



PLAN ESTRATÉXICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA E BO GOBERNO



“

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

Benjamin Franklin

INDICE

01.INTRODUCCIÓN.....	5
02.CONTEXTO	8
02.01.MARCO NORMATIVO. ESPECIAL REFERENCIA ÁS LEIS 39/2015 E 40/2015.....	8
02.02.O CONCELLO EN CIFRAS.....	12
02.03.INICIATIVAS ACTUAIS DO CONCELLO A TER EN CONTA.....	19
03. DIAGNÓSTICO DA SITUACIÓN ACTUAL	22
03.01.ANÁLISE DAFO	22
03.02.MATRIZ DE CONFRONTACIÓN E ESTRATEXIAS RESULTANTES.....	31
04. FORMULACIÓN ESTRATÉXICA.....	35
04.01.METODOLOXÍA PARA A FORMULACIÓN DA ESTRATEXIA	35
04.02.ESTRUTURA DO PLAN ESTRATÉXICO	36
04.03.MISIÓN, VISIÓN, VALORES.....	38
04.04.OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS DO PLAN	39
04.05.DESTINATARIOS DO PLAN ESTRATÉXICO	41
04.06.LIÑAS ESTRATÉXICAS DE ACTUACIÓN.....	42
05. MAPA DE ACTUACIÓNS	44
05.01.LN 1: DESEÑO DUN MODELO DE GOBERNANZA PARA A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	49
05.02.LN 2: FOMENTO DA CIDADANÍA DIXITAL	79
05.03.LN 3: ADECUACIÓN DOS PROCESOS E SISTEMAS INTERNOS Á TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA	111
05.04.LN 4: MELLORA E RENOVACIÓN DAS INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS.....	165
05.05.AGRUPACIÓN DAS ACTUACIÓNS.....	176
06.CONFRONTACIÓN DE ACTUACIÓNS	180
06.01.PRIORIZACIÓN DAS ACTUACIÓNS.....	180
06.02.CRONOGRAMA DE ACTUACIÓNS GLOBAL	187
06.03.CRONOGRAMA DE ACTUACIÓNS PARA O 2017.....	190
06.04.ESCENARIO ORZAMENTARIO	191
07.DIRECCIÓN, AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DO PLAN.....	197
07.01.CONCEPCIÓN E DIRECCIÓN GLOBAL.....	197
07.02.ORGANIZACIÓN	199
07.03.METODOLOXÍA PARA O SEGUIMIENTO DO PLAN	210
07.04.XESTIÓN DO CAMBIO.....	215
07.05.INDICADORES DE AVALIACIÓN	218
08.ANEXOS	225
08.01.FICHA MODELO PARA O INVENTARIO DE PROCEDEMENTOS	225
08.02.EXEMPLOS DE ACCIÓNS FORMATIVAS A CONTEMPLAR.....	227
08.03.ACRÓNIMOS.....	228



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 **folla 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.

O presente Plan Estratéxico está estruturado da seguinte forma:

CAPÍTULO I. Introducción.

CAPÍTULO II. Contexto.

Presenta un resumo das variables estatísticas, normativas, de contorna, demográficas, tecnolóxicas ou de outra índole que se consideraron relevantes para entender o escenario de partida do Concello.

CAPÍTULO III. Diagnóstico da situación actual.

Ofrece un diagnóstico da situación do Concello, realizado a partir da metodoloxía DAFO (Debilidades, Ameazas, Fortalezas, Oportunidades), identificando a tipoloxía de estratexia máis acorde á realidade actual do Concello. Esta tipoloxía de estratexia, tal e como se poderá observar, guía durante todo o documento dunha forma transversal, a filosofía coa que foron concibidas as diferentes actuacións.

CAPÍTULO IV. Formulación estratéxica.

Este capítulo contén unha síntese do contido estratéxico do Plan, conformado pola misión, a visión e os valores do mesmo, os obxectivos estratéxicos, as liñas estratéxicas de actuación e finalmente as actuacións concretas.

CAPÍTULO V. Mapa de actuacións.

Partindo das catro grandes liñas estratéxicas identificadas, este capítulo ofrece describe as actuacións a impulsar, mediante unha ficha que contén datos relativos ás seguintes cuestións:

- Tipo de actuación
- Planificación temporal
- Custos asociados
- Descrición da actuación
- Tarefas a realizar
- Dependencias con outras actuacións
- E indicadores de avaliación

CAPÍTULO VI. Confrontación das actuacións.

Unha vez descritas cada unha das actuacións, este capítulo ofrece unha visión das prioridades asignadas a cada unha delas, un cronograma global do proxecto, un cronograma de actuacións para o ano 2017 e finalmente un resumo do orzamento estimado para a execución do Plan.

CAPÍTULO VII. Dirección, avaliación e seguimento do Plan.

Este capítulo céntrase na gobernanza do Plan, indicando a organización requirida, a metodoloxía para o seguimento e avaliación do Plan, o modelo de xestión de cambio a aplicar así como os indicadores de avaliación que permitirán no futuro medir o grao de éxito de cada actuación.

CAPÍTULO VIII. Anexos.

Finalmente recóllense varios apartados que se consideraron de interese por gardar relación directa con algún dos ámbitos clave do Plan Estratéxico.



02 CONTEXTO

02.CONTEXTO

Os seguintes apartados constitúen unha síntese do contexto de aplicación ao Plan Estratéxico, contexto que se tivo especialmente en conta á hora de realizar o diagnóstico da situación actual do Concello.

02.01. MARCO NORMATIVO. ESPECIAL REFERENCIA ÁS LEIS 39/2015 E 40/2015

No que atinxe ao contexto do proxecto, resulta especialmente relevante o marco normativo vixente, en tanto en canto veñen de entrar en vigor tanto a **Lei 39/2015 do Procedemento Administrativo Común, como a Lei 40/2015**, que en conxunto, marcan un novo escenario a ter en conta especialmente na definición do Plan Estratéxico de Administración Electrónica.

Ambas as dúas normas, xunto co Plan de Acción de Administración Electrónica Europeo 2016-2020, marcan unha etapa que ten a innovación na prestación de servizos como un principio inspirador básico, e garante ao cidadán a posibilidade de recorrer a medios electrónicos para a relación coas Administracións Públicas.

Plan de Acción de Administración Electrónico Europeo 2016-2020

Desde a formulación a nivel europeo da Estratexia de Lisboa no ámbito da Sociedade da Información, foron diferentes plans os que marcaron para os países membros a folla de ruta na modernización do espazo europeo:

- Plan de Acción de Administración Electrónica 2016-2020 (de recente publicación)
- Plan de Acción de Administración Electrónica 2011-2015
- Plan de acción i2010
- Plan de acción eEurope 2005
- Plan de acción eEurope 2002



Crecemento intelixente

un crecemento intelixente para o desenvolvemento dunha economía que xira en torno ao coñecemento e a innovación,



Crecemento sustentable

un crecemento sustentable a través dunha economía máis eficiente na utilización dos seus recursos, máis ecolóxica e competitiva,



Crecemento integrador

e un crecemento integrador para o fomento dunha economía que destaque polo seu nivel de emprego e redunde na cohesión económica, social e territorial.

Todos eles ían acompañados de obxectivos e medidas concretas que cada país membro tiña que concretar cos seus respectivos plans internos. O último destes Plans, A **Estratexia Europa 2020**, aprobada en marzo de 2016, establece e define tres liñas estratéxicas para afrontar os retos futuros:

O Plan realiza de novo unha aposta polo desenvolvemento da Sociedade da Información, pero esta vez pon o aceno na tecnoloxía como instrumento que permita acadar **sociedades máis inclusivas, intelixentes e sustentables**. Así pois, tendo en conta a importancia estratéxica que reviste o devandito plan da Unión Europea no eido da Administración Electrónica, terase en especial consideración á hora de redactar o Plan Estratéxico do Concello de Santiago de Compostela.

Reforma do Procedemento Administrativo Común: Lei 39/2015

O pasado 3/10/2016 entraba en vigor a Lei 39/2015, de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións públicas, sen dúbida, un fito na actividade dos organismos públicos en tanto en canto substitúe á norma básica no eido administrativo vixente até agora, a Lei 30/92, e perfila un procedemento administrativo de marcado carácter electrónico.

Ademais fusiona os contidos da devandita Lei 30/92 e da Lei 11/2007, de 22 de xuño de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos, normas que quedan derogadas a partir do pasado 3/10/2016.

No que atinxe ao Plan Estratéxico, cabe mencionar que se definen elementos da Administración Electrónica que serán obxecto de análise, estudo e planificación, como son os seguintes:

- Sede electrónica.
- Rexistro electrónico.
- Dixitalización de documentación.
- Expediente electrónico.
- Documento electrónico.
- Arquivo electrónico.
- Sinatura electrónica.
- Notificacións electrónicas.
- Interoperabilidade co resto das Administracións.
- Rexistro de funcionarios habilitados.
- Rexistro de apoderamentos.

Todos estes compoñentes serán obxecto de especial análise no marco da redacción do Plan Estratéxico. As novidades máis relevantes desta norma poderían resumirse nos seguintes puntos:

- **Consagra o dereito e obriga de relacionarse electrónicamente coas Administracións Públicas**, diferenciando neste precepto dous escenarios: o das persoas físicas (que poderán seguir elixindo o medio de relación coa Administración) e os de outras figuras (persoas xurídicas, profesionais como os notarios, rexistradores da propiedade, os seus representantes, entre outros), que están obrigados a empregar medios electrónicos na súa relación coa Administración (Artigo 14 Lei 39/2015).



- Regula os **Rexistros electrónicos** (Artigo 16 Lei 39/2015), obrigando ás Administracións a dispor dun Rexistro Electrónico a disposición do cidadán, que ademais deberá ser interoperable con outras Administracións.

Ademais **os documentos** presentados de maneira presencial ante as Administracións Públicas, **deberán ser dixitalizados** para a súa incorporación ao expediente administrativo electrónico, devolvéndose os orixinais ao interesado, sen prexuízo daqueles supostos en que a norma determine a custodia pola Administración dos documentos presentados.

- No tocante aos dereitos do cidadán, ademais de recoller algúns dos que xa mencionaba a Lei 11/2007 (dereito a coñecer o estado de tramitación do expediente, dereito a obter copias dos documentos, dereito a non achegar documentos que obren en poder das AAPP, entre outros), destaca o feito de que a **consulta a outras administracións asúmese como autorizada por defecto polo cidadán**, agás oposición expresa deste (Artigo 28 da Lei 39/2015).
- A nivel de sinatura e identificación, aparte de regular a sinatura electrónica, admitiranse como sistemas de identificación **calquera dos sistemas de sinatura admitidos**, así como **sistemas de clave concertada** e calquera outro que establezan as Administracións Públicas (Artigos 9-11 Lei 39/2015).
- Regula **a habilitación de funcionarios, así como os rexistros electrónicos de apoderamentos** (Artigos 5 e 6 da Lei 39/2015).
- **Cada Administración deberá manter un arquivo electrónico único** dos documentos electrónicos que correspondan a procedementos finalizados. Os medios ou soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridade, de acordo co previsto no Esquema Nacional de Seguridade, que garantan a integridade, autenticidade, confidencialidade, calidade, protección e conservación dos documentos almacenados (Artigo 17 Lei 39/2015).
- No **cómputo de prazos**, o sábado pasa a ser considerado día inhábil a efectos de cálculos de prazos legais, e introdúcese o cómputo de prazos por horas.

Réxime xurídico do Sector Público: Lei 40/2015

Este lei pretende ser o instrumento polo que as Administracións Públicas vexan facilitada a adopción da Lei 39/2015, que sen dúbida ten derivadas moi importantes a nivel de réxime interior, organización, e simplificación administrativa.

Especialmente relevantes resultan os apartados da norma relativos aos intercambios de información entre Administracións, que esixirán estudos de adaptación ao **Esquema Nacional de Interoperabilidade** e ao **Esquema Nacional de Seguridade**.

A continuación sinálanse as novidades máis relevantes desta norma.

- As Administracións Públicas relacionaranse entre si e cos seus órganos, organismos públicos e entidades vinculados ou dependentes **a través de medios electrónicos**, que aseguren a interoperabilidade e seguridade dos sistemas e solucións adoptadas por cada unha delas, garantirán a protección dos datos de carácter persoal, e facilitarán preferentemente a prestación conxunta de servizos aos interesados (Art. 3.2 Lei 40/2015).
- **Moderniza o réxime de funcionamento dos órganos colexiados**, destacando a xeralización do uso de medios electrónicos para que estes poidan constituírse, celebrar as súas sesións, adoptar acordos, elaborar e remitir actas a través de medios electrónicos. Así pois, serán de uso xeral instrumentos como as vídeo-actas, as convocatorias electrónicas, entre outros sistemas de modernización dos órganos colexiados.
- **As Administracións Públicas poderán identificarse mediante o uso dun selo electrónico** baseado nun certificado electrónico recoñecido ou cualificado que reúna os requisitos esixidos pola lexislación de sinatura electrónica (Artigo 40.1 Lei 40/2015). A relación de selos electrónicos deberá ser pública.
- **Regula o intercambio de datos en contornas pechadas entre administracións.** (Artigo 44 Lei 40/2015).
- De conformidade co disposto na Lei Orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal e a súa normativa de desenvolvemento, cada Administración deberá **facilitar o acceso das restantes Administracións Públicas aos datos relativos aos interesados que obren no seu poder**, especificando as condicións, protocolos e criterios funcionais ou técnicos necesarios para acceder aos devanditos datos coas máximas garantías de seguridade, integridade e dispoñibilidade (Artigo 155.1 Lei 40/2015).

Transparencia e Bo Goberno

Neste ámbito a norma de referencia é a **Lei 19/2013, de 9 de decembro, de Transparencia, Acceso á Información Pública e Bo Goberno**, que ten por obxecto ampliar e reforzar a transparencia da actividade pública, regular e garantir o dereito de acceso á información relativa a aquela actividade e establecer as obrigacións de bo goberno que deben cumprir os responsables públicos.

A Lei aplícase a todas as Administracións públicas e a todo o sector público estatal, así como a outras institucións, como son a Casa da súa Maxestade o Rei, o Consello Xeral do Poder Xudicial, o Tribunal Constitucional, o Congreso dos Deputados, o Senado, o Banco de España, o Defensor do Pobo, o Tribunal de Contas, o Consello Económico e Social e as institucións autonómicas análogas, en relación coas actividades suxeitas a Dereito Administrativo.

A Lei establece as obrigacións de publicación que afectan as entidades públicas para garantir a transparencia na súa actividade e regula o dereito de acceso dos cidadáns á información pública.



Precisamente o Concello ven de aprobar a súa **Ordenanza de Transparencia, Acceso á Información Pública e reutilización de datos da Administración do Concello de Santiago de Compostela**.

Como tal, regula os aspectos esenciais da lei estatal referidos a publicidade activa, acceso a información, reutilización da información do sector público, entre outras cuestións. Sen dúbida, é unha norma que colma as necesidades do Concello neste ámbito, e perfila un marco de actuación no que o Concello poderá desenvolver novas iniciativas de participación e transparencia nos vindeiros anos.

Esta última norma será de especial aplicación durante a formulación do Plan Estratéxico.

Outras normas

Aparte das normas mencionadas, que constitúen o troncal xurídico que deberá ter en conta o Plan, destacan as seguintes normas:

- Lei de Grandes Cidades ou Lei de Medidas para a Modernización do Goberno Local (Lei 57/2003, de 16 de decembro).
- Real Decreto 951/2015, de 23 de outubro, de modificación do Real Decreto 3/2010, de 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade no ámbito da Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Interoperabilidade no ámbito da Administración Electrónica.
- Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local.
- Lei 57/2003, de 16 de decembro, de medidas para a modernización do goberno local.
- Lei 27/2013, de 27 de decembro, de racionalización e sustentabilidade da Administración Local.

02.02. O CONCELLO EN CIFRAS

Nos seguintes apartados preséntanse variables estatísticas que son de especial relevancia á hora de implantar unha iniciativa transversal de Administración Electrónica. A pesar de que o obxectivo do Plan Estratéxico non radica en analizar detalladamente estas estatísticas, suscítanse de forma resumida xa que inciden directamente en aspectos como a prestación de servizos á cidadanía, a identificación de procedementos administrativos a pilotar, así como a selección de grupos de traballo internos que participarán na execución e seguimento do Plan.

Por outra banda, o coñecemento máis polo miúdo da realidade socioeconómica do Concello permitirá responder ás necesidades sociais das e dos composteláns desde as ferramentas que a Sociedade da Información nos poida achegar.

02.02.01. A INSTITUCIÓN.

O Concello de Santiago atende a unha poboación de **95.612 habitantes**, segundo datos do Padrón de xaneiro de 2015, nunha **superficie de 220 km²**. No ámbito rural conta con 27 parroquias, segundo datos do nomenclátor de 2015, o que implica que as políticas de desenvolvemento rural tamén teñen un peso específico no ámbito municipal.

Actualmente traballan na institución uns 650 empregados, cunha idade media que se sitúa en torno aos 50 anos. Estes empregados traballan en diferentes ubicacións xeográficas da cidade, entre as principais sedes do Concello podemos destacar as seguintes:

- Oficinas administrativas do Pazo de Raxoi.
- Oficinas administrativas da rúa Galeras.
- Rede de Centros socioculturais, que suman un total de 47 centros.
- Instalacións deportivas.
- Edificios do Concello para usos varios.

En total, sumando todas estas tipoloxías, cóntanse na actualidade con **94 sedes** do Concello espalladas por toda a contorna do municipio. Delas, unha meirande parte son as que integran a Rede de Centros Socioculturais.

Os órganos de goberno do Concello son a Xunta de Goberno e o Pleno:

- **A Xunta de Goberno** é o órgano municipal que colabora, de xeito colexiado, na función de dirección política que lle corresponde ao alcalde, que é ademais o seu presidente e o encargado de nomear os seus membros.

Entre as atribucións que lle corresponden á Xunta de Goberno está a aprobación de proxectos relativos a ordenanzas, orzamentos e regulamentos, a aprobación de proxectos de ordenación urbanística previa á súa discusión no Pleno, así como a daquelas cuestións que non estean expresamente atribuídas ao Pleno, a aprobación da relación dos postos de traballo e as retribucións dos mesmos de acordo ao orzamento aprobado polo Pleno.

- **O Pleno** é o órgano de máxima representación política da cidadanía dentro do goberno municipal e está constituído polo alcalde e os concelleiros (é precisamente ao alcalde a quen lle corresponde convocar e presidir as sesións plenarias aínda que pode delegar nalgún dos concelleiros).

Adicionalmente tamén existen **Comisións municipais**, que dependen do Pleno Municipal e están constituídas por unha serie de membros que designan os grupos políticos en proporción ao número de concelleiros que cada un deles ten no Pleno. A funcións das comisións concéntranse no estudo, informe e consulta dos temas que se someten ao Pleno, o seguimento da xestión do alcalde e do seu equipo de goberno e a xestión de todas aquelas funcións que o Pleno lle delegue directamente.

02.02.02. VARIABLES DEMOGRÁFICAS E SOCIOECONÓMICAS.

Segundo as cifras do Padrón Municipal a 1 de xaneiro de 2015, Santiago conta con 95.612 habitantes. Unha ollada á evolución da poboación de Santiago reflicte unha tendencia segundo a cal o Concello gañaba poboación ano a ano até os dous últimos nos que se observa unha mingua nos datos oficiais do Padrón.

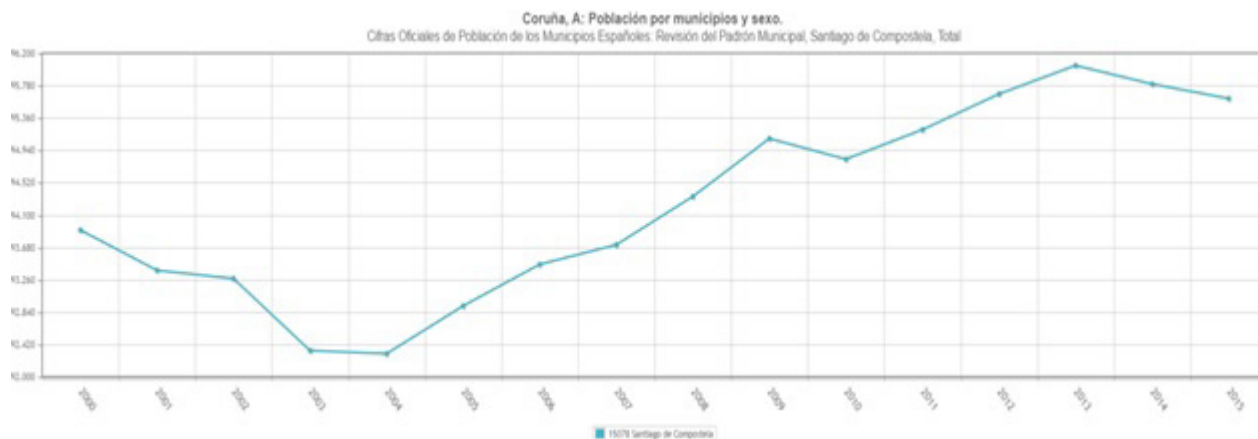


Ilustración 1.- Datos do Padrón de Habitantes a 1/01/2015. Fonte: Instituto Nacional de Estadística.

Estratificando estes datos por segmentos de poboación, vemos que os tramos de idade que concentran máis habitantes son os que van desde os 32 aos 55 anos, que supón un 37% do total, tal e como se pode observar na seguinte gráfica.

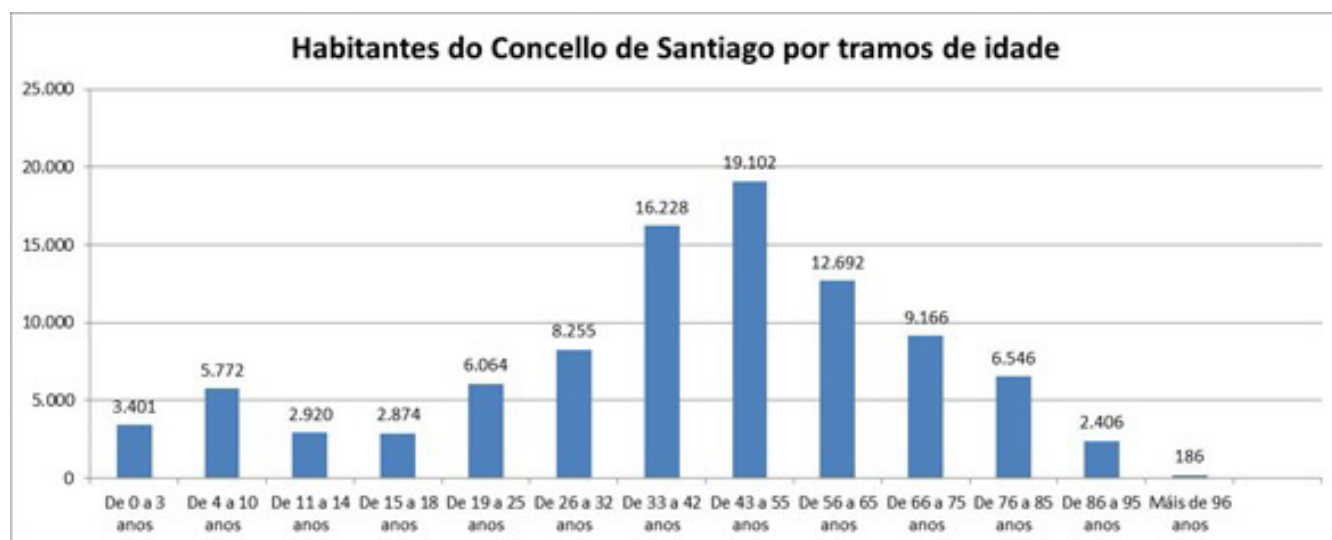


Ilustración 2.- Habitantes do Concello de Santiago de Compostela por tramos de idade a 01/01/2015. Fonte: Padrón de habitantes. INE.

Así, observamos que a porcentaxe de poboación maior de 65 anos en Santiago é, agás en comparación a Pontevedra, a cidade ou gran Concello que menos envellecida ten a súa poboación.

Provincia	Habitantes	Porcentaxe
Coruña A	57.225,00	23%
Ferrol	18.247,00	26%
Santiago de Compostela	19.477,00	20%
Lugo	20.207,00	21%
Pontevedra	15.690,00	19%
Vigo	60.737,00	21%
Ourense	25.741,00	24%

Táboa 1.- Porcentaxe de poboación maior de 65 anos nos grandes concellos de Galicia.

Fonte: INE. Revisión Padrón municipal a 1/01/2015.

O mesmo dato anterior, se o comparamos co resto de Galicia e o resto de España, mostra os seguintes ratios.

Ámbito	Máis de 65 anos
UE-28	18,5%
España	18,6%
Galicia	24,1%
Santiago de Compostela	20,1%

Táboa 2.-Porcentaxe de poboación maior de 65 anos.

Comparativa co resto de Galicia, España e UE. Fonte: Eurostat.

Population. INE. Cifras de poboación. Os datos da UE-28 corresponden ao ano 2014.

Así pois, **a poboación de máis de 65 anos, que representa un 20,1% no Concello de Santiago** é sensiblemente inferior ao do resto de Galicia, onde esa porcentaxe chega ao 24,1% do total da poboación galega.

Finalmente, comparando outros ratios extraídos dos datos do Instituto Galego de Estatística correspondentes ao 2015, vemos que Santiago está nunha zona media a nivel de envellecemento da poboación, idade media ou porcentaxe de poboación menor de 20 anos.



	Idade media no 1 de Xaneiro	Porcentaxe de poboación menor de 20 anos	Porcentaxe de poboación entre 20 e 64 anos	Porcentaxe de poboación de 65 e máis anos
Coruña, A	45,7	15,9	60,9	23,2
Ferrol	47,6	14,9	59,1	26,1
Santiago de Compostela	44,5	16,4	63,5	20,1
Pontevedra	42,9	18,9	62,4	18,6
Vigo	44,2	17,2	62,4	20,4
Lugo	44,3	17,4	62,5	20,1
Ourense	45,8	16,9	59,2	23,9

Táboa 3.- Indicadores de poboación. Ano 2015. Fonte: Instituto Galego de Estatística.

Todos estes datos indican que o Concello de Santiago tiña ata fai pouco un comportamento demográfico sensiblemente mellor que o resto das grandes cidades de Galicia, sen embargo a tendencia dos últimos anos reflicte unha evolución demográfica, en liña co que está a acontecer noutros territorios, en progresión descendente.

En canto a **variables socioeconómicas**, destaca especialmente unha taxa de paro que é a máis baixa entre os grandes concellos de Galicia, situada no mes de setembro no 14,28%, segundo datos da última EPA, tal e como se pode observar na seguinte táboa.

Concello	Taxa da paro
A Coruña	17,53%
Santiago	14,28%
Lugo	16,09%
Ourense	19,24%
Pontevedra	17,93%
Vigo	20,27%
Ferrol	21,55%
Galicia	17,7%

Táboa 4.- Taxa da paro. Fonte: EPA (Enquisa de Poboación activa).
Datos correspondentes a setembro de 2016.

02.02.03. VARIABLES SOBRE SOCIEDADE DA INFORMACIÓN E ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Do mesmo xeito que a poboación de Santiago reflicte datos de menor envellecemento que o resto de Galicia, en ratios estatísticas relacionadas coa Sociedade da Información, uso de Internet e das Novas Tecnoloxías, Santiago tamén presenta indicadores moi positivos, certamente representativos dunha sociedade innovadora que demanda prestación de servizos de alta calidade.

Entre os grandes concellos, con datos do 2013, só A Coruña supera a Santiago na estatística de persoas que usaron internet nas súas relacións coas administracións nos últimos doce meses.

Persoas que usaron internet nas súas relacións coas administracións públicas durante os últimos doce meses. Grandes concellos.		
	2008	2013
Concello de Ferrol	15,64%	37,63%
Concello da Coruña	20,40%	44,65%
Concello de Santiago de Compostela	20,55%	43,68%
Concello de Lugo	15,36%	43,64%
Concello de Ourense	12,49%	36,24%
Concello de Pontevedra	15,31%	34,88%
Concello de Vigo	14,30%	40,35%

Táboa 5.- Instituto Galego de Estatística. Enquisa estrutural a fogares

Outra das variables tipicamente analizadas no eido da Sociedade da Información é o do número de persoas que dispoñen de ordenador e usaron Internet, e tamén aquí Santiago presenta datos semellantes ou mellores aos dos grandes concellos de Galicia.



Persoas que utilizaron o ordenador e internet nos últimos 3 meses. Grandes concellos		
	Ordenador	Internet
Concello de Ferrol	65,35%	68,22%
Concello de Coruña	75,92%	75,44%
Concello de Santiago de Compostela	72,24%	72,37%
Concello de Lugo	70,75%	72,19%
Concello de Ourense	66,60%	68,92%
Concello de Pontevedra	69,04%	71,06%
Concello de Vigo	71,71%	73,48%

Táboa 6.- IGE. Enquisa estrutural a fogares. Nota: os datos fan referencia á poboación de 5 ou máis anos.

A incidencia calcúlase, para cada Concello, como a porcentaxe de persoas que utilizaron o ordenador e internet sobre o total de persoas nese Concello.

Evidentemente, os datos anteriores non reflicten ante que administración se realizan eses trámites, pero debuxan un perfil estatístico moi identificado:

- Un grao de envellecemento menor que nalgúns áreas de Galicia, aínda que cada vez mostrando unha evolución negativa.
- Un perfil universitario que, aínda que posiblemente non está empadroado no Concello, pode ter interaccións co Concello, e estas poderán ser a través de medios electrónicos.
- Agás en comparación co Concello de A Coruña, presenta as mellores estatísticas de trámites realizados por Internet ante as administracións públicas.
- Un servizo actual, como é o de Carpeta Cidadá, cun alto grao de aceptación e moi boas estatísticas.



Así pois, o Concello de Santiago presenta un perfil socioeconómico moi proclive para a recepción de servizos públicos a través de canles electrónicas.

02.03. INICIATIVAS ACTUAIS DO CONCELLO A TER EN CONTA

No contexto do Plan Estratéxico tamén se terán en conta iniciativas do Concello que poderán xerar importantes sinerxías coa de Administración Electrónica, aínda que non naceran asociadas a actividades de modernización no ámbito de TI, senón dos de urbanismo, sostibilidade, transparencia, entre outros.

Neste senso, destacamos as seguintes iniciativas.

1. Smarter together



Trátase dunha iniciativa europea cun horizonte temporal entre o 01/02/2016 e o 31/01/2021, financiado polo programa HORIZON 2020 e focalizada nas seguintes áreas:

- Laboratorios urbanos para a participación cidadá.
- Sistemas de calefacción de barrio e enerxías renovables
- Rehabilitación enerxética global de equipamentos urbanos
- Plataformas de datos e servizos intelixentes vinculados a un concepto de Smart City
- E solucións de e-mobilidade para acadar unha mobilidade sostible.

Smarter Together ten por obxectivo mellorar a calidade de vida nas cidades ofrecendo solucións intelixentes en aspectos cotiáns da vida urbana por medio da integración das chamadas Smart Technologies ou tecnoloxías intelixentes.

Entre as cidades participantes atópanse por unha banda as denominadas lighthouse cities ou cidades faro: Lyon, Viena e Múnic e por outra

banda as follower cities ou cidades seguidoras: Santiago de Compostela, Sofía e Venecia. Tamén participan no proxecto Kiev e Yokohama como cidades observadoras. A estas cidades únenselles como socios tecnolóxicos, outras empresas de sectores tales como o TIC, enerxía e mobilidade.

Tendo en conta as evidentes conexións co Plan Estratéxico, o Concello deberá ter un papel activo á hora de buscar sinerxías entre ambas as dúas iniciativas, que redunden en mellores servizos para a cidadanía de Santiago.

2. Extratexia EDUSI



Recentemente o Concello de Santiago de Compostela recibía na Resolución de 29 de setembro de 2016, da Secretaría de Estado de Orzamentos e Gastos unha axuda de 10.000.000 € para estratexias de Desenvolvemento Urbano, Sostible e Integrado.

Dentro desta cuantía, resérvanse máis de 1.000.000 € para iniciativas de Administración Electrónica e Smart City, polo que o avance do Plan Estratéxico estará claramente condicionado por esta iniciativa.

3.Smart City: Convenio con Red.es para o desenvolvemento da Cidade Dixital intelixente.



O proxecto prevé tres liñas principais de actuación: **datos abertos, participación e transparencia**. A participación do Concello de Santiago de Compostela céntrase nos seguintes apartados:

- Liña de Datos abertos. O obxectivo é a Implantación dun portal de datos abertos aproveitando a plataforma desenvolta polo Concello de Zaragoza, coa previa adaptación das bases de datos e aplicacións informáticas municipais, e colaborando na identificación e priorización de conxuntos de datos e no desenvolvemento de vocabularios.

Concretamente será unha plataforma tecnolóxica dotada dos seguintes compoñentes:

- Creación dunha API REST de datos abertos.
- Adaptación de bases de datos e anotacións.
- Adaptación dos procesos de carga e indexación de datos.
- Adaptación de APIs aos catálogos existentes.
- Creación de estruturas de datos comúns e abertos para a representación dos datos que xestionan as cidades.

- Identificación e priorización colaborativa de conxuntos de datos.
- Xeración de historias de usuario para o uso dos datos.
- Desenvolvemento colaborativo de vocabularios.
- Xeración de documentación e exemplos de uso, e tarefas de difusión e capacitación para facilitar replicación.

- Liña de actuación participación. Entre as iniciativas previstas destacan a implantación dun portal de orzamentos participativos colaborando no deseño do proceso de participación dixital e presencial. En xeral, os obxectivos desta liña son os seguintes.
 - Propostas participativas.
 - Presupostos participativos.
 - Elaboración colaborativa da normativa.
 - A participación dos cidadáns na xestión diaria do Concello.
- Liña de actuación Transparencia. Entre as iniciativas previstas destacan a implantación de mapas colaborativos e dun sistema de queixas e suxestións, reutilizando as plataformas do Concello de Zaragoza, así coma dun sistema de participación na contratación pública.

Nesta mesma liña está previsto o desenvolvemento e implantación dun portal de transparencia tipo baseado en datos abertos, incluíndo a selección e enriquecemento de indicadores de transparencia, a organización de procesos de participación dixital e presencial, e a creación de cadros de mando xerais para conxuntos de cidades.



03 DIAGNÓSTICO DA SITUACIÓN ACTUAL

03. 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.

03.01. 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, mitígalas.

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



Ilustración 3.- 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 4.- Análise DAFO realizado no marco do Plan Estratéxico de Administración Electrónica



03.01.01. DEBILIDADES

O.O.1 Carencia de liderado á hora de implantar directrices e procesos comúns.

Existe unha carencia suñible no que atinxe a directrices de tramitación e procesos comúns, o que derivou até a data actual nunha importante dispersión de procesos entre os diferentes departamentos do Concello. Intimamente ligado co factor anterior, tamén se detectou unha notable falta de conexión, de coordinación e colaboración entre departamentos, botándose de menos especialmente que todas as áreas involucradas na tramitación dun procedemento participen activamente na plataforma actual, AUPAC.

D.O.2 Barreiras culturais para a introdución da Administración Electrónica.

Aínda que en graos diferentes, falta cultura de traballo electrónico en parte dos empregados do Concello. Por outra banda, estamos ante unha organización á que lle costa asumir procesos innovadores, dinámica que hai que romper con actuacións de xestión do cambio e liderado para poder garantir unha óptima adopción da Administración Electrónica.

Ao respecto da xestión do cambio compre destacar que nalgúns departamentos do Concello identificouse un certo escepticismo que pode dar lugar a unha resistencia ao cambio, con actitudes coma o rexeitamento das novas aplicacións informáticas, e que podería tratar de paliarse mediante a aplicación de cambios visibles nas primeiras fases do proxecto.

D.O.3 Recursos humanos insuficientes para poder asumir a Administración Electrónica.

A raíz das entrevistas realizadas tanto a nivel político como técnico, fixéronse patentes as limitacións de recursos humanos existentes na actualidade. Neste senso, destaca tanto a dificultade de contar co número axeitado de efectivos en relación coa carga de traballo de cada departamento, coma contar cos perfís axeitados para a implantación da Administración Electrónica. Por outra banda, aínda sendo un problema xeralizado, compre destacar a desigualdade de recursos entre departamentos.

Resulta especialmente relevante para este proxecto concreto a situación de varios departamentos transversais, como a Oficina de atención ao cidadán ou o Servizo de Informática, en tanto en canto ambos os dous serán actores principais do cambio impulsado polo Plan Estratéxico.

Ademais da insuficiencia en si mesma de recursos humanos (sexa a nivel cuantitativo ou cualitativo), tampouco se conta na actualidade con manuais específicos de funcións administrativas, nin información sólida que permita realizar unha medición obxectiva da actividade administrativa.

Compre ter en conta que será necesario cubrir novas funcións e competencias derivadas do proxecto de Administración Electrónica, como poden ser a centralización de directrices, racionalización e simplificación administrativa, un Responsable de Seguridade, a responsabilidade na promulgación das normas pendentes, entre outras posibilidades. Neste senso, a iniciativa poderá implicar a adaptación dalgúns dos postos de traballo existentes, así como a asignación de novas responsabilidades, aspectos que deberán ser tidos en conta á hora de realizar o despregue do Plan Estratéxico.

D.T.4. Mapa de aplicacións actual con carencias e en proceso de obsolescencia.

En anos anteriores o Concello ten feito avances moi significativos tanto na informatización dos distintos departamentos coma na publicación de información e servizos electrónicos dispoñibles para a cidadanía a través de Internet. Froito deste esforzo o Concello conta no momento de elaboración do Plan Estratéxico cunha base informática importante. Sen embargo, a plataforma tecnolóxica do Concello non dispón dos elementos máis importantes da Administración Electrónica regulados nas Leis 39/2015 e 40/2015: Rexistro electrónico, Arquivo electrónico, dixitalización, compulsa electrónica, Infraestrutura e ferramentas comúns de sinatura electrónica, plataforma de Interoperabilidade, Rexistro de apoderamentos, habilitación de funcionarios, entre outros.

Por outra banda, comprende evolucionar e adaptar a novos estándares a plataforma tecnolóxica actual do Concello, especialmente no que atinxe ao núcleo de aplicacións de xestión troncal: xestión de expedientes administrativos, xestión tributaria e xestión económico-contable.

D.T. 5 Infraestruturas tecnolóxicas actuais a nivel de redes e sistemas insuficientes

No tocante á **plataforma de redes e sistemas**, comprende resaltar que a plataforma de virtualización actual non está concibida para asumir todos os sistemas e contornas que o proxecto de Administración Electrónica poderá requirir. Así pois, e dado que o Plan terá inicialmente un horizonte temporal de catro anos (ata o 2020), deberá ampliarse a actual plataforma de virtualización (en termos de RAM, CPU e disco), de forma que se garanta unha adecuada escalabilidade a medida que vaiamos engadindo servizos, ademais de dotar á infraestrutura de almacenamento actual de sistemas de respaldo da Información, que garantan ao Concello estar protexido ante continxencias que poidan implicar perdas de información.

