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA E BO GOBERNO RESUMO EXECUTIVO



“

**Invertir en coñecementos
produce sempre os mellores
beneficios. ”**

Benjamin Franklin

INDICE

01.INTRODUCCIÓN.....	5
02. DIAGNÓSTICO DA SITUACIÓN ACTUAL	8
02.01.ANÁLISE DAFO	8
02.02.MATRIZ DE CONFRONTACIÓN E ESTRATEXIAS RESULTANTES.....	10
03. FORMULACIÓN ESTRATÉXICA.....	14
03.01.MISIÓN, VISIÓN, VALORES.....	14
03.02.OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS DO PLAN	15
03.03.LIÑAS ESTRATÉXICAS DE ACTUACIÓN.....	17
04. MAPA DE ACTUACIÓNS	24
05.CONFRONTACIÓN DE ACTUACIÓNS	29
05.01.PRIORIZACIÓN DAS ACTUACIÓNS	29
05.02.CRONOGRAMA DE ACTUACIÓNS GLOBAL	31
05.03.CRONOGRAMA DE ACTUACIÓNS PARA O 2017.....	35
05.04.ESCENARIO ORZAMENTARIO	36
06.DIRECCIÓN, AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DO PLAN.....	42
06.01.ORGANIZACIÓN	42
06.02.METODOLOXÍA PARA O SEGUIMIENTO DO PLAN	43
06.03.INDICADORES DE AVALIACIÓN	45



01 INTRODUCCIÓN

01. INTRODUCCIÓN

Os cambios experimentados polas sociedades do século XXI están a supoñer transformacións que afectan practicamente a todas as esferas da persoa. A chamada Transformación dixital, de feito, está supoñendo unha progresiva incorporación, a veces de xeito silencioso pero sostido no tempo, de novas tecnoloxías, de novas canles, de novos medios que implican melloras evidentes na calidade da vida das persoas.

As Administracións Públicas non son alleas a este proceso de transformación, e nun escenario de actualización constante da relación entre Administración e Administrado, están a redefinir a súa natureza e as súas funcións para lograr un modelo de servizo público centrado no cidadán, integrador, eficiente e transparente, actuando como axentes do cambio e procurando mellorar a cohesión económica, social e territorial.

Neste contexto, entran en vigor durante o 2015 as **Leis 39/2015 de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas (Lei 39/2015 en adiante)** e a **Lei 40/2015 de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público (Lei 40/2015 en adiante)**, que veñen a consolidar un novo modelo de administracións no que se deben impoñer as relacións por canles electrónicas sobre outros modelos máis tradicionais. Non obstante, a

posta en marcha dun proxecto de modernización implica cambios a nivel organizativo, normativo, técnico e funcional que deben ser avaliados desde un prisma social, integrador e de xestión do cambio, sen perder de vista a normativa xurídica actual que poida ser de aplicación.

Neste contexto, o Concello de Santiago de Compostela dispónse a redactar o seu **Plan Estratéxico de Administración Electrónica, Transparencia e Bo Goberno**, instrumento polo que alcanzar unha administración máis eficiente, adaptada ao marco xurídico vixente, e que sitúa aos composteláns no epicentro das súas actuacións. Este Plan Estratéxico, considerado como unha iniciativa prioritaria pola propia Alcaldía, marcará a folla de ruta do Concello de Santiago de cara a ofrecer un completo catálogo de servizos de Administración Electrónica, suscitando as iniciativas que temporalmente sexa necesario abordar para conseguir o grao de modernización que a sociedade actual require.

Neste senso, o carácter transformador do Plan Estratéxico transcende o horizonte político das lexislaturas, e parte da realidade de que unicamente mediante un esforzo colectivo e sostido no tempo é posible acadar os resultados esperados.

O Plan Estratéxico sitúa aos composteláns no epicentro das súas actuacións.

A redacción do Plan Estratéxico de Administración Electrónica, Transparencia e Bo Goberno é un traballo colectivo de todos os empregados do Concello de Santiago de Compostela, que actúan baixo uns obxectivos comúns para trazar as liñas mestras dunha nova etapa, marcada pola modernización, a colaboración, a eficiencia e a calidade no servizo público.



O Concello de Santiago de Compostela pretende definir co Plan Estratéxico a **folia de ruta para o despregue masivo da Administración Electrónica**, de forma que se converta nunha administración máis próxima, transparente, adaptada ás demandas dunha cidadanía cada vez máis informada e co-responsable e ao mesmo tempo innovadora na prestación de servizos públicos de calidade.



02 DIAGNÓSTICO DA SITUACIÓN ACTUAL

02. DIAGNÓSTICO DA SITUACIÓN ACTUAL

Tal e como se indica ao longo do documento, o elemento clave da formulación estratéxica realizada foi a análise do punto de partida do Concello, é dicir, “onde estamos”, para o que se realizou unha análise mediante a metodoloxía DAFO (Debilidades, Ameazas, Fortalezas, Oportunidades).

A continuación recóllense os datos resultantes máis relevantes extraídos do diagnóstico DAFO realizado.

02.01. ANÁLISE DAFO

A análise DAFO (Debilidades, Ameazas, Fortalezas, Oportunidades) é un instrumento que axudará a entender os factores estratéxicos críticos do Concello de Santiago, para unha vez identificados, usalos e apoiar neles os cambios a abordar.

A análise DAFO é unha metodoloxía amplamente estendida na realización de Plans estratéxicos, que permite facer un diagnóstico da situación actual arredor das seguintes variables:

- **Ámbito interno:**
 - Fortalezas. Capitalizar os nosos puntos fortes e explotalos estratexicamente.
 - Debilidades. Tomar conciencia das mesmas e traballar para superalas.
- **Ámbito externo:**
 - Oportunidades. Aproveitalas, potenciando e desenvolvendo a súa influencia.
 - Ameazas. Construír barreiras, frealas na medida do posible, mitigalas.

Á hora de abordar a análise DAFO do Plan seguiu-se un proceso sistemático que se pode resumir na seguinte gráfica.



Ilustración 1.- Proceso sistemático seguido para a realización da análise DAFO

O obxectivo final é a identificación das estratexias que, segundo o diagnóstico de situación actual, son as máis idóneas de cara á aplicación no Plan Estratéxico. Unha vez posto en contexto a metodoloxía en cuestión, preséntanse a continuación o DAFO identificado no ámbito do Plan Estratéxico.

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ÁMBITO INTERNO	D.O.1. Carencia de liderado á hora de implantar directrices e procesos comúns. D.O.2. Barreiras culturais para a introdución da Administración Electrónica. D.O.3. Recursos humanos insuficientes para poder asumir a Administración Electrónica. D.T.4. Mapa de aplicacións actual con carencias e en proceso de obsolescencia. D.T.5. Infraestruturas tecnolóxicas actuais de redes e sistemas insuficientes. D.N.6. Escaso avance normativo na Administración Electrónica. D.OP.7. Recursos insuficientes para prestar un soporte de calidade tanto á cidadanía como a empregados internos.	F.O.1. Iniciativa considerada estratéxica pola Alcaldía. F.O.2. Financiamento inicial para poder arrancar o Plan. F.T.3. Avances previos do Concello en Transparencia e Administración Electrónica que poderán facilitar o impulso do Plan Estratéxico. F.T.4. Avances no ámbito da depuración e unificación de información do Concello. F.O.5. Predisposición de usuarios en diferentes departamentos para participar no proxecto. F.T.6. Servizos electrónicos xa dispoñibles dentro da actual "Carpeta do Cidadá".
	AMEAZAS	OPORTUNIDADES
ÁMBITO EXTERNO	A.O.1. Un cambio de goberno no Concello podería condicionar a execución do Plan Estratéxico. A.N.2. Imaxe negativa do Concello polo retraso no cumprimento da normativa vixente. A.O.3. Restricións orzamentarias impostas ao Concello desde organismos externos. A.T.4. Dificultades para poder interoperar e/ou recibir documentos ou información doutras Administracións. A.T.5. Aumento repentino da actividade por Sede electrónica que poida implicar problemas de rendemento dos sistemas. A.OP.6. Saturación dos mecanismos de soporte ante un incremento repentino da actividade na Sede Electrónica.	O.O.1. O proxecto pode servir para consolidar unha estrutura organizativa estable. O.O.2. Posibilidade de lanzar iniciativas en prazos de tempo razoables. O.O.3. O apoio político permitirá facilitar tanto alianzas con outras administracións como financiamento externo adicional. O.T.4. Un arranque case "en branco" da iniciativa permitirá integrar mellor os ámbitos do proxecto. O.N.5. A entrada en vigor das Leis 39/2015 e 40/2015 pode servir para romper resistencias. O.T.6. O Concello poderá valorar solucións de Administración Electrónica cedidas por parte de outras Administracións.