Tamén se detectaron necesidades a nivel de seguridade no acceso ás infraestruturas do Concello, coma contar con sistemas de control de acceso ao centro de procesos de datos, contar con sistemas de respaldo, controis de acceso á rede de datos, rexistros (logs) de acceso e operación no sistema informático municipal, entre outras posibles medidas.

En canto á **rede de comunicacións**, comprende reforzar a seguridade no acceso a redes e subredes, especialmente entre a rede de servidores e o resto de redes internas, establecer unha canle específica de comunicación coa rede interadministrativa SARA, contar cunha solución axeitada para a prestación de servizos de acceso inalámbrico interno (persoal municipal na rede administrativa), externo (visitantes) ou dedicado (aulas, centros socioculturais, etcétera), adaptar as infraestruturas actuais ao Esquema Nacional de Seguridade, asignar unha canle de ancho de banda adicional específica para os servizos de Administración Electrónica, e renovar elementos de rede (a meirande parte da rede está descatalogada, comezando polos equipos centrais –core-) que deberán estar configurados con mecanismos de balanceo de carga. A nivel de xestión da rede o Concello deberá procurar unha xestión centralizada que permita aplicar políticas de seguridade, e especialmente acadar redundancia como medida elemental, tanto no equipamento activo coma pasivo.



Ao respecto dos accesos inalámbricos, deberase ir a un modelo centralizado de xestión das diferentes redes inalámbricas que existan, non só por unha cuestión evidente de seguridade, senón polos diferentes dispositivos que poidan facer uso da rede. Neste senso, deberase buscar un modelo “byod” (bring your own device), que permita aos empregados do Concello utilizar dispositivos persoais na rede municipal dunha forma segura e controlada.

Desde un punto de vista da operación da infraestrutura tecnolóxica, compre indicar que tanto no que atinxe á infraestrutura como á xestión da rede de comunicacións, é indispensable contar con perfís técnicos cualificados (nivel de enxeñaría), cun alto nivel de especialización, e avanzar na implantación de metodoloxías de xestión tanto desde o punto de vista do despregue de servizos como na xestión cotiá dos mesmos.

En definitiva, do que se trata é de acadar uns parámetros de calidade de servizo axeitados, ofrecendo servizos cun nivel de dispoñibilidade 24*7.

D.N.6. Escaso avance normativo no ámbito da Administración Electrónica.

O Concello de Santiago deberá realizar esforzos importantes no ámbito normativo, dado que non existen actualmente as normas esenciais que a iniciativa poderá requirir: norma reguladora da Administración Electrónica, normativa de posta en marcha da Sede Electrónica, normativa reguladora do Rexistro (tanto presencial como electrónico), ou a Política de Sinatura Electrónica e uso de certificados.

As anteriores normas constituirían o bloque normativo básico e irrenunciable, pero idealmente deberán darse pasos adicionais para formular as seguintes normas: Política de seguridade da información, actualización da normativa de protección de datos de carácter persoal, Adecuación ao ENS e adecuación ao ENI.

D.OP.7. Recursos insuficientes para prestar un soporte de calidade tanto á cidadanía como a empregados internos.

Os mecanismos de atención a usuarios cos que dispón o Concello na actualidade non serán suficientes para dar soporte á cidadanía e aos seus empregados internos. Neste senso, compre que o Concello dote aos equipos actuais de soporte do número de recursos necesario para prestar unha atención de calidade, con procesos e niveis de soporte correctamente definidos.

Por outra banda, será necesario formar non só aos actuais equipos de soporte, senón tamén aos equipos de profesionais TIC cos que poida contar o Concello, dado que todos eles poderán estar directa ou indirectamente vinculados ao soporte prestado.

03.01.02. AMEAZAS

A.O.1 O cambio na Dirección Política do Concello podería implicar cambios na execución co Plan Estratéxico da Administración Electrónica.

Un cambio de goberno no Concello podería traer consigo unha posible reformulación da iniciativa, no suposto de que esa nova Dirección quixese impregnar o Plan dunha visión propia. Isto podería supoñer unha paralización de iniciativas en marcha, reformulación de iniciativas e/ou reasignación de recursos e funcións.

A.N.2 Imaxe negativa do Concello ante o retraso no cumprimento das Leis 39/2015 e 40/2015.

Unha vez que entraron en vigor o pasado 3/10/2016 parte das disposicións de ambas as dúas normas, canto máis tempo transcorra sen poñer en marcha servizos electrónicos, peor percepción poderá ter o entorno sobre o Concello. Por outra banda adoita ser frecuente que organismos con niveis de modernización altos establezan lazos de colaboración de forma máis óptima con organismos co mesmo nivel de avance, e en menor medida con Administracións con máis carencias. Isto poderá supoñer unha barreira para posibles alianzas do Concello con Administracións máis desenvolvidas no ámbito da Administración Electrónica.

A.O.3 Continuidade nas restricións orzamentarias impostas ao Concello desde organismos externos.

No marco actual de esixencia á administración local de redución dos ratios de débeda e déficit, o Concello de Santiago pode verse obrigado no futuro a novos recortes orzamentarios, que poderían acabar afectando a partidas orzamentarias do proxecto de Administración Electrónica.

A.T.4 Sistemas de información pouco adaptados para poder interoperar e/ou recibir documentos ou informacións doutras Administracións.

Nos últimos anos tanto a normativa como a tecnoloxía evolucionaron rapidamente sen que a plataforma tecnolóxica do Concello acompañase esa evolución.

Isto levou a que na actualidade outras Administracións estean máis avanzadas desde un plano tecnolóxico, polo que resultará máis complicado cumprir os preceptos das Leis 39/2015 e 40/2015 en canto a interoperabilidade entre Administracións (interoperabilidade dos rexistros, interoperabilidade de expedientes electrónicos ou de documentos electrónicos, entre outros aspectos).

A.T.5 Aumento repentino da actividade por Sede electrónica que poida implicar problemas de rendemento dos sistemas.

A posta en marcha da futura Sede electrónica require de accións que garantan verificar a estabilidade e rendemento da plataforma tecnolóxica do Concello: estabilidade a nivel de aplicacións e desenvolvementos, a nivel de recursos existentes na plataforma de aloxamento (RAM, CPU, disco), a nivel de rede e comunicacións (ancho de banda suficiente para garantir un rendemento óptimo en caso de concorrencia de usuarios) e a nivel de seguridade.



A.T.6 Saturación dos mecanismos de soporte ante un incremento repentino da actividade na Sede Electrónica.

A posta en marcha da futura Sede electrónica require de accións que reforcen as estruturas e equipos de soporte actuais do Concello, dado que a Sede electrónica supón unha canle máis de interacción coa cidadanía cos mesmos efectos xurídico-administrativos que as canles tradicionais.

A.N.7 Presións e reclamacións da cidadanía por ausencia de normativa reguladora ou de servizos electrónicos.

A inexistencia da normativa reguladora, ou unha normativa incompleta, podería dar lugar a reclamacións da cidadanía que, por diferentes razóns (de oportunidade política, por exemplo) e a pesar da entidade da cuestión de fondo, poidan danar a imaxe do Concello.

Así pois, os traballos de elaboración das normas indicadas deben iniciarse o antes posible, dado que afectan tanto ao ámbito interno como externo do Concello, e ambos vectores deben quedar ben regulados.

03.01.03. FORTALEZAS

F.O.1 Iniciativa considerada estratéxica pola Alcaldía.

A iniciativa de Administración Electrónica do Concello está considerada estratéxica pola Alcaldía. Así, a participación no proceso de elaboración do Plan de persoal da Alcaldía debe ser un indicador positivo, sendo indispensable que esta participación continúe tamén nunha posterior etapa de avaliación e seguimento do Plan.

Neste senso, é positivo que se conciba a iniciativa como unha oportunidade para modernizar o Concello e implantar un novo modelo de funcionamento arredor da calidade e da innovación, que permita ademais a simplificación administrativa, o seguimento dos expedientes, e a redución do papel.

F.O.2 Financiamento inicial para poder arrancar o Plan.

A través da iniciativa EDUSI, o Concello dispón dunha partida comprometida de 1,1 millón de euros para actuacións de Administración Electrónica. Isto supón un impulso económico para, canto menos, poder arrancar o proxecto con bases sólidas e de futuro.

Con esta partida poderase asumir (entre outras posibles actuacións) o custo da licitación na que está a traballar actualmente o Servizo de Informática do Concello, licitación coa que poderá contar cunha nova plataforma de tramitación electrónica de expedientes.

F.T.3 Avances previos do Concello en Transparencia e Administración Electrónica que poderán facilitar o impulso do Plan Estratéxico.

Os avances realizados tanto na Administración Electrónica (redacción do prego de licitación dunha nova plataforma de tramitación electrónica), como no da Transparencia (Aprobación da Ordenanza de Transparencia), ou na Participación (Proxecto de orzamentos participativos, colaboración na iniciativa de Cidades Dixitais intelixentes), achegan un percorrido previo que facilitará o impulso do proxecto, especialmente nas fases iniciais.

F.T.4 Avances no ámbito da depuración e unificación de información do Concello.

As iniciativas de Administración Electrónica requiren bases de datos consolidadas de información, dado que serán varios os sistemas que a deben consumir. Neste ámbito, partimos cun importante recorrido realizado polo Servizo de Xestión, Recadación e Inspección e polo negociado de Padrón de habitantes, xunto co Servizo de Informática, no que atinxe a depurar e unificar a información esencial do Concello, avances que facilitarán o impulso dos proxectos iniciais de Administración Electrónica.

Estes avances centráronse especialmente en dispor de información unificada sobre persoas (tanto físicas como xurídicas que teñan algún tipo de interacción co Concello), e territorio (información sobre elementos territoriais e/ou xeográficos que poidan requirir as diferentes aplicacións do Concello).

F.O.5 Predisposición de empregados de diferentes departamentos para participar no proxecto.

O interese manifestado polos empregados do Concello na iniciativa de Administración Electrónica maniféstase sobre todo nos seguintes ámbitos: por unha banda, existe un alto interese nas accións de formación que a iniciativa poida poñer en marcha. Isto está intimamente ligado coas cuestións xa esgrimidas relativas ao perfil dos empregados, onde destacamos a falta de cultura de traballo electrónico de algúns empregados.

F.T.6 Servizos electrónicos xa dispoñibles dentro da actual “Carpeta do Cidadá”.

O servizo de Carpeta do Cidadá ofrece un importante número de trámites on-line que xa están dispoñibles na actualidade a disposición da cidadanía. Así pois, de cara ao lanzamento da futura Sede Electrónica, o Concello dispón dun traballo previo que permitirá enriquecela e acelerar os prazos da súa posta en marcha, sempre na medida das posibilidades que supoña a futura plataforma de tramitación electrónica.

03.01.04. OPORTUNIDADES

O.O.1 O proxecto pode servir para consolidar unha estrutura organizativa estable.

Dado que a implantación da Administración Electrónica require cambios organizativos, ofrece a oportunidade de definir unha nova estrutura organizativa que, de converterse en estable, e xunto co establecemento de directrices, facilitará a consolidación no Concello de dinámicas de colaboración e cohesión entre departamentos, así como unha maior orientación a procesos.



Por outra banda, unha nova estrutura estable poderá facilitar a consolidación no Concello de dinámicas de colaboración, de cohesión entre departamentos e de orientación a procesos, polo que superando a debilidade da falta actual de directrices e das barreiras culturais aproveitarase mellor esta oportunidade.

O.O.2 Posibilidade de lanzar iniciativas en prazos de tempo razoables.

Dado que existe financiamento inicial e un traballo previo percorrido polo Concello, estase en disposición de lanzar servizos electrónicos en prazos de tempo adecuados. Sempre condicionado aos avances na implantación dunha nova plataforma de tramitación electrónica.

O.O.3 O apoio político permitirá facilitar tanto alianzas con outras administracións como financiamento externo adicional.

Co apoio político que preste Alcaldía á iniciativa, será factible buscar externamente tanto alianzas con outras administracións, como financiamento adicional que permita garantir a execución das iniciativas contempladas no Plan.

O.T.4 Un arranque case “en branco” da iniciativa permitirá integrar mellor os ámbitos do proxecto.

Para o Concello o feito de partir practicamente desde a liña de saída no ámbito da Administración Electrónica é unha oportunidade, dado que poderá aproveitar experiencias de outras Administracións, dispón do coñecemento que supón o estudo realizado ata a data, existe un maior percorrido tecnolóxico no sector, plataformas de interoperabilidade a disposición das Administracións, entre outras vantaxes. Todo isto permitiralle ao Concello cohesionar desde cero e con máis flexibilidade os ámbitos tecnolóxico, normativo, organizativo e operacional.

O.N.5 A entrada en vigor das Leis 39/2015 e 40/2015 pode servir para romper resistencias.

As posibles resistencias á implantación da Administración Electrónica poderán ter un apoio importante no feito de que ambas as dúas normas impoñen un modelo de tramitación electrónica transversal, que deberá ademais quedar reflectido nas normas que vaia a elaborar o Concello.

Adicionalmente, recálcase a necesidade de que exista un liderado importante para consolidar este tipo de medidas, que na práctica buscan os cambios nos hábitos dos empregados.

O.T.6 O Concello poderá valorar solucións de Administración Electrónica cedidas por parte de outras Administracións.

Na actualidade as Administracións Locais teñen á súa disposición importantes infraestruturas tecnolóxicas de Administración Electrónica que ofrecen varias vantaxes: adaptación á normativa vixente, experiencias previas de uso noutras Administracións, o respaldo e soporte dos organismos que os ofrecen, a continua evolución desas plataformas, entre outras cuestións.

A modo de exemplo, a Dirección de Tecnoloxías da Información e das Comunicacións do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas (MINHAP) ofrece a todas as Administracións solucións xa existentes para cubrir diferentes necesidades no eido da Administración Electrónica: identificación dixital do cidadán (cl@ve), suite de produtos de @firma, plataforma de selado de tempos (TS@), sistema de interconexión de rexistros (SIR), Rexistro electrónico de apoderamentos (Apodera), Rexistro de funcionarios habilitados (Habilit@), a plataforma de intermediación de datos, notificacións electrónicas (Notific@), Arquivo definitivo de expedientes (Archive), entre outras.

03.02. 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, asígnase 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.



04 FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

04. FORMULACIÓN ESTRATÉGICA

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.

04.01. METODOLOXÍA PARA A FORMULACIÓN DA ESTRATEXIA

Para chegar á formulación estratéxica presentada, seguiuuse unha metodoloxía conformada polas seguintes características.

1. En primeiro lugar, tras un proceso de diagnóstico interno e externo, e de reflexión aberta, realízase un diagnóstico DAFO que permite visualizar o punto de partida do Concello, e fai aflorar o tipo de estratexia a adoptar máis acorde á realidade do mesmo (neste caso, de supervivencia e de reorientación).
2. Partindo dese diagnóstico de situación, definíronse unha misión (a que nos temos que dedicar actualmente) e unha visión (como queremos ser no futuro), visión que nos permite identificar os obxectivos desexados pola organización. Todo elo acompañado duns valores que subxacen na formulación do Plan Estratéxico.
3. A continuación, recollendo ese prisma que achega a visión, xorde a estratexia a aplicar, conformada por un obxectivo estratéxico aos que debe orientarse o Concello, os cales representan a situación de chegada ("onde queremos chegar") que se pretende alcanzar, e unhas directrices estratéxicas (tamén en consonancia coa supervivencia e reorientación mencionadas).
4. Finalmente ese bloque estratéxico tradúcese en liñas de actuación dotadas de obxectivos específicos, liñas nas que se enmarcan as actuacións, proxectos ou iniciativas que conformarán o alcance final do Plan Estratéxico. Cada unha destas actuacións relaciónase cun ou varios obxectivos específicos de cada liña, e ademais está dotado unha serie de indicadores que permitirán medir o grao de éxito da actuación.

Todo elo en conxunto, permite chegar dunha forma sistemática a un mapa de actuacións adaptadas ás necesidades do Concello de Santiago, de forma semellante a como se indica na seguinte gráfica.



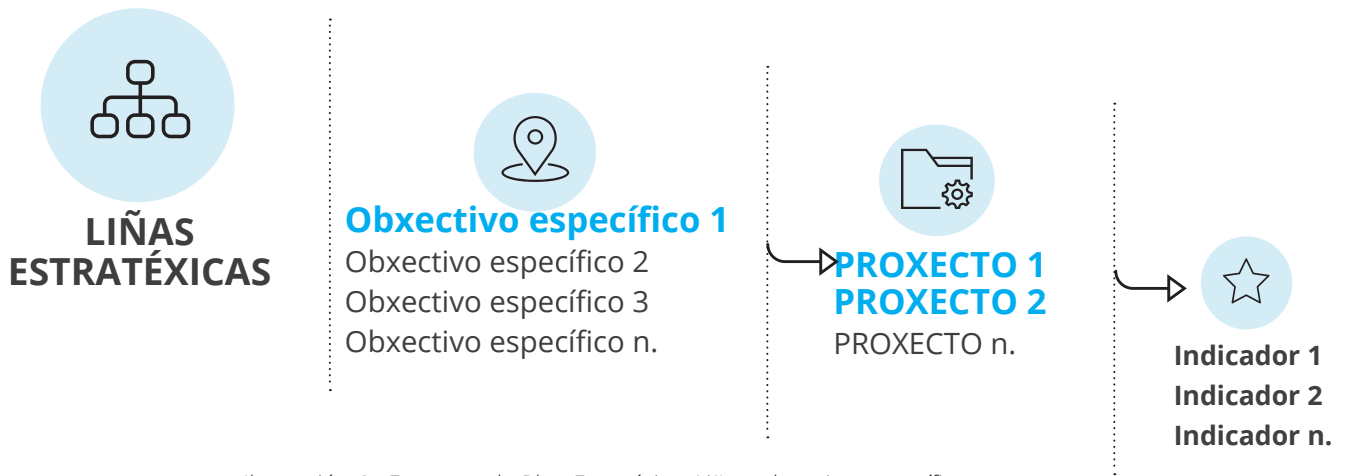
Ilustración 5.- Proceso sistemático para a definición da estratexia

04.02. ESTRUTURA DO PLAN ESTRATÉXICO

A metodoloxía descrita no epígrafe anterior condiciona a estrutura do Plan Estratéxico, conformada por 4 liñas de actuación que serán as áreas de traballo arredor das cales se artellará o despregue da Administración Electrónica. Para cada unha das liñas estratéxicas establécense uns obxectivos específicos, que marcan o camiño a seguir en cada liña, así como unha serie de actuacións para alcanzalos.

Adicionalmente, e tal e como se indicará en epígrafes posteriores, o Plan tamén contempla un conxunto de indicadores que permitirán avaliar o impacto e grao de consolidación de cada unha das liñas estratéxicas definidas.

A devandita estrutura poderíase resumir na seguinte gráfica.



Compre lembrar que o tipo de estratexia que deriva do diagnóstico DAFO (supervivencia e reorientación) condiciona dunha maneira esencial a tipoloxía de actuacións definidas, de forma que existe unha relación directa entre as actuacións deseñadas e a formulación estratéxica definida.



04.03. 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	Adequar 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 7.- Misión, Visión e Valores do Plan Estratéxico de Administración Electrónica

04.04. 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.

04.05. DESTINATARIOS DO PLAN ESTRATÉXICO

O Plan Estratéxico non foi concibido como un mero instrumento de modernización administrativa que redunde unicamente en beneficios a nivel interno, senón que a transformación pretendida transcende as paredes do Concello e se estende por toda a cidadanía de forma universal e integradora.

Así pois, os destinatarios do Plan poderían resumirse do seguinte xeito:



Persoas e familias compostelás

Nun contexto no que a cidadanía demanda cada día mais servizos a través de medios electrónicos, as persoas e familias compostelás formarán parte do eixo central ao que se dirixen as iniciativas deseñadas. Nun momento posterior, a súa participación será esencial para recoller opinións de múltiples colectivos e deseñar servizos á medida das súas necesidades.



Empresas, emprendedores e autónomos compostelás

Como creadoras de riqueza e impulsoras do progreso e da dinamización económica do Concello, serán tamén destinatarias de iniciativas do Plan Estratéxico. O Plan Estratéxico visto como un instrumento para a creación de riqueza local.



Empregados do concello

A prestación de servizos á cidadanía requirirá procesos, organización, normativa e plataformas tecnolóxicas que permitan prestar os servizos á cidadanía dunha forma o máis óptima posible. Os empregados do Concello serán, pois, parte activa e fundamental no éxito do Plan Estratéxico.



Outras administracións

Na medida en que a interoperabilidade con outros organismos será un dos obxectivos do Plan, o resto de Administracións coas que interactúa habitualmente o Concello veranse indirectamente afectadas dado que Compostela estará máis preparada para ese novo escenario de interoperabilidade.



04.06. 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.

L1

**Deseño dun modelo de
gobernanza para a
Administración Electrónica**

L3

**Adecuación dos procesos e
sistemas internos á
tramitación electrónica**

L2

Fomento da cidadanía dixital

L4

**Mellora e renovación das
infraestruturas e
equipamentos**



05 MAPA DE ACTUACIONES



05. MAPA DE ACTUACIÓN

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.

Á hora de detallar as actuacións, o mapa de actuacións terá a seguinte estrutura:

- En primeiro lugar, as actuacións agrúpanse nas **4 liñas estratéxicas** identificadas:
 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica.
 - Fomento da cidadanía dixital.
 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica.
 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos.
- En cada liña estratéxica suscítanse os **obxectivos específicos** da mesma que se perseguen, e as áreas de traballo nas que se clasifican as actuacións. Así pois, unha mesma iniciativa poderá estar aliñada con un ou varios obxectivos específicos, dado que poderá achegar beneficios en diferentes ámbitos do proxecto.

- Por cada actuación defínese unha **ficha descriptiva** que contén a seguinte información:
 - Código do proxecto. A modo de exemplo, o proxecto P.O.1 responde á seguinte codificación:
 - P (Proxecto)
 - O (Ámbito organizativo, se fose normativo sería P.N.1, tecnolóxico sería P.T.1 e operativo sería O.OP.1)
 - 1 (Numerador correlativo para todos os proxectos)
 - Ámbito: Organizativo, Normativo, Tecnolóxico, Operativo (os ámbitos clave do Plan).
 - Duración / Periodificación. A duración indica o prazo en meses que conleva a posta en marcha da iniciativa. A periodificación aplica para aquelas actuacións que se estendan durante varios anos, se é o caso.
 - Custo: Unha aproximación orzamentaria da iniciativa no horizonte temporal dos 4 anos, ata o 2020, sempre coas matizacións indicadas no apartado 6.4 Escenario orzamentario.
 - Obxectivo: identificar o obxectivo esencial e primario da iniciativa.
 - Descrición: un relatorio máis ou menos detallado do alcance da iniciativa e das características máis relevantes, independentemente de que será en cada unha das mesmas cando se definan os requisitos e alcances detallados de cada proxecto.
 - Descomposición de traballos e/ou tarefas: Ofrece un listado de todos os traballos, tarefas, ou actividades que compoñen para sacar a bo termo a iniciativa. Algunhas destas tarefas poderán ser, ademais, actuacións que estarán descritas noutras liñas de actuación.
 - Dependencias con outras iniciativas: Permitirá mostrar as dependencias que cada actuación ou iniciativa poida ter con outras, de forma que isto facilite a xestión dos elementos e actividades que poidan chegar a ser bloqueantes no impulso dos proxectos.
 - Indicadores: Serán os indicadores que se empregarán en fase de proxecto para avaliar o grado de cumprimento da iniciativa, ou o que é o mesmo, o grao de éxito da mesma. Estes indicadores están detallados no apartado 7.5 Indicadores de avaliación..

Ao respecto do mapa de actuacións, compre ter en conta que existe unha dependencia directa co proceso de licitación que ten en marcha actualmente o Concello para dotarse dunha nova plataforma de tramitación electrónica. Dependendo do deseño modular da solución que finalmente sexa implantada no Concello, a formulación do mapa de actuacións podería sufrir cambios parciais, se ben os compoñentes non deben variar, en tanto en canto son os identificados na normativa vixente.

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.

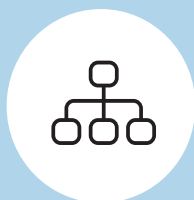
O mapa de actuacións indicado está deseñado para que sexa acorde coas tipoloxías de estratexias sobre as que se formulou o Plan: de supervivencia e de reorientación. Tendo en conta estas dúas tipoloxías, todas as actuacións son de supervivencia, e dúas delas en concreto son de reorientación, en tanto 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.

05.01. LN 1: DESEÑO DUN MODELO DE GOBERNANZA PARA A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Baixo este eixo englobábanse 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

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

OPERACIÓN DOS SERVICIOS

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.

05.01.01. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA ORGANIZACIÓN

05.01.01.01. Comité de Administración Electrónica

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.O.1 – Comité de Administración Electrónica				
CÓDIGO PROXECTO	P.O.1			
ÁMBITO	Organizativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.1.Dotar ao Concello de Santiago da estrutura organizativa necesaria para a posta en marcha da Administración Electrónica, a súa avaliación e seguimento posteriores.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Posta en marcha do Comité: 3 meses (Xaneiro-Marzo 2017). Inicio actividades formais: Abril 2017. Período de vida do Comité: O Comité será o órgano de seguimento e avaliación do proxecto ata o 2020.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Ao ser unha actuación interna, considérase que non ten custo asociado.			
DESCRIPCIÓN	O Comité de Administración Electrónica será o órgano de xestión e seguimento do Plan Estratéxico, órgano interdepartamental que velará polo cumprimento, seguimento e avaliación das iniciativas contempladas no Plan Estratéxico de Administración Electrónica, así como da implantación progresiva das Leis 39/2015 e 40/2015. No comité deben verse reflectidos os ámbitos de carácter máis transversal e con máis impacto na consecución dos obxectivos do proxecto, para o que se propón incluír representantes de: • Alcaldía • Secretaría (Pleno e Xunta de Goberno Local) • Asesoría Xurídica • Tesourería • Intervención • Urbanismo • Contratación e Servizos Comunitarios • Servizos Sociais • Persoal e Recursos Humanos • Informática			



DESCRCIÓN	Este Comité será creado por Resolución da Alcaldía.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Reunión inicial de traballo. Mediante este kick-off interno identificaranse os prazos e traballos necesarios para a posta en marcha do Comité. • Identificación dos membros do Comité. O seguinte paso será a designación dos membros do Comité, idealmente cunha estrutura de cargos do mesmo: ◦ Presidente/a ◦ Secretario/a ◦ Vogais • Redacción das competencias e funcións do Comité. A través dunha norma reguladora o Concello deberá identificar e levar a Xunta de Goberno as funcións que deba ter o Comité, o seu funcionamento e os seus membros. • Publicación da Resolución da Alcaldía que crea o Comité. • Publicidade formal e arranque. Unha vez aprobada a posta en marcha do Comité, darase publicidade efectiva ao mesmo e empezarán as súas reunións de traballo.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Trátase dunha das primeiras iniciativas a impulsar, da que dependerá, en maior ou menor medida, o resto de actuacións. En todo caso, o resto de traballos poderán avanzar aínda que non estea formalmente constituído o devandito Comité.
INDICADORES	Número total de reunións realizadas polo Comité de Administración Electrónica.

05.01.01.02. Oficina de Modernización

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.O.2 – Oficina de Modernización				
CÓDIGO PROXECTO	P.O.2			
ÁMBITO	Organizativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.1.Dotar ao Concello de Santiago da estrutura organizativa necesaria para a posta en marcha da Administración Electrónica, a súa avaliación e seguimento posteriores.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Abril 2017 Fin: Setembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	90.000,00 €	90.000,00 €	120.000,00 €	120.000,00 €

DESCRICIÓN	A Oficina de Modernización será o ente encargado da xestión e seguimento global a nivel operativo de todas as actuacións, tal e como se reflicte no apartado 7.2 Organización. A súa misión é a de proporcionar as capacidades necesarias a nivel de recursos humanos para dirixir todas as iniciativas que serán impulsados no marco do Plan, baixo unha visión de Oficina de Proxectos. As súas funcións están descritas con maior grao de detalle no apartado 7.2.3 Oficina de Modernización, aínda que de todas elas podemos resaltar as seguintes: • Colaboración na dirección, control e seguimento de cada unha das iniciativas do Plan, baixo unha visión de programa de proxectos, tal e como se indica no epígrafe 7.1 Concepción e dirección global. • Dirección, control e seguimento dos provedores aos que se lles poida adxudicar algunha das iniciativas contempladas no Plan. • Definición dos procesos que poidan ser requiridos para a execución das diferentes actuacións contempladas: procesos de xestión e seguimento, procesos de despregue de aplicacións, procesos de probas de software, procedementos de organización da información para os diferentes proxectos, entre outros. Os membros da Oficina de Modernización serán Consultores expertos en e-Administración, cunha dilatada experiencia en todos os ámbitos que conforman o Plan: sinatura electrónica, xestión documental, normativa, xestión de expedientes, entre outros. Pero o máis importante é a visión de Oficina de Proxectos que deberá achegar á iniciativa, para facilitar un control integral do programa baixo unha visión conxunta e orientada ao éxito.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación da asistencia técnica encargada da Oficina de Modernización. • Impulso da Oficina de Modernización nas primeiras etapas do proxecto, idealmente antes de que finalice o primeiro trimestre do 2017. • Presentación dos membros da Oficina a toda a organización, presentándoos como os asesores externos que colaborarán na xestión e seguimento do Plan Estratéxico. • Comunicación interna aos empregados do inicio das súas actividades.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Non existe ningunha dependencia bloqueante con outras iniciativas, polo que o Concello poderá licitar a constitución desta Oficina de Modernización nas primeiras fases do 2017.
INDICADORES	Número total de informes mensuais elaborados pola Oficina de Modernización.



05.01.02. ACTUACIÓN NO ÁMBITO DA NORMATIVA

05.01.02.01. Ordenanza Administración Electrónica

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.N.4 – Ordenanza de Administración Electrónica				
CÓDIGO PROXECTO	P.N.4			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	6 meses Inicio: Abril 2017 Fin: Setembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	100.000 €			
DESCRIPCIÓN	A Ordenanza de Administración Electrónica é o elemento normativo troncal e necesario para que o Concello de Santiago regule a implantación da Administración Electrónica, tanto no que atinxe á relación coa cidadanía compostelá, como internamente ou co resto de Administracións Públicas. A súa prioridade está fóra de toda dúbida, en tanto en canto sen esta Ordenanza o Concello seguirá tendo pendente a súa adaptación ás Leis 39/2015 e 40/2015. Para isto, propónse a contratación dunha asistencia técnica que facilite a redacción do bloque troncal de normas pendentes, independentemente de que a validación xurídica final deba ser realizada por persoal do Concello. Adicionalmente, propónse a creación dun grupo de traballo formado por membros do Comité de Administración Electrónica, que se encargará da validación xurídica da Ordenanza, a partir dun modelo de Ordenanza que lle presente a adxudicataria da asistencia técnica para elaboración das normas. Deste grupo de traballo poderán formar parte, como mínimo, os seguintes roles do Concello:			

DESCRICIÓN

- Representante da Alcaldía
- Responsable de Asesoría Xurídica
- Secretario Xeral ou Vicesecretario
- Xefe do Servizo de Informática

Esta norma deberá incluír os aspectos relativos á regulación dos seguintes aspectos, entre outros:

- Dereitos e deberes da cidadanía.
- Competencias en materia de desenvolvemento de Administración Electrónica.
- Sede Electrónica do Concello.
- Mecanismos de identificación e autenticación.
- Tramitación de procedementos administrativos por medios electrónicos.
- Comunicacóns e notificacións por medios electrónicos.
- Rexistro electrónico do Concello.
- Uso de selos electrónicos.
- Documentos electrónicos, copias, compulsa e dixitalización.
- Arquivo electrónico.
- Taboleiro electrónico de edictos.
- Factura electrónica.
- Licitación electrónica.
- Disposicións transitorias.

Para axilizar os traballos asociados á definición da Ordenanza, e sempre baixo o prisma da adecuación á realidade do Concello de Santiago, propónse partir do modelo de Ordenanza reguladora do Procedemento Administrativo Común Electrónico na Administración Local, aprobada pola Xunta de Goberno da FEMP (Federación Española de Municipios e Provincias) o 14/12/2016.. Sobre ese modelo, adaptado no seu contido ás Leis 39/2015 e 40/2015, o Concello poderá dispor dun documento de partida co que elaborar a súa propia Ordenanza en prazos de tempo razoables. Ademais esta Ordenanza tipo da FEMP tamén prevé a potestade da Alcaldía de dictar “soft law”, como poderían ser as normas derivadas das Normas Técnicas de Interoperabilidade (políticas de sinatura e xestión documental) ou o Documento de Seguridade.



DESCRIPCIÓN	A este respecto, os avances realizados pola FEMP poderán ter unha traslación positiva ao Plan Estratéxico de Santiago: por unha banda porque relaciona dunha forma acertada a Administración Electrónica con outros ámbitos como a transparencia, a calidade ou a innovación (procedimental, regulamentaria e organizativa), pero ademais tamén ten en conta a Lei de Grandes Cidades ou Lei de Medidas para a Modernización do Goberno Local (Lei 57/2003, de 16 de decembro), norma que resulta de aplicación ao Concello de Santiago. Por todos estes factores, tanto a Ordenanza tipo da FEMP como outras publicacións da devandita Federación serán analizadas con detalle para estudar a súa posible aplicación no Concello.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación dunha asistencia técnica para redacción das normas básicas de Administración Electrónica. Esta asistencia técnica permitirá axilizar os traballos de definición de todas as normas pendentes de elaboración. No caso da Ordenanza permitirá axilizar os traballos de redacción do mesmo, de forma que o persoal do Concello, a través do grupo de traballo mencionado, céntrese na revisión formal e validación xurídica. • Lanzamento do proxecto. O fito de inicio do proxecto permitirá asignar recursos de diferentes departamentos do Concello (Asesoría Xurídica, Secretaría Xeral, Informática, entre outros) para avanzar no proceso de redacción da Ordenanza. • Elaboración do articulado da Ordenanza. Os traballos máis cotiás de redacción da norma serán realizados por unha asistencia técnica contratada “ad hoc” para os traballos normativos indicados no presente Plan. Non obstante, para isto poderán ser necesarias reunións de traballo previas entre persoal da Asistencia técnica e persoal do Concello. • Validación polo Comité de Administración Electrónica. Unha vez elaborada a norma, será presentada ao Comité de Administración Electrónica que terá que dar o seu visto bo antes da súa aprobación en Xunta de Goberno. • Aprobación en Xunta de Goberno. Unha vez que teña o visto e praxe do Comité de Administración Electrónica, deberá aprobarse a Ordenanza en Xunta de Goberno. • Comunicación interna: realizaranse varias sesións nas que se poida resumir o contido da Ordenanza ao persoal do Concello e detallar así os cambios na tramitación cotiá que poderán supoñer. • Comunicación externa: Difusión en medios da publicación da Ordenanza, de cara a informar á cidadanía dos avances do Concello en materia de Administración Electrónica.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Idealmente, ningún servizo electrónico debería entrar en vigor sen que a devandita norma estea publicada e en vigor, aínda que poderán iniciarse en paralelo outras iniciativas (como a implantación da nova plataforma de tramitación electrónica de expedientes, o Rexistro físico, o Rexistro electrónico ou a Sede Electrónica) mentres se avanza nos traballos de definición e publicación desta norma.
INDICADORES	Ordenanza de Administración Electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente.



05.01.02.02. Norma reguladora da Sede electrónica

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica
Proxecto: P.N.5 – Norma reguladora da Sede electrónica do Concello

CÓDIGO PROXECTO	P.N.5			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Outubro 2017 Fin: Decembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo incluído dentro dos 100.000 € da partida P.N.4.			
DESCRIPCIÓN	Esta norma deberá acompañar a posta en funcionamento da Sede electrónica e do Rexistro electrónico, regulando aspectos esenciais como os contidos mínimos da Sede, titularidade da mesma, o enderezo da mesma e a data de entrada en vigor da norma. Así pois, aínda que sexa a Ordenanza a norma que especifique cun alto grao de detalle as cuestións relacionadas coa Sede Electrónica (horarios, días hábiles ou inhábiles, paradas de servizo da Sede, validez xurídica, entre outros aspectos), esta norma tamén será necesaria para impulsar a Sede, polo que se deberá evitar que os desenvolvementos estean dispoñibles para a súa posta a disposición da cidadanía pero a norma non, paralizandoo así o seu lanzamento. Ao igual que no caso da Ordenanza, será unha asistencia técnica a que redacte o articulado da norma, entregándolla ao Comité de Administración Electrónica para a súa validación, antes de que sexa proposta a Xunta de Goberno.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación dunha asistencia técnica para redacción das normas básicas de Administración Electrónica. Esta asistencia técnica permitirá axilizar os traballos de definición de todas as normas pendentes de elaboración, entre elas a da Sede electrónica. • Elaboración do articulado da norma da Sede electrónica. Os traballos máis cotiás de redacción da norma serán realizados por unha asistencia técnica contratada “ad hoc”, que presentará ao Comité de Administración Electrónica un borrador susceptible de revisión para a súa aprobación ou modificación, se procede. • Validación polo Comité de Administración Electrónica. Unha vez elaborada a norma, será presentada ao Comité de Administración Electrónica que terá que dar o seu visto bo antes da súa aprobación en Xunta de Goberno. • Aprobación en Xunta de Goberno. Unha vez que teña o visto e praxe do Comité de Administración Electrónica, será elevada a Xunta de Goberno para a súa aprobación. • Comunicación interna: realizaranse varias sesións nas que se poida presentar o contido da norma reguladora da Sede ao persoal do Concello, especialmente ao persoal de Atención á Cidadanía, Rexistro, Oficina de atención ao Contribuínte e Oficina de atención de Urbanismo. Todos eles son áreas directamente afectadas, ou poden ser afectadas, polos procedementos que finalmente vaian a ser impulsados na fase I da Sede electrónica. • Comunicación externa: Difusión en medios da publicación da normativa reguladora de Sede, de cara a informar á cidadanía dos avances do Concello en materia de Administración Electrónica.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.O.1 Comité de Administración electrónica.</u> O Comité de Administración Electrónica é o órgano encargado de validar estas normas, antes de que poidan ser elevadas a Xunta de Goberno. <u>P.T. 17 Sede electrónica.</u> Sen esta norma, a Sede electrónica non poderá entrar en funcionamento, polo que a dependencia é evidente.
INDICADORES	Normativa de Sede electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente.



05.01.02.03. Política de sinatura electrónica

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.N.6– Creación da política de sinatura electrónica e uso de certificados				
CÓDIGO PROXECTO	P.N.6			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	2 meses Inicio: Xaneiro 2018 Fin: Febreiro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo englobado nos 90.000 € da actuación P.T.34.			
DESCRIPCIÓN	Esta norma reflicte todas as cuestións relacionadas coa regulación da sinatura electrónica no Concello, a creación de sinaturas, os mecanismos de validación e custodia das mesmas, uso de certificados de empregado público, algoritmos, formatos admitidos, entre outras cuestións. Para facilitar unha rápida formulación e publicación da norma, adoptárase a estratexia de adhesión á política de sinatura da Administración Xeral do Estado. Non obstante, o contido desta política detallárase posteriormente para anticipar o cumprimento das directrices do ENI, creando así sinerxías entre esta actuación e a actuación P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade. En caso de adhesión, a norma terá un contido máis reducido que no canto de elaborar unha política completa, aínda que deberá regular as seguintes cuestións: • Adhesión do Concello á Política de sinatura de Administración Xeral do Estado. • Período de validez. • Identificación do departamento que actúe como xestor da Política. • E, como recomendación, anexos especificando as particularidades do Concello en relación á política da AXE, como poden os formatos de sinatura e os algoritmos empregados, xa que estas cuestións dependen esencialmente das capacidades técnicas da plataforma que finalmente sexa implantada no Concello para asinar electrónicamente documentos administrativos.			

DESCRICIÓN	Ao igual que o resto de normas, será unha asistencia técnica a que realice o traballo máis intenso de redacción da norma, independentemente das prerrogativas que ten atribuídas o Concello a nivel xurídico-administrativo para validar o contido da norma e elevala a Xunta de Goberno para a súa aprobación.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación dunha asistencia técnica para redacción das normas básicas de Administración Electrónica. Esta asistencia técnica permitirá axilizar os traballos de definición de todas as normas pendentes de elaboración, entre elas a política de sinatura electrónica. • Elaboración do articulado da política de sinatura. Os traballos máis cotiás de redacción da norma serán realizados por unha asistencia técnica contratada “ad hoc”, que presentará un borrador susceptible de revisión para a súa aprobación ou modificación, se procede. Tal e como se indicou, propónse a adhesión á política de sinatura electrónica da Administración Xeral do Estado, o que simplificará substancialmente os traballos necesarios para publicar a norma. Adicionalmente, será especialmente relevante a participación de persoal do Servizo de Informática, en tanto en canto é unha norma que reviste un contido máis tecnolóxico que a Ordenanza ou a normativa doutros elementos como a Sede, Rexistro, entre outras. • Validación polo Comité de Administración Electrónica. Unha vez elaborada a política de sinatura, en forma de regulamento, será presentada ao Comité de Administración Electrónica que terá que dar o seu visto bo antes da súa aprobación en Pleno. • Aprobación en Xunta de Goberno. Unha vez que teña o visto e praxe do Comité de Administración Electrónica, será elevada a Xunta de Goberno para a súa aprobación. • Comunicación interna: realizaranse varias sesións nas que se poida presentar o contido da política de sinatura ao persoal do Concello. Neste senso, estas sesións poderían coincidir coas sesións de capacitación no uso do Portasinturas corporativo, de forma que sexa impartida unha formación integral no que atinxe á posta en marcha no Concello da sinatura electrónica. • Comunicación externa: Difusión en medios da publicación da política de sinatura electrónica e uso de certificados, de cara a informar á cidadanía dos avances do Concello en materia de Administración Electrónica.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T. 27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> Aínda que en menor medida, o ideal será que esta política estea redactada cando se empecen a empregar as primeiras funcionalidades, a nivel interno, de sinatura electrónica entre empregados. Con todo, non condiciona o avance das actuacións contempladas no Plan. <u>P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade.</u> Parte dos contidos desta actuación serán reutilizados e aproveitados na iniciativa de estudo de adaptación ao ENI, polo que as sinerxías entre ambas as dúas actuacións determinan a idoneidade de centralizalas nunha mesma asistencia técnica.
INDICADORES	Política de sinatura electrónica aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente.

05.01.02.04. Normativa reguladora do Rexistro

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.N.7 – Normativa reguladora do Rexistro				
CÓDIGO PROXECTO	P.N.7			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Maio 2017 Fin: Xullo 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo incluído dentro dos 100.000 € da partida P.N.4.			
DESCRICIÓN	Concello deberá regular nunha norma o funcionamento do seu Sistema Único de Rexistro, entendendo por este o sistema de rexistro conformado polas oficinas de rexistro presenciais e o Rexistro Electrónico.			

DESCRIPCIÓN	Deberá definir, entre outros, aspectos como os mencionados a continuación: • Actividades dos rexistros • Garantías dos rexistros • Cómputos de prazos • Asentos rexistrais • Recibos acreditativos da presentación de escritos • Tratamento da documentación • Expedición de copias auténticas, copias seladas e compulsadas • Dixitalización de documentación conforme o marco xurídico vixente • Funcionamento do rexistro electrónico Dado que actualmente non existe normativa do rexistro presencial, deberá aproveitarse a oportunidade para regular nunha única norma o ámbito físico e o electrónico. Será redactada pola mesma asistencia técnica contratada para a redacción das normas de Administración Electrónica (Ordenanza, norma reguladora da Sede, ou a revisión e adaptación da normativa da LOPD).
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación dunha asistencia técnica para redacción das normas básicas de Administración Electrónica. Esta asistencia técnica permitirá axilizar os traballos de definición de todas as normas pendentes de elaboración, entre elas a normativa do Rexistro. • Elaboración do articulado da normativa do Rexistro. Os traballos máis cotiás de redacción da norma serán realizados por unha asistencia técnica contratada "ad hoc", que presentará ao Comité de Administración Electrónica un borrador susceptible de revisión para a súa aprobación ou modificación, se procede. Dado que a normativa do Rexistro presencial tamén é unha tarefa pendente do Concello, en realidade é unha oportunidade para superar esta carencia, de forma que sexa un traballo mancomunado entre o persoal da Asistencia técnica e do Concello (especialmente persoal de Secretaría Xeral e/ou de Asesoría Xurídica). • Validación polo Comité de Administración Electrónica. Unha vez elaborada a normativa do Rexistro, será presentada ao Comité de Administración Electrónica que terá que dar o seu visto bo antes da súa aprobación en Xunta de Goberno. • Aprobación en Xunta de Goberno. Unha vez que teña o visto e prace do Comité de Administración Electrónica, será elevada a Xunta de Goberno. • Comunicación interna: realizaranse varias sesións nas que se poida presentar o contido da norma ao persoal do Concello, especialmente ao persoal de Atención á Cidadanía, Rexistro, Oficina de atención ao Contribuínte e Oficina de atención de Urbanismo.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Comunicación externa: Difusión da publicación da normativa, de cara a informar á cidadanía dos avances do Concello en materia de Administración Electrónica.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.26. Rexistro presencial.</u> Sen existir unha dependencia totalmente bloqueante, o ideal será que a norma estea redactada antes do arranque do novo sistema de Rexistro presencial. <u>P.T.16 Rexistro electrónico.</u> Sen existir unha dependencia totalmente bloqueante, o ideal será que a norma estea redactada antes do arranque do novo sistema de Rexistro electrónico.
INDICADORES	Normativa do Rexistro aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente.

05.01.02.05. Política de xestión documental

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.N.8 –Política de Xestión Documental e arquivo electrónico				
CÓDIGO PROXECTO	P.N.8			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Xaneiro 2018 Fin: Marzo 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo englobado nos 90.000 € da actuación P.T.34.			
DESCRIPCIÓN	A política de xestión documental describirá os principios que o Concello aplicará para xestionar os seus documentos, así como as responsabilidades que se deben asumir polos distintos niveis da organización de cara a manter un modelo de xestión documental acorde á normativa vixente. Esta política deberá regular, entre outras, cuestións como as que se mencionan a continuación: • Cadro de Clasificación • Catálogo de Procedementos • Inventario de Unidades organizativas • Regras de sinatura a aplicar • Política de Seguridade • Política de Conservación • Esquema de Dixitalización • Metadatos mínimos obrigatorios para os documentos electrónicos. • Procedemento de Copiado • Procedemento de Expurgo e Transferencia • e Catálogo de Estándares			



DESCRICIÓN	Para isto propónse a contratación dunha asistencia técnica específica (a mesma que para a política de sinatura electrónica e adaptación ao ENI) que permita dotar ao Concello dos seguintes elementos: por unha banda a redacción da propia norma en si mesma, por outra, a través dunha análise práctica orientada á especificación de requisitos, o alcance da implantación a realizar no propio Concello, tal e como se especifica na actuación. P.T.31 Arquivo electrónico municipal. Do mesmo xeito que no caso da actuación P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados, existen importantes sinerxías coa actuación P.T.34 Estudo de adaptación ao ENI, polo que a información deberá redactarse tendo en conta o fin último desta actuación, minimizando así os esforzos e evitando duplicidades.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Elaboración do articulado da política. Os traballos máis cotiás de redacción da norma serán realizados por unha asistencia técnica contratada “ad hoc”, que presentará ao Comité de Administración Electrónica un borrador susceptible de revisión para a súa aprobación ou modificación, se procede. • As tarefas a realizar serán: ◦ Identificación do xestor da política. ◦ Definición dun cadro de clasificación para o Concello. Para o arranque dos fitos iniciais do 2017, especialmente da Sede Electrónica, partirase dun modelo básico, á espera da definición do cadro definitivo. ◦ Definición dos posibles tipos de documentos existentes. ◦ Definición dos metadatos mínimos obrigatorios por tipo de documento. ◦ Normalizar e adecuar os modelos existentes na actualidade á nova normativa (poderase realizar no marco da elaboración desta norma ou na iniciativa do Arquivo Electrónico). ◦ Definición dos requisitos técnicos mínimos recomendados para documentos dixitalizados: forma documental, estado, cor mínima, resolución, profundidade de bits, peso medio, formato (PDF e versión). • Validación polo Comité de Administración Electrónica. Unha vez elaborada a política, será presentada ao Comité de Administración Electrónica que terá que dar o seu visto bo antes da súa aprobación en Xunta de Goberno. • Aprobación en Xunta de Goberno. Unha vez que teña o visto e praxe do Comité de Administración Electrónica, será elevada a Xunta de Goberno. • Comunicación aos empregados: deberá presentarse a política de xestión documental aos empregados do Concello, de cara a que apliquen as directrices contidas da mesma, en tanto en canto serán de obrigado cumprimento para eles.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T. 31 Arquivo electrónico municipal.</u> A pesar de ser unha norma esencial, as iniciativas relacionadas coa xestión documental corporativa poderán arrancar, e incluso entrar en produción con usuarios finais, aínda que a norma non estea dispoñible, dado que como mínimo a Ordenanza xa permite asentar un mínimo marco normativo relativo ao tratamento da documentación polo Concello.
INDICADORES	Política de xestión documental aprobada en Xunta de Goberno e publicada oficialmente.



05.01.02.06. Revisión da normativa de LOPD

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.N.9 – Revisión da normativa de LOPD				
CÓDIGO PROXECTO	P.N.9			
ÁMBITO	Normativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.2.Desenvolver o marco normativo necesario que permita ao Concello de Santiago adaptarse á normativa vixente, especialmente ás Leis 39/2015 e 40/2015.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Outubro 2018 Fin: Decembro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo incluído dentro dos 100.000 € da partida P.N.4.			
DESCRIPCIÓN	Na actualidade, o Concello dispón de dúas normas diferenciadas no ámbito da protección de datos de carácter persoal: • Por un lado, o “Regulamento municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal”. Ademais desta norma tamén existen declaracións de ficheiros de protección de datos, nun número quizais demasiado alto polo que neste ámbito tenderase á simplificación. • Por outro, o “Protocolo municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal”. Ambas as dúas normas deberán ser actualizadas no marco da mesma asistencia técnica que elaborará as normas de Administración Electrónica. Neste senso, aproveitando as sinerxías coa formulación de directrices no ámbito do ENS, o Concello deberá avanzar na seguinte dirección: • Revisar a declaración de ficheiros, xa que na actualidade existen 74 rexistrados quizais cun nivel de granularidade demasiado alto. Dado que existe un proxecto de estudo de unificación de bases de datos, quizais no futuro converxan ambas as dúas iniciativas para simplificar o número de ficheiros rexistrados. • Realizar unha nova auditoría de protección de datos sobre esta nova declaración.			

DESCRIPCIÓN	• Redactar un novo regulamento actualizado á normativa vixente en materia de LOPD (Lei, Regulamento, Instrucións AEPD, novo Regulamento europeo e o ENS se resulta de aplicación) • Simplificar o Protocolo municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación da asistencia técnica que realizará os traballos normativos. • Revisión e actualización do Regulamento municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal e do Protocolo municipal de seguridade para a protección de datos de carácter persoal. • Revisión pola Comisión de Administración Electrónica, ao tratarse de cambios de fondo derivados da implantación do Plan Estratéxico. • Elevar a Xunta de Goberno ambas as dúas normas para a súa aprobación. • Comunicación interna da dispoñibilidade das novas normas.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.41 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade.</u> Hai unha relación evidente entre ambas as dúas iniciativas, que versan en realidade sobre a mesma materia, aínda que cunha perspectiva e/ou enfoque diferentes. Dito de outra forma, o estudo de adaptación ao ENS deberá contar coa normativa de LOPD actualizada, polo que un posible retraso nesta actuación condicionaría a adecuación ao devandito Esquema.
INDICADORES	Normativa de LOPD revisada e actualizada segundo necesidades da Administración Electrónica e resultados do estudo de adaptación ao ENS.

05.01.03. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA XESTIÓN DO CAMBIO

05.01.03.01. Plan de xestión do cambio

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.OP.10 – Plan de xestión do cambio	
CÓDIGO PROXECTO	P.OP.10
ÁMBITO	Operacional
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.3 Formular 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.



DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración elaboración do Plan: 1 mes Inicio elaboración do Plan: Outubro 2017 Fin elaboración do Plan: Novembro 2017 As accións de xestión do cambio desenvolveranse ao longo de todo o ciclo temporal do proxecto, por tanto, ata o 2020.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	O plan de xestión de cambio será elaborado polo persoal da Oficina de Modernización, polo tanto non se require unha partida específica para a actuación.			
DESCRIPCIÓN	Á hora de poñer en marcha unha iniciativa de Administración Electrónica os maiores problemas non se van atopar no desenvolvemento dos proxectos tecnolóxicos, senón que os maiores obstáculos e resistencias vanse producir, posiblemente, na xestión humana do cambio. Definimos a xestión do cambio como aquelas accións, medidas ou estratexias que hai que ter en conta para que os cambios que están por chegar teñan a menor influencia posible na nosa organización (no caso de efectos negativos) e sexan acollidos da mellor forma posible Así pois, o obxectivo de contar cun plan de xestión do cambio reside en dotar ao Concello dun instrumento que facilite a adopción pola organización dos procesos de transformación inherentes á Administración Electrónica. Este plan, en realidade, será un plan de plans, xa que para cada un dos ámbitos inherentes á xestión do cambio, o ideal será contar cun plan específico alineado coa marcha do proxecto: • Plan de comunicación • Plan de formación • Plan de dinamización Este plan será un documento marco que defina as liñas mestras da xestión do cambio durante todo o proxecto, e como tal, debe ser un documento vivo que se enriqueza coas achegas dos empregados do Concello, da cidadanía, das empresas colaboradoras do Concello, entre outros axentes. A autoría deste Plan recae, en primeira instancia, no persoal da Oficina de modernización, en colaboración coa Dirección do Programa, que presentará o devandito Plan ante o Comité de Administración Electrónica.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Redactar un plan de xestión do cambio, como documento marco que deberá rexer a estratexia de cambio a aplicar durante todo o proxecto. • Elevar ao Comité de Administración Electrónica o Plan para a súa revisión. • Publicación interna do Plan de xestión do cambio a aqueles interlocutores que se consideren oportunos, para facelos partícipes do mesmo. • Realizar un adecuado seguimento das accións de xestión de cambio, renovando o documento na medida en que sexa necesario e oportuno.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	A pesar da súa importancia, non se identifican dependencias bloqueantes.
INDICADORES	Plan de xestión do cambio elaborado, verificado polo Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.

05.01.03.02. Plan de Comunicación

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.OP.11- Plan de comunicación				
CÓDIGO PROXECTO	P.OP.11			
ÁMBITO	Operacional			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.5 Definir as accións de comunicación necesarias, tanto a nivel interno como externo, que permitan unha óptima difusión da iniciativa.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 3 meses Inicio: Novembro 2017 Fin: Xaneiro 2018 Durante todo o proxecto desenvolveranse accións de lanzamento específicas asociadas aos fitos de arranque das actuacións máis relevantes.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	90.000,00 €	45.000,00 €	30.000,00 €	18.000,00 €



DESCRICIÓN

Esta actuación permitirá dotar ao Concello cun Plan que identificará accións específicas de comunicación, tanto a nivel interno como externo, de cara a difundir os avances do proxecto baixo unha estratexia única e global.

Para isto, propónse a contratación dunha asistencia técnica prestada por unha empresa especializada en comunicación e publicidade, redes sociais e media, para que presente ao Concello o devandito Plan, e acompañe o lanzamento de iniciativas de Administración Electrónica con accións concretas de comunicación e difusión.

A expensas das accións que poida propoñer a empresa que finalmente sexa contratada, algunhas das posibles accións a valorar poderán ser as seguintes:

- A nivel **externo**:
 - Presentación do Plan Estratéxico en prensa, internet e redes sociais.
 - Elaboración dun vídeo institucional do proxecto de Administración Electrónica.
 - Elaboración dun logotipo corporativo identificativo do Plan Estratéxico de Administración Electrónica.
 - Campaña de difusión do lanzamento da Sede electrónica en medios: Internet, Radio, Televisión, redes sociais, prensa escrita, entre outros soportes e canles.
 - Utilización do inventario municipal para publicar carteis, folletos ou mensaxes específicas do lanzamento da Sede: en autobuses urbanos, en vallas do Concello, nos edificios que conforman a Rede de Centros socioculturais, entre outra opcións.
 - Elaboración de material promocional como poderían ser dípticos ou brochures informativos.
- A nivel **interno**:
 - Presentación oficial do proxecto realizada pola Alcaldía ante todas as direccións de área e xefaturas de servizo do Concello, de cara a lograr a súa adhesión á iniciativa. A pesar de que esta reunión reviste un evidente carácter institucional, o Plan de comunicación podería servir para reforzar a acción creando accións de difusión e información nos empregados do Concello con anterioridade á celebración da mesma.
 - Campaña de difusión interna da nova plataforma de tramitación de expedientes administrativos.

DESCRICIÓN	◦ Campaña de difusión interna da nova plataforma de sinatura electrónica corporativa. ◦ Reunións periódicas cos líderes identificados no proxecto para transmitirles de primeira man as novidades do proxecto e escoitar as súas suxestións e queixas sobre a evolución do proxecto.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Contratación da asistencia técnica que se encargará de elaborar o Plan de Comunicación, así como de realizar as accións incluídas no mesmo, realizando un adecuado seguimento e avaliación de impacto das accións realizadas. • Elevar ao Comité de Administración Electrónica as liñas mestras do Plan de Comunicación, de cara a lograr a súa validación das accións contempladas nel. • Realización das accións de Comunicación que sexan precisas, segundo identifique o Plan de Comunicación. • Realizar un seguimento das accións de Comunicación a dous niveis: por unha banda, desde a perspectiva da dirección do programa de Administración Electrónica, por outra, un seguimento periódico a través do Comité de Administración Electrónica, que velará porque se cumpran os obxectivos establecidos, adoptando medidas correctoras se o impacto das accións realizadas non cubre as expectativas iniciais.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.17. Sede Electrónica.</u> Sen existir unha dependencia bloqueante, o ideal será que o Plan de comunicación estea redactado antes da posta en marcha da Sede, dado que isto permitirá definir de forma óptima accións de difusión da mesma dunha forma transversal e coordinada no marco do Plan. En realidade, en maior ou menor medida, todas as actuacións están intimamente ligadas co Plan de comunicación, dado que os novos servizos que irán saíndo a produción, irán acompañados de accións das accións de difusión correspondentes.
INDICADORES	Número de accións totais do Plan de Comunicación.



05.01.04. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DO SOPORTE A USUARIOS

05.01.04.01. Equipo de dinamización

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.OP.12-Equipo de dinamización				
CÓDIGO PROXECTO	P.OP.12			
ÁMBITO	Operacional			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.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.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Inicio servizos de dinamización: Outubro 2017 2017-2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €
DESCRIPCIÓN	A nivel operacional, será fundamental adaptar os equipos de soporte e atención a usuarios en dous ámbitos: a. Por unha banda, as accións de atención a usuarios como tales, tanto a empregados do Concello, como á cidadanía. b. Por outra, a nivel de dinamización, de forma que poida haber recursos que acompañen aos empregados do Concello na posta en marcha das novas ferramentas. A nivel de dinamización propónse a contratación dunha asistencia técnica coa que o Concello poida dotarse dun Consultor de dinamización que acompañe aos usuarios finais, dándolles soporte funcional cualificado, impartindo formacións específicas, resolvendo dúbidas a nivel de uso das ferramentas incluso a baixo nivel de detalle, configurando procedementos administrativos, trámites ou documentos de tramitación, entre outras funcións.			

DESCRICIÓN

Trátase dun soporte especializado que trata de apuntalar coñecementos e hábitos nos empregados do Concello, facilitando ademais a consolidación das directrices que no marco da iniciativa vaian a ser definidas.

Unha das funcións máis relevantes da dinamización será a definición dun **“Procedemento de despregue rápido de procedementos”**, que permita impulsar na plataforma dunha maneira áxil, e sen esperar á fase II do despregue da plataforma de xestión de expedientes, aqueles procedementos que demanden os usuarios do Concello. Relacionando este proceso co resto de actuacións, o proceso sería o seguinte:

- Na fase inicial do inventario de procedementos (2017) definirase o modelo común de tramitación.
- Desde esta data ata a fase II de personalización, cada procedemento novo seguirá o procedemento de despregue rápido de procedementos, que consistirá nunha configuración básica do procedemento (grupos, permisos, clasificación), a definición do fluxo común, e un número mínimo de patróns de documentos a identificar no procedemento.
- O dinamizador realizará as configuracións requiridas na plataforma, deixando o procedemento cunha configuración básica e mínima para poder empezar a tramitar electronicamente.
- A continuación impartirá unha formación aos membros do servizo responsable do procedemento en cuestión.

No caso do dinamizador, a pesar de que as súas tarefas serán máis intensas cando exista un número importante de procedementos administrativos dispoñibles na nova plataforma, propónse a súa incorporación no último trimestre do 2017, dado que xa existirán novos servizos como o Rexistro presencial, a Sede electrónica ou unha tramitación básica dos procedementos administrativos que se teñan que definir para ese fito.

Os empregados do Concello disporán dunha canle de contacto co equipo de dinamización, de forma que todas as ordes de traballo poidan quedar correctamente rexistradas no sistema que se identifique en fase de proxecto.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación dunha asistencia técnica para prestación de tarefas de dinamización. • Incorporación dun Consultor de Administración Electrónica que vaia a ser o dinamizador de todos os servizos a impulsar, pero focalizado especialmente na nova plataforma de tramitación de procedementos administrativos. • Comunicación interna a todos os empregados das canles de contacto co dinamizador, de cara a establecer formalmente as vías polas que solicitar ordes de traballo do mesmo. • Definición dunha ferramenta de xestión de coñecemento, coa que o Consultor poida centralizar a documentación funcional, manuais de usuario, wikis, instrucións, ou calquera outra documentación que a nivel de dinamización sexa necesario definir e centralizar.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T. 29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Aquí é onde se produce a maior dependencia, dado que o dinamizador realizará fundamentalmente os seus traballos con esta plataforma. Así pois a súa participación no proxecto será máis intensa a medida que se poñan a disposición dos empregados máis procedementos sobre a plataforma.
INDICADORES	Número total de ordes de traballo recibidas polo dinamizador.

05.01.04.02. Ampliación recursos do Centro de atención a usuarios

Liña Estratéxica: L1 - Deseño dun modelo de gobernanza para a Administración Electrónica Proxecto: P.OP.14- Ampliación recursos do Centro de Atención a usuarios				
CÓDIGO PROXECTO	P.OP.14			
ÁMBITO	Operacional			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L1.O.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.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración ampliación: 3 meses Inicio ampliación recursos do CAU: Setembro 2017- Fin: Novembro 2017 Período de actividade: 2017-2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €	60.000,00 €
DESCRIPCIÓN	A nivel de soporte, propónse reforzar o actual equipo do Centro de atención a usuarios con dous operadores adicionais, que reforzarán o equipo actual para prestar un soporte adecuado a nivel interno e a nivel externo. Adicionalmente, propónse valorar a incorporación, en fases posteriores do proxecto, dunha solución que permita xestionar de forma unificada todos os procesos e tarefas de soporte realizados tanto desde o CAU, como desde o Servizo de Informática. Estas solucións, habitualmente coñecidas como plataformas ITSM (IT Service Management) permitirán xestionar dunha forma orientada a proxectos a actividade dos equipos técnicos e de soporte, achegando non só módulos específicos de soporte a usuarios (ou Service Desk), senón tamén módulos de xestión de actividades e proxectos. Ademais esta ferramenta podería dar soporte non só ao persoal do Centro de atención a usuarios, senón tamén á Oficina de Modernización, ao dinamizador e incluso ás diferentes empresas adxudicatarias das actuacións contempladas no Plan			



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Para reforzar o equipo de Soporte: • Contratar unha ampliación do equipo do Centro de atención a usuarios actual en 2 operadores. • Actualizar os procesos e sistemas de soporte para poder recibir e xestionar chamadas da cidadanía. Para isto, deberase redefinir a centraliña do Concello de forma que poidan derivar chamadas a este equipo nos casos de incidencias, dúbidas ou consultas relacionadas con servizos de Administración Electrónica, ou outros prestados polo Concello. • Formación e reciclaxe dos membros do actual equipo do Centro de atención a usuarios.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.17 Sede electrónica.</u> O ideal será que cando a Sede electrónica estea dispoñible, xa se teña reforzado o Centro de atención a usuarios. <u>P.T. 29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Ao igual que no caso anterior, o desexable será que o reforzamento do CAU interno do Concello xa estea realizado unha vez que exista un número amplo de procedementos administrativos sobre a nova plataforma de tramitación.
INDICADORES	Número total de chamadas internas atendidas polo CAU en relación aos novos servizos de Administración Electrónica.

05.02. 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.



05.02.01. ACTUACIÓN NO ÁMBITO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS Á CIDADANÍA

05.02.01.01. Estratexia I*Net (Redefinición das iniciativas on-line do Concello)

Liña Estratéxica: L2 – Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.15 – Estratexia I*Net (Redefinición das iniciativas on-line do Concello)				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.15			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos que presta o Concello de Santiago á cidadanía a través de medios electrónicos. L2.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Fase I: 6 meses - Xullo 2018-Decembro 2018 Fase II: 6 meses - Xullo 2020-Decembro 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
		120.000 €		120.000 €
DESCRIPCIÓN	Baixo esta actuación englobábase todos os subproxectos dirixidos a redefinir as iniciativas on-line do Concello, de forma que estas acompañen o proceso de modernización que supón o despregue do Plan Estratéxico. O obxectivo esencial desta actuación é a definición e posta en marcha dunha estratexia global e dunha plataforma global para a xestión, mantemento e dinamización de todas as iniciativas on-line do Concello, de forma que baixo un mesmo paraugas estratéxico, tecnolóxico e funcional queden englobadas as seguintes iniciativas: • Portal institucional • Portal de transparencia • Portal de datos abertos • Sede electrónica • Portal do contribuínte • Intranet • Portal do empregado Entre os factores clave da actuación pódense destacar os seguintes:			

DESCRICIÓN

- **Plataforma de xestión de contidos e portais única.** O ideal será que todas estas iniciativas estean desenvolvidas baixo a mesma plataforma tecnolóxica, de forma que existan elementos comúns compartidos entre todas elas que minimicen os custos de desenvolvemento, ao tempo que ofrecen unha imaxe de homoxeneidade óptima para o Concello. Algúns destes elementos poden ser os servizos ou compoñentes de autenticación, formularios de contacto únicos, axenda de eventos única e ao mesmo tempo específica por áreas ou concellerías, novas compartidas, entre outros exemplos.
- **Nova arquitectura de información.** No caso do portal institucional é necesario un traballo de redefinición da arquitectura da información do mesmo, de forma que a cidadanía poida atopar dunha forma máis intuitiva e sinxela a información que necesita localizar. Esta arquitectura poderá definirse en torno a diferentes criterios (feitos vitais, áreas departamentais, por perfís, entre outros), pero requirirá un traballo de análise intensivo para definir cos usuarios do Concello a arquitectura de información máis óptima.
- **Posicionamento en buscadores.** A importancia dos resultados nos buscadores está fóra de toda dúbida, polo que será necesario realizar un esforzo para que a información este perfectamente estruturada, as páxinas sexan intuitivas e se sigan as directrices dos principais buscadores, especialmente Google. A nivel técnico deberanse seguir as directrices técnicas que recomenda Google, de cara a que as iniciativas do Concello sexan indexadas cun bo page rank, que indica a relevancia outorgada polo algoritmo do buscador a un determinado portal ou sitio web.
- **Mecanismos de procura da información.** Tamén se deberá realizar un esforzo importante para dotar aos sitios web do Concello de mecanismos de procura da información, especialmente un novo buscador corporativo con capacidades avanzadas, que permita mostrar contidos correctamente clasificados, categorizados e incluso que sexan de diferentes fontes.



DESCRICIÓN	• As redes sociais como un elemento esencial. Mesmo no ámbito das Administracións Públicas, as redes sociais son un elemento cruce. Neste sentido, non só funcionan como unha canle máis na que compartir e publicar información, senón que permiten un maior nivel de interacción coa cidadanía, favorecendo a transparencia e a participación. Adicionalmente son ferramentas que favorecen a comunicación interna e externa dos organismos públicos, dado o seu carácter bidireccional que permite obter feedback da cidadanía sen grandes iniciativas nin investimentos. En todo caso, tamén se entende que non todo o contido dun organismo público é susceptible de encaixar no concepto de contido compartido en redes sociais. Por iso, é importante contar con ferramentas que permitan filtrar que contidos publicamos nas redes sociais, ou ben permitimos que sexan compartidos, retwiteados, valorados, etcétera.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Identificación dos criterios de selección dunha nova plataforma de portais. Entre os criterios a ter en conta á hora de identificar unha plataforma, poderían mencionarse os seguintes: ◦ portlets/compoñentes preexistentes na plataforma ◦ capacidades a nivel de publicación de contidos e/ou workflows de contidos ◦ capacidades a nivel de xestión multiportal, ◦ capacidades a nivel de xestión de permisos, roles e usuarios ◦ editores HTML dispoñibles ◦ nivel de usabilidade ◦ integración con Office ◦ nivel de compatibilidade con dispositivos móbiles ◦ tecnoloxías a nivel de interfaz cliente que emprega (HTML5, Bootstrap, JQuery) ◦ capacidade de integración con fontes de información ou sistemas externos ◦ capacidade de indexación e procura de contidos ◦ compatibilidade con diferentes plataformas de software base ◦ curva de aprendizaxe requirida para equipos de desenvolvemento ◦ configuración recomendada para contornas de preproducción e produción ◦ casos de éxito máis relevantes

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Identificación da plataforma de portais e de xestión de contidos global para o Concello. Neste senso, será necesario definir se se continúa na liña de tecnoloxía PHP, ou pola contra se aposta por outras tecnoloxías, como poderían ser Java, ou .NET. No caso de continuar con tecnoloxía PHP, existen no mercado alternativas como poden ser Drupal, Wordpress, Concrete 5, Squarespace, entre outras.
- Licitación da renovación das iniciativas on-line do Concello.
- Realización da primeira fase, consistente na renovación integral da arquitectura de información do portal institucional. Para isto será necesaria a creación dun grupo de traballo interno (posiblemente con empregados de Atención á cidadanía, Informática, ou Gabinete) para definir as prioridades e a arquitectura de información máis idónea.
- Aprobación da liña gráfica do novo portal institucional, deseñando un libro de estilos xenérico que permite aplicalo tamén a outras iniciativas (portal de transparencia, portal de datos abertos, entre outras).
- Desenvolvemento dos compoñentes de portal necesarios: buscador, eventos, novas, destacados, formularios de contacto, mapas dinámicos de Google, entre outras posibilidades.
- Formación aos usuarios do Concello encargados da xestión e mantemento dos contidos.
- Redefinición, depuración e/ou migración de contidos do portal actual ao novo portal. Este traballo, idealmente, debería ser realizado tras a formación, de forma que os propios empregados do Concello sexan os responsables da definición dos contidos do portal e da súa montaxe.
- Revisión previa do portal á saída a produción e realización de probas eficientes de carga. O obxectivo será verificar que a plataforma ofrece as máis altas capacidades a nivel de rendemento, de forma que se poida mitigar o risco da degradación de rendemento cando existan picos de visitas de usuarios ao portal.
- Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para que poidan prestar un soporte adecuado ás novas iniciativas.
- Formación aos membros do Servizo de Informática, tanto a nivel funcional, como especialmente a nivel técnico sobre a nova plataforma implantada.
- Campaña de difusión en medios e redes sociais do lanzamento do novo portal do Concello, así como de outras iniciativas que se poidan impulsar no marco desta actuación. A nivel de comunicación, esta será unha das áreas clave nas que sexa necesario poñer foco.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello. Esta dependencia ven derivada do feito de que será necesario contar cunha plataforma tecnolóxica preparada para picos de visitas de usuarios puntuais importantes, especialmente cando sexan publicados contidos que teñan unha especial repercusión na cidadanía (axudas, ofertas públicas de emprego, orzamentos participativos, entre outros).
INDICADORES	Redeseño do portal institucional a nivel de deseño gráfico e arquitectura de información.

05.02.01.02. Rexistro Electrónico

Liña Estratéxica: L2 – Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.16– Rexistro Electrónico				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.16			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos que presta o Concello de Santiago á cidadanía a través de medios electrónicos. L2.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Posta en marcha do Rexistro electrónico: 3 meses Inicio: Setembro 2017 – Fin: Novembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	O Rexistro electrónico é un dos compoñentes esenciais da Administración Electrónica regulados nas Leis 39/2015 e 40/2015. Como tal, deberá estar dispoñible para a posta en marcha da Sede electrónica, polo que entre ambas as dúas iniciativas existe unha dependencia moi evidente que haberá que xestionar.			

DESCRINCIÓN

Tendo en conta a dependencia co Rexistro presencial, coa Sede electrónica e cos elementos de sinatura electrónica, a estratexia pasa por arrancar o Rexistro presencial en primeira instancia, en paralelo avanzar co desenvolvemento do Rexistro electrónico garantindo que ambos os dous compoñentes conflúan no mesmo punto (Rexistro de entrada e saída único do Concello), e a continuación lanzar a Sede electrónica cos dous compoñentes mencionados previamente xa desenvolto.

A expensas das características que poida ter a nova plataforma de tramitación electrónica que vaia a ser impulsada no Concello, o Rexistro electrónico deberá ofrecer, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- Definición de distintos tipos de solicitudes, categorizadas para facilitar a localización por parte do cidadán das solicitudes. A lista de categorías e os tipos de solicitudes que se definan deben coincidir coa información do catálogo de procedementos e servizos.
- Posibilidade de deseñar formularios a medida para cada tipo de solicitude.
- Posibilidade de achegar documentos ás solicitudes de rexistro por parte da cidadanía.
- Sinatura co certificado electrónico recoñecido do cidadán da solicitude e de toda a documentación que se envía.
- Xeración dun acuse de recibo, asinado co selo electrónico do Concello, incluíndo un Time Stamping, e recollendo a información enviada polo usuario, o número de rexistro e a data e hora de presentación así como un listado dos documentos presentados (cada un deles co seu correspondente resumo ou “hash”). A información do acuse de recibo poderase personalizar para cada tipo de solicitude, adecuándoa ao formato dos formularios. En todo caso, o ideal será que o modelo de resguardo xerado sexa único, tanto para o Rexistro presencial como para o Rexistro electrónica, independentemente de que poidan existir matices en cada un deles.
- Consulta posterior das solicitudes e documentos presentados por Rexistro, con indicación da data e hora de presentación, o número de entrada, a relación dos documentos entregados, entre outros datos.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Elaborar a normativa que regule o rexistro electrónico do Concello de Santiago, normativa que se redactará nunha única norma xunto coa regulación do Rexistro presencial, tal e como se indica na actuación P.N.T Normativa reguladora do Rexistro.
- Implantar unha plataforma de rexistro electrónico que integre a súa información co rexistro presencial, xere resgardos de entrega aos cidadáns (asinados co selo electrónico do Concello, dotados dun CSV, número de entrada en rexistro e sinatura electrónica con Time Stamping) e permita a definición de solicitudes con formularios personalizados que permitan unha mellor xestión interna das solicitudes. Asíumese que serán capacidades que poida ofrecer a nova plataforma de tramitación electrónica a adquirir no 2017.
- Diseñar os mecanismos de xestión interna dos apuntes que se reciban a través do rexistro electrónico: quen os recibe, como se reciben, que accións se realizan, quen pode consultalos, etcétera. Esta información integrárase co proceso de consulta do estado de tramitación de solicitudes presentadas. O ideal será que aquelas solicitudes que estean asociadas a procedementos modelados na plataforma permitan crear automaticamente un expediente asociado ao centro xestor responsable do mesmo, axilizando así os posibles traballos previos de remisión dende o Rexistro a cada un dos posibles departamentos.
- Formación ao persoal do Rexistro presencial do Concello.
- Formación ao persoal do Centro de atención a usuarios, para poder atender consultas da cidadanía ou dos empregados do Concello.
- Formación ao persoal dos centros xestores que teñan procedementos da súa competencia dispoñibles para o seu inicio a través do Rexistro electrónico do Concello.
- Actualización dos formularios de presentación de solicitudes dispoñibles no portal institucional, para adecualos aos cambios que deriven do proxecto de Rexistro.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.26. Rexistro presencial.</u> O rexistro electrónico debe estar integrado co rexistro presencial para xerar o correspondente apunte no rexistro de entrada cando se envíen solicitudes a través do rexistro electrónico. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> O rexistro electrónico fai uso dos servizos de sinatura electrónica nos seguintes procesos: • Sinatura das solicitudes e dos documentos enviados utiliza o proceso de sinatura en navegador. • Sinatura do resgardo de rexistro: utiliza os procesos de sinatura automatizada con selo do Concello de Santiago. <u>P.T.17. Sede electrónica.</u> A ferramenta de rexistro electrónico integrárase na sede electrónica e, xa que logo, debe seguir as directrices de deseño deste compoñente e integrarse co proceso de identificación do usuario na Sede electrónica. <u>P.T.29. Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos (fase I).</u> As solicitudes enviadas polos cidadáns a través da Sede electrónica, ademais de xerar o correspondente apunte no rexistro de entrada, xerarán un expediente que será tramitado electronicamente no xestor. Isto require a configuración previa do xestor de expedientes, así como a formación ao persoal dos centros xestores que van ter que tramitar electronicamente os expedientes creados a partir das solicitudes presentadas polos cidadáns a través do Rexistro electrónico.
INDICADORES	Número total de procedementos con inicio por rexistro electrónico.