Ilustración 2.- Análise DAFO realizado no marco do Plan Estratéxico de Administración Electrónica



02.02. MATRIZ DE CONFRONTACIÓN E ESTRATEXIAS RESULTANTES

Unha vez elaborada a matriz DAFO, procedeuse a realizar unha confrontación entre as variables internas e as externas. Neste confrontación, outórgase unha ponderación a cada relación a partir das respostas aos seguintes interrogantes:

RELACIÓN ENTRE FORTALEZAS E OPORTUNIDADES (F-O)	Se acentúo a fortaleza, ¿podo aproveitar mellor a oportunidade? ¿En que medida?
RELACIÓN ENTRE FORTALEZAS E AMEAZAS (F-A)	Se acentúo a fortaleza, ¿Estou a minimizar a ameaza? ¿En que medida?
RELACIÓN ENTRE FORTALEZAS E AMEAZAS (D-O)	Se supero a debilidade, ¿podo aproveitar mellor a oportunidade? ¿En que medida?
RELACIÓN ENTRE FORTALEZAS E AMEAZAS (D-A)	Se supero a debilidade, ¿minimizo a ameaza? ¿En que medida?

Das ponderacións outorgadas a cada relación, extráese unha matriz resultante que permitirá identificar o tipo de estratexia máis acorde á realidade do Concello de Santiago.

Desta forma, en cada cuadrante no que se relacionan as variables internas e externas, asígnouse un peso (ponderación) da seguinte forma:

	Relación forte		Relación media		Relación débil
--	----------------	--	----------------	--	----------------

Con estas consideracións de partida, a matriz resultante sería a seguinte.

		AMEAZAS							OPORTUNIDADES					
DEBILIDADES		A.O.1.	A.N.2.	A.O.3.	A.T.4.	A.T.5.	A.OP.6.	A.N.7.	O.O.1.	O.O.2.	O.O.3.	O.T.4.	O.N.5.	O.T.6.
	D.O.1.													
	D.O.2.													
	D.O.3.													
	D.T.4.													
	D.T.5.													
	D.N.6.													
	D.OP.7.													
FORTALEZAS	F.O.1.													
	F.O.2.													
	F.T.3.													
	F.T.4.													
	F.O.5.													
	F.T.6.													

Tal e como se pode observar, os cadrantes nos que se revela unha relación máis intensa son os correspondentes a Debilidades-Ameazas e Debilidades-Oportunidades. Isto supón que o tipo de estratexia que deberá aplicar o Concello son de **supervivencia e de reorientación**.



	AMEAZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	Estratexias de supervivencia	Estratexias de reorientación
FORTALEZAS	Estratexias defensivas	Estratexias ofensivas

En todo caso, isto debe compaxinarse co aproveitamento de oportunidades coma a dos fondos EDUSI, que obrigan a establecer prazos e alcances máis ambiciosos nos proxectos, pero que en todo caso serán planificados tendo en conta estas tipoloxías de estratexias.

Os resultados do diagnóstico DAFO marcarán dunha forma notable a filosofía estratéxica do Plan, de forma que os principios inspiradores do mesmo derivan directamente destas dúas tipoloxías.



03 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA



03. FORMULACIÓN ESTRATÉXICA

Unha vez feita a introdución inicial, presentado o contexto e os resultados do diagnóstico DAFO, os seguintes apartados describen de forma pormenorizada o contido estratéxico do Plan.

03.01. MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Os retos que afronta o Concello de Santiago de Compostela no eido da modernización, derivados dunha sociedade cambiante que demanda un novo modelo de Administración Pública, converten ao Plan Estratéxico de Administración Electrónica no instrumento que necesita o Concello para lograr a plena transformación dixital nos vindeiros anos.

Pero para unha correcta contextualización do Plan Estratéxico, compre detallar a continuación a misión, visión e valores sobre os que se definiu o presente Plan.

Misión	Adeguar os servizos, as infraestruturas, a organización e os procesos dispoñibles no Concello de cara a facilitar e mellorar a prestación de servizos á cidadanía compostelá.
Visión	Converter ao Concello de Santiago nunha administración a disposición da cidadanía, que artelle a súa actividade arredor dos principios de modernización, innovación, transparencia e orientación a resultados.
Valores	Concello inclusivo e participativo. Transparencia: “paredes de cristal”. Transformación dixital. Orientación a resultados. Orientación á colaboración. Innovación e mellora continua. Avaliación continua. Estratexia a longo prazo. Cambio harmónico. Confianza. Seguridade. Calidade.

Ilustración 3.- Misión, Visión e Valores do Plan Estratéxico de Administración Electrónica

03.02. OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS DO PLAN

Tal e como se ten indicado en liñas anteriores, o Concello de Santiago de Compostela pretende definir co Plan Estratéxico a folla de ruta para o despregue masivo da Administración Electrónica, identificando e priorizando as actuacións, os recursos e os cambios que compre impulsar.

Partindo do gran obxectivo esencial do Plan Estratéxico, compre mencionar a continuación outros obxectivos que se perseguen co Plan, e que derivan do diagnóstico da situación actual realizado:

- Definir e impulsar un **modelo de Administración Electrónica adecuado** ás necesidades do Concello de Santiago, e que facilite a adaptación da organización á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.
- Promover un **proceso de modernización interno e externo** que permita avanzar de forma paulatina cara unha organización orientada a procesos, na procura de maiores niveis de eficiencia internos e externos.
- Consolidar **hábitos de traballo arredor dos medios electrónicos**, de forma que aséntese unha dinámica de cambio positiva para a implantación da Administración Electrónica, que á súa vez poida facilitar unha progresiva adopción no Concello dunha nova cultura sustentada sobre a calidade e a innovación.

Para o cumprimento dos anteriores obxectivos, e partindo dos tipos de estratexia identificados tras a realización do diagnóstico da situación actual, adoptaranse os seguintes principios que rexerán a estratexia a aplicar:

- **Priorización das actuacións que poidan ofrecer servizos á cidadanía a curto prazo.**
Un dos principios inspiradores do Plan será a priorización daquelas iniciativas que se poidan ofrecer á cidadanía o antes posible. Neste senso, deberase avanzar co obxectivo de impulsar a Sede electrónica do Concello no último trimestre do 2017, a expensas dos avances obtidos na licitación dunha nova plataforma de tramitación electrónica de expedientes.

Se para lograr este obxectivo existen dependencias de forte impacto que haxa que superar, deberase analizar detidamente o impacto desas dependencias e superalas na medida do posible.



- **Adecuación das actuacións á realidade do Concello de Santiago de Compostela, primando a racionalización das implantacións mediante unha adaptación tecnolóxica progresiva, especialmente a través de proxectos piloto.**

O Plan definirá un mapa de actuacións que se adecúe á realidade co Concello, intentando evitar formulacións maximalistas que poidan por en risco a capacidade da organización para asumir un número importante de iniciativas, máxime se se desenvolven varias delas en paralelo.