05.02.01.03. Sede electrónica

Liña Estratéxica: L2 – Fomento da cidadanía dixital

Proxecto: P.T.17 – Sede Electrónica

CÓDIGO PROXECTO	P.T.17			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.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.O.3 Facilitar a empresas, profesionais e emprendedores a realización de trámites co Concello a través de medios electrónicos. L2.O.4 Promover hábitos arredor dos medios electrónicos no que atinxe a atención á cidadanía, fomentando unha nova cultura de innovación na actividade administrativa.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Posta en marcha da Sede Electrónica: 3 meses. Data de arranque Fase 1: 4º T 2017. Data de arranque Fase 2: 3º T 2019.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	A Sede Electrónica será o espazo a través do que o Concello ofrecerá servizos electrónicos á cidadanía, tanto a nivel de consulta dos procedementos e trámites electrónicos dispoñibles, como a nivel de poder inicialos ou consultar o seu estado desde a mesma. Esencialmente requírese un portal web no que se poñan a disposición da cidadanía tres elementos diferenciados: a. Por unha banda, contidos que respondan aos requisitos do marco xurídico vixente en relación a horarios da Sede, días inhábiles, responsabilidade xurídica asociada á Sede, normas reguladoras, hora oficial, requisitos técnicos, entre outros.			

DESCRINCIÓN

- b. Por outra, o **Catálogo de procedementos** do Concello de Santiago, un servizo que mostrará de forma estruturada a información de todos os trámites municipais coa información xurídico-administrativa que previamente se teña informado por parte de cada un dos centros xestores do Concello.
- c. E por último, **servizos de interacción** co cidadán acordes á normativa vixente, especialmente a posibilidade de iniciar trámites a través do Rexistro Electrónico, así como a consulta on-line de expedientes.

Para a posta en marcha do proxecto, dividirase a actuación en dúas fases:

- Fase 1: Posta en marcha da Sede Electrónica integrando a actual Carpeta do Cidadá co Rexistro Electrónico. Ademais dos trámites dispoñibles na carpeta do Cidadá, contará cos seguintes procedementos:
 - Solicitudes de ocupación de vía pública con elementos auxiliares.
 - Queixas e suxestións (Reaproveitando o servizo da actual Carpeta do Cidadá)
 - Outros procedementos ou solicitudes a identificar durante o desenvolvemento da iniciativa segundo criterios de viabilidade e impacto en cidadanía..
- Fase 2: Engadir na Sede Electrónica o servizo de Notificacións electrónicas e un total de 15 procedementos adicionais, que serán identificados en función dos avances do resto de actuacións da liña estratéxica L2

En función da plataforma tecnolóxica que finalmente sexa implantada no Concello, a Sede Electrónica poderá ter un deseño integrado coa plataforma, ou poderá ser un portal independente que teña que integrarse coa plataforma nunha arquitectura en base a servizos web. Así pois, o seu deseño poderá condicionar os tempos de posta en marcha da Sede Electrónica.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Elaborar e publicar a normativa de funcionamento da sede electrónica.
- Implantación da plataforma tecnolóxica sobre a que se despregará a sede electrónica.
- Desenvolvemento do portal de sede electrónica. Inclúe tarefas de deseño gráfico, deseño de contidos, desenvolvemento dos compoñentes do portal, elaboración de contidos, tradución, etcétera.
- Supervisión dos contidos legais da Sede Electrónica, idealmente no marco do Comité de Administración Electrónica, a partir do traballo previo realizado pola Oficina de Modernización.
- Desenvolvemento dos seguintes compoñentes:
 - Catálogo de procedementos e servizos. Realizarase o deseño da estrutura de información que soporte este servizo e desenvolveranse dous compoñentes: o visor web do catálogo e a ferramenta de xestión da información publicada no catálogo. Esta tarefa está intimamente ligada coa do inventario de procedementos, de forma que
 - Consulta do estado de tramitación de solicitudes presentadas. Realizarase o deseño da estrutura de información que soporte este servizo e desenvolveranse dous compoñentes: o visor web do estado das solicitudes e as ferramentas de xestión da información publicada na consulta do estado das mesmas.
 - Integración do rexistro electrónico na sede electrónica do Concello.
 - Taboleiro electrónico oficial. Realizarase o deseño da estrutura de información que soporte este servizo e desenvolveranse dous compoñentes: o visor web do taboleiro electrónico e a ferramenta de xestión da información publicada no taboleiro.
 - Proceso para a visualización e descarga de documentos electrónicos a partir do CSV. Este servizo está directamente relacionado co sistema de xestión de CSV, intimamente ligado coa plataforma de sinatura electrónica a implantar no Concello.
 - Implantación dun proceso de visualización da hora oficial do Concello de Santiago. A hora oficial obterase dun servidor do Concello que estará sincronizado (utilizando o protocolo NTP) cos servidores do Real Observatorio da Armada (ROA).
 - Desenvolver un servizo de avisos que permita informar á cidadanía de actuacións programadas na Sede por cuestións técnicas ou de outra índole.

	• Implantación do proceso de identificación dos cidadáns en sede electrónica, empregando certificados electrónicos válidos e/ou un sistema de claves concertadas como pode ser cl@ve. • Formación ao persoal de Atención á Cidadanía para prestar unha atención adecuada á nova canle. • Formación ao persoal do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado á nova canle. • Formación aos servizos do Mobilidade ou aqueles outros que vaian ter algún procedemento administrativo publicado na Sede, xa que requiren formación para coñecer como lle chegarán os expedientes, como os tramitarán, a integración co Rexistro, entre outras cuestións. • Formación ao persoal de Informática para poder xestionar e prestar un soporte adecuado ao resto de áreas do Concello. • Accións de comunicación para difundir a posta en marcha da nova Sede electrónica entre a cidadanía.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.5 Normativa reguladora da Sede.</u> A Sede Electrónica requirirá a normativa que regule a súa posta en marcha, así como a Ordenanza troncal de Administración Electrónica do Concello. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> A Sede Electrónica fai uso dos servizos de sinatura electrónica nos seguintes procesos: • Sinatura das solicitudes e dos documentos enviados polo cidadán a través dos formularios de presentación dispoñibles, que usan o proceso de sinatura en navegador. • Sinatura do resgardo de rexistro: utiliza os procesos de sinatura automatizada con selo de órgano do Concello de Santiago. • Sistemas de autenticación. Para poñer en marcha un sistema de claves concertadas, como cl@ve, o Concello deberá rubricar o correspondente convenio. <u>P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos (fase I).</u> As solicitudes enviadas polos cidadáns a través da sede electrónica, ademais de xerar o correspondente apunte no rexistro de entrada, xerarán un expediente que será tramitado electronicamente no xestor.
INDICADORES	Número total de procedementos electrónicos dispoñibles na Sede para inicio e consulta posterior.



05.02.01.04. Notificacións electrónicas

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.18 – Notificacións electrónicas				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.18			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.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.O.3 Facilitar a empresas, profesionais e emprendedores a realización de trámites co Concello a través de medios electrónicos.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 4 meses Inicio do proxecto: Xullo 2018 Posta en marcha: Novembro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	Con este servizo os cidadáns e empresas compostelás recibirán de forma electrónica as notificacións referentes aos procedementos administrativos dos que sexan partícipes. Trátase dun dos servizos esenciais de Administración Electrónica, pero require dun back-office consolidado a nivel de xestión interna, polo que a súa posta en marcha recoméndase cando xa exista un número relevante de procedementos dispoñibles para a súa tramitación electrónica na nova plataforma do Concello. A Lei 39/2015 establece a canle electrónica como medio preferente á hora de realizar as notificacións de actos administrativos. Neste senso, establece que as persoas xurídicas, entidades sen personalidade xurídica, os/as profesionais colexiados/as e os/as empregados/as das Administracións Públicas para os trámites e actuacións que realicen con elas por razón da súa condición de empregado/a teñen a obriga de recibir todas as notificacións por vía exclusivamente electrónica.			

DESCRICIÓN

Con todo, a plataforma deberá permitir realizar notificacións por outros medios, dando así cumprimento ao establecido no artigo 41 da devandita Lei, que enumera certos supostos nos que se poderá notificar por outros medios. Polo tanto, non só se trata dunha mera notificación electrónica, senón dun servizo global de notificacións administrativas.

Os dous grandes módulos que deberá ofrecer o sistema son os seguintes:

- a. Consulta das notificacións por parte dos cidadáns, que deberán dispor dun **Enderezo Electrónico único**, a través do cal recibir todas as notificacións e comunicacións do Concello relativas aos procedementos administrativos aos que desexen subscribirse.
- b. **Creación, envío e consulta posterior das notificacións** por parte dos empregados do Concello, idealmente desde o propio sistema de xestión de expedientes administrativos.

A expensas das características da nova plataforma que finalmente sexa impulsada no Concello, as opcións a valorar para a posta en marcha deste servizo son as seguintes:

- Empregar o compoñente de notificacións que conteña a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello, en tanto en canto asúmese que estará integrada coa tramitación dos expedientes, de forma que un empregado do Concello directamente poderá xestionar notificacións ou remesas de notificacións nun mesmo módulo ou aplicación.
- Ou ben, adherirse a un servizo externo como o da Xunta de Galicia, Notific@, o cal requiriría integrar os sistemas de tramitación internos do Concello cos da Xunta de Galicia, dado que este modelo implicaría que un empregado teña que transitar por dúas aplicacións diferentes. A este respecto, compre ter en conta que na actualidade a AMTEGA prepara un novo catálogo de servizos comúns de e-Administración para entidades locais, polo que esta podería ser unha opción a valorar.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Inclusión na Ordenanza da Administración Electrónica do Concello da normativa reguladora das Notificacións Electrónicas.
- Implantar unha plataforma de xestión de notificacións que conteña os seguintes elementos:
 - Alta do usuario no sistema de notificacións.
 - Posibilidade para o cidadán de seleccionar o medio de notificación preferente.
 - Consulta en Sede electrónica das notificacións (incluíndo arquivos adxuntos) e a sinatura electrónica do acuse de recibo da notificación (incorporando todas as medidas que garantan a integridade e o non repudio das comunicacións).
 - Xeración de remesas por parte dos empregados do Concello.
 - Alta no sistema de tramitación de novos procedementos dispoñibles para a súa notificación electrónica.
- Esta aplicación incorporará un proceso interno de xeración de novas notificacións e de consulta e descarga dos acuses de recibo asinados. Idealmente, poderase valorar o desenvolvemento de servizos Web que ofrecerán estas mesmas funcionalidades a aplicacións e procesos externos. Dependendo da plataforma que finalmente sexa implantada no Concello, esta funcionalidade podería estar garantida pola mesma.
- Incorporación ao servizo de notificacións daqueles procedementos que estean adaptados para a súa tramitación electrónica, de forma que paulatinamente o listado de servizos dispoñibles para a súa tramitación será cada vez maior.
- Formación aos empregados do Concello para xestionar as notificacións de actos administrativos a través do novo sistema.
- Formación aos técnicos do Centro de atención a usuarios para presentar un soporte adecuado ao novo servizo, tanto a nivel interno (para os empregados), como a nivel externo (para a cidadanía).
- Formación aos membros do Servizo de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ao novo servizo.
- A nivel de comunicación, difusión da posta en marcha do novo servizo de notificacións electrónicas, de cara a que teña a maior repercusión posible na cidadanía.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> A notificación electrónica fai uso dos servizos da sinatura electrónica, polo que tanto para o cidadán notificado, como para o funcionario que notifica, deberán aplicarse mecanismos de sinatura electrónica.
	<u>P.T.17. Sede electrónica.</u> A ferramenta de notificacións electrónicas integrarase na sede electrónica e, xa que logo, debe seguir as directrices de deseño deste compoñente e integrarse co proceso de identificación do usuario na sede electrónica.
	<u>P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos (Fases I e II).</u> Un dos puntos principais nos que se xerarán notificacións electrónicas serán os procesos de tramitación de expedientes administrativos dos diferentes servizos do Concello. Por este motivo, é aconsellable que estea dispoñible o xestor de expedientes cando se poña en marcha a ferramenta de notificacións electrónicas.
	<u>P.T.31. Arquivo electrónico (recomendable).</u> É aconsellable que se teña implantado o arquivo documental antes do despregue do servizo de notificacións electrónicas para poder almacenar no xestor documental a documentación asociada aos procesos de notificación.
INDICADORES	Número total de procedementos electrónicos dispoñibles para notificar electrónicamente.

05.02.01.05. Carpeta do Cidadán fase 1: Integración co Rexistro electrónico

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.19 – Carpeta do Cidadán fase 1: Integración co Rexistro electrónico	
CÓDIGO PROXECTO	P.T.19
ÁMBITO	Tecnolóxico



OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.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.O.3 Promover hábitos arredor dos medios electrónicos no que atinxe a atención á cidadanía, fomentando unha nova cultura de innovación na actividade administrativa.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Setembro 2017 Fin: Decembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	50.000,00 €			
DESCRIPCIÓN	O actual servizo de Carpeta do Cidadá dispón duns 37 servizos electrónicos que crearon na cidadanía un hábito de interacción previo á posta en marcha da Administración Electrónica. Isto supón unha oportunidade de publicar na Sede electrónica un catálogo ambicioso de servizos, para o que se require integralo co Rexistro electrónico da nova plataforma a impulsar no 2017. Así pois, para isto, o plan contempla os seguintes pasos: a. En primeiro lugar, o desenvolvemento do Rexistro presencial. b. A continuación o desenvolvemento do Rexistro electrónico. c. Unha vez que o anterior estea dispoñible, realizarase a integración da actual Carpeta do Cidadá, de forma que conflúan as tres actuacións nun único servizo global que será a nova Sede electrónica do Concello. A nivel de arquitectura probablemente isto implique a redefinición dos procesos de almacenamento de información da actual Carpeta do Cidadá, o cal deberá ser analizado con maior grao de detalle en fase de proxecto. En todo caso, seguindo o espírito de supervivencia que aflorou tras a realización do diagnóstico DAFO, a prioridade será impulsar a Sede electrónica en decembro do 2017, e a nivel arquitectónico poderase optar por deseños técnicos transitorios que permitan cumprir ese gran fito de proxecto, aínda que a posteriori sexa necesario reformular algún compoñente ou desenvolvemento realizado.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Lanzamento do proxecto. Servirá para asignar recursos á iniciativa. • Integración da Carpeta do Cidadá co Rexistro Electrónico. A través dunha integración vía servizos web, a integración contemplará as seguintes modificacións: ◦ Inclusión do número de entrada no rexistro nos certificados que emite a Carpeta do Cidadá. ◦ Inclusión da data e hora oficial nos certificados xerados pola Carpeta. ◦ Sinatura dos certificados cun selo de órgano do Concello. ◦ Inclusión dun código seguro de verificación xerado pola plataforma. Isto obrigará a definir un único CSV, dado que os certificados que emite actualmente a Carpeta do Cidadá contemplan un específico, polo que haberá que xestionar a necesidade de unificar estes dous sistemas nun único modelo de CSV. • Realización das probas oportunas que verifiquen que ambos os dous servizos, Carpeta e Sede, están funcionando correctamente antes da posta en marcha definitiva da Sede electrónica.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.16. Rexistro electrónico.</u> A integración da Carpeta do Cidadá necesita que exista o Rexistro electrónico, polo que a dependencia é bloqueante. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> Os novos certificados a emitir pola actual Carpeta do Cidadá requirirán sinatura electrónica co selo de órgano do Concello, idealmente a través dos servizos que poida a ofrecer a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello a impulsar no 2017. <u>P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos (Fases I e II).</u> Aínda que isto deberá ser analizado con maior grao de detalle en función da plataforma seleccionada, o ideal será que os actuais formularios da Carpeta do Cidadá acaben almacenando a documentación xerada na nova plataforma de tramitación, e incluso xerando os expedientes automaticamente no caso das solicitudes previamente tipificadas.
INDICADORES	Número de solicitudes presentadas na nova Carpeta do Cidadá.



05.02.01.06. Carpeta do Cidadán fase 2: Portal do contribuínte

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital

Proxecto: P.T.20 – Carpeta do cidadán fase 2: portal do contribuínte

CÓDIGO PROXECTO	P.T.20			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	9 meses Inicio: Abril 2019 Fin: Decembro 2019			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	Partindo das capacidades que a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello poida permitir, a fase II da actual Carpeta do Cidadán implicaría a súa substitución por un completo “Portal do Contribuínte”. Este portal, tamén denominado por moitas solucións como “Oficina virtual tributaria” (a pesar de que desde a Lei 11/2007 o termo “Oficina virtual” queda superado polo de “Sede electrónica”) ofrecerá as funcionalidades tributarias de relación coa cidadanía, de forma que como tales os trámites dispoñibles deberán estar a disposición dos cidadáns na Sede Electrónica do Concello. A expensas das características funcionais que poida ofrecer a plataforma finalmente impulsada, algunhas das capacidades que deberá ofrecer este portal, entre outras, son as seguintes:			

DESCRICIÓN	• Estado tributario do contribuínte • Domiciliacións bancarias • Fraccionamentos de pago • Autoliquidacións de taxas e impostos • Pago on-line de recibos • Obtención de cartas de pago • Certificacións tributarias • Consulta do historial tributario asociado a bens, inmobles, ou actividades • Achega de documentación ao expediente En canto á planificación óptase por abordar esta iniciativa na última parte do 2019, dado que supón unha asignación importante de esforzos e debe primar o obxectivo de non paralelizar varias iniciativas no tempo. Ademais o acceso a este portal debería ser desde a Sede electrónica, polo que o ideal será que existe un percorrido previo para unificar o acceso a todos os servizos on-line do Concello dunha forma homoxénea.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Creación do equipo de traballo que colaborará na definición funcional dos trámites tributarios a poñer en marcha. • Identificación dos procedementos actuais da Carpeta do Cidadá e relación coas funcionalidades que poida ofrecer a nova plataforma. O obxectivo é identificar se algún dos procedementos actuais tería que ser desenvolvido como un procedemento administrativo convencional (como nos casos de solicitude de paso e parada, queixas e suxestións, reserva de instalacións deportivas, entre outras), e non como un trámite tributario. A finalidade destes traballos debe ser manter o número e nivel de funcionalidade en relación á actual Carpeta do Cidadá. • Desenvolvemento do portal e dos trámites tributarios (formularios de presentación) que se vaian a poñer en marcha de cara aos contribuíntes. Na medida do posible deberá procurarse que tanto o portal da Sede como o portal do contribuínte estean construídos en tecnoloxías compatibles, e idealmente, na mesma plataforma. Se non fose o caso por cuestións de arquitectura, optarase por avanzar na planificación, deixando para unha fase posterior de mantemento a unificación de ambos os dous portais sobre unha única tecnoloxía. • Integración na Sede electrónica, que inclúe os seguintes compoñentes: ◦ Rexistro electrónico. Isto debería implicar a equiparación do resgardo emitido nun trámite tributario ao emitido nun trámite administrativo. Asímesa que a plataforma a seleccionar contará con esta funcionalidade, de non ser o caso, a unificación deberá quedar aprazada para unha fase posterior, agás que nalgún aspecto non poida cumprirse a lexislación vixente en materia de e-Administración.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Servizos de sinatura electrónica, tanto para autenticación no portal como para sinatura de solicitudes ou documentación presentada pola cidadanía.
 - Sistemas de autenticación (certificados, cl@ve ou os que se teñan definido na Sede electrónica). A este respecto, o ideal será que unha vez que o usuario estea autenticado na Sede electrónica, sexa posible manter na mesma sesión ao devandito usuario aínda que ingrese en trámites tributarios. Dito de outra forma, deberá evitarse que o cidadán teña que autenticarse en dúas veces.
 - CSV. O ideal será que este compoñente permita verificar tanto documentos asociados a procedementos administrativos, como a procedementos tributarios. En caso de que a plataforma seleccionada non o permita, deberá realizarse esta integración en fases posteriores.
- Integración coa pasarela de pagos do Concello. Podería ser factible que esta funcionalidade estivese parcialmente cuberta pola nova plataforma a seleccionar, polo tanto valorarase en fase de proxecto cal das dúas opcións presenta máis vantaxes para o Concello.
- Integración coa contabilidade actual do Concello.
- Integración dos procedementos tributarios no Catálogo de procedementos da Sede electrónica. Isto implicará que os procedementos e trámites tributarios estean no Catálogo de procedementos da Sede electrónica como un trámite máis. Polo tanto, será necesario recoller toda a información asociada aos mesmos e rexistrala na plataforma para a súa posterior consulta na Sede electrónica. Todo elo, a expensas das funcionalidades da nova plataforma a adxudicar durante o 2017.
- Formación aos membros das áreas de Xestión Tributaria do Concello para que poidan adquirir os coñecementos sobre a nova plataforma.
- Formación aos membros de Atención á cidadanía e do Rexistro para que poidan prestar un soporte adecuado en relación aos trámites tributarios a impulsar no portal.
- Formación aos operadores do Centro de Atención a usuarios para prestar un soporte interno adecuado ao novo escenario, así como ao persoal do Centro de Atención ao contribuínte.
- Formación ao persoal de Informática para que poidan dirixir e prestar un soporte interno adecuado.
- Accións de difusión na cidadanía da posta en marcha do portal, acción que deberá ser prioritaria tendo en conta o impacto en cidadanía dos trámites impulsados.
- Accións de difusión interna para comunicar a todos os empregados a posta en marcha do servizo.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.16. Rexistro electrónico.</u> A integración da Carpeta do Cidadá necesita que exista o Rexistro electrónico, polo que a dependencia é bloqueante. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> Os novos certificados a emitir pola Portal do contribuínte requirirán sinatura electrónica co selo de órgano do Concello. <u>P.T.29 e P.T.30 - Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Inda sendo trámites tributarios, para mostrar un único Catálogo de procedementos, o sistema debería permitir, idealmente, nutrir o Catálogo de procedementos administrativos con procedementos tributarios, de forma que evitemos inserir a mesma información en dous sistemas diferentes. Por outra banda, o rexistro de entrada e saída debería ser o mesmo, é dicir, o que achegue a plataforma común de xestión de expedientes.
INDICADORES	Número total de trámites tributarios totais dispoñibles.



05.02.01.07. Perfil do contratante

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.24 – Perfil do contratante				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.24			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.3 Facilitar a empresas, profesionais e emprendedores a realización de trámites co Concello a través de medios electrónicos.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Xaneiro 2019 Fin: Abril 2019 Fin: Abril 2019. A expensas do modelo finalmente seleccionado.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo da actuación pendente de definir o modelo de Perfil do Contratante que finalmente vaia a ser impulsado: servizo propio ou dun organismo externo (Xunta ou Estado).			
DESCRIPCIÓN	Na actualidade o Concello dispón dun perfil do contratante no que se están a publicar os procedementos de contratación vixentes. De cara a renovar este servizo, existen diferentes alternativas a valorar: a. En primeiro lugar, a Xunta de Galicia, a través da AMTEGA, está a redactar unha carta de servizos no ámbito da e-Administración para concellos, que poderá incluír tanto o servizo de perfil do contratante como o de licitación electrónica. Así pois, a opción neste caso pasa porque o Concello adhírase a esta carta de servizos de forma que ambos os dous servizos – perfil e licitación electrónica – sexan subministrados pola AMTEGA. Ademais como valor engadido compre suñar que a plataforma de licitación electrónica da AMTEGA está integrada co seu perfil, o que supón unha vantaxe importante en relación a outras opcións que poderían requirir esa integración.			

DESCRICIÓN	b. Unha segunda opción pasa por adherirse directamente á Plataforma de Contratación do Estado, que está a traballar na actualidade nun novo servizo de licitación electrónica. Funcionalmente para o Concello supón as mesmas vantaxes que no caso anterior, pero mediante un organismo diferente. c. Unha terceira opción pasaría por empregar as funcionalidades do perfil do contratante que achegue a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello, e intégrala cun servizo externo de licitación electrónica, no suposto de que non dispoña da devandita funcionalidade. Este modelo ofrece a vantaxe de ter nun mesmo sistema todos os elementos funcionais (Rexistro, xestión de expedientes, perfil do contratante, Sede...), aínda que en termos de custos poderá supoñer un modelo máis custoso para o Concello, ao ter que integrar a plataforma de licitación co Rexistro, cos servizos de sinatura, co perfil da plataforma, entre outras. En todo caso, e a expensas da decisión que finalmente vaia a ser adoptada, o prioritario será contar cun servizo de perfil do contratante que cumpra cos requisitos establecidos na normativa vixente. Ao respecto compre ter en conta que desde o 2011 o Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público (TRLCSP) indica no seu contido que o perfil do Contratante é obrigatorio para as Administracións Públicas, ao igual que indica a Lei 19/2013, de 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno de Transparencia.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Partindo do modelo de adhesión á carta de servizos da Xunta de Galicia, os pasos a dar serían os seguintes: • Adhesión formal e institucional á nova carta de servizos de Administración Electrónica para concellos da Xunta de Galicia, a través da AMTEGA. • Alta no servizo do Perfil do contratante da Xunta de Galicia. • Configuración dos datos no Concello no perfil da Xunta de Galicia, ou revisión dos xa existentes. • Formación ao persoal do Servizo de Contratación do Concello para iniciar os procesos de alta das licitacións vixentes no perfil do contratante da Xunta de Galicia. • Comunicación á base de empresas, profesionais e autónomos que licitan co Concello da posta en marcha da nova plataforma.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Non se identifican dependencias con outras actuacións, aínda que todo elo a expensas do modelo definitivo que vaia a ser adoptado.



INDICADORES	Existencia dun novo servizo de Perfil do contratante do Concello.
--------------------	---

05.02.01.08. Licitación electrónica

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.25 – Licitación electrónica				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.25			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Garantir a prestación dos servizos do Concello de Santiago a través de medios electrónicos. L2.O.3 Facilitar a empresas, profesionais e emprendedores a realización de trámites co Concello a través de medios electrónicos.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Setembro 2019 Fin: Decembro 2019. A expensas do modelo finalmente seleccionado.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo da actuación pendente de definir o modelo de Licitación electrónica que finalmente vaia a ser impulsado: servizo propio ou dun organismo externo (Xunta ou Estado).			
DESCRICIÓN	Os procesos de licitación electrónica permiten a xestión electrónica do ciclo de vida das licitacións, desde a súa publicación ata a formalización do contrato, pasando pola recepción das consultas, a recepción e rexistro das ofertas (garantindo que non poidan ser abertas ata a data establecida para a apertura de sobres), o envío de notificacións, a apertura electrónica de sobres, a adxudicación e a preparación e sinatura do contrato. Este tipo de ferramentas ofrece importantes beneficios tanto aos licitadores (aumento de eficiencia, aforro, facilidade para a presentación de ofertas, etcétera) como para a Administración (redución de uso de papel e de custos de manipulación de ofertas e contratos, aumento da competitividade, incremento da transparencia).			

DESCRICIÓN	Por outra banda, a finais do 2018 a licitación electrónica será unha obriga das administracións públicas da UE, o que reforza a necesidade de avanzar nesta actuación. Tal e como se indica ao respecto da actuación do Perfil do contratante, existen diferentes opcións que o Concello poderá valorar: adherirse ao modelo da Xunta de Galicia, ao modelo do Estado ou desenvolver servizos propios. Así pois, esta decisión condicionará o modelo de plataforma de licitación electrónica do Concello.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Partindo do modelo de adhesión á carta de servizos da Xunta de Galicia, os pasos a dar serían os seguintes: • Configuración e alta do Concello na plataforma de licitación electrónica. • Integración co Rexistro electrónico do Concello. Isto pode implicar realizar unha adaptación do servizo de Rexistro electrónico do Concello para adaptarse ao WSDL que teña publicado a plataforma da Xunta de Galicia. Neste senso, a plataforma da Xunta de Galicia está deseñada na actualidade para que ese proceso de integración sexa iniciado pola devandita plataforma, e non polos respectivos rexistros das entidades locais, o que supón unha vantaxe dado que reduce considerablemente os esforzos de adaptación á plataforma da Xunta. • Unha vez que está integrada co Rexistro, desde aí asúmese que a nova plataforma do Concello permitirá crear automaticamente os expedientes correspondentes para a súa tramitación por parte dos usuarios do Servizo de Contratación do Concello. • Formación ao persoal do Servizo de Contratación do Concello para iniciar os procesos de alta das licitacións vixentes na plataforma de licitación electrónica da Xunta de Galicia. • Comunicación á base de empresas, profesionais e autónomos que licitan co Concello da posta en marcha da nova plataforma. • Formación aos empregados do Servizo de Contratación para que poidan estar capacitados na nova plataforma. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para que poidan prestar un soporte adecuado aos novos servizos. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar adecuadamente o servizo e soporte que se presta ao resto de empregados do Concello.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.24 Perfil do contratante.</u> A integración da ferramenta de xestión da contratación do Concello, o perfil de contratante, coa ferramenta de licitación electrónica mellorará os procesos de contratación ao non ter que realizar procesos manuais para a xestión da información en ambas as dúas plataformas.
	<u>P.T.26 Rexistro presencial do Concello.</u> Integración co rexistro. A entrega das ofertas terá que xerar un apunte no rexistro de entrada do Concello, polo que terá que estar desenvolvido un proceso de integración co rexistro para que sexa utilizado pola licitación electrónica.
	<u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> A licitación electrónica fai uso dos servizos de sinatura electrónica nos seguintes procesos: Identificación dos licitadores, os membros do equipo de contratación e os membros das mesas de contratación, validación de certificados, sinatura das ofertas e dos documentos xerados no proceso de licitación. Estes servizos serán necesarios se a ferramenta de licitación electrónica se implanta nos sistemas do Concello. No suposto de empregar un sistema externo, non existirá esta dependencia.
INDICADORES	Número total de procedementos licitados electronicamente.

05.02.02. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA TRANSPARENCIA E DA PARTICIPACIÓN

05.02.02.01. Portal de datos abertos

Liña Estratéxica: L2 - Fomento da cidadanía dixital Proxecto: P.T.22 – Portal de datos abertos	
CÓDIGO PROXECTO	P.T.22
ÁMBITO	Tecnolóxico
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.5 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.

DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	6 meses Inicio: Xullo 208 Fin: decembro 2018 (A expensas dos acordos aos que se chegue no marco do convenio asinado ao respecto con Red.es)			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Asíumese que a actuación podería ser financiada a través do Programa de Cidades Intelixentes subscrito con Red.es.			
DESCRICIÓN	O obxectivo é a Implantación dun portal de datos abertos aproveitando a plataforma desenvolta polo Concello de Zaragoza, coa previa adaptación das bases de datos e aplicacións informáticas municipais, e colaborando na identificación e priorización de conxuntos de datos e no desenvolvemento de vocabularios. Concretamente será unha plataforma tecnolóxica dotada dos seguintes compoñentes: • Creación dunha API REST de datos abertos. • Adaptación de bases de datos e anotacións. • Adaptación dos procesos de carga e indexación de datos. • Adaptación de APIs aos catálogos existentes. • Creación de estruturas de datos comúns e abertos para a representación dos datos que xestionan as cidades. • Identificación e priorización colaborativa de conxuntos de datos. • Xeración de historias de usuario para o uso dos datos. • Desenvolvemento colaborativo de vocabularios. • Xeración de documentación e exemplos de uso, e tarefas de difusión e capacitación para facilitar replicación. En todo caso, o alcance da iniciativa depende directamente dos acordos adoptados no marco do programa de Cidades intelixentes.			
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Os traballos asociados dependerán do alcance que se lle queira asignar no marco do programa de Cidades intelixentes.			
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Non se identifican.			
INDICADORES	Número total de fontes de datos dispoñibles no Portal de datos abertos.			



05.02.02.02. Portal de Transparencia

Liña Estratéxica: L1 - Diseñar un modelo de gobernanza para a Administración Electrónica
Proxecto: P.T.23 – Portal de Transparencia

CÓDIGO PROXECTO	P.T.23			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.5 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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Xaneiro 2018 Fin: Abril 2018 (A expensas dos acordos aos que se chegue no marco do convenio asinado ao respecto con Red.es)			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Asúmese que a actuación podería ser financiada a través do Programa de Cidades Intelixentes subscrito con Red.es.			
DESCRIPCIÓN	No ámbito da transparencia, entre as iniciativas previstas na iniciativa de Cidades Dixitais intelixentes destacan a implantación de mapas colaborativos e dun sistema de queixas e suxestións, reutilizando as plataformas do Concello de Zaragoza, así coma dun sistema de participación na contratación pública. Nesta mesma liña está previsto o desenvolvemento e implantación dun portal de transparencia tipo baseado en datos abertos, incluíndo a selección e enriquecemento de indicadores de transparencia, a organización de procesos de participación dixital e presencial, e a creación de cadros de mando xerais para conxuntos de cidades.			
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	Os traballos asociados dependerán do alcance que se lle queira asignar no marco do programa de Cidades intelixentes.			
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Non se identifican.			
INDICADORES	Número total de indicadores de transparencia dispoñibles no Portal de transparencia.			

05.02.03. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA MOBILIDADE

05.02.03.01. Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.21 – Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.21			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Xaneiro 2020 Fin: Abril 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
			36.000,00 €	
DESCRIPCIÓN	Tal e como se identificou na análise da situación actual, compre reforzar a estratexia de contidos, servizos e aplicacións deseñadas para interfaces móbiles, como poden ser smartphones, tablets ou dispositivos semellantes. Neste senso, debe ser tanto con proxectos e aplicacións específicas de Administración Electrónica, como focalizando os deseños funcionais das solucións englobadas no proxecto de forma que se garanta que todos os interfaces deseñados sexan compatibles tanto con contorna escritorio como con contornas móbiles. Así pois, o obxectivo da actuación é o desenvolvemento dunha aplicación adaptada a dispositivos móbiles que permita non só o acceso a contidos do Concello senón tamén á consulta de expedientes da Sede electrónica. Para isto, óptase pola contratación dos servizos dunha empresa especializada en desenvolvementos para dispositivos móbiles, agás no suposto de que a empresa adxudicataria da nova plataforma de tramitación dispoña dun servizo de semellantes características.			



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación dun contrato para o desenvolvemento da aplicación. • Definición das características funcionais que deberá ter a aplicación. • Publicación da mesma nas principais plataformas existentes: Market de Android e AppStore de Apple. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para que poidan atender en condicións de calidade as consultas da cidadanía en relación ao servizo. • Formación ao persoal de Informática para que coñezan as prestacións do servizo. • Accións de comunicación na cidadanía, para darlle a maior difusión posible e conseguir un número de descargas aceptable.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.17. Sede electrónica.</u> A Sede electrónica será accesible desde a aplicación a desenvolver, polo que a dependencia é evidente. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Dado que a aplicación permitirá a consulta de expedientes, loxicamente o sistema de tramitación debe estar operativo, xa que centraliza a información dispoñible sobre cada un dos expedientes que consulta o cidadán.
INDICADORES	Número total de descargas da aplicación para dispositivos móbiles.

05.03. 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:



L3.0.1. Dotar aos empregados do Concello de instrumentos e novas plataformas que permitan unha xestión electrónica de expedientes e documentos administrativos baixo directrices comúns.



L3.0.4. Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.



L3.0.2. Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel.



L3.0.5. 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.



L3.0.3. 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.



05.03.01. ACTUACIÓNES NO ÁMBITO DOS COMPOÑENTES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

05.03.01.01. Rexistro presencial

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.26- Rexistro presencial				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.26			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	5 meses Inicio do proxecto: Maio 2017 Posta en marcha: Setembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	Coa adquisición dunha nova plataforma de tramitación electrónica, o Concello dotarase dun novo sistema de xestión das oficinas presenciais do Rexistro, aproveitando así a oportunidade que brinda a iniciativa para superar a actual dispersión nos sistemas de rexistro. A posta en marcha deste módulo debe ser a primeira das actuacións a impulsar na nova plataforma, en tanto en canto o Rexistro electrónico, a Sede electrónica e os novos procedementos que se vaian a implantar na plataforma dependen da previa existencia deste módulo.			

DESCRICIÓN	A expensas das características que poida achegar a nova plataforma do Concello a adxudicar no 2017, as características mínimas esenciais deste sistema serían, entre outras, as seguintes: • Módulo de rexistro de entrada • Módulo de rexistro de saída • Informes do rexistro • Rexistro rápido • Distribución de expedientes • Outras funcionalidades, como a dilixencia de documentos As funcionalidades de dixitalización e compulsa habitualmente forman parte das características dos módulos de rexistro, aínda que pola súa natureza e especificidades, neste Plan inclúense nunha actuación separada, tendo en conta ademais que non entrarían en vigor ata unha fase posterior.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Reunión de lanzamento do proxecto. • Identificación dos interlocutores responsables a nivel funcional da definición dos requisitos do novo sistema de Rexistro. • Realización das tarefas específicas do módulo de Rexistro: ◦ Configuración do rexistro da entrada. ◦ Configuración do rexistro de saída. ◦ Configuración de usuarios e permisos. ◦ Configuración dos buzóns de rexistro. ◦ Configuración deseño etiquetas do rexistro. ◦ Configuración deseño resgardo acreditativo do rexistro. ◦ Configuración dos informes de rexistro. • Formación a empregados do Rexistro presencial, que son os principais destinatarios deste sistema. • Formación a membros do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado na nova solución. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha da nova solución.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.7. Normativa reguladora do Rexistro.</u> O ideal será que a normativa reguladora do Rexistro estea redactada coa posta en marcha do novo servizo, aínda que o contrario non debería paralizar a posta en marcha do novo servizo do Rexistro. <u>P.T.31. Arquivo electrónico.</u> Toda a documentación que se vaia a xerar polos diferentes compoñentes do proxecto deberá almacenarse no arquivo electrónico. Para poder cumprir os fitos do 2017, a instalación do xestor documental será unha instalación básica, que permita ás aplicacións rexistrar a documentación necesaria a pesar de que non exista un cadro de clasificación completo. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Como módulo esencial da plataforma, o Rexistro debe estar integrado coa tramitación de procedementos administrativos, de forma que a remisión de expedientes a cada departamento sexa non só factible, senón sinxelo e usable para os membros das oficinas do Rexistro.
INDICADORES	Número total de asentos de entrada. Número total de asentos de saída.

05.03.01.02. Plataforma de sinatura electrónica

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica
Proxecto: P.T.27 – Rexistro presencial

CÓDIGO PROXECTO	P.T.27			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.2 Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel. L2.O.3 Promover unha nova cultura arredor dos medios electrónicos, que permita lograr unha organización orientada a procesos. L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás. L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 5 meses Inicio do proxecto: Xaneiro 2018 Posta en marcha: Maio 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			



DESCRICIÓN

Baixo esta iniciativa inclúense as actuacións, infraestruturas, compoñentes, procesos e accións de capacitación necesarias para permitir o despregue da sinatura electrónica no Concello de forma transversal. Trátase dunha das iniciativas clave do proxecto, en tanto en canto afecta de forma global a todas as áreas, aínda que especialmente a empregados do Concello con capacidade de sinatura (alcalde/sa e concelleiros/as, direccións de área e xefaturas de servizo).

Os principais compoñentes a contemplar nesta actuación son os seguintes:

- a. Un **Portasinaturas electrónico**, ferramenta de sinatura transversal, integrada coa tramitación dos procedementos administrativos que permitirá fluxos de sinatura entre usuarios do mesmo ou diferentes departamentos.
- b. **Servizos de sinatura electrónica**, que ofrecerán as operacións esenciais á hora de realizar operacións de sinatura:
 - Validación de certificados.
 - Selado de tempos, acordes ao protocolo RFC 3161. Recoméndase a integración do servizo TS@, do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas.
 - Sinatura electrónica automatizada con selo de órgano. En fase de proxecto poderase identificar que documentos son susceptibles de utilizar a sinatura automatizada, ou desatendida.
 - Reselado periódico, que permitiría garantir a protección das sinaturas fronte á obsolescencia dos algoritmos e dos certificados da autoridade de tempos empregados. Recoméndase a integración coa plataforma @firma.

A posta en marcha da plataforma transcorrerá por tres fases diferenciadas:

- c. Unha primeira fase na que se desenvolvan unhas funcionalidades de sinatura básicas para poder cumprir o fito de dispor da Sede electrónica no mes de decembro do 2017.
- d. Unha segunda fase na que se despregará de forma masiva o Portasinaturas electrónico en toda a organización, aínda que este despregue tamén teña que ser dividido en fases, considerando as prioridades e viabilidade de cada departamento ou proceso a incluír na solución. Nesta fase identificarase un área do Concello que actuará como departamento piloto no despregue do Portasinaturas.
- e. Unha última fase na que os servizos de sinatura pasen a estar despregados na plataforma de Interoperabilidade de forma que poidan ser consumidos dunha forma desacoplada por calquera aplicación ou Sistema de Información interno do Concello.

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Definir a política de sinatura electrónica do Concello de Santiago ou adherirse á política de sinatura doutra administración de rango superior. Nesta política deberanse especificar, entre outras cuestións, os formatos de sinatura recoñecidos no ámbito do Concello, formatos que poderán ser PAdES (PDF Advanced Electronic signature), XAdES (XML Advanced Electronic Signature), ou CAdES (CMS Advanced Electronic signature). Pola súa usabilidade de cara aos usuarios finais, recoméndase estender un formato PAdES.
- Provisionar os elementos necesarios nesta infraestrutura:
 - Acceso á Rede Sara para consumo dos servizos de @firma e TS@.
 - Certificados de empregado público para aqueles usuarios que vaian a realizar sinaturas electrónicas.
 - Acceso aos servizos de sinatura, validación e de selado de tempo, así como todos os elementos hardware e software que sexan necesarios para o uso deses elementos. Así, por exemplo, a extensión no uso de certificados de empregado público en soporte físico (tarxetas criptográficas específicas) pode aconsellar a distribución de lectores de tarxetas criptográficas ou teclados que incorporen lectores deste tipo de tarxetas xunto cos elementos software e configuracións necesarias para utilizar o certificado de empregado público como elemento de identificación nos sistemas internos. Todo elo tal e como se indica na actuación P.T. 43 Equipamento TIC do posto do traballo.
- Impulsar os procesos de sinatura electrónica para o seu uso nas aplicacións e portais do Concello de Santiago e os servizos que axudarán a xerar distintos tipos de sinatura en función das necesidades de cada proceso de sinatura: sinatura en navegador ou sinatura en servidor ou desatendida (especialmente idónea para procesos de sinatura masivos). Dependendo da plataforma que finalmente sexa implantada no Concello, será necesario definir fluxos de sinatura específicos por tipo de documento, por tipo de procedemento ou fluxos de sinatura “ad hoc” para necesidades puntuais.
- Impulsar un Portasinaturas electrónico que permita a procura e visualización dos documentos pendente de sinatura polos usuarios, a visualización das sinaturas anteriores, a xestión dos fluxos de sinatura (en cascada, en paralelo -cosinatura- e combinacións de ambos), a realización dos procesos de sinatura electrónica, a xestión dos procesos de sinatura por representación, delegación ou substitución e a xestión do listado de funcionarios habilitados.



- O Portasinaturas deberá cumprir coa política de sinatura definida e incluírá os servizos para o envío de documentos para sinatura e a obtención dos documentos asinados. Aínda que o seu uso pódese estender a todo o persoal que realice sinaturas electrónicas do Concello, os principais destinatarios deste sistema serán os altos cargos do Concello (Xefes de Servizo e Directores de área), Alcaldía e concelleiros/as.
- Definición dun sistema de sinatura para as resolucións da Alcaldía, que inclúa ademais das sinaturas necesarias o número da resolución.
- Poñer en marcha un sistema de xeración e xestión dos códigos seguros de verificación (CSV) dos documentos asinados electronicamente. Tal e como se indicou ao fío da Carpeta do Cidadá, o ideal será impulsar un único modelo de CSV, polo que na etapa na que se manteña a actual Carpeta do Cidadá deberá buscarse un modelo homoxéneo.
- Implantar procesos auxiliares como o reselado dos documentos cando as sinaturas estean a punto de caducar, ben por caducar o certificado electrónico da Autoridade de Selado, ben por obsolescencia dos algoritmos empregados.
- Valorar a posta en marcha dunha sala de sinaturas on-line, na que se realicen procesos de sinatura individual ou múltiple con membros alleos ao Concello de Santiago.
- Formación e capacitación a todos os empregados que teñan que realizar procesos de sinatura electrónica, ou remitir solicitudes de sinatura a outros usuarios.
- Formación a membros do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado na nova solución.
- Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións.
- Difusión da posta en marcha do Portasinaturas corporativo, de cara a lograr o maior nivel de adhesión da organización no impulso dos novos servizos.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.4. Ordenanza de Administración Electrónica do Concello.</u> Esta norma, como eixo transversal normativo do proxecto, deberá estar publicada antes da posta en marcha dos servizos de sinatura electrónica. <u>P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados.</u> Con antelación á posta en marcha das ferramentas de sinatura electrónica contempladas, o Concello deberá redactar a súa política de sinatura electrónica, na que se recollen aspectos como os formatos, algoritmos, mecanismos de conservación, xestión da política de sinatura, entre outras cuestións. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Un dos principais consumidores de servizos de sinatura será, precisamente, o xestor de expedientes administrativos. Tanto desde o módulo de Rexistro presencial, como desde a tramitación de expedientes, todos os usuarios poderán requirir sinaturas de documentos administrativos, polo que unha incidencia cos servizos de sinatura electrónica poderá supoñer unha parálise parcial na tramitación de expedientes. <u>P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello.</u> Para o consumo dos servizos de sinatura proporcionados na plataforma @firma, o Concello deberá configurar unha conexión óptima coa Rede Sara, que na actualidade deberá pasar polo nodo configurado pola Xunta de Galicia ao efecto. <u>P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo.</u> Para o despregue da sinatura electrónica será necesario subministrar certificados electrónicos aos empregados que vaian ter capacidade de sinatura. Ao mesmo tempo, o ideal será que o posto de traballo destes empregados estea dotado con elementos como teclados con lectores de tarxetas integrados, para facilitar a distribución dos certificados de empregado público.
INDICADORES	Número total de documentos asinados electrónicamente a través do Portasinaturas.



05.03.01.03. Inventario de procedimientos

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.28 – Inventario de procedementos administrativos				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.28			
ÁMBITO	Organizativo			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.2 Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel. L2.O.3 Promover unha nova cultura arredor dos medios electrónicos, que permita lograr unha organización orientada a procesos.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Fase 1: Duración dos traballos: 6 meses. Inicio dos traballos: Abril 2017. Fin dos traballos: Setembro 2017. Fase 2: Duración dos traballos: 9 meses Inicio dos traballos: Abril 2018 Fin dos traballos: Decembro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo incluído dentro dos 100.000 € da partida P.N.4.			
DESCRIPCIÓN	O inventario de procedementos é unha das bases de todo proxecto de Administración Electrónica, neste senso nunha organización que non dispón dun catálogo de trámites normalizado é sensiblemente máis complicada a adopción de procesos de modernización. Por outra banda, os traballos de catalogación dos procedementos, realizados de forma óptima, poden facilitar no futuro iniciativas de simplificación administrativa, de redución de cargas administrativas e de cálculo de cargas e custos administrativos por área. Trátase dunha tarefa de carácter transversal, que acabará afectando en maior ou menor medida a todos os departamentos, en función especialmente do grao de repercusión na cidadanía ou da complexidade dos procedementos que xestiona cada área do Concello.			

DESCRICIÓN

Esta será unha das responsabilidades máis relevantes do Comité de Administración Electrónica, que deberá supervisar moi en corto o avance dos traballos de catalogación dos procedementos municipais. Para o bo éxito da iniciativa, promoverase que cada departamento designe a unha persoa (rede de líderes) que, actuando cunha visión de orientación a procesos, facilite a tarefa interna no servizo en cuestión de recopiar os procedementos que existan, de cara á súa revisión, normalización e catalogación. Adicionalmente, propónse a contratación dunha asistencia técnica (a mesma que colaborará na definición das normas de Administración Electrónica) que vaia a realizar o traballo máis intenso de recollida, centralización e redacción da información dos procedementos que cada centro xestor poida reunir.

O inventario realizarase en dúas fases diferenciadas:

a. Unha primeira fase da que se derivarán os seguintes entregables:

- Inventario (listado) dos procedementos administrativos existentes aínda que non teñan as súas respectivas fichas redactadas.
- Fichas, modelos e fluxos dos procedementos que se vaian a impulsar na Sede electrónica en decembro do 2017.
- Un fluxo xenérico que permitirá actuar como un patrón sinxelo e común de cara a facilitar o despregue de novos procedementos en prazos razoables de tempo.

b. Unha segunda fase de personalización en cada departamento dos seus respectivos procedementos, detallando os fluxos, os modelos de tramitación, os metadatos e as fichas de cada un deles.

Así pois, partindo desas dúas fases, compre indicar que, a pesar de que a amplitude destes traballos pode ser considerable, aplicarase a seguinte estratexia á hora de crear o catálogo:

- **Fichas dos procedementos.** Cada un dos procedementos deberá ter no catálogo unha ficha descritiva que, de forma estruturada, mostre toda a información relativa ao mesmo. Empregarase o modelo de ficha dispoñible no anexo 8.1 Ficha modelo para o inventario de procedementos.



DESCRIPCIÓN	• Fluxos dos procedementos. Nunha fase inicial (2017), partirase dun modelo de tramitación común que actúe como un patrón, de forma que sexa factible impulsar na nova plataforma de tramitación de expedientes un número importante de procedementos en prazos de tempo razoablemente curtos. Nunha segunda fase, previa á fase II do despregue da plataforma de tramitación de expedientes, os fluxos poderán ser máis detallados en cada servizo, en función do grao de prioridade ou complexidade que cada procedemento poida implicar. • Modelos normalizados. A tarefa de normalización dos modelos de presentación debe realizarse cunha filosofía de resultados a curto prazo, para o que se propón partir dos modelos actuais existentes no portal institucional, adaptando os elementos imprescindibles que se requiran, pero sen iniciar un proceso de redefinición total de todos os modelos, o que podería poñer en perigo a consecución dos fitos temporais planificados. Será na fase II de posta en marcha na nova plataforma de tramitación de expedientes cando cada departamento persoalice totalmente os modelos de tramitación ás súas necesidades internas. O inventario de procedementos necesita dúas solucións tecnolóxicas para a súa posta en marcha: a. Por un lado a plataforma de tramitación de expedientes que permita modelar os procedementos, configuralos, e definir os fluxos de tramitación interna que cada un requira. b. Por outra banda, a ferramenta que permita mostrar á cidadanía na Sede electrónica a información estruturada de cada un dos procedementos. Neste senso, o ideal será que a plataforma a adquirir durante o 2017 dispoña das dúas funcionalidades e ademais estean integradas.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Reunión do Comité de Administración Electrónica na que se dea comezo formalmente aos traballos de elaboración do inventario de procedementos. • Designación dun grupo de traballo formado por un interlocutor de cada departamento, responsable interno de unificar a información de procedementos actual do seu servizo, facilitando á asistencia técnica contratado os traballos de redacción do inventario.

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- En cada departamento, por cada procedemento identificado, elaborar unha ficha coa seguinte información:
 - Información Xeral:
 - Obxectivo
 - Prazo de resolución
 - Prazo de presentación de solicitudes (se aplica)
 - Unidade Administrativa responsable de tramitación
 - Destinatarios
 - Documentación requirida
 - Normativa reguladora
 - Modelos normalizados de presentación
 - Formas de inicio do expediente:
 - En electrónico
 - A través de oficinas físicas
- Realizar varias sesións de traballo por parte deste grupo para refinar a información reunida e definir criterios comúns.
- Elevar por parte deste grupo de traballo unha primeira versión do Catálogo de procedementos ao Comité de Administración Electrónica, para a súa revisión, previa a súa aprobación en Xunta de Goberno.
- Alta dos procedementos inventariados na plataforma de tramitación de expedientes, de forma que a configuración dos mesmos estea dispoñible a dous niveis:
 - Por unha banda, a nivel de tramitación interna, de forma que a partir desa configuración básica poidan empezar a tramitarse os devanditos procedementos. Compre lembrar que o detalle e personalización por cada departamento non se realizará ata a fase II do inventario, previa ao despregue do xestor de expedientes administrativos en departamentos. O obxectivo é que ata esa data exista un modelo de tramitación común básico, e partindo da información do inventario, na fase II do despregue da plataforma de tramitación cada departamento poida aumentar o grao de personalización dos seus trámites.
 - Por outra banda, a información rexistrada na plataforma deberá mostrarse automaticamente no Catálogo de procedementos da Sede electrónica. Neste senso, asúmese que a nova plataforma do Concello permitirá configurar por cada procedemento que campos, datos ou características pasarán a ser visibles na Sede electrónica, sen necesidade de rexistrar a mesma información dúas veces.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.O.1 Comité de Administración Electrónica.</u> Este Comité ten, precisamente, como unha das súas principais misións, articular os traballos precisos para que o inventario de procedementos chegue a bo fin. Polo tanto, a relación entre ambas as dúas iniciativas é notable. <u>P.T.16 Rexistro electrónico.</u> A información que se recolla no inventario de procedementos servirá de base para as solicitudes que se permitan presentar a través do Rexistro electrónico. <u>P.T.17. Sede electrónica.</u> A Sede electrónica require contar cun catálogo de procedementos, polo que a información mostrada no inventario da nova plataforma, debería mostrarse automaticamente na mesma. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Tal e como se indicou, asúmese que a nova plataforma de tramitación ofrecerá un módulo no que sexa posible configurar cada un dos procedementos administrativos inventariados.
INDICADORES	Número total de procedementos inventariados.

05.03.01.04. Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos – Fase I

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.29 – Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos – Fase I				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.29			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1.Dotar aos empregados do Concello de instrumentos que permitan unha xestión electrónica de expedientes e documentos administrativos baixo directrices comúns. L2.O.2.Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel. L2.O.3 Promover unha nova cultura arredor dos medios electrónicos, que permita lograr unha organización orientada a procesos. L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 8 meses Inicio do proxecto: Maio 2017 Posta en marcha: Decembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	991.735,54 €			
DESCRIPCIÓN	O xestor de expedientes administrativos é unha das pezas troncais de toda iniciativa de Administración Electrónica, e debe dar resposta ás fases de tramitación que no ciclo de vida dun procedemento administrativo poden identificarse: iniciación, instrución, envío a órganos de goberno, resolución, paralización, recursos, arquivado. Adicionalmente facilita a consolidación de procesos e directrices comúns, o que resultará de especial utilidade para superar as debilidades identificadas na fase de diagnóstico, como pode ser o tráfico de papel existente entre departamentos do Concello, e as xestións asociadas á asignación dun determinado trámite ao departamento competente desde o Rexistro.			



DESCRICIÓN

A este respecto, son tres as grandes funcionalidades que deberá ofrecer o sistema:

- a. En primeiro lugar a xestión e tramitación electrónica dos expedientes administrativos do Concello. Para isto, optarase por definir un patrón de procedemento transversal e común que permita a replicación nas diferentes áreas do devandito patrón, coas personalizacións que se requiran a nivel de buzóns, permisos, documentos de tramitación, metadatos, entre outras.
- b. En segundo lugar, o modelado dos fluxos que correspondan a cada tipoloxía existente en cada departamento.
- c. En terceiro lugar a xeración dos documentos electrónicos de tramitación que en cada trámite de cada tipo de procedemento corresponda, segundo a especificación funcional definida.

A implantación dos diferentes tipos de procedementos do Concello deberá realizarse de forma gradual, partindo dun modelo que actúe como patrón para todas as áreas. En función dos criterios de prioridade, idoneidade, ou time to market, entre outros, optarase por establecer un orde de implantación para cada departamento. Proponse iniciar a implantación dos procedementos de Mobilidade, en tanto en canto son procedementos cunha tramitación relativamente sinxela que ademais poden ter unha boa acollida pola cidadanía desde a Sede electrónica. En todo caso, esta fase I só contempla o modelado dos fluxos correspondentes aos procedementos que se vaian a poñer en marcha na Sede electrónica, quedando o resto para a fase II.

Independentemente das funcionalidades que poida achegar a plataforma a adxudicar no 2017, como mínimo deberá ofrecer, entre outras, as seguintes capacidades:

- Xestión e configuración de procedementos administrativos
- Módulo de modelado dos fluxos que cada procedemento necesite
- Buzóns de consulta dos expedientes, tanto a nivel departamental como incluso a nivel de grupos específicos dun mesmo departamento.
- Alertas de tramitación.
- Xeración automatizada de documentos en base a patróns.
- Sinatura electrónica.
- Integración co Rexistro.
- Integración co Libro de resolucións, Libro de actas, Xunta de Goberno e Pleno.
- Índice e foliado electrónicos de expedientes.
- Creación de expedientes cos metadatos mínimos que esixe o Esquema Nacional de Interoperabilidade.

DESCRINCIÓN	• Xestión de contratos menores. • Xestión de convenios (entendendo que esta funcionalidade tamén podería estar cuberta por unha personalización “ad hoc” sobre o xestor de expedientes) Como funcionalidades de carácter avanzado, poderíanse mencionar, entre outras, as seguintes: • Integración coa Base de Datos Nacional de Subvencións. • Funcionalidades de baremación semiautomática das solicitudes presentadas polo interesado. Neste senso, o obxectivo será apostar por aplicacións en contorna web fronte as habituais clientes-servidor polas vantaxes que aporta (acceso desde clientes mediante navegador web evitando a instalación de clientes ou a instalación dun servidor de aplicacións, facilidade para configuración do acceso en remoto ou en mobilidade, adaptación de xeito natural contornas na nube, etcétera). A expensas das capacidades que poida achegar a plataforma finalmente seleccionada, a licitación en marcha contempla nesta actuación P.T.29 os seguintes compoñentes: • Sede electrónica • Rexistro electrónico • Xestor de expedientes cos compoñentes habilitantes de administración electrónica • Xestor documental • As aplicacións verticais de xestión de ingresos e xestión de poboación • E un núcleo de información de base.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Implantación da plataforma, integración co Directorio Activo, coa plataforma software base do Concello e configuración dos permisos oportunos. • Configuración dos buzóns de departamento que sexa necesario aplicar. Isto facilitará, entre outras cuestións, que un determinado expediente, ao estar tipificado, poida ser asignado desde o Rexistro ao departamento en cuestión. Incluso se se trata dun apunte de entrada no Rexistro electrónico, este poderá asignarse automaticamente ao departamento que teñan asignado o tipo de procedemento en cuestión. De aí que sexa especialmente relevante a configuración dos buzóns por departamento.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Diseñar e implantar procedementos administrativos cun fluxo de traballo definido e con asignación de responsabilidades a usuarios e grupos dentro do Concello. Tal e como se identificou na fase de diagnóstico, deberase incluír na tramitación de expedientes a todos os responsables, axentes e empregados internos que participen activamente na tramitación dos expedientes. • Definición dos documentos de tramitación que sexa necesario configurar en cada procedemento dos seleccionados para esta fase I. • Formación aos usuarios tramitadores que deberán asumir a tramitación electrónica dos expedientes sobre a nova plataforma. • Formación a membros do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado na nova solución. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Difusión interna da posta en marcha dos procedementos sobre a nova plataforma.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica do Concello.</u> Partindo da criticidade do xestor de expedientes, como elemento central da plataforma, recoméndase partir coa Ordenanza de Administración Electrónica publicada. <u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> As ferramentas de xestión de expedientes necesitan incorporar procesos de sinatura (tanto sinatura do usuario como sinatura automatizada con certificados almacenados no servidor) e selado de tempo. Por este motivo, é recomendable que estean implantados estes servizos no momento de poñer en marcha o xestor de expedientes, para aproveitar as súas funcionalidades. Para o fito de posta en marcha básica de Decembro de 2017 é posible que estes servizos non estean totalmente configurados como servizos SOA, reaproveitables por calquera aplicación requiridora. En todo caso, será suficiente que as funcionalidades de sinatura electrónica necesitadas (validación de certificados, selado de tempos e sinatura con selo de órgano) sexan subministradas pola nova plataforma a adquirir no 2017.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.31. Arquivo electrónico.</u> Unha das funcións principais do xestor de expedientes é a de xestionar toda a documentación asociada a un expediente administrativo. Por este motivo, é un dos sistemas principais que estarán integrados co arquivo documental. Se non está dispoñible o arquivo documental, o xestor de expedientes terá que almacenar a documentación noutro soporte (base de datos ou servidor de ficheiros) e terase que realizar un proceso de migración dos documentos ao xestor documental cando se realice a integración. En todo caso, para esta fase I contémpase unha posta en marcha básica do xestor documental, polo que ese escenario non tería por que chegar a darse, tal e como se especifica na actuación P.T.31 Arquivo Electrónico municipal. <u>P.T.19 Integración con rexistro.</u> A integración entre o rexistro de entrada/saída e o xestor de expedientes ten que realizarse en ambos os dous sentidos: os apuntes xerados no rexistro de entrada deberán trasladarse ao xestor de expedientes e ser tramitados alí e as tramitacións dos expedientes poden xerar apuntes de saída. Xa que logo, é necesario que estea implantado o proceso de integración entre ambas as dúas ferramentas cando se poña en marcha o xestor de expedientes. No caso de que non exista esta integración, teríanse que realizar procesos manuais para trasladar a información entre ambos sistemas. En todo caso, asúmese que se trata dunha funcionalidade que podería achegar a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello.
INDICADORES	Número total de procedementos modelados no xestor de expedientes.



05.03.01.05. Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos – Fase II: extensión por departamentos

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.30 – Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos – Fase II: extensión por departamentos				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.30			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.1 Dotar aos empregados do Concello de instrumentos que permitan unha xestión electrónica de expedientes e documentos administrativos baixo directrices comúns. L2.O.2 Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel. L2.O.3 Promover unha nova cultura arredor dos medios electrónicos, que permita lograr unha organización orientada a procesos. L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 12 meses Inicio do proxecto: Xaneiro 2019 Posta en marcha: Decembro 2019			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	Unha vez implantada a plataforma, e realizado o arranque dos elementos da súa versión base (Rexistro presencial, Rexistro electrónico, Sede electrónica, xestor documental básico) realizarase un progresivo despregue do xestor de expedientes no resto de departamentos do Concello. Tal e como quedou indicado, na fase I realizarase unha implantación base sobre un modelo de procedemento patrón reducido e simplificado, de forma que se permita unha rápida entrada en produción dun número significativo de procedimientos.			

DESCRICIÓN	Na planificación final deberase establecer unha priorización, non só a nivel de departamentos, senón incluso a nivel de procedemento. O avance pode producirse polo tanto simultaneamente en distintos departamentos e seguindo unha orde distinta. Isto é especialmente certo ao intentar facer un redeseño por procesos. Así pois, feita esta aclaración, o despregue de procedementos realizarase nos seguintes departamentos: 1. Xestión de ingresos 2. Xestión de poboación 3. Mobilidade e Seguridade Cidadá 4. Contratación de Obras e Servizos 5. Medio Ambiente e Sanidade 6. Servizos Básicos, Mercados e Transportes 7. RR.HH e Relacións Laborais 8. Oficina de Rehabilitación e Vivenda 9. Asesoría Xurídica 10. Secretaría Xeral do Pleno 11. Órgano de apoio á Xunta de Goberno 12. Xestión Urbanística 13. Disciplina Urbanística 14. Licencias de Apertura 15. Expropiacións 16. Planeamento 17. Xestión de Obras e Proxectos 18. Patrimonio 19. Urbanismo (Dirección de Área) 20. Centros culturais 21. Educación 22. Promoción Económica
------------	--



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	En cada departamento realizaranse os seguintes traballos: • Identificación dos procedementos a modelar, información extraída do inventario de procedementos (Ver actuación P.O.26). • Persoalización mínima dos fluxos de tramitación de cada procedemento, partindo da información recollida no inventario (Ver actuación P.O.26). • Asignación de permisos e roles de tramitación a todos os axentes, usuarios e departamentos involucrados na tramitación do procedemento. • Definición, configuración e posta en marcha na plataforma dos trámites de cada un dos procedementos. • Definición dos documentos de tramitación que sexa necesario configurar en cada procedemento. • Formación aos usuarios tramitadores que deberán asumir a tramitación electrónica dos expedientes sobre a nova plataforma. • Formación a membros do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado na nova solución. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Difusión interna da posta en marcha dos procedementos sobre a nova plataforma.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.4 – Ordenanza de Administración Electrónica do Concello.</u> Partindo da criticidade do xestor de expedientes, como elemento central da plataforma, recoméndase partir coa Ordenanza de Administración Electrónica publicada. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> As ferramentas de xestión de expedientes necesitan incorporar procesos de sinatura (tanto sinatura do usuario como sinatura automatizada con certificados almacenados no servidor) e selado de tempo. Por este motivo, é recomendable que estean implantados estes servizos no momento de poñer en marcha o xestor de expedientes, para aproveitar as súas funcionalidades. <u>P.T.31. Arquivo electrónico municipal.</u> Unha das funcións principais do xestor de expedientes é a de xestionar toda a documentación asociada a un expediente administrativo. Por este motivo, é un dos sistemas principais que estarán integrados co arquivo documental.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.19 Integración con rexistro.</u> A integración entre o rexistro de entrada/saída e o xestor de expedientes ten que realizarse en ambos os dous sentidos: os apuntes xerados no rexistro de entrada deberán trasladarse ao xestor de expedientes e ser tramitados alí e as tramitacións dos expedientes poden xerar apuntes de saída. Xa que logo, é necesario que estea implantado o proceso de integración entre ambas as dúas ferramentas cando se poña en marcha o xestor de expedientes. No caso de que non exista esta integración, teríanse que realizar procesos manuais para trasladar a información entre ambos sistemas.
INDICADORES	Número total de procedementos modelados no xestor de expedientes.



05.03.01.06. Arquivo electrónico municipal

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica
Proxecto: P.T.31 – Arquivo electrónico

CÓDIGO PROXECTO	P.T.31			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.2.Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel. L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Fase 1. Inicio: Setembro 2017-Fin: Decembro 2017. Fase 2. Inicio: Maio 2018-Fin: Decembro 2018.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	Podemos definir o Arquivo electrónico como un contido documental recollido en formatos electrónicos e formado, xestionado e difundido en base a unhas normas, responsabilidades, principios e criterios que idealmente deberán estar materializados na Política de Xestión documental. Trátase dun elemento esencial da Administración electrónica, e a evidencia irrefutable do avance a unha administración con papel cero. Como solución modular necesita de outros instrumentos para que a súa posta en marcha sexa efectiva, como a sinatura electrónica, a dixitalización, procesos de copia auténtica ou a compulsa. Anova Lei 39/2015 impón no artigo 17 a obrigatoriedade de que todas as Administracións Públicas dispoñan dun arquivo electrónico dos documentos correspondentes a procedementos finalizados, nos termos establecidos na normativa reguladora aplicable. Así pois, este será un proxecto clave no conxunto de actuacións definidas no Plan.			

DESCRIPCIÓN	Proponse unha planificación do proxecto en dúas fases: • Fase 1: Implantación básica sen cadro de clasificación nin clases documentais específicas. Empregarase unha clase documental xenérica para permitir que toda a documentación administrativa que proveña da nova plataforma a implantar sexa almacenada no xestor documental. • Fase 2: Definición dun modelo integral de xestión documental acorde ás necesidades reais do Concello, xunto coa definición das clases documentais que sexa necesario poñer en marcha. Para unha óptima persoalización do xestor documental, pártese da asistencia técnica coa que o Concello poderá dotarse da política de xestión documental, de forma que desa colaboración externa deriven dous produtos esenciais: a propia política de xestión documental, e os requisitos (o alcance detallado) da fase 2 da posta en marcha do arquivo municipal.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Implantación da plataforma de xestión documental seleccionada. • Fase 1. Implantación básica: ◦ Configuración básica para a integración co xestor de expedientes, Rexistro electrónico, rexistro presencial e Sede electrónica. ◦ Verificación do seu funcionamento a través das plataformas mencionadas. • Fase 2. Implantación persoalizada ás necesidades do Concello: ◦ Recoller os resultados da asistencia técnica realizada no marco da política de xestión documental, e a posta en marcha dalgúns dos seguintes elementos: ▪ Definición das clases documentais identificadas. ▪ Definición dun calendario de conservación. ▪ Cadro de Clasificación ▪ Catálogo de Procedementos ▪ Inventario de Unidades organizativas ▪ Regras de sinatura a aplicar ▪ Política de Seguridade ▪ Política de Conservación ▪ Esquema de Dixitalización ▪ Metadatos obrigatorios para documentos electrónicos. ▪ Procedemento de Copiado ▪ Procedemento de Expurgo e Transferencia ▪ e Catálogo de Estándares



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	- Desenvolvemento dos procesos no xestor documental que garantan o cumprimento da análise documental: procesos de indexación e procura, cálculo de metadatos, copia de documentos a outras series documentais, entre outras. - Formación a usuarios tramitadores. - Formación a operadores do Centro de atención a usuarios. - Formación a usuarios do departamento de Informática do Concello. - Comunicación interna da posta en marcha do servizo.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.8. Política de Xestión Documental e arquivo electrónico.</u> Para poder configurar un xestor documental plenamente adaptado ás necesidades do Concello, será necesario estudar o marco organizativo e técnico existente e comparalo co marco ideal. Para isto se propón a contratación dunha asistencia técnica específica que permita definir a política de xestión documental e arquivo electrónico do Concello, polo que esta deberá realizarse antes da posta en marcha da fase II do xestor documental. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> Malia que non existe unha dependencia directa, é conveniente que exista un traballo previo de definición das políticas de sinatura, selado e xeración de CSV para realizar unha definición das estruturas de almacenamento e metadatos o máis precisas que sexa posible. Isto permitiría minimizar os cambios que haxa que realizar nestes elementos e, en consecuencia, nos procesos que utilicen a información almacenada no arquivo documental. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Dado que o obxectivo é que o arquivo electrónico acabe sendo o principal repositorio documental do Concello, o xestor de expedientes deberá almacenar todos os documentos administrativos xerados no mesmo. Así pois, será o principal consumidor do arquivo electrónico.
INDICADORES	Número de documentos almacenados no xestor documental.

05.03.01.07. Dixitalización e Compulsa

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.32 – Dixitalización e compulsa				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.32			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.2.Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	Duración: 3 meses Inicio: Setembro 2018 Fin: Decembro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRICIÓN	A compulsa electrónica de documentos é un procedemento seguro de dixitalización de documentos orixinais en papel que produce unha copia electrónica do documento orixinal, utilizando para iso a sinatura electrónica recoñecida dun funcionario ou empregado público, que é a que garante a identidade dos contidos do documento orixinal e da copia electrónica. Á súa vez, a dixitalización permite obter copias electrónicas de documentos en formato papel co mesmo valor que os orixinais, a través dun proceso específico que inclúe unha dixitalización cunhas características determinadas (resolución, formatos de saída), sinatura electrónica que permita garantir a integridade e non repudio, conservación nun sistema de arquivo electrónico e a asociación ao ficheiro xerado dunha serie de metadatos.			



DESCRICIÓN	Así pois, esta actuación ten como obxectivo dotar ao Concello dos medios hardware e plataformas tecnolóxicas necesarias para poder aplicar mecanismos de dixitalización nos documentos que presenta o cidadán no Concello, xunta coa posibilidade de aplicar unha compulsa electrónica sobre os devanditos documentos. Como tal, é unha das medidas que en maior grao poderá consolidar unha progresiva redución do papel nas estancias do Concello. Os documentos dixitalizados poderán incorporarse aos circuítos e fluxos de traballo electrónicos (tramitador de expedientes, Portasinasaturas, arquivo electrónico, dependendo do ciclo de vida dos documentos) que se definiron na xestión electrónica de expedientes.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Análise da asistencia técnica realizada para a definición da política de xestión documental, que deberá definir o esquema e os procesos de dixitalización a aplicar. • Selección e implantación dun sistema de dixitalización e compulsa electrónica que cumpra cos requisitos de implantación descritos na normativa e o procedemento. Este sistema fará uso das infraestruturas implantadas na plataforma de administración electrónica: arquivo documental, procesos de dixitalización de documentos e infraestrutura de sinatura electrónica. Asíumese que a plataforma a adxudicar durante o 2017 alcanzará este módulo, de non ser así, deberá identificarse unha plataforma alternativa e integrala co Rexistro e co sistema de tramitación de expedientes do Concello. • Adquisición de equipos de dixitalización, tal e como se sinala na iniciativa P.T.44 Equipamentos para a dixitalización. • Instalación de equipos de dixitalización nos postos de traballo que se teñan identificado como prioritarios. Como mínimo deberá ser nas Oficinas do Rexistro Xeral, na Oficina de Atención ao Contribuínte e na Oficina de atención de Urbanismo. Ademais poderá ser conveniente instalar equipos de dixitalización noutras dependencias do Concello, como nas propias instancias de Urbanismo, no propio Arquivo Municipal, en Informática ou naquelas outras que se teñan identificado. Esta tarefa realizarse no marco da actuación P.T.44 Equipamentos para a dixitalización. • Formación e capacitación aos empregados das anteriores oficinas. • Formación a membros do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado na nova solución. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha do servizo.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> Para a xeración das compulas electrónicas dos documentos é necesario o uso dos procesos de sinatura e selado de tempos que forman parte da infraestrutura de servizos de sinatura a impulsar. <u>P.T.31 Arquivo electrónico.</u> Para un óptimo ciclo de vida da documentación electrónica, será necesario contar cun sistema de arquivo electrónico. <u>P.T.29 e P.T. 30. Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> En xeral, calquera documentación que presente o cidadán deberá estar asociada a un expediente administrativo, polo que a dependencia entre ambas as dúas actuacións é evidente: mentres non exista no Rexistro un completo sistema de dixitalización e compulsa integrado coa tramitación de expedientes, seguirá existindo un risco certo de que desde diferentes servizos do Concello se lle requira ao cidadán documentación que xa presentou ante instancias do organismo. <u>P.T.44 Equipamentos para a dixitalización.</u> A través desta iniciativa o Concello licitará a adquisición dos equipos de dixitalización necesarios para poder poñer en marcha esta actuación, polo que a dependencia entre ambas as dúas é bloqueante.
INDICADORES	Número total de documentos presentados polo cidadán dixitalizados na plataforma.



05.03.01.08. Rexistro de funcionarios habilitados

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica
Proxecto: P.T.35 – Rexistro de funcionarios habilitados

CÓDIGO PROXECTO	P.T.35			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Abril 2020 Fin: Xullo 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
				60.000,00 €
DESCRIPCIÓN	O Rexistro de Funcionarios Habilitados identifica aos funcionarios que poden ser habilitados para a asistencia no uso de medios electrónicos aos interesados e o alcance da habilitación para actuar en nome dos cidadáns, que non dispoñan de sinatura electrónica, para realizar trámites administrativos. Dito de outra forma, identifica aos funcionarios que poden ser habilitados para expedir copias auténticas e presentar electrónicamente solicitudes de interesados que non estean obrigados polo artigo 14 da Lei 39/2015. De igual forma que co rexistro de apoderamentos, debido a unha menor prioridade da actuación, máxime en comparación con outras máis necesarias, abordárase esta iniciativa durante o 2020, na última fase do proxecto, para ter un maior percorrido previo tanto a nivel de procesos como de novas aplicacións dispoñibles. E ao igual que co rexistro de apoderamentos, optárase pola solución habilit@, posta a disposición das Administracións Públicas polo Ministerio de Facenda e Administracións Públicas. Agás no caso dun escenario no que o módulo en cuestión sexa proporcionado pola nova plataforma de tramitación electrónica a adxudicar durante o 2017.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Valoración funcional da solución habilit@, ou da que poida achegar a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello. • Formalización do convenio de adhesión para utilización da ferramenta habilit@, en caso de optarse por esta. • Definición do escenario de integración na tramitación interna do Concello. • Desenvolvemento da integración cos servizos web da solución, facilitando o engranaxe da solución co ecosistema de aplicacións do Concello. • Formación aos empregados do Concello, das oficinas do Rexistro e de Atención á cidadanía, para poder prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios, para poder prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha do servizo.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica do Concello.</u> Esta norma deberá incluír no seu contido a regulación do sistema de habilitación a funcionarios. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica e P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Ao tratarse dunha solución completa ofrecida polo Ministerio de Facenda, deberá analizarse en fase de proxecto o escenario de integración máis idóneo. Como mínimo, terá dependencias cos servizos de sinatura electrónica, dado que o funcionario habilitado asinará electrónicamente documentos en nome do interesado, ou co novo xestor de expedientes, en tanto en canto os tramitadores deberán saber para cada procedemento administrativo que funcionario conta cunha habilitación para poder representar a un terceiro.
INDICADORES	Número total de habilitacións a funcionarios.



05.03.01.09. Rexistro de apoderamentos

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica
Proxecto: P.T.36 – Rexistro de apoderamentos

CÓDIGO PROXECTO	P.T.36			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	5 meses Inicio: Outubro 2019 Fin: Febreiro 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
				60.000 €
DESCRIPCIÓN	O Rexistro Electrónico de Apoderamentos (REA), ou de representacións, é un rexistro electrónico para facer constar e xestionar as representacións que os interesados outorguen a terceiros, co fin de que estes poidan actuar no seu nome, de forma electrónica ou presencial. Como tal, xa estaba regulado no R.D. 1671/2009 (art. 15), na Orde HAP/1637/2012 e á súa vez na Lei 39/2015 (arts. 5 e 6). O caso típico é o de xestorías ou despachos profesionais que actúan como representantes dunha persoa física ou xurídica para actuar ante as Administracións (neste caso, ante o Concello), tendo en conta que os apoderamentos poden ser tanto presenciais como electrónicos. O interesado que actúa como outorgante do poder ten a facultade de apoderar a calquera outro cidadán ou empresa para que actúe no seu nome. Pode crear un apoderamento, consultar os seus apoderamentos, revogalos ou modificar a vixencia destes. Á súa vez, o ente ou profesional que actúa como apoderado pode representar a calquera outro cidadán ou empresa, confirmar apoderamentos, consultar todos os seus apoderamentos ou renunciar aos mesmos.			