Así pois, a pesar de que un modelo ideal sería aquel que parta de abaixo a arriba (“Bottom-up”), deberase equilibrar a necesidade de contar con bases tecnolóxicas sólidas e servizos de infraestrutura comúns, e a necesidade imperiosa de ofrecer servizos á cidadanía en prazos de tempo razoables.

Especialmente importante será que estas iniciativas intégrense de forma harmónica coa actividade administrativa cotiá do Concello, de forma que a involucración de usuarios clave dos diferentes departamentos se realice de forma coordinada globalmente. Para isto, apostarase por proxectos piloto que permitan iniciar as actuacións en áreas departamentais concretas e visualizar así os resultados obtidos, antes da súa replicación en toda a organización.

- **Involucrar tanto á Dirección como a toda a organización co obxectivo de consolidar hábitos de cambio, promovendo que a Administración Electrónica sexa visualizada como un proxecto transversal do Concello.**

A implantación da Administración Electrónica suporá, en maior ou menor medida, un cambio cultural importante, que implicará a realización de actuacións e tarefas que desencadeen progresivamente unha maior orientación a procesos da organización.

Neste senso, buscarase unha total adhesión da Alcaldía durante o período do Plan Estratéxico, especialmente para que se poida visualizar a Administración Electrónica non como un proxecto tecnolóxico máis, senón como a transformación definitiva que require o Concello para adentrarse nunha nova etapa caracterizada pola colaboración, na eficiencia, na redución do papel e na innovación.

Asentando internamente esta concepción do proxecto, será máis factible romper posibles resistencias ao cambio.

03.03. LIÑAS ESTRATÉXICAS DE ACTUACIÓN

Partindo dos obxectivos e da formulación estratéxica suscitada, o mapa de actuacións a desenvolver artellarase arredor das seguintes liñas de actuación.

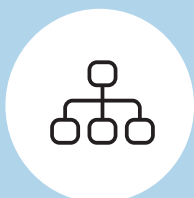


Ilustración 4.- Liñas estratéxicas do Plan

03.03.01. LN 1: DESEÑO DUN MODELO DE GOBERNANZA PARA A E-ADMINISTRACIÓN

Baixo este eixo englobanse todas as actuacións que permitan garantir un correcto engranaxe do Concello e dos axentes e áreas implicadas na posta en marcha das actuacións contempladas no Plan Estratéxico.

Obxectivos específicos:



L1.0.1. Dotar ao Concello de Santiago da estrutura organizativa necesaria para a posta en marcha da Administración Electrónica, a súa avaliación e seguimento posteriores.



L1.0.4. Asegurar a capacitación necesaria para que os empregados do Concello poidan asumir con normalidade as novas plataformas que a iniciativa porá á súa disposición.



L1.0.2. Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse ao marco xurídico vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.



L1.0.5. Poñer en marcha mecanismos de dinamización que permitan prestarlles aos empregados internos o acompañamento necesario para a consolidación de procesos, coñecementos e hábitos, especialmente nas primeiras fases da iniciativa.



L1.0.3. Fomular un modelo de xestión do cambio que facilite os procesos de cambios asociados ás actuacións de Administración Electrónica a impulsar, buscando unha total adhesión da organización en todos os niveis.



L1.0.6. Definir as accións de comunicación necesarias, tanto a nivel interno como externo, que permitan unha óptima difusión da iniciativa.

Áreas de traballo:

ORGANIZACIÓN

Dentro desta liña irán englobadas todas as actuacións que a estrutura organizativa do proxecto vai requirir.

NORMATIVA

Incluiranse nesta liña todas as actuacións que sexan necesarias para a publicación das normas de Administración Electrónica que se identifican no Plan Estratéxico.

OPERACIÓN DOS SERVIZOS

Inclúense aquí as actuacións necesarias para prestar un soporte de calidade tanto no ámbito interno (aos empregados do Concello) como no ámbito externo (un soporte e atención á cidadanía acorde á iniciativa de Administración Electrónica).

Áreas de traballo:

XESTIÓN DO CAMBIO

Serán todas as iniciativas relacionadas coas actuacións necesarias para facilitar o despregue do plan:

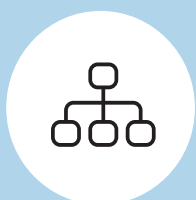
- **Comunicación:** Definiranse todas as actuacións que no ámbito da Comunicación, tanto interna como externa, serán necesarias para a execución do Plan Estratéxico.
- **Formación:** Iniciativas relacionadas coa capacitación do persoal interno do Concello, tanto persoal administrativo, como persoal técnico.
- **Dinamización:** Actuacións de acompañamento aos empregados na posta en marcha das ferramentas contempladas no Plan Estratéxico.



03.03.02. LN 2: FOMENTO DA CIDADANÍA DIXITAL

Baixo esta liña estratéxica englobanse todas as actuacións dirixidas a prestar servizos de Administración Electrónica e/ou Transparencia á cidadanía, sendo por tanto a vertente máis externa do Plan Estratéxico.

Obxectivos específicos:



L2.0.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos.



L2.0.4.Promover hábitos arredor dos medios electrónicos no que atinxe a atención á cidadanía, fomentando unha nova cultura de innovación na actividade administrativa.



L2.0.2.Facilitar á cidadanía a relación co Concello a través de medios electrónicos, evitándolle desprazamentos ás dependencias municipais e facilitando a consulta dos actos administrativos que lle notifique o Concello.



L2.0.5.Ofrecer servizos electrónicos a través de dispositivos móbiles, non só para acceso a información municipal, senón tamén para realización de trámites ou consulta de expedientes.



L2.0.3.Facilitar a empresas, profesionais e emprendedores a realización de trámites co Concello a través de medios electrónicos.



L2.0.6.Promover a transparencia e a participación da cidadanía compostelá a través de canles electrónicas, fomentando a definición de políticas públicas acordes ás necesidades esgrimidas pola cidadanía.

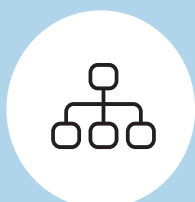
Liñas de traballo:

- **Servizos electrónicos á cidadanía:** Proxectos que faciliten o acceso á cidadanía á tramitación de procedementos administrativos ou á súa consulta a través de medios electrónicos.
- **Transparencia e participación:** Proxectos que permitan facilitar a retroalimentación da cidadanía ao Concello, información que permitirá avaliar o grao de cumprimento do Plan, así como facilitar a formulación de políticas públicas adaptadas ás demandas da poboación.
- **Mobilidade:** Proxectos que permitan ofrecer as funcionalidades ofrecidas á cidadanía baixo unha estratexia global de acceso desde contornas móbiles.

03.03.03. LN 3: ADECUACIÓN DOS PROCESOS E SISTEMAS INTERNOS Á TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

Baixo esta liña estratéxica englobanse todas as actuacións dirixidas a adaptar os procesos, sistemas de información e ferramentas internas de xestión a un escenario de tramitación electrónica.

Obxectivos específicos:



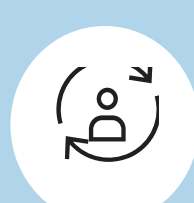
L3.O.1. Dotar aos empregados do Concello de instrumentos e novas plataformas que permitan unha xestión electrónica de expedientes e documentos administrativos baixo directrices comúns.



L3.O.4. Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.



L3.O.2. Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel.



L3.O.5. Facilitar escenarios de interoperabilidade con outras Administracións, tanto a través de novas ferramentas como a través da definición dos modelos de intercambio que se vaian a requirir.