DESCRICIÓN	A partir da análise de prioridades realizada, óptase por impulsar esta solución na última etapa do proxecto, durante o 2020, dado que se trata dun servizo avanzado que poderá requirir un maior grao de madurez, tanto de sistemas como de procesos. Recoméndase valorar a solución @podera, que pon a disposición das Administracións Públicas o Centro de Transferencia de Tecnoloxías do Ministerio de Facenda e Administracións Públicas. No caso de que a nova plataforma de tramitación electrónica a adxudicar durante o 2017 conte cun módulo de características similares, deberá valorarse este ao tratarse dunha solución que, previsiblemente, poderá estar mellor integrada cos novos sistemas do Concello.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Valoración funcional da solución @podera, ou da que poida achegar a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello. • Formalización do convenio de adhesión para utilización da ferramenta @podera, en caso de optarse por esta. • Definición do escenario de integración na tramitación interna do Concello, así como na Sede electrónica do mesmo. • Desenvolvemento da integración cos servizos web da solución, facilitando o engranaxe da solución co ecosistema de aplicacións do Concello. • Formación aos empregados do Concello, das oficinas do Rexistro e de Atención á cidadanía, para poder prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios, para poder prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha do servizo.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica e P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos.</u> Ao tratarse dunha solución completa ofrecida polo Ministerio de Facenda, deberá analizarse en fase de proxecto o escenario de integración máis idóneo. Como mínimo, terá dependencias coa Sede electrónica, en tanto en canto desde esta deberá existir un acceso directo á aplicación para a cidadanía, cos servizos de sinatura electrónica, dado que non deixa de ser un rexistro que emitirá un resgardo asinado co selo de órgano do Concello, ou co novo xestor de expedientes, en tanto en canto os tramitadores deberán saber para cada procedemento administrativo que persoa física ou xurídica conta cun apoderamento para poder representar a un terceiro. <u>P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica do Concello.</u> Esta norma deberá incluír no seu contido a regulación do sistema de rexistro das representacións que se poidan solicitar ante o Concello.
INDICADORES	Número total de representacións xestionadas na plataforma.

05.03.01.10. Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica

Proxecto: P.T.37 – Integración das aplicacións de xestión internas coa nova plataforma do Concello

CÓDIGO PROXECTO	P.T.37			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.2.Promover actuacións que permitan avanzar no ámbito da simplificación administrativa, e especialmente facilitar unha progresiva redución do papel.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	En cada contrato de mantemento definirase o escenario temporal de integración. Proponse realizar a devandita integración entre xaneiro e decembro do 2019.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
		18.000,00 €	18.000,00 €	
DESCRIPCIÓN	Unha vez impulsada a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello, deberá iniciarse unha integración progresiva do resto de aplicacións do Concello que non van ser impulsadas no marco da licitación da nova plataforma. O obxectivo final é a unificación dos sistemas de rexistro nun único sistema centralizado, e a integración e compartición da información entre as aplicacións do Concello. A expensas dunha definición máis polo miúdo en fase de proxecto, as integracións a abordar serán as seguintes: • Aplicación de xestión de ingresos. • Aplicación de xestión de poboación. • Integración da plataforma de expediente social único (XIESS) co novo Rexistro presencial e co novo sistema de tramitación de expedientes. • Integración da contabilidade actual (SICAL-WIN) co novo Rexistro presencial e coa tramitación de expedientes (especialmente para consulta de operacións contables e, na medida do posible, incorporación dos documentos contables ao expediente administrativo no resumo da documentación do mesmo). • Integración do sistema de Cita previa na nova plataforma.			



DESCRIPCIÓN	• Integración do SIX (Sistema de Información Xeográfica) no novo xestor de expedientes, de forma que sexa factible asociar a un expediente de Urbanismo, ou que teña unha vinculación con elementos territoriais, a información existente no devandito sistema. • Valoración da integración entre as solucións de RRHH (Epsilon e aplicación de xestión de ausencias) co novo Rexistro e co novo sistema de xestión de expedientes. • En xeral, valorar a integración de todas as aplicacións internas co arquivo documental do Concello, de cara a unificar nun único sistema toda a documentación administrativa da organización. • En xeral, valorar a integración de todas as aplicacións internas cos servizos de sinatura electrónica, centralizando así a xestión dos mesmos A metodoloxía a seguir para impulsar estas integracións dependerá de cada caso: • Cando sexan aplicacións novas, o Concello esixirá ao provedor que o sistema en cuestión sexa integrado coa nova plataforma de tramitación. • Cando se trate de aplicacións xa existentes, o máis probable será que estas integracións sexan contratadas de forma específica, a medida que vaian estando dispoñibles os sistemas e non existan dependencias bloqueantes. En todo caso, para favorecer estas integracións resultará esencial que a nova plataforma do Concello conte cunha capa de servizos web que facilite a outros sistemas a integración coa mesma.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Adaptación dos diferentes contratos de mantemento actuais para incluír as integracións requiridas, a medida que estean dispoñibles. • Seguimento a nivel de cada contrato de mantemento das integracións definidas. • Adaptación da documentación técnica e funcional que sexa requirida en cada actuación para contemplar as integracións realizadas. • Formación aos membros de cada departamento específico, unha vez rematadas as integracións de cada sistema. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios do Concello para que poidan prestar un soporte adecuado aos cambios realizados. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.26 Rexistro presencial.</u> Para poder chegar a dispor dun único sistema de Rexistro, e iniciar as integracións, deberá finalizarse en prazo a actuación de posta en marcha do novo Rexistro presencial, prevista para o último trimestre do 2017. Especialmente, os servizos web que permitan o consumo de servizos do mesmo a outras aplicacións do Concello. <u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> Desde o momento no que estea dispoñible o catálogo de servizos de sinatura electrónica, o resto das aplicacións internas (tanto as actuais como as futuras), poderán consumir os servizos en cuestión para as operacións que requiran nos seus respectivos ámbitos. Así pois, <u>P.T.29 e 30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Para integrar as diferentes aplicacións mencionadas co sistema de tramitación de procedementos administrativos deberá estar rematada, como mínimo, a fase I, e idealmente, moi avanzada a fase II. En concreto, a integración coa xestión contable deberá ser algo transversal a todo tipo de procedementos, e incluso cabe a posibilidade de que a nova plataforma a adquirir no 2017 xa poida ofrecer esta funcionalidade por defecto. <u>P.T.31 Arquivo electrónico.</u> Tal e como se ten indicado, o escenario ideal será que o arquivo electrónico sexa o único repositorio de documentación do Concello (agás a documentación histórica existente en sistemas de ficheiros que non serán migrada).
INDICADORES	Integración do SIX (Sistema de Información Xeográfica) no novo xestor de expedientes.



05.03.01.11. Xestión dos órganos de goberno do Concello

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica
Proxecto: P.T.38 – Xestión dos órganos de goberno do Concello

CÓDIGO PROXECTO	P.T.38			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	9 meses Inicio: Xullo 2019 Fin: Marzo 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRICIÓN	Nun escenario de Administración Electrónica compre dar unha resposta á xestión dos órganos de goberno municipais, Xunta de Goberno, Pleno municipal e a Alcaldía. No escenario futuro, deberá existir unha xestión electrónica dos mesmos, dunha forma integrada coa tramitación dos expedientes administrativos que de forma natural poidan acabar en Xunta de Goberno, en Pleno ou convertidas en Resolucións da Alcaldía. Así pois, os módulos a valorar en fase de proxecto serán os seguintes: a. Xunta de Goberno. Este módulo debe encargarse de organizar as distintas propostas que se envían a Xunta de Goberno para o seu posterior estudo e aprobación. Ao mesmo tempo, idealmente debe permitir a xestión da documentación asociada á Xunta de Goberno, como pode ser a orde do día, as certificacións ou os distintos traslados e comunicacións que a posteriori poidan existir. En canto ás actas, o Concello conta actualmente cunha solución de vídeo-actas, polo que en fase de proxecto deberá analizarse a integración máis idónea da nova plataforma do Concello con esta aplicación.			

DESCRINCIÓN	Para este módulo poderase partir dos traballos previos elaborados pola Vicesecretaría Xeral do Concello no tocante a definir a estrutura mínima documental esixible aos expedientes que rematen en Xunta de Goberno (proposta do Concelleiro/a delegado/a, Informe técnico e/ou xurídico, Informe de Intervención de fiscalización e/ou documento contable, ou outros documentos específicos como poden ser os pregos, proxectos, ofertas entregadas polos licitadores, entre outros) b. Pleno. Dunha forma semellante, este módulo deberá permitir unha xestión eficiente das propostas que se envían ao Pleno, así como da documentación asociada: ordes do día, certificacións, actas e notificacións. En canto ás actas, aplica o mesmo comentario que con respecto á Xunta de Goberno. c. Libros de Resolucións e Actas. Este módulo conterá un listado histórico das resolucións da Alcaldía e actas, cada unha delas coa súa correspondente sinatura electrónica e o número de resolución (no caso das resolucións) que lle aplique. Como tal, idealmente deberá permitir unha xestión departamental (poder remitir resolucións ao circuíto de resolucións corporativo), así como unha xestión centralizada (consultas, devolución de resolucións, peche de libros, modificacións dilixenciadas, entre outras funcionalidades). Aínda que non sexa para todas as funcionalidades descritas, asúmese que a nova plataforma de tramitación electrónica do Concello aportará solucións que permitan contar cos módulos anteriores.
DESCOMPOSICIÓ DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Identificación dos actores de Secretaría e Vicesecretaría Xeral que participarán na definición dos módulos en cuestión. • Definición do escenario funcional para expedientes de Xunta de Goberno, Pleno, Resolucións de alcaldía e actas. • Persoalización dos módulos da nova plataforma ás necesidades de tramitación de Xunta de Goberno, Pleno, Libro de Resolucións e Libro de actas. • Identificación dun área que actúe como piloto para iniciar a tramitación de expedientes de Xunta de Goberno e Pleno. • Transcorrido o piloto inicial, extensión ao resto de departamentos. • Formación aos membros de Secretaría Xeral (Pleno) e Vicesecretaría Xeral (Xunta de Goberno) como áreas xestoras da Xunta de Goberno e o Pleno.



DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Formación ao resto de departamentos que poderán remitir expedientes para Pleno ou para Xunta de Goberno. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha do servizo.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> Os documentos electrónicos que sustenten expedientes de Xunta, Pleno e resolucións deberán conter sinaturas electrónicas, polo que a primeira integración evidente será cos servizos de sinatura electrónica existentes. <u>P.T.29 e P.T. 30. Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> Aínda partindo da base de que poidan ser módulos específicos e separados da tramitación electrónica de expedientes, asúmese que deberán estar integrados cos expedientes administrativos convencionais. Así, o sistema debería permitir, idealmente, relacionalos entre si, garantindo a trazabilidade entre o ciclo de vida administrativo ordinario e o ciclo de vida de aprobación en órganos de goberno. <u>P.T.31 Arquivo electrónico.</u> Para un óptimo ciclo de vida da documentación electrónica, será necesario contar cun sistema de arquivo electrónico, o que tamén aplicará á documentación xerada polos sistemas de xestión dos órganos de goberno. Ademais, ao ser documentación administrativa cun especial carácter institucional, sería factible aplicar no xestor documental regras específicas de conservación e custodia.
INDICADORES	Número total de resolucións tramitadas na nova plataforma.

05.03.01.12. Plataforma de intelixencia de negocio

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.39 – Plataforma de intelixencia de negocio				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.39			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.O.4 Favorecer a colaboración interdepartamental ao dispor de ferramentas que permitan aumentar a eficiencia das tarefas administrativas cotiás.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	6 meses Inicio: Xullo 2020 Fin: Decembro 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
				120.000 €
DESCRIPCIÓN	Esta actuación pasa por ser un elemento transversal que permitirá explotar analiticamente a información obtida polo Concello, especialmente no que atinxe a medir o impacto da Administración electrónica, pero non exclusivamente. O obxectivo é dotar ao Concello dunha solución corporativa que lle permita explotar analiticamente a información da que dispón, facilitando a toma de decisións pública en base a indicadores. Para isto propónse a posta en marcha dunha plataforma de explotación da información, algo semellante a un Big Data que lle permita ao Concello entender dunha forma orientada a negocio que é o que está a ocorrer coa cidadanía, cos seus procesos, o retorno da inversión das políticas municipais, os indicadores de transparencia explotados dunha forma comparativa, proxeccións que lle permitan deseñar as políticas municipais, entre outras cuestións. Á hora de definir que informacións compre explotar ou como enfocar o cuadro de mando, propónse partir do modelo EFQM de Excelencia aplicado ás Administracións Públicas, especialmente a partir da Guía de autoavaliación para a Administración Pública, editada polo anterior MAP (Ministerio de Administracións Públicas). Neste modelo, propóñense os seguintes bloques de indicadores:			



DESCRICIÓN	• Criterios axentes facilitadores: ◦ Liderazgo ◦ Política e estratexia ◦ Persoas ◦ Alianzas e recursos ◦ Procesos • Criterios resultados: ◦ Resultados nos clientes (neste caso, na cidadanía) ◦ Resultados nas persoas ◦ Resultados na sociedade ◦ Resultados clave En liña coa aposta por solucións OpenSource naqueles ámbitos que non queden cubertos pola nova plataforma do Concello, realizárase un estudo inicial para determinar que solucións do mercado poden dar resposta ás necesidades do Concello. Algunhas solucións a valorar poden ser Pentaho, Jaspert, Spago, Birt, entre outras.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Definición das características de selección da plataforma. • Identificación da plataforma a impulsar no Concello. • Definición do alcance funcional para a parametrización da plataforma. Neste ámbito, será clave partir dun sistema de indicadores máis ou menos estándar que permita identificar que información ou que KPI´s require explotar o Concello. Neste senso, dado que a visión do Plan pasa por converter ao Concello nunha administración a disposición da cidadanía, os indicadores relacionados coa prestación de servizos ao cidadán, a atención prestada, a interacción a través da Sede electrónica, poden ser ámbitos clave. • Parametrización dos informes, reportes, gráficas e indicadores a explotar. • Formación ao persoal do Concello que vaia a explotar a información que achega o cadro de mando. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado ás novas aplicacións. • Comunicación interna da posta en marcha do servizo.

DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Aínda que non existe ningunha dependencia bloqueante, este compoñente outorgará maiores beneficios cando máis información sexa manexada polos sistemas do Concello, polo que se opta por planificala na última fase da iniciativa, dando así tempo a que se lancen o resto de actuacións.
INDICADORES	Número de informes configurados na plataforma de intelixencia de negocio.

05.03.02. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA INTEROPERABILIDADE

05.03.02.01. Plataforma de interoperabilidade

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.33 – Plataforma de interoperabilidade				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.33			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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. L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	9 meses Inicio: Abril 2020 Fin: Decembro 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Custo contemplado nos 991.735,54 € da actuación P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.			
DESCRIPCIÓN	A implantación dunha plataforma de interoperabilidade facilita a integración de datos e servizos de diversas fontes de integración (tanto internas como externas, incluíndo servizos de consulta ofrecidos por distintas administracións a través da rede SARA) e a implantación de servizos que sexan consumidos polas aplicacións dispoñibles no Concello de Santiago.			



DESCRIPCIÓN

Trátase dunha solución que achegará importantes beneficios ao Concello, como pode ser a centralización do consumo de servizos de actualización das bases de datos de Terceiros e Territorio. Sen embargo, nunha análise realista, óptase no plan por esperar a unha última fase do proxecto para que exista un percorrido previo no ámbito dos procedementos administrativos, de forma que sexa máis alto o número de sistemas internos consumidores, así como o número de procedementos tramitados electronicamente que poidan nutrirse das fontes de información deseñadas.

Para a provisión de servizos externos, óptase polo consumo das fontes de datos existentes na plataforma PASAXE, da Xunta de Galicia. Neste senso, a expensas da análise que se realice no marco do proxecto, de cara a determinar que fontes de datos son as máis idóneas para o Concello, propóñense os seguintes servizos a impulsar na plataforma:

- Servizo de verificación de identidade (Ofrecido pola Dirección Xeral de Policía)
- Servizo de Consulta de datos de residencia con data de última variación padroal (só para residentes en Galicia).
- Estar ao corrente de pagamento coa Seguridade Social (Ofrecido pola Seguridade Social, de posible aplicación no outorgamento de axudas e subvencións por parte do Concello, así como en procedementos de contratación)
- Estar ao corrente de pagamento de obrigas tributarias para a solicitude de axudas e subvencións (Ofrecido pola Axencia Tributaria).
- Estar ao corrente de pagamento de obrigas tributarias para a contratación coas administracións públicas (Ofrecido pola Axencia Tributaria, de posible aplicación en procedementos de contratación, máxime tendo en conta o perfil tipo de pemes que adoitan licitar co Concello)
- Consulta de datos catastrais (Ofrecido pola Dirección Xeral do Catastro)
- Obtención de certificación descritiva e gráfica de inmobles (Ofrecido pola Dirección Xeral do Catastro. Para solicitar os servizos do Catastro non é preciso o consentimento expreso do cidadán que autorice a consulta destes datos, debido a que se pode solicitar en base ao artigo 53 da Lei do Catastro Inmobiliario (<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-4163>).

Por outra banda, e en función dos avances conseguidos, podería valorarse a creación dun portal de interoperabilidade, que permita a todos os empregados do Concello, previamente autorizados, a solicitar consultas desde un único site a todos os servizos que estean dispoñibles, xestionando e almacenando os certificados xerados en cada resposta.

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS

- Identificación das características que debe cumprir a plataforma de interoperabilidade do Concello de Santiago.
- Selección e implantación dunha ferramenta ESB (bus de integración), en base ás características identificadas previamente. Dado que se recomenda optar por solucións OpenSource que non supoñan custos importantes de licenciamiento para o Concello, deberase realizar un estudo inicial para valorar que solución pode adaptarse mellor ás necesidades do Concello. Algunhas das solucións máis recoñecidas no mercado, entre outras, poden ser Mule, WSO2, OpenESB ou JBOSS ESB.
- Desenvolvemento dos conectores coas fontes de datos que serán utilizadas nos procesos de integración. Estes conectores poderán ser tanto de fontes internas (Conector de integración co Rexistro electrónico, conector de integración coas bases de datos de Terceiros e Territorio, conector de integración coa xestión contable, entre outras alternativas) como fontes de datos externas, sobre todo os servizos ofrecidos a través da plataforma de interoperabilidade da Xunta de Galicia (PASAXE).
- Análise e desenvolvemento dos servizos de interoperabilidade que se poñerán a disposición das aplicacións corporativas, partindo da proposta orientativa que se suscita no listado anterior.
- Solicitud de alta nos servizos de interoperabilidade accesibles a través da rede SARA que se utilizan na plataforma de interoperabilidade, mediante a solicitude correspondente cursada á AMTEGA para incorporarse ao consumo dos servizos de PASAXE.
- Adaptación das aplicacións para que consuman os servizos desenvolvidos. Especialmente importante será a integración do xestor de expedientes administrativos con estes servizos de forma que o tramitador obteña a resposta das fontes de datos no momento administrativo que o requira, sen ter que transitar por aplicacións diferentes. De aí que se suscite unha integración progresiva a realizar durante os 9 meses formulados, de forma que sexa factible integrar coas fontes de datos existentes as respectivas aplicacións e procedementos administrativos xa existentes.
- Formación aos empregados do Concello para manexar os datos devoltos polos servizos desenvolvidos na plataforma de Interoperabilidade.
- Formación ao persoal do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado ás novas funcionalidades postas a disposición dos empregados do Concello.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos.</u> O ideal será que o propio xestor de expedientes estea integrado coas fontes de información dispoñibles, de forma que a tramitación sexa o máis áxil e sinxela posible para os empregados do Concello. Por tanto, o xestor poderá ser o primeiro elemento de integración cos devanditos servizos. <u>P.T.27. Plataforma de sinatura electrónica.</u> En función da seguridade configurada na plataforma, ou a que requiran as plataformas externas a consumir, poden ser necesarios parte dos servizos de sinatura electrónica da plataforma, en particular o uso do certificado de selo de órgano para a sinatura das peticións cursadas. <u>Orixes dos datos e servizos interoperables.</u> A plataforma de interoperabilidade integrará diversas fontes de datos e servizos para o seu consumo. Xa que logo, é necesario realizar unha tarefa previa de selección dos servizos que se conectarán a través da plataforma de interoperabilidade e sinatura dos convenios correspondentes para facilitar a súa integración, cando se trate de servizos externos, ou a alta correspondente a través da plataforma PASAXE.
INDICADORES	Número total de servizos incorporados á plataforma de interoperabilidade.

05.03.02.02. Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade

Liña Estratéxica: L3 - Adecuación dos procesos e sistemas internos á tramitación electrónica Proxecto: P.T.34 – Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.34			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L2.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	4 meses Inicio: Xaneiro 2020 Fin: Abril 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
				90.000 €
DESCRIPCIÓN	As normas de técnicas de interoperabilidade do Esquema Nacional de Interoperabilidade (ENI) definen os criterios técnicos, organizativos e semánticos que gardan relación directa con moitas das actuacións que se identifican neste Plan. A modo de exemplo, algunhas das normas técnicas que teñen incidencia directa nas actuacións deseñadas son as seguintes: • Documento electrónico: establece os compoñentes do documento electrónico, a súa estrutura, consideracións sobre a sinatura, metadatos mínimos obrigatorios dos documentos electrónicos, formatos, entre outras cuestións. • Expediente electrónico: establece a estrutura e o formato dos expedientes electrónicos, así como as especificacións dos servizos de remisión e posta a disposición dos mesmos. • Dixitalización de documentos: establece os criterios para a realización dos procesos de dixitalización de documentos administrativos. • Política de sinatura electrónica e de certificados da Administración: establece os criterios comúns en relación coa autenticación e o recoñecemento mutuo de sinaturas electrónicas. • Protocolos de intermediación de datos: establece as normas de aplicación para o intercambio de datos intermediado entre Administracións Públicas ou entidades de Dereito Público vinculadas a elas.			



DESCRICIÓN

- Política de xestión de documentos electrónicos: establece as directrices para a definición de políticas de xestión, conservación e transferencia de documentos electrónicos.
- Requisitos de conexión á rede de comunicacións das Administracións Públicas españolas: establece as condicións nas que calquera órgano da Administración, ou entidades de Dereito Público vinculadas a elas, acceden á rede SARA.
- Procedementos de copiado auténtico e conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel ou outros medios físicos a formatos electrónicos: establece as regras para a xeración de copias electrónicas auténticas, copias en papel auténticas de documentos públicos administrativos electrónicos e para a conversión de formato de documentos electrónicos.
- Modelo de Datos para o intercambio de asentos entre as Entidades Rexistras: define as condicións e características para a interconexión de rexistros das Administracións públicas, e, xa que logo, o intercambio de información entre estas.

Así pois, o obxectivo desta actuación é estudar o impacto destas normas e definir un plan de acción para garantir que os sistemas de Administración Electrónica do Concello cumbran os preceptos das normas técnicas do ENI.

A este respecto, non será necesario realizar un estudo e adaptación posterior das 13 normas técnicas existentes, senón daquelas que se consideran máis prioritarias en aras a cumprir un modelo obxectivo de interoperabilidade.

Feita esta aclaración, o entregable desta actuación identificará as medidas concretas a implementar para adaptar o sistemas do Concello ás seguintes normas:

- **Política de sinatura e uso de certificados.** En parte o estudo desta norma estará cuberto pola iniciativa P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados.
- **Política de xestión de documentos electrónicos.** O estudo desta norma estará cuberto pola iniciativa P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico.
- **Documento electrónico.** O estudo desta norma estará cuberto parcialmente pola iniciativa P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico.
- **Expediente electrónico.**
- **Dixitalización de documentos.** O estudo desta norma estará cuberto parcialmente pola iniciativa P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico.

DESCRIPCIÓN	Ao respecto, compre aclarar que o alcance do proxecto queda circunscrito ao estudo das medidas a adoptar para o cumprimento das anteriores normas técnicas, pero non así a posta en marcha das devanditas medidas, nin está previsto ese custo no total orzamentario do Plan Estratéxico. Por tanto, a posta en marcha desas medidas poderase abordar ou ben nunha iniciativa específica diferente, ou ben en cada un dos contratos de mantemento que o Concello teña asinados cos seus respectivos provedores.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación dun proxecto para o estudo e elaboración dun Plan de adaptación ao ENI. Será no marco da mesma asistencia técnica que redacte a Política de sinatura electrónica e uso de certificados, ou a Política de xestión documental. • Incorporación da documentación xerada nas iniciativas P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados e P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico. Isto quere dicir que, en parte, a análise de adaptación ao ENI pasará por dúas fases: unha fase inicial no 2017 e 2018 coas iniciativas comentadas, e unha segunda fase no 2020 que permitirá determinar, en función do grao de madurez dese ano, que medidas será necesario impulsar. • Definición do Plan de adecuación ao ENI, definindo as accións a abordar en cada norma técnica para o cumprimento do Esquema.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados.</u> En parte, o traballo de adaptación á norma técnica do ENI dará comezo con esta iniciativa, dado que será necesario analizar as capacidades da nova plataforma do Concello en termos de formatos de sinatura algoritmos, validación de certificados, custodia das sinaturas, entre outros aspectos. <u>P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico.</u> Da mesma forma que coa política de sinatura, a iniciativa de definición da política de xestión documental adiantará traballo de adaptación ao ENI, en tanto en canto abarca contidos da norma do documento electrónico, da norma de dixitalización e incluso da norma de copiado e conversión.
INDICADORES	Estudo finalizado, presentado no Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.



05.03.03. ARQUITECTURA PARA OS SISTEMAS DE E-ADMIN

A pesar de que a arquitectura detallada dos sistemas será definida no marco de cada unha das actuacións, no proceso de elaboración do Plan realizouse un exercicio cuxo obxectivo reside en suscitar **un modelo arquitectónico obxectivo**. Este modelo parta das seguintes premisas:

- En primeiro lugar, a convivencia harmónica cos sistemas e tecnoloxías que o Concello poida ter no momento de impulsar o proxecto, sen procurar un “big bang” tecnolóxico que acabe afectando negativamente aos procesos administrativos cotiás.
- En segundo lugar, unha arquitectura que poida evolucionar, dun escenario inicial realista a un escenario final (no 2020) dotado dun maior nivel de avance tanto a nivel de definición arquitectónica como de integracións entre os diferentes sistemas que a conforman. Esa evolución, que está en liña cos principios inspiradores da estratexia definida (supervivencia e reorientación), permitirá analizar a evolución das diferentes actuacións, de forma que a arquitectura encaixe globalmente na devandita evolución.

Nos seguintes apartados descríbense as liñas mestras desta proposta inicial.

05.03.03.01. Principios de arquitectura

Seguindo o espírito do modelo **TOGAF** (The Open Group Architecture Framework), tratouse de identificar un catálogo de principios de arquitectura que poidan guiar durante todo o proxecto a definición tecnolóxica global. Estes principios non teñen por que ser un catálogo cerrado e estanco, senón que poderán evolucionar en fase de proxecto segundo os avances conseguidos no marco do Plan.

Así pois, os principios considerados á hora de formular esta proposta, e a expensas das posibles evolucións que poidan experimentar a medida que avance a iniciativa, son os seguintes:

- Tratar a información como activo
- Información compartida e accesible
- Terminoloxía e definicións de datos comúns
- Seguridade da información
- Aliñación entre IT e negocio
- Beneficio máximo ao menor custo e risco
- Utilización de estándares
- Independencia da tecnoloxía

- Reutilización e simplicidade
- Baixo acoplamento entre as aplicacións
- Interoperabilidade
- Cambios fundamentados en requirimentos
- Arquitectura baseada en servizos

05.03.03.02. Fase I

Considérase arquitectura da fase I a correspondente á posta en marcha inicial da Sede electrónica durante o último trimestre do 2017, a expensas dos avances que se produzan na adxudicación da nova plataforma de tramitación electrónica do Concello.



Ilustración 8.- Arquitectura obxectivo para a fase I do proxecto (Decembro 2017)

05.03.03.03. Fase II

Considérase fase II desta arquitectura á que se suscita como obxectivo para o último trimestre do 2020, dado que non será ata ese momento cando exista o grado de madurez tecnolóxica suficiente como para conseguir este modelo arquitectónico.

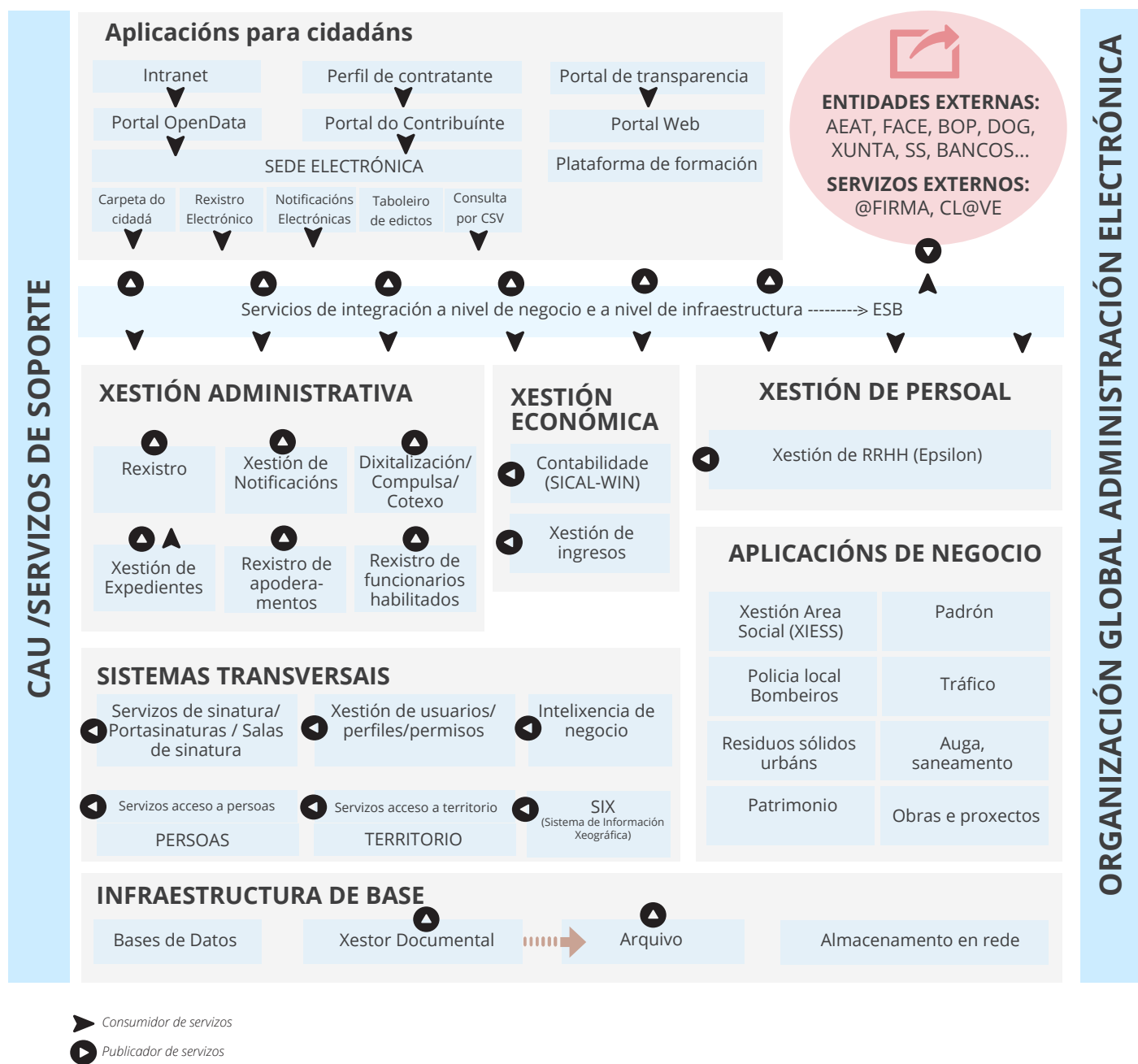


Ilustración 9.- Arquitectura obxectivo para a fase II do proxecto (Decembro 2020)

Na anterior gráfica os compoñentes sombreados en cor gris non serán obxecto do alcance da fase I.

05.03.03.04. Visión funcional da arquitectura obxectivo

A anterior arquitectura constitúe unha visión inspirada en principios e obxectivos tecnolóxicos. Non obstante, no marco de elaboración do Plan tratouse de traducir a devandita arquitectura a un modelo funcional, no que se visualicen todos os compoñentes asociados á perspectiva do Concello como unha institución orientada á cidadanía, e á construción dun novo modelo de cidade.

Nesta visión, teñen unha especial importancia aspectos como a multicanalidade, a compartición de información transversal, os elementos de cidade, entre outros. O obxectivo final, tal e como se ten indicado na visión do Plan Estratéxico, é a orientación do Concello á vocación de servizo á cidadanía.

Desde esta perspectiva, o modelo de arquitectura funcional que se persegue será, a grandes rasgos, o seguinte.

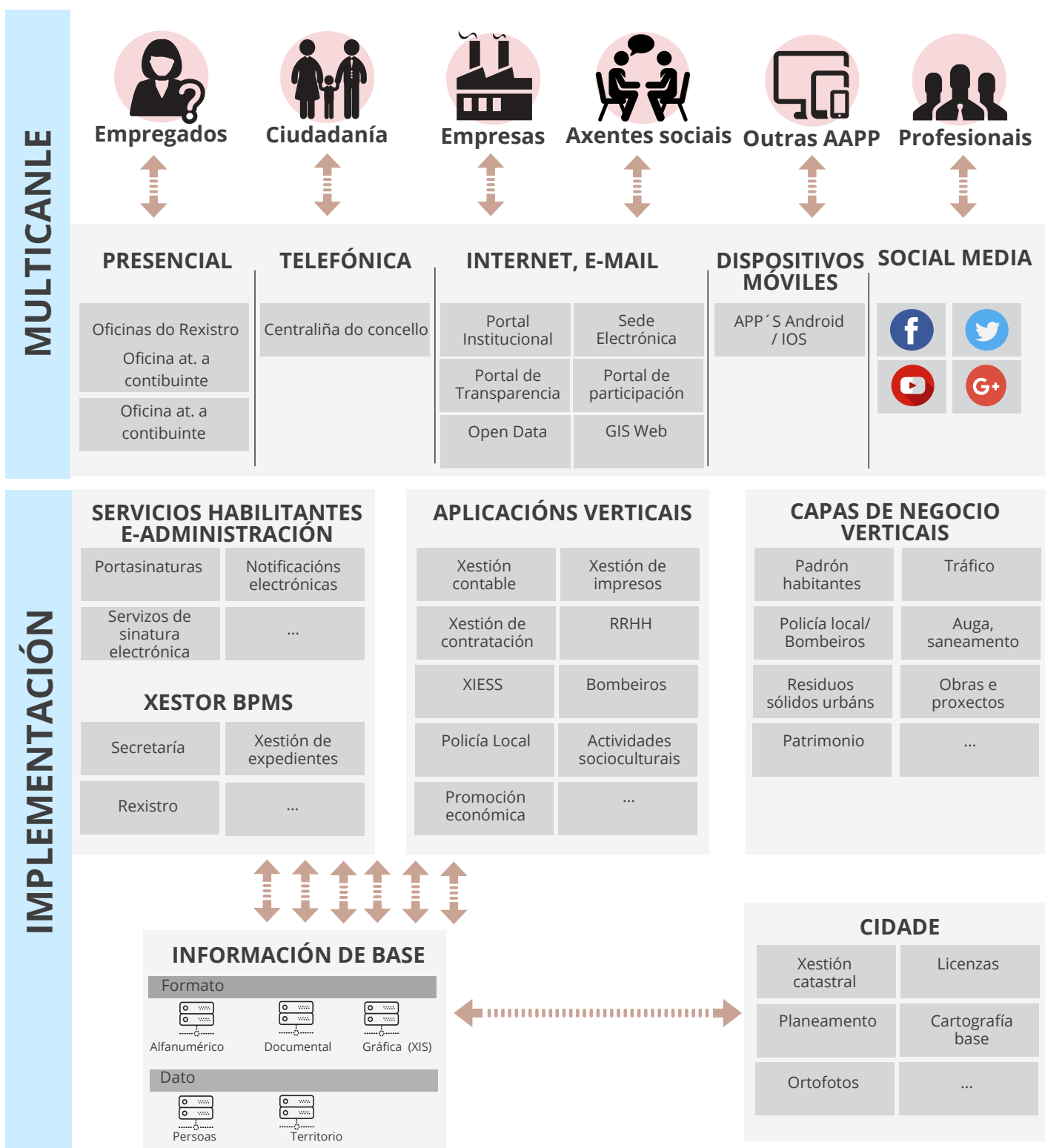
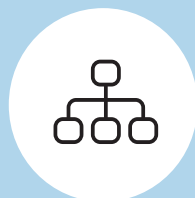


Ilustración 11.- Visión funcional da arquitectura obxectivo

05.04. 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.



05.04.01. ACTUACIÓN NO ÁMBITO DAS INFRAESTRUTURAS E EQUIPAMENTOS

05.04.01.01. Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello

Liña Estratéxica: L4 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos Proxecto: P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.42			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
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.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.3 Promover infraestruturas que faciliten a interoperabilidade e a eficiencia no tratamento da información.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: outubro 2017 Fin: decembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	90.000 €			
DESCRIPCIÓN	Tal e como se indica no diagnóstico DAFO, a plataforma de Sistemas do Concello, aínda que pasou recentemente por un proceso de migración a un entorno de virtualización, non está concibida para asumir todos os sistemas e contornas que o proxecto de Administración Electrónica poderá requirir, senón para soportar os sistemas e servizos actuais. Así pois, e dado que o Plan terá inicialmente un horizonte temporal de catro anos (ata o 2020), deberá ampliarse a actual plataforma de virtualización (en termos de RAM, CPU e disco), de forma que se garanta unha adecuada escalabilidade a medida que vaíamos engadindo servizos. Adicionalmente, comprende dotar á infraestrutura de almacenamento actual de sistemas de respaldo da Información, que garantan ao Concello estar protexido ante continxencias que poidan implicar perdas de información.			