L3.O.3. Promover unha nova cultura arredor dos medios electrónicos, que permita lograr unha organización orientada a procesos.

Liñas de traballo:

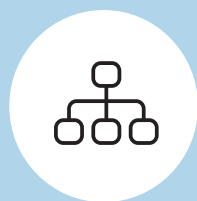
- **Compoñentes de Administración Electrónica:** Actuacións que permitirán dotar ao Concello dos compoñentes esenciais de Administración Electrónica a nivel interno, avanzando así no cumprimento das Leis 39/2015 e 40/2015.
- **Catalogación de procedementos e directrices:** Actuacións que permitan xerar un inventario de procedementos ou trámites municipais, acompañado de directrices e procesos de adopción común polos empregados do Concello.
- **Interoperabilidade:** dentro desta liña de traballo inclúense as actuacións que permitan facilitar o intercambio de información con outras Administracións.



03.03.04. LN 4: MELLORA E RENOVACIÓN DAS INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

Baixo esta liña englobanse todas as actuacións que permitan dotar ao Concello das infraestruturas de redes, sistemas e equipamentos necesarios para a posta en marcha da Administración Electrónica.

Obxectivos específicos:



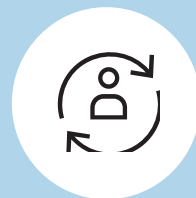
L4.O.1. Adecuar ou renovar as infraestruturas existentes no Concello e adaptalas ás necesidades da prestación de servizos de Administración Electrónica.



L4.O.4. Garantir a seguridade e dispoñibilidade das transaccións nos servizos.



L4.O.2. Promover a implantación de infraestruturas tecnolóxicas que, optimizando os investimentos, sexan comúns a todos os departamentos e non só poidan ser empregadas no ámbito da Administración Electrónica, senón tamén para lograr unha modernización tecnolóxica integral.



L4.O.5. Cumprir as pautas normativas vixentes para que os sistemas do Concello poidan adaptarse ao marco nacional de interoperabilidade e seguridade.



L4.O.3. Promover infraestruturas que faciliten a interoperabilidade e a eficiencia no tratamento da información.



L4.O.6. Mellora da rede de comunicacións do Concello, para garantir non só unha adecuada seguridade na información, senón tamén o impulso da interoperabilidade con redes externas.

Liñas de traballo:

- **Infraestruturas e equipamentos:** Dentro desta liña irán englobadas todas as actuacións que permitan ao Concello dotarse dos equipamentos necesarios para o impulso da Administración Electrónica.
- **Comunicacións:** Inclúranse nesta liña todas as actuacións que sexan necesarias para dispor dunha rede de comunicacións adecuada ás necesidades que as diferentes actuacións poidan supoñer.
- **Seguridade:** inclúense aquí as actuacións necesarias para dotar ao Plan da seguridade necesaria que se requira, non só a determinada pola criticidade das aplicacións senón tamén a que deriva do marco xurídico vixente.



04 MAPA DE ACTUACIONES



04. MAPA DE ACTUACIÓNS

Unha vez indicadas as liñas estratéxicas, nos seguintes epígrafes indícanse de forma resumida as actuacións identificadas en cada unha delas. Neste catálogo de actuacións existen diferentes tipoloxías que podemos resumir nas seguintes áreas:

- a. Actuacións, proxectos ou iniciativas de posta en marcha das ferramentas esenciais de Administración Electrónica. Serán os que requiran un traballo máis intenso en tanto en canto cada unha destas actuacións debe ser xestionada como proxectos que terán o seu alcance, os seus prazos, os seus equipos de traballo e os seus propios condicionantes, que será necesario xestionar puntualmente de cara ao bo éxito da iniciativa.
- b. Actuacións, proxectos ou iniciativas que supoñen a formalización da organización que se require para executar o Plan. Algunhas destas actuacións non requirirán esforzos moi prolongados no tempo, senón simplemente a toma de decisións organizativas relevantes, pero si se consideran imprescindibles de cara a consolidar un Plan completo a todos os niveis.
- c. Actuacións, proxectos ou iniciativas que deriven na redacción de normas, instrucións ou plans específicos necesarios para a execución do Plan. Este traballo de carácter máis técnico-xurídico requirirá, probablemente, a contratación de asistencias técnicas específicas para apoiar ao persoal do Concello na xestión conxunta de todas as actuacións.
- d. Actuacións, proxectos ou iniciativas que supoñan a modernización de elementos da infraestrutura actual do Concello, ben a través de implantación de novas tecnoloxías e/ou novos medios, ben a través de plans específicos de modernización dos mesmos.

Tal e como se resalta no diagnóstico realizado, o mapa de actuacións indicado está deseñado para que sexa acorde coas tipoloxías de estratexias sobre as que se formulou o Plan: de supervivencia e de reorientación. Tendo en conta estas dúas tipoloxías, **todas as actuacións son de supervivencia, e dúas delas en concreto son de reorientación**, en tanto en canto tratan de buscar un novo modelo de organización.

Estas dúas actuacións non levan asociados nin indicadores de cumprimento, nin custo nin unha periodificación concreta, dado que a súa concepción está máis enfocada ao cambio de organización, á creación dun novo clima que facilite procesos de innovación, e polo tanto, revisten un carácter máis estratéxico de difícil medición.

A continuación inclúese un detalle do mapa completo de actuacións.

Liña estratéxica	Código	Actuación
Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica	P.O.1	Comité de Administración Electrónica
	P.O.2	Oficina de Modernización
	P.O.3	Plan de reforzamento do persoal do Concello (De reorientación)
	P.N.4	Ordenanza de Administración Electrónica
	P.N.5	Normativa reguladora da Sede electrónica
	P.N.6	Política de sinatura electrónica e uso de certificados
	P.N.7	Normativa reguladora do Rexistro
	P.N.8	Política de Xestión documental e arquivo electrónico
	P.N.9	Revisión da normativa de LOPD
	P.OP.10	Plan de xestión do cambio
	P.OP.11	Plan de Comunicación
	P.OP.12	Equipo de dinamización
	P.OP.13	Deseño e posta en marcha dun modelo de Goberno TI (De reorientación)
	P.OP.14	Ampliación recursos do Centro de atención a usuarios
Fomento da cidadanía dixital	P.T.15	Estratexia I*Net (Redefinición das iniciativas on-line do Concello)
	P.T.16	Rexistro electrónico
	P.T.17	Sede electrónica
	P.T.18	Notificacións electrónicas
	P.T.19	Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico
	P.T.20	Carpeta do Cidadán fase 2: Portal do contribuínte



Fomento da cidadanía dixital	P.T.21	Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles
	P.T.22	Portal de datos abertos
	P.T.23	Portal de Transparencia
	P.T.24	Perfil do contratante
	P.T.25	Licitación electrónica
Adecuación dos procesos e medios internos á tramitación electrónica	P.T.26	Rexistro presencial
	P.T.27	Plataforma de sinatura electrónica
	P.O.28	Inventario de procedementos administrativos
	P.T.29	Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 1: despregamento inicial
	P.T.30	Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 2: extensión por departamentos
	P.T.31	Arquivo Electrónico municipal
	P.T.32	Dixitalización e compulsa
	P.T.33	Plataforma de Interoperabilidade
	P.T.34	Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade
	P.T.35	Rexistro de funcionarios habilitados
	P.T.36	Rexistro de apoderamentos
	P.T.37	Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello
	P.T.38	Xestión dos órganos de goberno do Concello
	P.T.39	Plataforma de intelixencia de negocio

Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos	P.T.40	Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello
	P.T.41	Estudo para adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade.
	P.T.42	Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.
	P.T.43	Equipamento TIC do posto de traballo.
	P.T.44	Equipamentos para a dixitalización.

O mapa de actuacións indicado está deseñado para que sexa acorde coas tipoloxías de estratexias sobre as que se formulou o Plan: de supervivencia e de reorientación. Tendo en conta estas dúas tipoloxías, todas as actuacións son de supervivencia, e dúas delas en concreto son de reorientación, en tanto en canto tratan de buscar un novo modelo de organización. As dúas actuacións que encaixan na estratexia de reorientación son as seguintes:

- P.O.3 Plan de reforzamento do persoal do Concello.
- P.OP.13 Deseño e posta en marcha dun modelo de Goberno TI.



05 CONFRONTACIÓN DE ACTUACIONES

05. CONFRONTACIÓN DE ACTUACIONES

Nos seguintes apartados preséntase unha ordenación das prioridades, os tempos de lanzamento así como dos custos asociados a cada unha das actuacións previstas. O obxectivo final é o de suscitar un mapa de prioridades acordes tanto aos obxectivos xenéricos do Plan, como aos principios estratéxicos que marcan o carácter do mesmo, visualizando a coherencia que existe entre o mapa de actuacións e a formulación estratéxica suscitada.

05.01. PRIORIZACIÓN DAS ACTUACIONES

Nos anteriores epígrafes fóronse enumerando as actuacións a desenvolver baixo un mesmo horizonte temporal (2017-2020), e baixo os obxectivos específicos que en cada liña estratéxica se teñen identificado. Precisamente para poder discernir que actuacións presentan un maior nivel de prioridade, empregárase unha metodoloxía que permita determinar sistematicamente o nivel de importancia de cada actuación en base aos seguintes criterios:

Na seguinte gráfica recóllense as actuacións máis prioritarias unicamente entre as consideradas habilitantes, mostradas dunha forma visual e orientativa que permite identificar as áreas nas que deberá estar o foco dos traballos.

Nesta matriz relaciónanse as seguintes variables:

- No eixo horizontal a viabilidade para a súa implantación a curto prazo.
- No eixo vertical o impacto en cidadanía.
- E o diámetro de cada un dos círculos asociados ás actuacións determina o nivel de vantaxe que representa para o Concello, entendendo por vantaxe como a relación entre o grao de importancia da iniciativa e o custo asociado. Isto implica que a menor custo e maior importancia, maior diámetro do círculo en cuestión.



Actuacións habilitantes. Prioridades



Ilustración 10.- Matriz de priorización das actuacións habilitantes

05.02. CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN GLOBAL

Unha vez descritas as actuacións que se suscitan por cada unha das catro grandes liñas estratéxicas, detállase a continuación un cronograma de actuacións global que mostra, a alto nivel, as datas de realización e posta en marcha de cada unha delas.

Ao respecto do cronograma, compre ter en conta os seguintes aspectos:

- a.** En primeiro lugar, e tal e como xa quedou constatado, existe unha importante **dependencia** coa plataforma de tramitación electrónica que no momento de elaboración deste Plan está a licitar o Concello. Aínda que substancialmente o Plan non debería variar en función da tecnoloxía ou tecnoloxías seleccionadas, é certo que en función do deseño máis ou menos modular de cada produto, a secuencia nos despregues propostos podería variar parcialmente.

En todo caso, o esencial sería manter a liña descrita no cronograma, en tanto en canto deriva da tipoloxía de estratexia a aplicar (de supervivencia e de reorientación) que foi detectada durante a elaboración do diagnóstico DAFO.

- b.** En segundo lugar, unha das premisas á hora de confeccionar o cronograma foi a de **racionalizar as implantacións**, tal e como se indica no epígrafe 4.4 Obxectivos Estratéxicos do Plan. Así, tratouse de evitar a execución en paralelo de varias actuacións, o que podería supoñer unha importante asignación de recursos do Concello. Isto non é óbice para que, en caso de ser viable, determinadas actuacións puidesen adiantarse temporalmente para iniciar a súa execución, se non existen dependencias que o impidan.

Feitas estas aclaracións, detállase a continuación o cronograma global.

	2017				2018				2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
P.O.1 Comité de Administración Electrónica																
P.O.2 Posta en marcha dunha Oficina de Modernización																
P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica																
P.N.5 Normativa reguladora da Sede electrónica																
P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados																



	2017				2018				2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
P.N.7 Normativa reguladora do Rexistro																
P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico																
P.N.9 Revisión da normativa de LOPD																
P.OP.10 Plan de xestión do cambio																
P.OP.11 Plan de Comunicación																
P.OP.12 Equipo de dinamización																
P.OP.14 Ampliación recursos do Centro de Atención a usuarios																
P.T.15 Estratexia I*Net (Redefinición das iniciativas on-line do Concello)																
P.T.16 Rexistro electrónico																
P.T.17 Sede electrónica																
P.T.18 Notificacións electrónicas																
P.T.19 Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico																
P.T.20 Carpeta do Cidadán fase 2: Portal do contribuínte																
P.T.21 Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles																
P.T.22 Portal de datos abertos																
P.T.23 Portal de Transparencia																
P.T.24 Perfil do contratante																
P.T.25 Licitación electrónica																

	2017				2018				2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
P.T.26 Rexistro presencial																
P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica																
P.O.28 Inventario de procedementos administrativos																
P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 1: despregamento inicial																
P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 2: Extensión por departamentos																
P.T.31 Arquivo Electrónico municipal																
P.T.32 Dixitalización e compulsa																
P.T.33 Plataforma de Interoperabilidade																
P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade																
P.T.35 Rexistro de funcionarios habilitados																
P.T.36 Rexistro de apoderamentos																
P.T.37 Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello																
P.T.38 Xestión dos órganos de goberno do Concello																
P.T.39 Plataforma de intelixencia de negocio																
P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello																



	2017				2018				2019				2020			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
P.T.41 Estudo para adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade.																
P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.																
P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo.																
P.T.44 Equipamentos para a dixitalización.																

05.03. CRONOGRAMA DE ACTUACIÓN PARA O 2017

Tendo en conta os principios estratéxicos, que identificaban como primeiro fito do proxecto o de dispor da Sede electrónica no último trimestre do 2017, suscítase a continuación un cronograma que contempla só aquelas actuacións que será necesario impulsar durante o mencionado ano para poder lograr o fito indicado.

	2017			
	T1	T2	T3	T4
P.O.1 Creación do Comité de Administración Electrónica				
P.O.2 Posta en marcha dunha Oficina de Modernización				
P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica				
P.N.5 Normativa reguladora da Sede electrónica				
P.N.7 Normativa reguladora do Rexistro				
P.OP.10 Plan de xestión do cambio				
P.OP.11 Plan de Comunicación				
P.OP.12 Equipo de dinamización				
P.OP.13 Ampliación recursos do Centro de Atención a usuarios				
P.T.16 Rexistro electrónico				
P.T.17 Sede electrónica				
P.T.19 Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico				
P.T.26 Rexistro presencial				
P.O.28 Inventario de procedementos administrativos				
P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 1: despregamento inicial				
P.T.31 Arquivo Electrónico municipal				
P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello				
P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.				



05.04. ESCENARIO ORZAMENTARIO

A continuación ofrécese un resumo dos custos que as actuacións contempladas poderán conlevar asociado, agás no caso das dúas actuacións de reorientación (P.O.3 Plan de reforzamento do persoal do Concello e P.OP.13 Deseño e posta en marcha dun modelo de Goberno TI) ás que non se lle asignou un custo determinado partindo da súa filosofía de permitir unha nova organización, o que resulta máis difícil de medir. Ao respecto, compre ter en conta as seguintes cuestións:

- En primeiro lugar, e tal como se ten resaltado ao longo do documento, os custos dalgunhas actuacións están integrados dentro dos custos que supón a adxudicación durante o 2017 dunha nova plataforma de tramitación electrónica, que achegará os seguintes compoñentes:
 - Xestión tributaria
 - Xestión de poboación
 - Xestión de expedientes
 - Servizos de sinatura electrónica
 - Rexistro presencial
 - Plataforma de Interoperabilidade
 - Xestor documental
 - Sede electrónica
 - Rexistro electrónico
 - Arquivo electrónico

Tendo en conta isto, nas actuacións descritas os custos aparecen a 0 €, e o total do concurso (991.735,54 € sen IVE) está asociado no resumo á actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 1: despregamento inicial.