DESCRIPCIÓN	Para isto procederase a unha contratación dun servizo de ampliación das capacidades da plataforma actual nos seguintes ámbitos: • Ampliación da capacidade global de memoria RAM que a plataforma pode ofrecer. • Ampliación da capacidade de almacenamento segundo se determine a partir do volume ocupado no momento da actuación, e o volume que, previsiblemente, poderá ser requirido. • Dotación de funcionalidades de respaldo da plataforma. Tendo en conta que o obxectivo é impulsar a Sede electrónica cunha tramitación básica en decembro de 2017, para esa data o ideal sería que a plataforma xa contase con esta ampliación de recursos. En todo caso, os requisitos concretos desta ampliación dependerán, en parte, da plataforma tecnolóxica que finalmente sexa implantada no Concello durante o 2017.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación da contratación dun suministro para a ampliación de recursos da plataforma. • Ampliación dos recursos da plataforma e realización de tests de carga mínimos que garantan a escalabilidade dos sistemas a impulsar (Sede e tramitación básica). • Formación ao persoal de Informática e actualización do inventario de Sistemas para adecuar a documentación dos mesmos ás novas configuracións.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.17 Sede electrónica.</u> Aínda que non existen dependencias bloqueantes, o certo é que a Sede debería contar cunha infraestrutura tecnolóxica ampliada, mitigando así calquera risco de degradación de rendemento ante o arranque da Sede electrónica. <u>P.T.29 e P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedementos administrativos</u> Un dos maiores consumidores de recursos da infraestrutura TIC será a plataforma de tramitación de procedementos administrativos. Por tanto, a medida que aumente o número de expedientes administrativos que son xestionados nesta plataforma, será máis evidente a necesidade de contar cunha infraestrutura adecuada.
INDICADORES	Capacidades da plataforma ampliadas a nivel de RAM, procesamento e almacenamento, como mínimo nun 50% das capacidades actuais.



05.04.01.02. Equipamento TIC do posto de traballo

Liña Estratéxica: L4 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos Proxecto: P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.43			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
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.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	A expensas de definir o número concreto de equipos a substituír, asúmese como dato de partida que poderán ser en torno aos 450 equipos os que teñan que ser adquiridos, xa que son as que na actualidade están configurados con Windows XP (sistema operativo sen soporte por parte do fabricante). En todo caso, recoméndase que durante o 2018 gran parte dos equipos de usuario sexan novos.			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	Asúmese un custo medio por equipo, (entre pc, monitor, rato e teclado) de 1080 €, IVE non incluído. No escenario orzamentario non se inclúe o custo total, a expensas de determinar anualmente o número de equipos a adquirir.			
DESCRIPCIÓN	O obxectivo desta actuación é dotar aos empregados do Concello do equipamento de usuario adaptado aos requirimentos da Administración Electrónica. O equipamento en cuestión, a expensas das decisións que poidan ser adoptadas a medida que avance a iniciativa, serán os seguintes: • Equipos de usuario construídos en sistemas operativos recentes, sexan de versións comerciais (versións recentes de Windows, como Windows 7, 8, 10) ou versións deseñadas sobre sistemas operativos gratuitos, como Linux (Compre ter en conta que no momento de elaboración do Plan Estratéxico o Concello está a traballar nunha experiencia piloto para dotar ao Concello dun número limitado de equipos dotados dun Sistema Operativo Linux).			

DESCRICIÓN	• Teclados con lectores de tarxetas criptográficas integrados, xa que podería ser posible que os certificados de empregado público sexan distribuídos en tarxetas específicas que poderían empregarse tanto para asinar electrónicamente documentos, como para un hipotético sistema de fichaxe que puidese ser impulsado en anos sucesivos. • Distribución dos certificados electrónicos de empregado público. Esta actividade inclúese nesta actuación dado que require un soporte moi próximo ao usuario, xa que unha vez distribuídos os certificados é posible que os empregados do Concello necesiten asistencia para instalalos nos seus equipos e deixalos correctamente configurados para o seu uso. De aí que a xestión desta actividade sexa proposta como parte do equipamento que un empregado necesitará para poder empregar as ferramentas de Administración Electrónica que serán postas á súa disposición. Por outra banda, os certificados poderían ser entregados en tarxeta criptográfica, o que podería facilitar o seu uso noutros sistemas ou funcionalidades, como a identificación persoal (o persoal do Concello non conta na actualidade con ningún tipo de identificador), tal e como se indica no anterior punto. Ao respecto da distribución de certificados electrónicos de empregados públicos, será necesario configurar unha Oficina de Rexistro encargada das tarefas cotiás asociadas á distribución e xestión dos certificados: verificación de identidade, sinatura de contratos, mantemento da documentación, seguimento das variacións na situación do persoal, etcétera.
DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación da subministración dos equipos de usuario necesarios para cada fase. No plan temporal proposto, óptase por un modelo no que se realizarán 4 despregues de equipamentos, esencialmente por unha razón orzamentaria. O cal non é óbice para que o Concello decida realizar a distribución dos equipos nunha única fase. • Instalación dos equipos novos e retirada dos actuais. • Distribución dos certificados de empregado público e asistencia aos usuarios para a súa correcta instalación en cada equipo. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para que poidan prestar un soporte adecuado ao novo equipamento. • Actualización do inventario de TI que manexe o Servizo de Informática.



DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica.</u> A maior dependencia desta actuación está identificada coa sinatura electrónica, xa que para poder facilitar o despregue da mesma é necesario que os empregados con capacidade de sinatura dispoñan de certificados de empregado público, ou de teclados con lectores de tarxetas no caso de que se opte por este formato.
INDICADORES	Número total de usuarios do Concello con certificado de empregado público dispoñible.

05.04.01.03. Equipamentos para a dixitalización

Liña Estratéxica: L4 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos Proxecto: P.T.44 Equipamentos para a dixitalización				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.44			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
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.3 Promover infraestruturas que faciliten a interoperabilidade e a eficiencia no tratamento da información.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	2 meses Inicio: Xaneiro 2018 Fin: Febreiro 2018			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
		50.000 €		
DESCRIPCIÓN	A distribución dos equipos de dixitalización é unha actuación necesaria para que nas oficinas de rexistro presencial, ou naqueles postos de traballo que se poida decidir, sexa factible realizar procesos de dixitalización de documentos. Tendo en conta o plan temporal proposto, a licitación do equipamento deberá estar preparada no primeiro trimestre do 2018.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación da subministración dos equipamentos, en base a uns requisitos previos (resolución, tamaño, formatos de saída, sinatura electrónica) previamente especificados e acordes ás normas técnicas do ENI. • Instalación dos equipos nas oficinas do Rexistro e nos postos de usuario que se consideren necesarios. • Formación aos membros do Rexistro presencial ou aqueles que vaian a manexar o sistema de dixitalización. Esta formación deberá realizarse en liña co indicado na actuación P.T.32 Dixitalización e compulsa. • Formación aos operadores do Centro de atención a usuarios para prestar un soporte adecuado aos novos equipos. • Formación ao persoal de Informática para que poidan xestionar e prestar un soporte adecuado a este novo equipamento. • Actualización do inventario de TI que manexe o Servizo de Informática.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	<u>P.T.26 Rexistro presencial.</u> Aínda que en primeira instancia arrancará o novo Rexistro presencial do Concello sen dixitalización, o Plan será que o antes posible o equipamento estea dispoñible para que desde as oficinas do Rexistro poidan iniciar procesos de dixitalización da documentación presentada pola cidadanía. <u>P.T.32 Dixitalización e compulsa.</u> Sen o equipamento de dixitalización non será posible poñer en marcha os servizos de dixitalización e compulsa.
INDICADORES	Número total de equipos de dixitalización operativos.

05.04.02. ACTUACIÓNS NO ÁMBITO DA SEGURIDADE

05.04.02.01. Reenxeñeiría da rede de Comunicacóns do Concello

Liña Estratéxica: L4 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos Proxecto: P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacóns do Concello	
CÓDIGO PROXECTO	P.T.40
ÁMBITO	Tecnolóxico



OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L4.O.4 Garantir a seguridade e dispoñibilidade das transaccións nos servizos. 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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	3 meses Inicio: Setembro 2017 Fin: Novembro 2017			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
	120.000 €			
DESCRIPCIÓN	No diagnóstico realizado detectouse unha debilidade na rede de comunicacións actual do Concello, xa que non presenta actualmente as garantías suficientes como para impulsar todas as actuacións identificadas no Plan. A estratexia pasa por contratar unha asistencia técnica que identifique as configuracións, elementos ou seguridade da rede a mellorar e abordar as devanditas melloras antes de que entren en produción servizos críticos como a Sede electrónica, o novo xestor de expedientes administrativos, entre outros. A expensas das medidas concretas que poidan ser identificadas no proxecto, como mínimo, deberanse realizar as seguintes actividades: • Reforzar a seguridade no acceso a redes e subredes, especialmente entre a rede de servidores e o resto de redes internas. • Establecer unha canle específica de comunicación coa rede interadministrativa SARA. • Asignar unha canle de ancho de banda adicional específica para os servizos de Administración Electrónica. • Idealmente a renovación de elementos da electrónica de rede que poidan estar en proceso de obsolescencia. Compre ter en conta que esta actuación non ten como obxectivo adecuar á rede do Concello ao Esquema Nacional de Seguridade, senón simplemente garantir que a rede poida responder cun nivel mínimo de garantías tanto a nivel de seguridade como a nivel de estabilidade.			

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación dunha asistencia técnica para a mellora da seguridade e da estabilidade da rede de comunicacións actual. • Identificación das actuacións concretas a abordar na rede actual. • Execución das melloras identificadas. • Formación ao persoal de Informática para que poidan coñecer de primeira man as melloras introducidas na rede. • Actualización do inventario do Servizo de Informática.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Aínda que non se identifica ningunha dependencia bloqueante, o certo é que debería evitarse un escenario no que vaian a ser impulsados novos servizos de Administración Electrónica sen abordar as melloras comentadas na rede de comunicacións do Concello.
INDICADORES	Reenxeñeiría da rede de comunicacións realizada.

05.04.02.02. Estudo para a adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade

Liña Estratéxica: L4 - Mellora e renovación das infraestruturas e equipamentos Proxecto: P.T.41 Estudo para adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade				
CÓDIGO PROXECTO	P.T.41			
ÁMBITO	Tecnolóxico			
OBXECTIVOS ESPECÍFICOS	L4.O.4 Garantir a seguridade e dispoñibilidade das transaccións nos servizos. 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.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.			
DURACIÓN/ PERIODIFICACIÓN	6 meses Inicio: Xullo 2020 Fin: Decembro 2020			
CUSTO	2017	2018	2019	2020
				100.000 €



DESCRICIÓN	O impulso das funcionalidades de Administración electrónica suporá un cambio substancial nos sistemas do Concello, tanto en termos cuantitativos (número total de novos sistemas) como cualitativos (nivel da información que se manexa). Neste senso, para poder consolidar nos organismos públicos as condicións necesarias de confianza no uso dos medios electrónicos promulgouse o Esquema Nacional de Seguridade, un marco que facilita un linguaxe común para facilitar a interacción entre as Administracións Públicas. Así pois, esta actuación, que está planificada temporalmente para ser impulsada na última fase de execución do Plan, ten como obxectivo a realización dunha análise do cumprimento das normas de seguridade descritas no ENS, de cara a realizar os axustes oportunos no ecosistema de activos do Concello, a medida que se implanten novos servizos no marco da execución do Plan Estratéxico. O entregable final será un Plan de adecuación ao ENS, cuxa responsabilidade formal está asociada ao Responsable de Seguridade, rol que mencionamos no epígrafe Nomeamento dun Responsable de Seguridade. O contido deste plan de adecuación, tal como está definido na normativa actual, é o seguinte: a. A política de seguridade b. Información que se manexa, coa súa valoración c. Servizos que se prestan, coa súa valoración d. Datos de carácter persoal e. Categoría do sistema f. Análise de riscos g. Declaración de aplicabilidade das medidas do Anexo II do ENS e as requiridas polo tratamento de datos de carácter persoal, se os houberse h. Insuficiencias do sistema (gap analysis) i. Plan de mellora seguridade, incluíndo prazos estimados de execución.
------------	---

DESCOMPOSICIÓN DE TRAGALLOS E/OU TAREFAS	• Licitación da asistencia técnica que tamén realizará previamente a definición da Política de xestión documental e a Política de sinatura electrónica. • Establecer unha política de seguridade, establecendo roles, funcións e política de designación. • Identificar a información e os servizos. Isto conleva, especialmente, a tarefa de inventariar os servizos e categorizalos segundo a súa criticidade, que ven determinada polos seguintes parámetros: ◦ Dispoñibilidade ◦ Integridade ◦ Confidencialidade ◦ Autenticidade ◦ Trazabilidade • Realizar a análise de riscos e revisar o cumprimento. • Elaborar un plan para conseguir un pleno cumprimento do ENS. • Implantar, operar e monitorizar as medidas de seguridade a través da xestión continuada da seguridade correspondente. • Auditar a seguridade • Informar sobre o estado da seguridade.
DEPENDENCIAS CON OUTROS PROXECTOS	Aínda que non existan dependencias bloqueantes, e inda que a actuación está planificada para a última fase da execución do Plan o certo é que esta actuación deberá realizarse nas datas previstas e non retrasala máis, dado que nun escenario de Administración Electrónica a seguridade é un elemento fundamental.
INDICADORES	Estudo finalizado, presentado no Comité de Administración Electrónica e publicado oficialmente.



05.05. AGRUPACIÓN DAS ACTUACIÓNS

As anteriores conforman as actuacións únicas e diferenciadas que haberá que impulsar no marco da execución do Plan Estratéxico. En moitos casos, varias destas actuacións poderán englobarse ou nun mesmo proxecto ou nunha mesma licitación, de forma que quedan agrupadas baixo un mesmo modelo de execución ou contratación.

Así pois, a continuación indícanse cales das iniciativas indicadas poden quedar cubertas baixo un mesmo proxecto ou licitación.

	Modelo de execución / contratación
P.O.1 Creación do Comité de Administración Electrónica	Actuación interna
P.O.2 Posta en marcha dunha Oficina de Modernización	Licitación dunha asistencia técnica especializada para prestación de servizos de Oficina de Modernización, Oficina de proxectos (PMO) e Oficina estratéxica.
P.O.28 Inventario de procedementos administrativos	Licitación dunha asistencia técnica para a definición das normas troncais de Administración Electrónica e o inventario de procedementos
P.N.4 Ordenanza de Administración Electrónica	
P.N.5 Normativa reguladora da Sede electrónica	
P.N.7 Normativa reguladora do Rexistro	
P.N.9 Revisión da normativa de LOPD	
P.N.8 Política de Xestión Documental e arquivo electrónico	Licitación dunha asistencia técnica para adaptación ao ENI, que inclúa unha política detallada e personalizada de xestión documental e arquivo electrónico, así como a política de sinatura electrónica.
P.N.6 Política de sinatura electrónica e uso de certificados	
P.T.34 Estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade	
P.T.16 Rexistro electrónico	Licitación na que está a traballar o Concello para adxudicar no 2017 unha nova plataforma integral de tramitación electrónica
P.T.17 Sede electrónica	
P.T.26 Rexistro presencial	
P.T.27 Plataforma de sinatura electrónica	
P.T.31 Arquivo Electrónico municipal	
P.T.38 Xestión dos órganos de goberno do Concello	

P.T.29 Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos. Fase 1: despregamento inicial	Licitación na que está a traballar o Concello para adxudicar no 2017 unha nova plataforma integral de tramitación electrónica
P.T.30 Sistema troncal de tramitación de procedimientos administrativos. Fase 2: Extensión por departamentos	
P.T.18 Notificacións electrónicas	
P.T.33 Plataforma de Interoperabilidade	
P.T.20 Carpeta do Cidadán fase 2: Portal do contribuínte	
P.T.32 Dixitalización e compulsa	
P.OP.10 Plan de xestión do cambio	Actuación interna a abordar pola Oficina de Modernización
P.OP.11 Plan de Comunicación	Licitación da contratación dunha asistencia técnica para a elaboración, execución e seguimento dun Plan de Comunicación
P.OP.12 Equipo de dinamización	Licitación da contratación dunha asistencia técnica para prestar no Concello servizos de dinamización no ámbito da Administración Electrónica
P.OP.14 Ampliación recursos do Centro de atención a usuarios	Licitación dun contrato de servizos para a ampliación do Centro de atención a usuarios
P.T.19 Carpeta do Cidadán fase 1: integración co Rexistro electrónico	Licitación dun contrato de servizos para desenvolvemento da integración da Carpeta do Cidadá actual co novo Rexistro electrónico
P.T.21 Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móbiles	Licitación dun contrato de desenvolvemento dunha aplicación para dispositivos móbiles
P.T.22 Portal de datos abertos	Condicionado pola evolución da iniciativa de Cidades Intelixentes (Red.es)
P.T.23 Portal de Transparencia	Condicionado pola evolución da iniciativa de Cidades Intelixentes (Red.es)



P.T.24 Perfil do contratante	Condicionado polo modelo finalmente seleccionado: solución propia ou adhesión a unha plataforma externa
P.T.25 Licitación electrónica	Condicionado polo modelo finalmente seleccionado: solución propia ou adhesión a unha plataforma externa
P.T.35 Rexistro de funcionarios habilitados	Licitación para a integración da solución @podera e habilit@ nos sistemas de Administración Electrónica do Concello
P.T.36 Rexistro de apoderamentos	
P.T.37 Integración das aplicacións de xestión internas co novo Rexistro do Concello	A través dos específicos contratos de mantemento con cada provedor
P.T.39 Plataforma de intelixencia de negocio	Licitación dunha plataforma de Business Intelligence
P.T.40 Reenxeñeiría da rede de comunicacións do Concello	Licitación da revisión da rede de comunicacións do Concello
P.T.41 Estudo para adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade.	Licitación dun estudo para a adaptación ao ENS
P.T.42 Ampliación das capacidades de almacenamento e procesamento da plataforma tecnolóxica do Concello.	Licitación dun contrato de servizos e subministración para ampliación da plataforma de virtualización actual
P.T.43 Equipamento TIC do posto de traballo.	Licitación dun contrato de subministración de equipos de usuario
P.T.44 Equipamentos para a dixitalización.	Licitación dun contrato de subministración de equipos de dixitalización

Á vista do anterior, o Concello podería ter que asumir, de manterse este plan, aproximadamente unhas 18 licitacións, das que 2 poderían corresponder a contratos de subministracións, 4 poderían corresponder a contratos de servizos de consultaría, e o resto de diferentes tipoloxías (asistencia técnicas, servizos, subministracións ou combinación de varios tipos de contratos, dependendo do alcance que finalmente teñan).



06 CONFRONTACIÓN DE ACTUACIONES



06. 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.

06.01. 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:

- **Actuacións habilitantes.** Baixo este criterio englobaranse todas as actuacións necesarias para o cumprimento dos requirimentos legais establecidos nas Leis 39/2015 e 40/2015. Os posibles valores son:

	Habilitante. A actuación é estritamente necesaria para o cumprimento dos requirimentos legais da Administración Electrónica, ou é unha actuación esencial para a posta en marcha da mesma.
	Non habilitante. A actuación non é estritamente necesaria para o cumprimento dos requirimentos legais da Administración Electrónica, nin supón unha actuación esencial da Administración Electrónica.

- **Impacto en cidadanía.** Este criterio determina o grao de impacto positivo que unha determinada actuación poderá ter na cidadanía compostelá. Este impacto implica que ou ben se poderán lanzar novos servizos electrónicos, ou ben se sentarán bases para que o anterior frutifique. Os posibles valores a ponderar son:

	Impacto alto. A actuación presenta importantes vantaxes de cara á cidadanía e ademais é moi perceptible por esta.
	Impacto medio. A actuación ofrece un impacto perceptible pola cidadanía.
	Impacto baixo. A actuación presenta un impacto perceptible pola cidadanía pero moi moderado.
	Sen impacto en cidadanía. A actuación non presenta ningún impacto perceptible polo cidadán.

- **Custo.** Indica o custo que terá para o Concello de Santiago a posta en marcha desta actuación, sumando os totais anuais desde o 2017 ao 2020.

Pode ocorrer que varias iniciativas sexan financiadas cunha mesma partida global (por exemplo, varias actuacións que quedan englobadas baixo o custo dunha soa asistencia técnica). Nestes casos, (como por exemplo as normas reguladoras que unha mesma asistencia técnica podería axudar a definir), ao ser varias actuacións no mesmo custo óptase por realizar un reparto entre todas elas, de forma que a cada unha lle corresponde un custo orientativo co que poder determinar se é baixo, medio ou alto.

No caso das actuacións que poderán ser impulsadas no marco da posta en marcha dunha nova plataforma de tramitación electrónica, o custo total repártese entre cada iniciativa partindo do custo medio aproximado que a actuación podería ter se se asumise de forma individualizada.

Dado que a menor custo, máis positivo de cara á súa priorización, os posibles valores serán os seguintes:

	A actuación non supón custo para o Concello.
	Custo baixo: A actuación supón un custo baixo, entendendo como baixo aquel que, tanto en recursos internos como externos, sexa inferior a 60.000 €.
	Custo medio: A actuación supón un custo medio, entendendo como medio aquel que, tanto en recursos internos como externos, estea comprendido entre os 60.000€ e os 100.000€.
	Custo alto: a actuación supón un custo superior aos 100.000€.

- **Viabilidade para estar dispoñible a curto prazo.** Indica se unha actuación é susceptible de ser impulsada en prazos de tempo razoables, en liña co indicado ao respecto da estratexia do Plan. Neste senso, o tempo de despregue dunha iniciativa pode derivar da súa complexidade tecnolóxica, legal ou organizativa, pode ofrecer moitas e importantes dependencias con outras actuacións ou compoñentes, ou pode requirir recursos que non estarán dispoñibles nas primeiras fases do proxecto. Os posibles valores son:



	A actuación xa está dispoñible.
	A actuación require un tempo de despregue inferior ou igual a 3 meses. Ou non é posible a súa posta en marcha en fases iniciais do proxecto.
	A actuación require un tempo de despregue entre 4 meses e 1 ano. Ou non é posible a súa posta en marcha en fases iniciais do proxecto.
	A actuación require un tempo de despregue igual ou superior a 1 ano. Ou non é posible a súa posta en marcha en fases iniciais do proxecto.

Unha vez vistos os posibles criterios de priorización, móstranse os valores que se asignaron a cada unha das actuacións.

Actuación	Habilitante	Impacto en cidadanía	Viabilidade para estar dispoñible a curto prazo	Custo
P.O.1 Comité de Administración Electrónica				
P.O.2 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				
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)	✗	● ● ●	● ● ●	● ●
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	✓	● ● ●	● ●	● ● ●
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	✗	● ●	● ●	● ●
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.	✓	● ●	● ● ●	● ● ●

Unha vez vistas as priorizacións asignadas, 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

06.02. 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.																

06.03. CRONOGRAMA DE ACTUACIÓNS 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				

	2017			
	T1	T2	T3	T4
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.				

06.04. ESCENARIO ORZAMENTARIO

A continuación ofrécese un resumo dos custos que as actuacións contempladas poderán conlevar asociado. 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 €

	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
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	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					



	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
P.T.21 Aplicación de Sede electrónica para dispositivos móviles			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					
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 Archivo 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 €

	2017	2018	2019	2020	TOTAIS
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 €
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 €



07 DIRECCIÓN, AVALIACIÓN E SEGUIMIENTO DO PLAN

07. 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.

07.01. CONCEPCIÓN E DIRECCIÓN GLOBAL

Á hora de dirixir a iniciativa, tal e como se ten adiantado, compre partir cun modelo de gobernanza e de dirección que permita controlar e xestionar todas as actuacións en marcha. Isto é fundamental para garantir o éxito da iniciativa, fundamentalmente polas seguintes razóns:

- a. En primeiro lugar, compre lembrar que cada actuación terá o seu **propio equipo de traballo**, formado por actores internos e externos que traballarán de forma colexiada para conseguir o éxito da actuación. Neste senso, todas elas, case sen excepción, poderán requirir en maior ou menor medida a participación de empregados do Concello de diferentes departamentos.

Así pois, compre contar cunha dirección interna que permita facilitar a identificación de usuarios clave de cada departamento para cada actuación, a súa participación e grao de responsabilidade en cada unha das iniciativas a impulsar.

- b. Adicionalmente, cada actuación terá o seu **propio alcance**, os seus requisitos (técnicos, funcionais, non funcionais, normativos, de contorna, entre outros), o que implica que este alcance deberá ser obxecto dunha revisión constante para evitar retrasos ou dilacións que poñan en perigo os fitos máis relevantes do Plan.

- c. Finalmente, e en liña cos puntos anteriores, compre ter en conta que existen **dependencias entre diferentes actuacións** que determinan a imposibilidade de lanzar ou poñer en marcha iniciativas se previamente as actuacións das que dependen non se terminaron satisfactoriamente. De aí que sexa fundamental adoptar unha posición de control absoluto sobre estas dependencias, xa que unha mínima desviación nun proxecto pode derivar nun retraso encadeado de varias actuacións.

A xestión destas dependencias debe ser máis forte, se cabe, nas fases iniciais do proxecto, no segundo, terceiro e cuarto trimestre do 2017, para poder lograr así o fito de posta en marcha da Sede Electrónica no mes de decembro dese ano.

Os anteriores factores, en conxunto, determinan a necesidade de suscitar un modelo sistemático de dirección e seguimento, que permita contar de partida cun enfoque de como xestionar os proxectos. Para isto, propónse a concepción de programa do PMBOK (Project Management Body of Knowledge):



“ É un grupo de proxectos relacionados, subprogramas e actividades de programas, cuxa xestión realízase de maneira coordinada para obter beneficios que non se conseguirían se se xestionasen de forma individual. ”

Así pois, cunha aproximación práctica adecuada ao mapa de actuacións deseñado, o enfoque para a dirección do Plan podería partir do seguinte esquema.

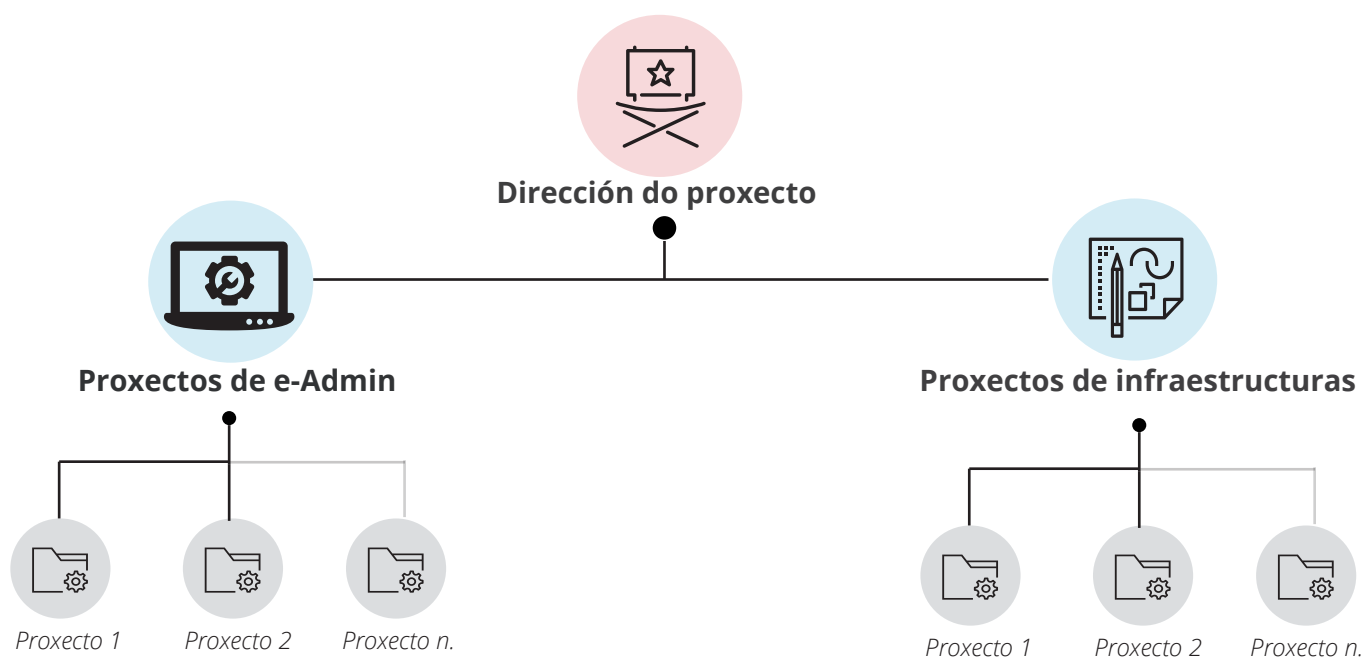


Ilustración 13.- Modelo de dirección do portfolio de proxectos de Administración Electrónica

Neste enfoque, existe unha visión global da iniciativa, que se traduce en dúas actividades típicas de xestión e seguimento:

- Por unha banda, cada unha desas actuacións ou proxectos require unha xestión e seguimento puntual, para acadar os obxectivo concretos que ten identificados.
- Por outra, existirá unha xestión e seguimento global da iniciativa, revisando en conxunto os riscos, as incidencias, as dependencias e as planificacións do programa.

07.02. 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.

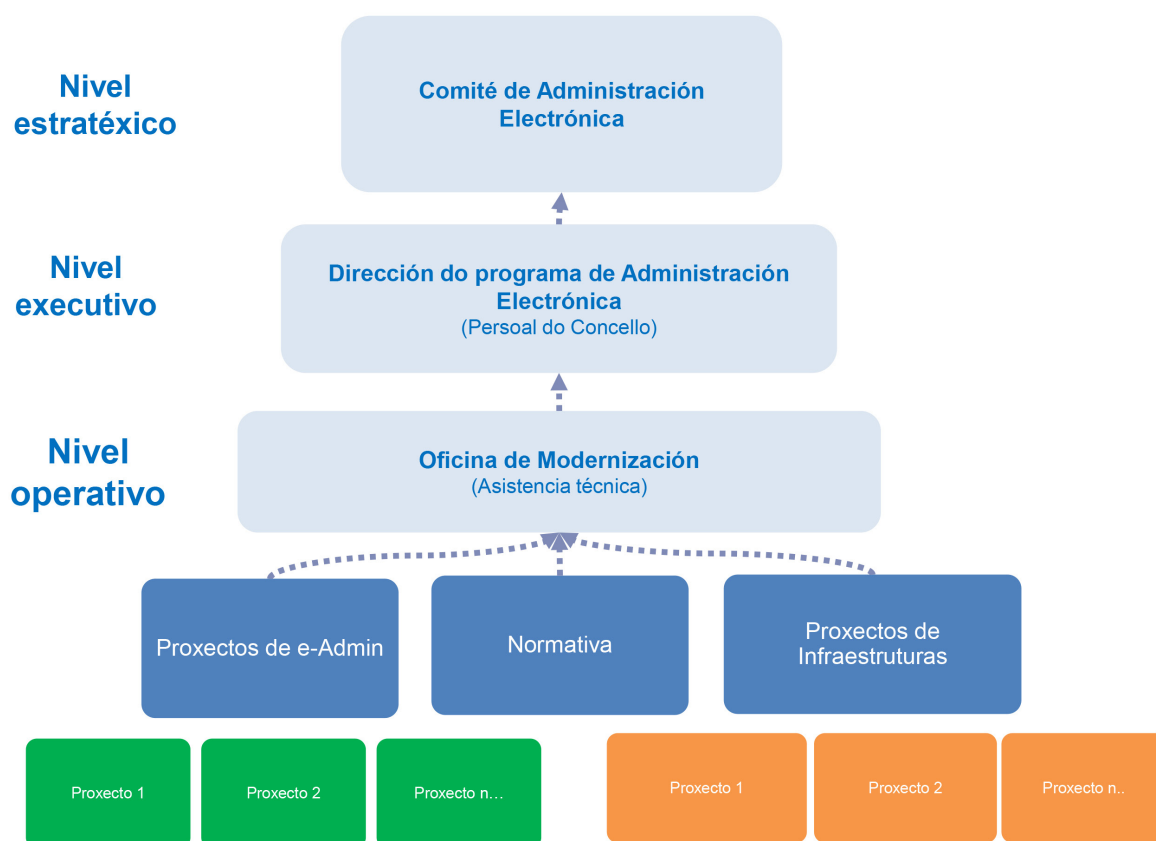


Ilustración 14.- Estrutura organizativa proposta para o proxecto

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



07.02.01. COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

O Comité de Administración Electrónica será o órgano de dirección, seguimento e avaliación da implantación da Administración Electrónica, que actúe como dinamizador e facilitador interno das diferentes actuacións que sexa necesario impulsar de cara ao bo éxito da iniciativa.

A súa labor máis importante será a de impulsar a tramitación electrónica de procedementos administrativos, definindo as medidas para a adopción por parte da organización do expediente electrónico e dun modelo transversal de documento electrónico.

07.02.01.01. Funcións do Comité

Dotado dun carácter técnico, xurídico e estratéxico, as súas funcións serán, entre outras, as seguintes:

- **Coordinación estratéxica** do Plan de Administración Electrónica.
- **Xestión, seguimento e avaliación do Plan**, reportando á Alcaldía os avances producidos, comparándoos coa liña base inicial que supuxo o Plan e establecendo accións correctoras cando así sexa requirido.
- Definición e traslado ás diferentes áreas do Concello das **instrucións, directrices e procesos** que sexan requiridos para unha óptima implantación da Administración Electrónica, especialmente impulsando un modelo común de procedemento administrativo electrónico e un modelo común de xestión de documentos electrónicos. Neste senso, en liña coas recomendacións promulgadas pola FEMP, e a expensas dos obxectivos e prioridades que se vaian definindo no proxecto, o Comité tamén poderá ser o impulsor de normas técnicas internas que faciliten a adopción do novo procedemento administrativo común. Sería o caso do regulamento interno de Administración Electrónica, ou como xa se ten feito noutras Administracións Locais, un regulamento interno de uso dos documentos electrónicos, normas que indiquen os criterios técnicos e organizativos que se deberán respetar para unha óptima adopción das Leis 39 e 40/2015..
- Fixación dos **criterios de colaboración e harmonización** entre os diferentes departamentos, especialmente entre as áreas técnicas e as áreas administrativas, para dar resposta en tempo e forma ás necesidades que cada actuación poida requirir.
- Coordinación das actuacións tendentes á consolidación dun novo inventario de procedementos, facilitando e impulsando entre departamentos o traballo de definición do devandito **Catálogo**.
- Propoñer á Alcaldía as iniciativas ou proxectos que sexan requiridos para a continuidade das actuacións previstas no Plan Estratéxico.

- **Validación das accións de xestión do cambio** (capacitación, dinamización, workshops, plan de comunicación...) que sexa necesario realizar, a partir das propostas que lle realice a Dirección do programa.

Todo elo a expensas de que se poidan ampliar ou redefinir as devanditas funcións na resolución que cre o devandito Comité, e que o Concello terá que redactar, idealmente, no primeiro trimestre do 2017.

07.02.01.02. Composición do Comité

Independentemente das prerrogativas que o Concello ten atribuídas á hora de definir os participantes do Comité de Administración Electrónica, poderán formar parte do mesmo, entre outros, os seguintes roles do Concello:

- Alcaldía
- Secretaría (Pleno e Xunta de Goberno Local)
- Asesoría Xurídica
- Tesourería
- Intervención
- Urbanismo
- Contratación e Servizos Comunitarios
- Servizos Sociais
- Persoal e Recursos Humanos
- Informática



07.02.01.03. Reunións do Comité

O Comité poderá realizar cantas reunións se consideren oportunas no exercicio das súas funcións, sempre de acordo coa normativa que regule o seu funcionamento. En todo caso, os tipos de reunións a realizar, a priori, serán os seguintes:

- **Reunións mensuais de seguimento.** Serán reunións nas que se avalíe o estado do proxecto, realizando un seguimento a alto nivel das accións en proceso de execución, das accións pendentes de realizar, iniciativas bloqueantes, dependencias, estado das licitacións, estado da definición normativa, entre outras cuestións. Para isto, presentárase un informe de seguimento a proposta da Dirección do programa que inclúa, entre outras cuestións, as seguintes informacións:
 - Estado global de cada unha das iniciativas do Plan Estratéxico
 - Tarefas realizadas
 - Tarefas a realizar no seguinte período
 - Planificacións actualizadas a alto nivel
 - Riscos
 - Incidencias
 - Dependencias bloqueantes entre as iniciativas
- **Reunións extraordinarias.** Serán sesións de traballo que, convocadas cun obxectivo específico, son requiridas para impulsar ou poñer en exercicio as funcións que teña asignadas. A modo de exemplo, o lanzamento das tarefas de realización do inventario de procedementos, poderá requirir unha reunión extraordinaria de cara a lograr unha total adhesión da organización na realización dos traballos necesarios.

07.02.01.04. O Comité de Administración Electrónica como impulsor da innovación

Tal e como queda indicado, o Comité será o ente encargado de velar polo impulso e avaliación do Plan Estratéxico, e polo tanto, a súa función como órgano xestor é evidente.

Non obstante, este Plan pretende ir máis alá, dotando ao Comité dun carácter de **impulsor de procesos innovadores**, de forma que non se limite á mera execución das súas responsabilidades a nivel de xestión do Plan Estratéxico, senón que facilite a adopción no Concello dun novo prisma de innovación na actividade administrativa, aproveitando a oportunidade que supón o proxecto de Administración Electrónica.

Este novo prisma implica que o Concello empece a traballar en temas de innovación, calidade, transparencia, seguridade, e non só como obxectivos máis ou menos plausibles, senón como unha forma de instaurar novos hábitos de traballo. En definitiva, implicaría aplicar o método de **“aprender facendo”**, sen prexuízo de que para elo exista a asistencia técnica necesaria para avanzar máis rapidamente.

Para isto, a estratexia pasa por facilitar que os directivos municipais e os membros do Comité sexan formados en ámbitos específicos como a innovación, calidade, transparencia, seguridade, participación, entre outros. Son coñecementos que se deberán aplicar no proxecto de implantación da plataforma de Administración Electrónica, de forma que a posteriori sexan estendidos a outros ámbitos da organización (estratexia de difusión e formación).

En paralelo, poderíanse definir actuacións concretas e adecuadas á realidade do Concello para avanzar a un modelo de xestión da calidade, da innovación, da transparencia e da seguridade.

Finalmente, cabe indicar que esta filosofía de despregue do Plan Estratéxico pode compartir sinerxías importantes con outras iniciativas do Concello, como Smarter together, no que tamén existe unha importante aplicación de principios innovadores. Así, o proxecto de Administración Electrónica sería presentado como exemplo de boa práctica na adopción de procesos de innovación, independentemente das actuacións concretas que ata o 2020 poidan levarse a cabo neste ámbito.

Como exemplos concretos de instrumentos de innovación a valorar, podemos citar os seguintes.

Formación a directivos	Trátase de permitir que os directivos municipais, entre os que tamén estarían os membros do Comité de Administración Electrónica, dispoñan de coñecementos específicos e actualizados sobre innovación, calidade, transparencia, seguridade, entre outros. Para isto, definiríanse actuacións formativas a desenvolver entre o 2017 e o 2018, co obxectivo de que no proceso de despregue dos novos sistemas de información de Administración Electrónica sexan aplicados conceptos de innovación. De feito esta formación tería como obxectivo converter aos directivos municipais en “prescritores” e “impulsores” de procesos de innovación, que redunden na adopción harmónica desta nova cultura.
Grupos impulsores de innovación	Trataríase de crear grupos de stakeholders como os cidadáns, asociacións, provedores, entre outros, asociados a tarefas concretas de cada unha das actuacións identificadas no Plan. Entre os exemplos podemos citar a configuración e mecanización na plataforma de novos procedementos, o desenvolvemento da Sede electrónica, o desenvolvemento do novo portal institucional, etcétera.