- Do mesmo xeito, pártese dun modelo no que unha mesma licitación poida asumir o custo de varias das actuacións. É o caso da formulación das normas troncais do proxecto (Ordenanza de Administración Electrónica, Norma reguladora da Sede, normativa do Rexistro, Política de sinatura electrónica e renovación normativa LOPD), xa que todas elas quedan englobadas baixo o custo dunha mesma asistencia técnica, incluída na actuación P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica.
- Os custos dalgunhas actuacións, como por exemplo o Plan de Comunicación, dependerán do alcance que teña cada un dos expedientes de licitación a impulsar. No caso mencionado aquí suscítanse accións de comunicación durante toda a vixencia do Plan, polo que nos casos dos anos finais do Plan (2019 e 2020) os custos presentados poderían variar en función das decisións que se vaian adoptando a medida que avanza os proxectos.

- Nalgunhas partidas, como no caso do equipamento de usuario, pártese dun modelo no que se distribúe o custo da adquisición de novos equipamentos en varias anualidades, aínda que a meirande parte deste custo é a correspondente aos equipos informáticos de usuario, que poderían formar parte dunha partida orzamentaria convencional, sen estar enmarcada no Plan Estratéxico de Administración Electrónica.
- As anualizacións dos custos presentadas deben considerarse orientativas, en función do avance de cada licitación a nivel administrativo e a nivel contable poderían sufrir variacións de forma que un custo que se reparte en varios anos sexa concentrado nunha única anualidade, ou ao contrario, un custo que se planifica nun só ano podería repartirse en varias anualidades.
- En xeral, o escenario orzamentario presentado debe considerarse como un marco orientativo, que deberá ir refinándose a medida que se vaian licitando cada un dos contratos mediante os que se poderán impulsar as iniciativas aquí presentadas.

Feita esta introdución, o escenario orzamentario valorado é o seguinte.

	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
P.O.1 Comité de Administración Electrónica					
P.O.2 Posta en marcha dunha Oficina de Modernización	90.000,00 €	120.000,00 €	120.000,00 €	120.000,00 €	450.000,00 €
P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica	100.000,00 €				100.000,00 €
P.N.5 Normativa reguladora da Sede electrónica					
P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados					
P.N.7 Normativa reguladora do Rexistro					
P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico					
P.N.9 Revisión da normativa de LOPD					



	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
P.OP.10 Plan de xestión do cambio					
P.OP.11 Plan de Comunicación	90.000,00 €	45.000,00 €	30.000,00 €	18.000,00 €	183.000,00 €
P.OP.12 Equipo de dinamización	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	240.000,00 €
P.OP.14 Ampliación recursos do Centro de Atención a usuarios	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	240.000,00 €
P.T.15 Estratexia I*Net (Redefinición das iniciativas on-line do Concello)		120.000 €		120.000 €	240.000,00 €
P.T.16 Rexistro electrónico					
P.T.17 Sede electrónica					
P.T.18 Notificacións electrónicas					
P.T.19 Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico	50.000 €				50.000,00 €
P.T.20 Carpeta do Cidadán fase 2: Portal do contribuínte					
P.T.21 Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles			36.000,00 €		36.000,00 €
P.T.22 Portal de datos abertos	Asúmese que a actuación podería ser financiada a través do Programa de Cidades Intelixentes subscrito con Red.es				
P.T.23 Portal de Transparencia	Asúmese que a actuación podería ser financiada a través do Programa de Cidades Intelixentes subscrito con Red.es				
P.T.24 Perfil do contratante					
P.T.25 Licitación electrónica					
P.T.26 Rexistro presencial					

	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica					
P.O.28 Inventario de procedementos administrativos					
P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 1: despregamento inicial	991.735,54 €				991.735,54 €
P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos. Fase 2: Extensión por departamentos					
P.T.31 Arquivo Electrónico municipal					
P.T.32 Dixitalización e compulsa					
P.T.33 Plataforma de Interoperabilidade					
P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade		90.000 €			90.000 €
P.T.35 Rexistro de funcionarios habilitados				60.000,00 €	60.000,00 €
P.T.36 Rexistro de apoderamentos				60.000,00 €	60.000,00 €
P.T.37 Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello		18.000,00 €	18.000,00 €		36.000,00 €
P.T.38 Xestión dos órganos de goberno do Concello					
P.T.39 Plataforma de intelixencia de negocio				120.000,00 €	120.000,00 €



	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello	120.000,00 €				120.000,00 €
P.T.41 Estudo para adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade.				100.000 €	100.000 €
P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.	90.000 €				90.000 €
P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo.	No escenario orzamentario non se inclúe o custo total, a expensas de determinar anualmente o número de equipos a adquirir.				
P.T.44 Equipamentos para a dixitalización.		50.000,00 €			50.000,00 €
TOTAL (Cifras sen IVE)					3.256.735,54 €



06 DIRECCIÓN, AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DO PLAN



06. DIRECCIÓN, AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DO PLAN

Unha vez detalladas a formulación estratéxica do Plan, así como o mapa de actuacións e a súa planificación, indícanse a continuación as liñas mestras de como o proxecto vai ser dirixido e avaliado. En primeiro lugar indícase como se concibe o Plan Estratéxico á hora de realizar a dirección e seguimento do mesmo, e a continuación detállanse as funcións, competencias e órganos asignados á gobernanza do mesmo.

06.01. ORGANIZACIÓN

Tal e como queda indicado ao longo do Plan, para a posta en marcha das actuacións contempladas, será necesario que o Concello defina e poña en marcha unha estrutura organizativa que garanta un modelo de gobernanza integral, así como a adecuación da organización á natureza dos proxectos que están por chegar.

Así pois, en liña coas actuacións suscitadas, a estrutura organizativa necesaria para a execución do Plan estará dotada das seguintes figuras:

- Comité de Administración Electrónica
- Dirección do programa
- Oficina de Modernización

Dunha forma xerarquizada, esta estrutura organizativa podería resumirse da seguinte forma.

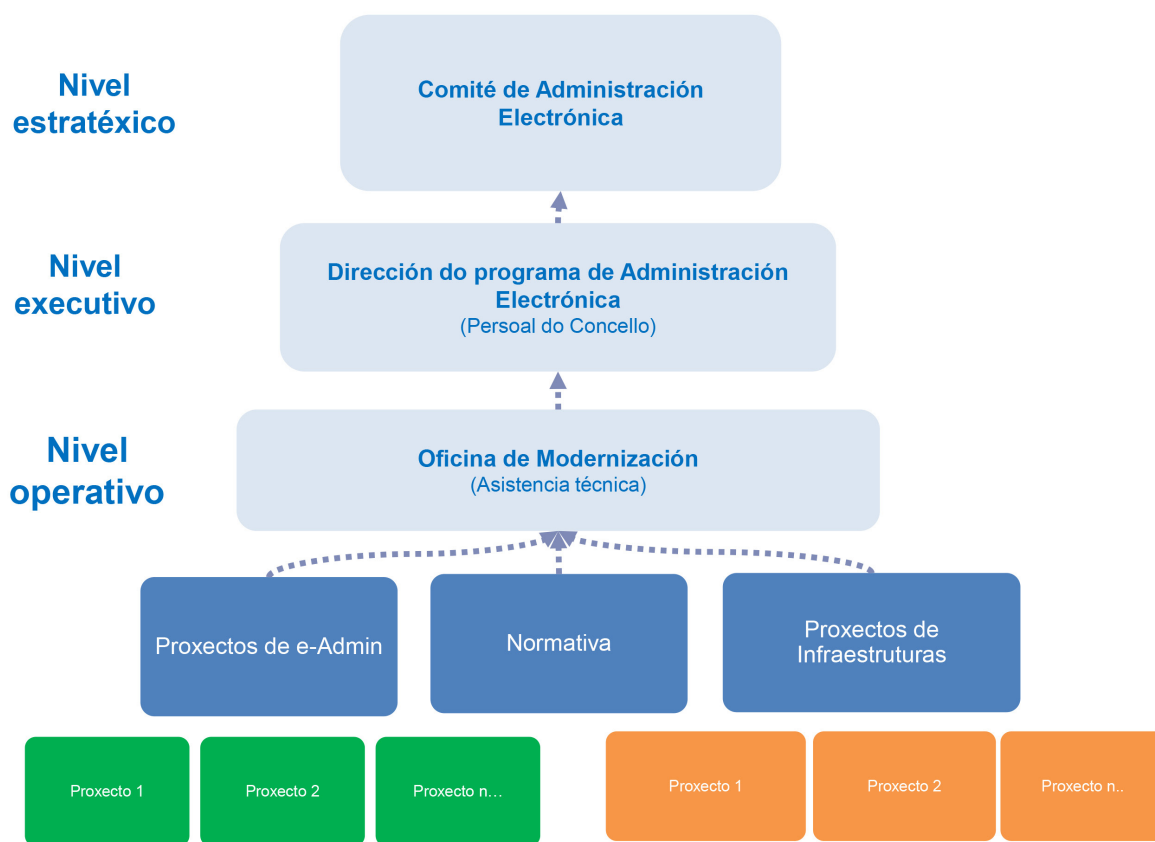


Ilustración 14.- Estrutura organizativa proposta para o proxecto

A continuación detállanse as funcións e competencias de cada unha das figuras indicadas.

06.02. METODOLOXÍA PARA O SEGUIMENTO DO PLAN

Dentro do marco de gobernanza necesario para o despregue do Plan Estratéxico, o seguimento do mesmo será unha das tarefas máis evidentes a abordar polos roles e estruturas comentadas nos epígrafes anteriores. Este seguimento, que adoitará distintas vertentes en función do actor que o está a exercer (estratéxico, executivo, operativo) require dunha metodoloxía específica que facilite as labores de inicio, execución, monitorización e control sobre o estado do proxecto en global e de cada actuación en particular.

De aí que o Plan Estratéxico non estea limitado a unha mera formulación da estrutura organizativa e das actuacións necesarias, senón que tamén formula unha metodoloxía a alto nivel para realizar un lanzamento, seguimento e control do Plan.

Nas seguintes liñas descríbese pormenorizadamente as liñas mestras desta metodoloxía.

Posta esta metodoloxía en operación nun plano temporal, suporá os seguintes fitos de seguimento.

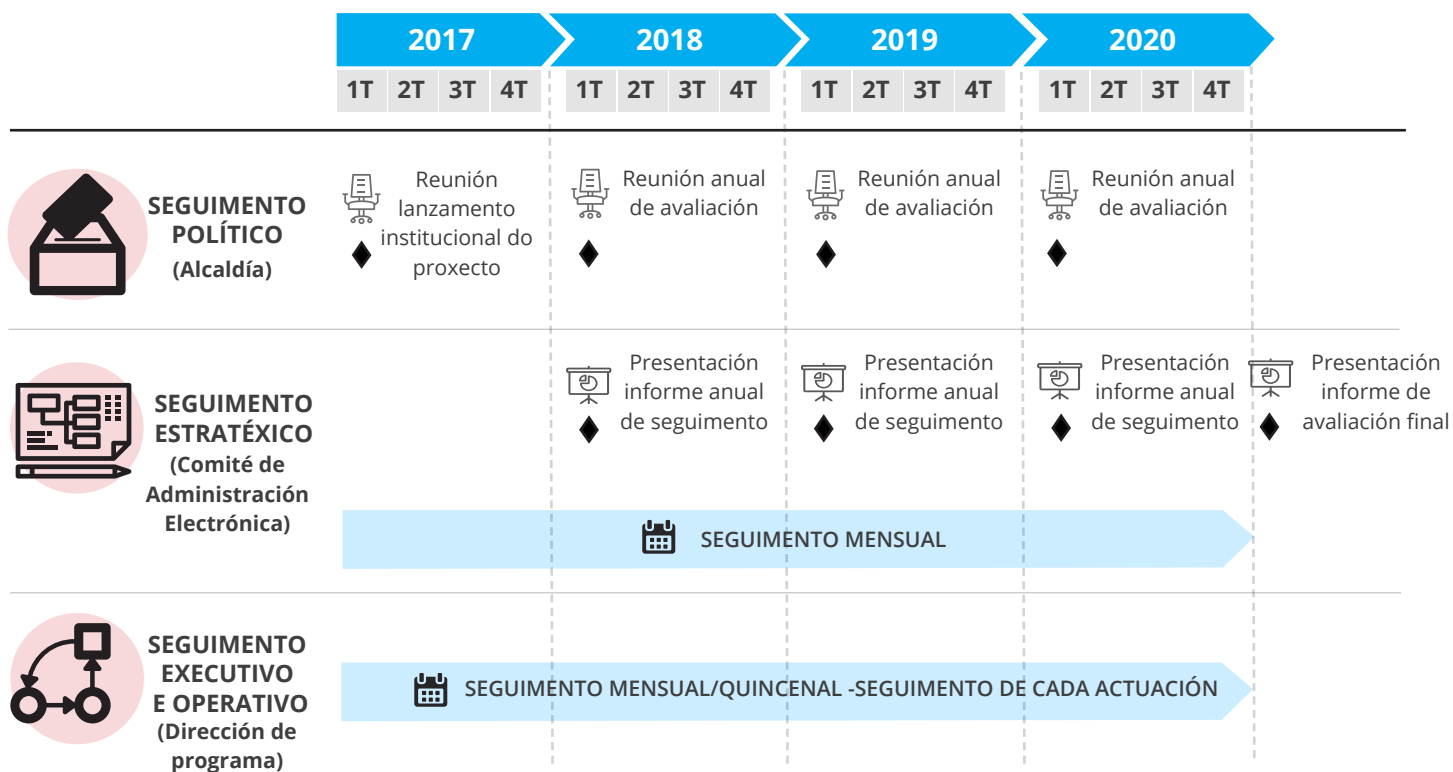


Ilustración 7.- Metodoloxía para o seguimento do Plan. Fitos máis relevantes.

06.03. INDICADORES DE AVALIACIÓN

Para poder avaliar a consecución dos obxectivos específicos en cada unha das actuacións contempladas, defínense un conxunto de indicadores de seguimento. Á hora de formulalos, tivéronse en conta os seguintes factores:

- O **tipo de estratexia identificada** como a máis idónea para o Plan Estratéxico, evitando formulacións de difícil medición ou xestión, apostando por modelos máis realistas e asumibles para o Concello.
- A cada indicador asígnase un **valor esperado ou obxectivo**, así como a anualidade na que esperan conseguirse eses valores. Compre aclarar que en moitos deles non existe un indicador de partida co que poder realizar unha medición de avance, polo que se opta por un modelo de indicadores de cumprimento (Cúmprese ou non se cumpre) e non tanto por un modelo de indicadores de mellora continua (Porcentaxe de mellora acadada en relación á situación actual).
- A formulación de indicadores de avaliación e seguimento presenta dificultades nalgunha das actuacións indicadas, dado que a súa **obxectivación** non resulta doada. Neses casos óptase por un modelo de indicadores básico que poderá ser refinado con posterioridade en función dos avances das actuacións e do Plan en xeral.
- Proponse un modelo de indicadores que poidan ser avaliados en dous momentos diferentes: unha primeira avaliación cando teñan transcorrido dous anos, por tanto tomando como referencia os datos de decembro de 2018; unha segunda avaliación cos datos obtidos ao final do horizonte temporal do Plan, por tanto tomando como referencia os datos de decembro de 2020.
- Todas as actuacións deseñadas conlevan un indicador asociado, excepto as actuacións tipificadas como “de reorientación” (P.O.3 Plan de reforzamento do persoal do Concello e P.OP.13 Deseño e posta en marcha dun modelo de Goberno de TI), que como tales buscan alcanzar un novo modelo de organización, polo que non se asignou un indicador específico de medición.
- A modo de resumo, compre aclarar que este conxunto de indicadores debe considerarse como unha formulación inicial que poderá ir complementándose con outros novos, a medida que avancen as actuacións ao longo do período de vixencia da estratexia.

Feitas estas aclaracións, enuméranse a continuación os indicadores iniciais.



Id	Actuación	Indicador	Avaliación intermedia		Avaliación final	
			Valor obxectivo	Data de avaliación	Valor obxectivo	Data de avaliación
I.1	P.O.1 Comité de Administración Electrónica	Número total de reunións realizadas polo Comité de Administración Electrónica	18	Decembro 2018	40	Decembro 2020
I.2	P.O.2 Oficina de Modernización	Número total de informes mensuais elaborados pola Oficina de Modernización	18	Decembro 2018	42	Decembro 2020
I.3	P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica	Ordenanza de Administración Electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente	Si	Decembro 2017		
I.4	P.N.5 Normativa reguladora da Sede electrónica	Normativa de Sede electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente	Si	Decembro 2017		
I.5	P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados	Política de sinatura electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente	Si	Maio 2018		
I.6	P.N.7 Normativa reguladora do Rexistro	Normativa do Rexistro aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente	Si	Decembro 2017		
I.7	P.N.8 Política de Xestión documental e arquivo electrónico	Política de xestión documental aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente	Si	Maio 2018		
I.8	P.N.9 Revisión da normativa de LOPD	Normativa de LOPD revisada e actualizada segundo necesidades da Administración Electrónica e resultados do estudo de adaptación ao ENS			Si	Decembro 2020

I.9	P.OP.10 Plan de xestión do cambio	Plan de xestión do cambio elaborado, verificado polo Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.	Si	Decembro 2017		
I.10	P.OP.11 Plan de comunicación	Número de accións totais do Plan de Comunicación	2	Xaneiro 2018	6	Decembro 2020
I.11	P.OP.12 Equipo de dinamización	Número total de ordes de traballo recibidas polo dinamizador.	780	Decembro 2018	2.500	Decembro 2020
I.12	P.OP. 14 Ampliación recursos do Centro de atención a usuarios	Número total de chamadas internas atendidas polo CAU en relación aos novos servizos de Administración Electrónica.	250	Decembro 2018	800	Decembro 2020
I.13	P.T.15 Inet	Redeseño do portal institucional a nivel de deseño gráfico e arquitectura de información			Si	Decembro 2020
I.14	P.T.16 Rexistro electrónico	Número total de procedementos con inicio por rexistro electrónico.	45	Decembro 2018	180	Decembro 2020
I.15	P.T.17 Sede electrónica	Número total de procedementos electrónicos dispoñibles na Sede para inicio e consulta posterior	45	Decembro 2018	220	Decembro 2020
I.16	P.T.18 Notificacións electrónicas	Número total de procedementos electrónicos dispoñibles para notificar electrónicamente	4	Decembro 2018	150	Decembro 2020
I.17	P.T.19 Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico	Número total de solicitudes presentadas na nova Carpeta do Cidadá	2.500	Decembro 2018		



I.18	P.T.20 Carpeta do cidadán fase 2: portal do contribuínte	Número total de trámites tributarios totais dispoñibles			25	Decembro 2020
I.19	P.T.21 Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles	Número total de descargas da aplicación para dispositivos móbiles			500	Decembro 2020
I.20	P.T.22 Portal de datos abertos	Número total de fontes de datos dispoñibles no Portal de datos abertos.			8	Decembro 2020
I.21	P.T.23 Portal de Transparencia	Número total de indicadores de transparencia dispoñibles no Portal de Transparencia			16	Decembro 2020
I.22	P.T.24 Perfil do contratante	Existencia dun novo servizo de Perfil do contratante do Concello			Si	Decembro 2020
I.23	P.T.25 Licitación electrónica	Número total de procedementos licitados electronicamente			16	Decembro 2020
I.24	P.T.26 Rexistro presencial	Número total de asentos de entrada	4.500	Decembro 2018	65.000	Decembro 2020
I.25	P.T.26 Rexistro presencial	Número total de asentos de saída	27.000	Decembro 2018	27.000	Decembro 2020
I.26	P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica	Número total de documentos asinados electrónicamente a través do Portasinaturas	3.000	Decembro 2018	15.000	Decembro 2020
I.27	P.O.28 Inventario de procedementos administrativos	Número total de procedementos inventariados	226	Decembro 2018	226	Decembro 2020
I.28	P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.	Número total de procedementos modelados no xestor de expedientes	80	Decembro 2018	225	Decembro 2020
I.29	P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.	Número total de expedientes tramitados no xestor de expedientes	2.200	Decembro 2018	22.500	Decembro 2020

I.30	P.T.31 Arquivo Electrónico municipal	Número total de documentos almacenados no xestor documental	10.000	Decembro 2018	40.000	Decembro 2020
I.31	P.T.32 Dixitalización e compulsa	Número total de documentos presentados polo cidadán dixitalizados na plataforma.			3.000	Decembro 2020
I.32	P.T.33 Plataforma de Interoperabilidade	Número total de servizos incorporados á plataforma de interoperabilidade			8	Decembro 2020
I.33	P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade	Estudo finalizado, presentado no Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.			Si	Decembro 2020
I.34	P.T.35 Rexistro de funcionarios habilitados	Número total de habilitacións a funcionarios			10	Decembro 2020
I.35	P.T.36 Rexistro de apoderamentos	Número total de representacións xestionadas na plataforma			250	Decembro 2020
I.36	P.T.37 Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello	Integración do SIX (Sistema de Información Xeográfica) no novo xestor de expedientes.			SI	Decembro 2020
I.37	P.T.38 Xestión de órganos de goberno	Número total de resolucións tramitadas na nova plataforma.			120	Decembro 2020
I.38	P.T.39 Plataforma de intelixencia de negocio	Número total de informes configurados na plataforma de intelixencia de negocio.			8	Decembro 2020
I.39	P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello	Reenxeñeiría da rede de comunicacións realizada	SI	Decembro 2018	1	Decembro 2020



I.40	P.T.41 Estudo para a adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade	Estudo finalizado, presentado no Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.			SI	Decembro 2020
I.41	P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.	Capacidades da plataforma ampliadas a nivel de RAM, procesamento e almacenamento, como mínimo nun 50% das capacidades actuais.	Si	Marzo 2018		
I.42	P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo.	Número total de empregados do Concello con certificado de empregado público dispoñible.	30	Decembro 2018	60	Decembro 2020
I.43	P.T.44 Equipamentos para a dixitalización	Número total de equipos de dixitalización operativos	6	Decembro 2018	8	Decembro 2020



PLAN ESTRATÉXICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA E BO GOBERNO

WWW.SANTIAGODECOMPOSTELA.GAL