Células de innovación	O modelo Células de Innovación (i-cell) é unha estratexia de formación deseñada en torno ao desenvolvemento de prototipos reais de novos produtos, servizos e o ensaio no mercado dos Modelos de Negocio que os fan viables. A súa aplicación na iniciativa de Administración Electrónica implicaría que se crean as devanditas células en proxectos piloto previamente seleccionados, de forma que coa participación de diferentes axentes (o propio Concello, empresas, centros de investigación, cidadáns, etcétera), creáse un traballo de equipo que facilita a creación de prototipos e a súa posterior explotación. En definitiva, trátase de aplicar un modelo de “innovación aberta” e de aprender facendo (“learning by doing”). Todo elo, xestionado baixo un prisma de adecuación á realidade do Plan Estratéxico e do Concello.
Talleres de co-creación	A co-creación involucra activamente a todos os interesados ou stakeholders (os equipos internos, administrados, provedores, deseñadores, entre outros) no proceso de deseño, para asegurar que os servizos cumpren ou exceden as necesidades e expectativas das persoas ás que serven. As ferramentas e técnicas de co-creación funcionan a nivel colectivo. En realidade, tanto os talleres de co-creación como as células de innovación descansan sobre a mesma idea de innovación a través da colaboración e da participación. Polo que a súa aplicación no proxecto sería similar, no senso de que nun determinado proxecto piloto podería aplicarse o método da co-creación para definir as características que un determinado servizo ou aplicación debería ter de cara a adecuarse aos seus destinatarios finais.
Definición de mecanismos de avaliación	En liña co indicado no apartado relativo á actuación da Plataforma de Intelixencia de negocio, trataríase de definir mecanismos que permitan avaliar a actividade administrativa, a partir de modelos estandarizados no ámbito da xestión da calidade: CAF, EVAM, EFQM, entre outras posibilidades. Neste senso, o Concello xa tan avanzado nalgunha iniciativa co modelo CAF (Marco Común de Avaliación), concretamente no departamento de Contratación, ou co modelo EVAM no departamento de Tesourería, polo que seguir nesa liña será máis doado que no canto de iniciar o proceso desde cero..

Este prisma da innovación esta intimamente ligado con varias das actuacións identificadas no Plan Estratéxico, como poden ser o deseño e posta en marcha dun modelo de Goberno TI, o estudo de adaptación ao Esquema Nacional de Seguridade, ou a implantación dunha solución de intelixencia de negocio que permita dotar ao Concello dun cadro de mando integral a nivel institucional.

Todas estas áreas, postas en contexto, perfilan un roadmap para o Concello, roadmap que se podería sintetizar na seguinte figura.

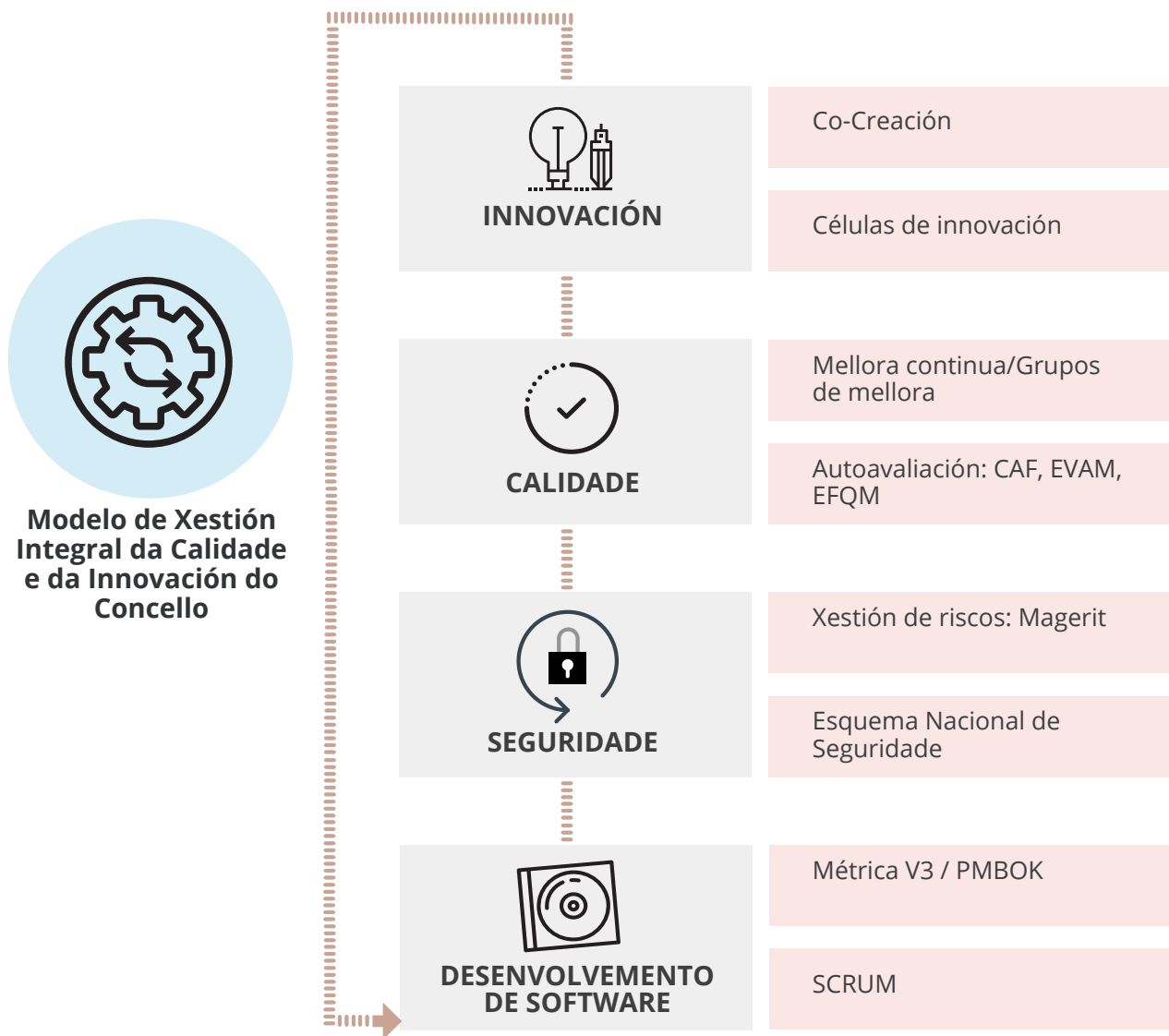


Ilustración 15.- Modelo de xestión integral da calidade e da innovación



07.02.02. DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A nivel interno o Concello deberá identificar a unha persoa que actúe co rol de Dirección do programa, de forma que esta atribución (que non tería por que supoñer necesariamente unha modificación da relación de postos de traballo) lle garanta a posibilidade de dispor de recursos da organización para a posta en marcha das actuacións deseñadas.

A expensas de que as súas funcións poidan deseñarse cun alcance diferente, como mínimo, deberá exercer as seguintes:

- **Dirección e seguimento a nivel executivo do Plan**, especialmente no que atinxe á fiscalización e control do avance das actuacións.
- **Reportar ao Comité de Administración Electrónica**, partindo da información elaborada pola Oficina de Modernización, do estado das actuacións, dependencias, problemas, riscos ou incidencias, de cara a obter o respaldo do Comité para as accións correctoras que en cada caso sexan requiridas.
- **Toma de decisións operativas** para a execución das actuacións deseñadas no Plan Estratéxico, asumindo que sexan decisións que non poidan ser adoptadas por persoal externo ao Concello, senón por persoal interno do mesmo.
- Actuar en cada unha das actuacións deseñadas co **rol** de Dirección de programa por parte do Concello, ou delegar este rol en quen considere oportuno.
- **Xestión dos riscos** existentes no marco da execución do Plan, identificando as accións de continxencias que sexa conveniente adoptar.
- **Reportar ao Comité de Administración Electrónica**, partindo da información elaborada pola Oficina de Modernización, do estado das actuacións, dependencias, problemas, riscos ou incidencias, de cara a obter o respaldo do Comité para as accións correctoras que en cada caso sexan requiridas.
- Propoñer ao Comité de Administración Electrónica e á organización en xeral cantas **licitacións** sexan oportunas de cara ao impulso das actuacións deseñadas no Plan Estratéxico.
- Toma de **contacto con outras Administracións** co gallo de impulsar accións de colaboración que permitan dotar ao Concello de ferramentas necesarias para a implantación do Plan Estratéxico.

07.02.03. OFICINA DE MODERNIZACIÓN

En dependencia directa da Dirección de programa, a Oficina de Modernización será unha asistencia técnica formada por profesionais especializados na Administración Electrónica, cun perfil eminentemente de Dirección, que facilite á organización a tarefa de control e seguimento de todas as actuacións deseñadas.

As funcións do Comité de Modernización serán, entre outras, as seguintes:

- **Seguimento a nivel operativo** do Plan, así como a formulación de novas estratexias que sexan requiridas en función das necesidades do Concello.
- **Definición e posta en operación dos procesos** para a xestión e seguimento das actuacións contempladas no Plan.
- **Colaboración na dirección, control e seguimento** de cada unha das iniciativas do Plan, baixo unha visión de programa de proxectos, tal e como se indica no epígrafe 7.1 Concepción e dirección global.
- **Xestión das planificacións temporais** das diferentes iniciativas, prestando especial atención ás dependencias que entre elas poidan crearse, procurando a consecución dos fitos temporais establecidos no Plan Estratéxico.
- Colaboración na definición do **alcance** de cada unha das iniciativas, aplicando un estrito proceso de control integrado de cambios que evite variacións de alcance nos traballos comprometidos.
- Control e seguimento global dos **riscos** do proxecto, entregando periodicamente á Dirección o rexistro de riscos actualizado para a súa continua revisión.
- **Colaboración** co persoal do Concello nos procesos de **licitación** das actuacións descritas, de cara a axilizar o máximo posible os traballos administrativos previos á adxudicación das iniciativas.
- Dirección, control e seguimento dos **provedores** aos que se lles poida adxudicar algunha das iniciativas contempladas no Plan.
- Realización de **tarefas cotiás** asociadas á xestión e seguimento de cada unha das actuacións:
 - Revisión da documentación entregada polos provedores
 - Realización de probas funcionais sobre os sistemas entregados nas contornas do Concello
 - Verificacións previas ao despregue en contornas do Concello
 - Accións de aseguramento da calidade
 - Realización de cantas reunións de seguimento sexan requiridas



- Realización de **informes de seguimento quincenais e mensuais**, mediante os que poidan reportar o estado global das actuacións á Dirección do proxecto. Os informes mensuais que a Oficina reporte á Dirección do programa poderán ser a base das reunións de seguimento mensual do Comité de Administración Electrónica.

As anteriores son funcións vinculadas directamente coa xestión das actuacións de Administración Electrónica. Non obstante, esta Oficina pode ter un perfil máis estratéxico, de máis amplo percorrido. Trátase dun modelo de Oficina estratéxica que permitiría ao Concello non só a dirección dos proxectos de modernización, senón contar un órgano dotado doutras competencias de máis alto nivel.

Algúns exemplos das funcións que podería ostentar a Oficina son os seguintes:

- Análise prospectivo de tendencias tecnolóxicas que poida incorporar o Concello
- Colaboración no deseño de políticas e programas públicos
- Definición de programas de xestión
- Definición de estratexias por obxectivos
- Asesoramento en políticas comunitarias e fondos estruturais
- Avaliación de programas, políticas, proxectos e servizos
- Deseño de observatorios

07.02.04. OUTRAS ACTUACIÓNS

As anteriores actuacións a nivel organizativo son as consideradas como mínimas e imprescindibles para dotar ao Plan dunha adecuada gobernanza. Non obstante, existen outras posibles iniciativas que se deberán valorar no Concello, en función dos criterios de idoneidade, custo, recursos dispoñibles, entre outros parámetros.

07.02.04.01. Ampliación de recursos do Servizo de Informática

O persoal actual do Servizo de Informática resulta insuficiente para acometer a iniciativa de Administración Electrónica. Neste senso, ademais de asumir a Informática municipal, incluíndo sistemas informáticos e de telecomunicacións, e os proxectos de Administración Electrónica, o Servizo de Informática tamén ven asumindo os proxectos no ámbito da innovación e das Cidades intelixentes.

Ademais, a pesar de que as cuestións relacionadas coa protección de datos de carácter persoal revisten un carácter eminentemente xurídico, tradicionalmente vense levando este ámbito da LOPD tamén desde Informática.

Dado que a iniciativa de Administración Electrónica implicará a posta en marcha de novas iniciativas que se suman ás competencias actuais, será necesario reforzar este equipo non só para poder asumir as tarefas cotiás (que serán evidentes e requirirán unha porcentaxe de ocupación moi alta, ao pasar de sistemas tradicionais a sistemas innovadores), senón tamén para dirixir dunha forma transversal e unificada todas as iniciativas contempladas no Plan Estratéxico.

07.02.04.02. Nomeamento dun Responsable de Seguridade

O Responsable de Seguridade é unha persoa designada pola Dirección dunha organización, segundo procedemento identificado na súa Política de Seguridade, responsable de determinar as decisións para satisfacer os requisitos de seguridade da información e dos servizos.

As súas principais responsabilidades son as seguintes:

- Manter a seguridade da información manexada e dos servizos prestados polos sistemas de información no seu ámbito de responsabilidade, de acordo ao establecido na Política de Seguridade da Organización.
- Promover a formación e concienciación en materia de seguridade da información dentro do seu ámbito de responsabilidade.

Ten un perfil especialmente técnico, xa que a súa misión é asegurarse de que as medidas de seguridade que se van a aplicar poden satisfacer os requisitos demandados polos responsables da información e os servizos. Un exemplo deste perfil sería o que encarnaría un Responsable de Seguridade e Innovación (na liña das directrices que suscita a guía CCN-STIC-801 do CNI). Por tanto, será recomendable que o Concello designe a un empregado do mesmo como Responsable de Seguridade, asumindo as funcións descritas anteriormente, e velando polo cumprimento da normativa vixente na materia.

Con todo, compre ter en conta que existen outros roles no ámbito da xestión da seguridade que se deberán valorar no futuro:

- O **responsable de información**, que determina os requisitos da información tratada. Adoita ser un alto cargo. Un exemplo do perfil de responsable de información sería un Director Xerente.
- O **responsable do servizo**, que determina os requisitos dos servizos prestados. Adoita ser un xefe de servizo ou equivalente, habitualmente xerarquicamente supeditado ao responsable da información. Un exemplo do perfil responsable do servizo sería a Dirección do Servizo de Sistemas de Información Tributaria.
- O **responsable do sistema**, constitúe habitualmente o punto de contacto do sistema, é en liñas xerais o encargado das operacións do sistema e, desde o punto de vista operativo, coñecer todos os elementos que constitúen o sistema e asegurar que existe autorización previa á súa entrada en funcionamento. Un exemplo do perfil de responsable do sistema sería a Xefatura de Sección de Infraestruturas Tecnolóxicas.



07.02.04.03. Valoración dos Comités de Seguridade

No ámbito da seguridade algunhas responsabilidades poden instrumentarse por medio de comités, que de facto acaban operando como órganos colexiados de acordo coa normativa administrativa. Estes comités facilitan a armonía das diferentes partes da organización, a súa cohesión e as tarefas conxuntas que a seguridade poida requirir.

Neste senso, son habituais os seguintes comités:

- **Comité de Seguridade da Información**, que se responsabiliza de aliñar as actividades da organización en materia de seguridade da información.
- **Comité de Seguridade Corporativa**, que se responsabiliza de aliñar todas as actividades da organización en materia de seguridade, destacando os aspectos de seguridade patrimonial (seguridade das instalacións) e plans de continxencia.

Así pois, inda que non sexan estritamente imprescindibles para a consecución dos obxectivos do Plan, o Concello poderá valorar a súa constitución de cara a facilitar o cumprimento da normativa vixente de forma que toda a organización estea implicada na materia, evitando así a súa consideración de materia tecnolóxica e non transversal.

07.03. 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.

07.03.01. LANZAMENTO DO PLAN ESTRATÉXICO

O Concello deberá formalizar un arranque oficial dos traballos de Administración Electrónica, permitindo visualizar así na organización unha continuidade entre a formulación do Plan Estratéxico e o inicio das diferentes actuacións que se definen nel. Precisamente esa continuidade nos traballos sen dilacións temporais permitirá afianzar as directrices contidas no Plan, de forma que as primeiras actuacións xa se poidan iniciar, facendo así visibles os primeiros resultados.

Os dous fitos máis importantes deste lanzamento son os seguintes:

a. Kick-off: Reunión formal de lanzamento.

Será unha reunión que, presidida pola Alcaldía e coa asistencia de todas as direccións de área e xefaturas de servizo do Concello, suporá o arranque institucional das actuacións.

Este fito ten dous obxectivos estratéxicos: visibilizar a implicación da Dirección no proxecto, de cara a demostrar o carácter estratéxico do mesmo, e por outra banda, facilitar a adhesión de todos os empregados, xa que son ao mesmo tempo actores e destinatarios das actuacións deseñadas.

Neste senso, o contido a alto nivel deste kick-off é o seguinte:

- Presentación a alto nivel do proxecto de despregue da Administración Electrónica no Concello.
- Identificación dos obxectivos a conseguir, as iniciativas a desenvolver, as etapas de execución, os prazos, os recursos necesarios (persoais, materiais e económicos), etcétera.
- Organizacións das primeiras actuacións. Nesta reunión de lanzamento a Alcaldía presentará as primeiras actuacións a impulsar (Constitución do Comité, Nomeamento da Dirección do programa, adxudicación da nova plataforma de tramitación electrónica, creación da Oficina de Modernización e licitación dunha asistencia técnica para elaboración das normas de Administración electrónica).
- E na medida do posible, indicación dos primeiros prazos para cumprir o cronograma previsto no Plan.

b. Constitución dos equipos de traballo: Comité de Administración Electrónica, nomeamento da Dirección do programa e Oficina de Modernización.

Unha vez que a reunión de arranque formaliza o inicio dos traballos, o seguinte será a constitución do Comité de Administración Electrónica e a designación da Dirección do programa, xa que son os elementos esenciais da estrutura organizativa deseñada. En paralelo debe arrancar a licitación coa que impulsar a Oficina de Modernización, xa que a súa participación nas etapas iniciais do Plan permitirá sentar procesos e bases sólidas para a súa continuidade.

Compre sulñar ao respecto que un posible retraso na constitución dos equipos poderá desencadear retrasos sucesivos no resto das actuacións.



07.03.02. SEGUIMIENTO DAS ACTUACIÓN

O seguimento do Plan Estratéxico, tal e como se ten indicado, realizarase de xeito continuo a diferentes niveis:

- A nivel político, por parte da Alcaldía.
- A nivel estratéxico, por parte do Comité de Administración Electrónica
- A nivel executivo e operativo, por parte da Dirección do programa, a partir da información xerada pola Oficina de Modernización.

A continuación descríbense as liñas mestras destes tres niveis de seguimento.

a. Seguimento político por parte da Alcaldía.

No primeiro trimestre dos tres últimos anos (2018, 2019 e 2020), Alcaldía realizará unha reunión de seguimento do Plan a alto nivel cos membros do Comité de Administración Electrónica, directores de área e xefes de servizo do Concello. Esta reunión ten como obxectivo o mantemento da implicación política na execución do Plan durante todo o ciclo de vida do mesmo, ao tempo que a maior cohesión e colaboración dos membros da organización supón un alento importante para o bo éxito da iniciativa.

Para esta seguimento empregarase un informe anual que será presentado á Alcaldía e servirá de base para a análise dos obxectivos das liñas de actuacións e para a asignación dos recursos necesarios para investimentos dos orzamentos no exercicio seguinte.

O informe anual de seguimento do Plan Estratéxico incluírá, como mínimo, a seguinte información:

- En primeiro lugar, un informe sintético ou executivo cos principais avances acadados polo Plan, que conterá, así mesmo, unha análise dos obxectivos estratéxicos transversais, así como dos obxectivos específicos de cada liña.
- Un resumo sobre o grao de avance da execución financeira.
- Un resumo co avance dos indicadores de cada actuación, sempre que sexa posible en función do camiño percorrido.
- Unha análise de riscos estratéxicos e operativos, de forma que o Concello poida adoptar accións correctoras ao máis alto nivel (neste caso, informando á Alcaldía) para mitigar os riscos identificados.
- Recomendacións
- Conclusións

b. Seguimento estratéxico por parte do Comité de Administración Electrónica.

Aínda que xa se menciona no epígrafe relativo á organización do proxecto, o Comité realizará unha reunión mensual de seguimento na que dará conta do avance das actuacións, problemas, riscos, incidencias, planificacións temporais, estado das licitacións pendentes, entre outras cuestións.

c. Seguimento executivo e operativo

Finalmente, o seguimento máis cotiá será o que realice a Dirección do programa, partindo da información que lle entregue a Oficina de Modernización. Esta figura será responsable dun informe mensual que, como se ten indicado no apartado 7.2 Organización, deberá presentar ao Comité de Administración Electrónica, en aras a revisar mensualmente o grao de avance das actuacións deseñadas.

07.03.03. AVALIACIÓN FINAL DO PLAN

Unha vez chegados ao horizonte temporal do Plan, a finais do 2020, realizarase un informe de avaliación final que, partindo da información dos indicadores recollidos no epígrafe 7.5 Indicadores de avaliación, permita verificar o grado de cumprimento dos obxectivos planificados. Este informe sería elaborado polo Comité de Administración Electrónica, a proposta dun borrador presentado pola Oficina de Modernización.

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

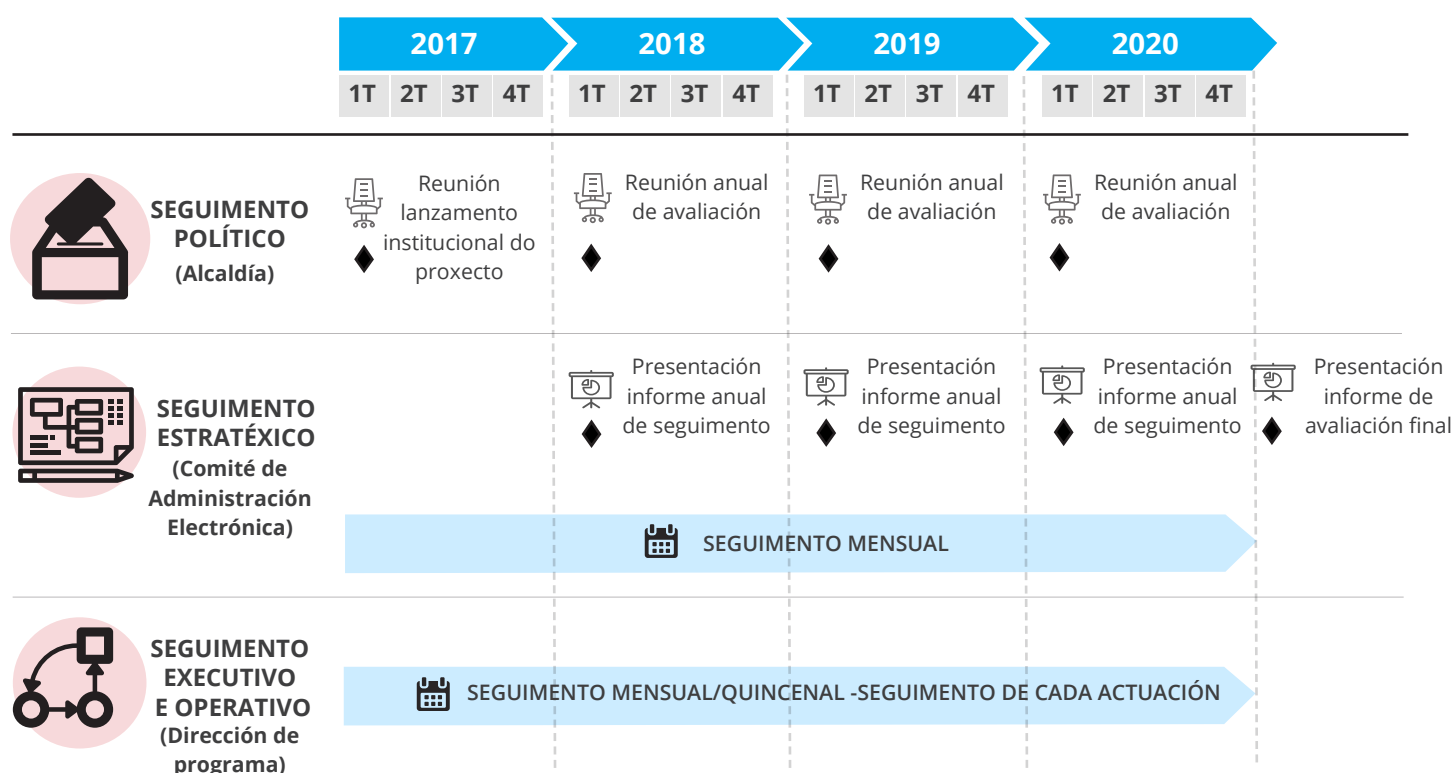


Ilustración 16.- Metodoloxía para o seguimento do Plan. Fitos máis relevantes.

07.04. XESTIÓN DO CAMBIO

En todas as iniciativas de modernización, sexan do campo que sexan, requirense actuacións no eido da xestión do cambio, é dicir, preparar á organización e ás persoas para as transformacións que están a punto de suceder.

O Concello debe realizar esforzos importantes neste ámbito, tanto para capacitar aos empregados á hora de aplicar as novas ferramentas, como especialmente para crear as dinámicas de **colaboración e implicación** necesarias que a iniciativa vai requirir, especialmente no día a día.

Para isto, partimos dunha visión da xestión de cambio resumida na seguinte gráfica.

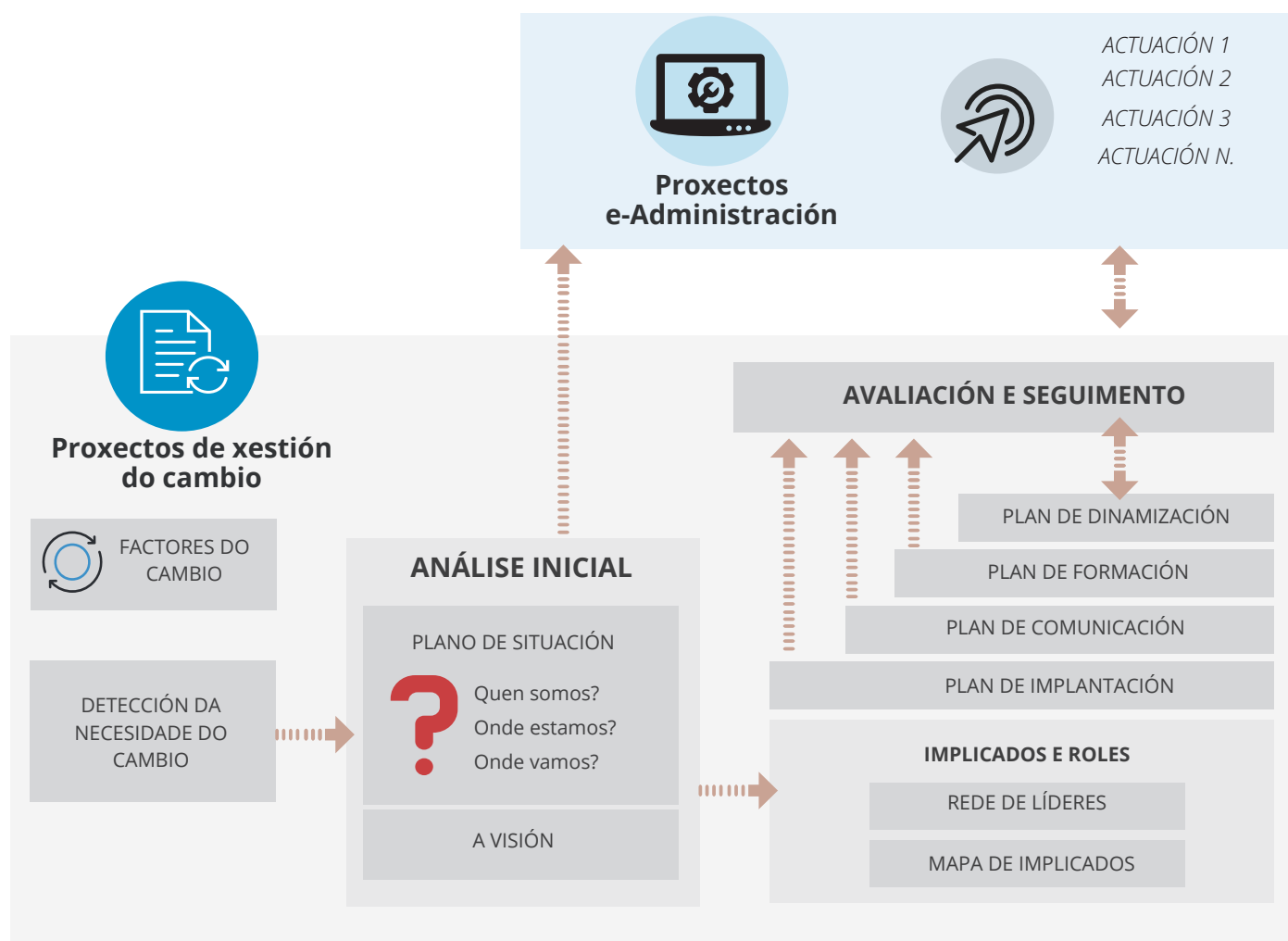


Ilustración 17.- Enfoque para a xestión do cambio

Na figura pódese apreciar que convivirán en paralelo dous tipos de proxectos:

- **Os proxectos asociados á iniciativa de Administración Electrónica**, a través dos cales se despregarán os novos servizos.

- **O proxecto de xestión do cambio**, que asegurará que todos os axentes implicados no proxecto de implantación dos servizos asuman o cambio de forma adecuada; por tanto, precisárase que ambos os proxectos estean estreitamente vinculados, e exista unha visión unificada.

Como podemos ver na figura, as etapas básicas nas que se estrutura o proxecto de xestión do cambio concretaríanse en:

- Detección da necesidade do cambio.
- Análise inicial.
- E a execución das accións concretas de xestión do cambio que conformen o Plan de xestión do cambio da iniciativa.

Tendo en conta esa coexistencia entre dúas iniciativas paralelas, o proxecto de Administración Electrónica e o proxecto de xestión de cambio, a medida que se avance na iniciativa, deben planificarse “campañas de cambio” que actúen sobre os obxectivos fixados no Plan de xestión do cambio cada vez que se lanza un novo servizo de Administración Electrónica. De forma semellante a como se plasma na seguinte gráfica.

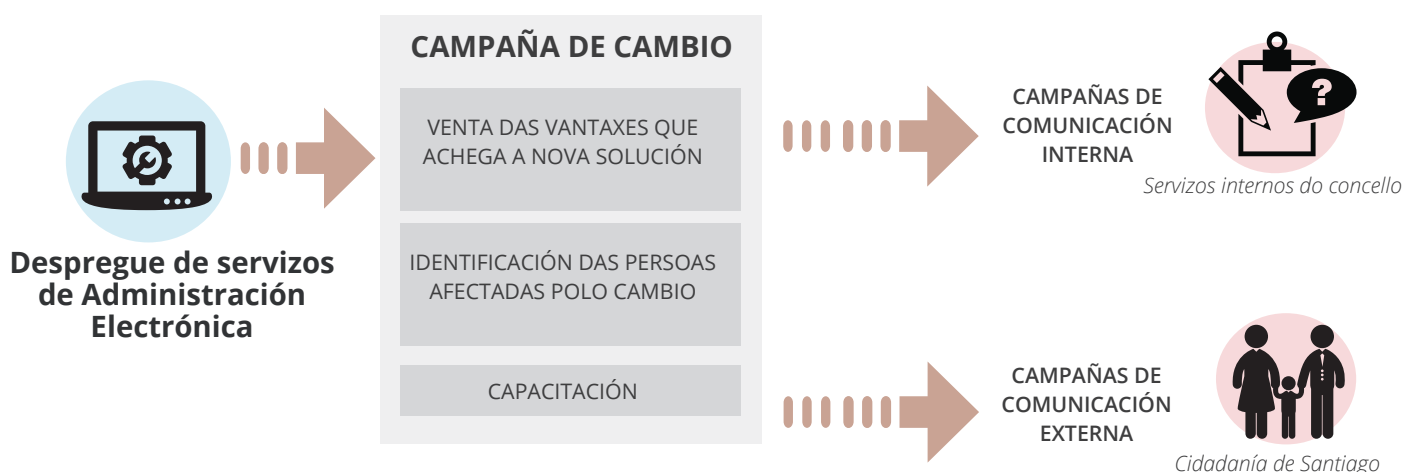


Ilustración 18.- Interrelación entre o proxecto e o lanzamento de campañas dentro da xestión do cambio

A este respecto, en cada unha das actuacións descritas no epígrafe 5 MAPA DE ACTUACIÓNES identifícanse accións de comunicación interna e/ou externa adecuadas ás particularidades de cada unha delas. O cal non é óbice para que o futuro Plan de comunicación identifique outros tipos de actuacións acordes ao target e necesidades de cada iniciativa.

Con respecto ao Plan de xestión do cambio a Oficina de Modernización asumirá un rol de facilitador das accións a realizar, reportando á Dirección do programa as cuestións máis relevantes ao respecto da evolución das accións de comunicación, formación, dinamización, entre outras.

Por outra banda, dentro da xestión do cambio terá unha especial prioridade o **Plan de formación** que se teña que definir no marco do proxecto, de forma que este plan contemple unha serie de liñas mestras transversais, aínda que as accións concretas de formación serán definidas en cada unha das actuacións contempladas, en función dos seus obxectivos, o seus usuarios destinatarios, alcance, entre outras cuestións.

A expensas de que poida definirse cun alcance diferente, os tipos de formación a contemplar no proxecto poden ser de tres tipos:

- Por unha banda, accións de formación asociadas á **posta en marcha das novas ferramentas**. Serán planificadas no contexto de cada unha das actuacións deseñadas, e irán dirixidas especialmente aos empregados do Concello que vaian a manexar as aplicacións e sistemas a implantar.
- Por outra banda, **formación ao persoal do Servizo de Informática e dos grupos que se dediquen a soporte e atención a usuarios**, dado que deberán coñecer, aínda que só sexa a alto nivel, o funcionamento das novas aplicacións.
- E en terceiro lugar, poderíamos identificar outro tipo de **accións formativas singulares** que, relacionadas directa coa iniciativa de Administración Electrónica, permitan facilitar a xestión do cambio e a adopción do novo modelo de procedemento administrativo común. O ideal sería darlle un enfoque práctico e personalizado ás ferramentas e plataformas que se implanten no Concello.

No anexo 8.2 Exemplos de accións formativas a contemplar inclúese un listado ilustrativo de posibles accións de formación a contemplar no marco da execución do Plan Estratéxico.



07.05. 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 asínase 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



08 ANEXOS

08. ANEXOS

08.01. FICHA MODELO PARA O INVENTARIO DE PROCEDEMENTOS

INVENTARIO DE PROCEDEMENTOS – FICHA MODELO			
DESCRIPCIÓN DO PROCEDEMENTO			
Código do procedemento:			
Título:			
Nome corto:			
Obxecto do procedemento:			
Resumo do procedemento:			
Tipo de procedemento:	Admisións e probas de acceso	Declaración responsable	
	Autorizacións/permisos/ licenzas	Dilixenciados	
	Axudas/subvencións	Expropiacións	
	Bolsas	Informes	
	Carnés	Premios	
	Certificacións	Programas	
	Comunicacións	Programas de servizos sociais	
	Concesións	Reclamacións	
	Concursos	Reintegros	
	Cursos	Rexistros administrativos	
Tipo de administrado:			
Normas de aplicación:			
Lugares de presentación de solicitudes:			
Requisitos a cumprir polo interesado:			
Documentación a entregar polo interesado:			
TRAMITACIÓN			
Centro xestor responsable do mesmo:			



Órgano que resolve ou autoriza (se corresponde):		
Prazo de resolución:		
Periodicidade:		
Sentido do silencio:		
Orixe da tramitación:		
Destino da tramitación:		
Trámites en cada fase	Iniciación:	
	Instrución:	
	Resolución:	
	Execución:	
	Recursos:	
FLUXOGRAMA		
Identificación dos Fluxogramas		
MODELOS		
Modelos de solicitude		
INFORMACIÓN ADICIONAL		
Identificación da Información adicional		

08.02. EXEMPLOS DE ACCIÓNS FORMATIVAS A CONTEMPLAR

Os seguintes son exemplos ilustrativos de accións formativas específicas que, no marco da execución do Plan Estratéxico, e en coherencia co Plan de formación anual para empregados que poida definir o Concello, poderán ser valorados nos anos de vixencia do Plan.

- Novidades da Lei 39/2015. Enfoque práctico sobre a nova plataforma do Concello.
- Novidades da Lei 40/2015. Enfoque práctico sobre a nova plataforma do Concello.
- Administración Electrónica. Plan Estratéxico do Concello.
- Curso básico do procedemento administrativo común sobre a nova plataforma do Concello.
- Os Convenios na nova Lei 39/2015. Enfoque e perspectiva desde a nova plataforma do Concello.
- Expediente electrónico. Novo marco normativo. Enfoque desde a nova plataforma do Concello.
- Documento electrónico. Novo marco normativo. Enfoque desde a nova plataforma do Concello.
- Taller sobre arquivos. Arquivos físicos e electrónicos. Enfoque e perspectiva desde a nova plataforma do Concello de Santiago.
- Certificados electrónicos. Tipoloxía, usos e regulación. Aplicación práctica no Concello.
- Taller básico sobre sinatura electrónica. Aplicación práctica no Concello.
- Transparencia Administrativa. O acceso á información pública.
- Taller sobre mapas de procesos (Realización de mapas de procesos de forma práctica).
- Taller sobre inventariado de procedementos. Pautas e directrices sobre a nova plataforma do Concello.
- Taller sobre dixitalización da documentación e arquivo electrónico. Aplicación práctica.
- Taller sobre formularios de presentación de solicitude.
- Modelos de avaliación de políticas e servizos públicos (Modelo EFQ, TQM-Modelo CAF, Normas ISO, etcétera). Novas ferramentas do Concello de Santiago.
- Atención á cidadanía a través das canles electrónicas (Novas funcións dos informadores, ferramentas de acceso á información, actualización da información..)
- Atención á cidadanía nun modelo multicanle.
- Contratación pública avanzada en contornas electrónicas.
- Uso seguro dos dispositivos informáticos e das ferramentas de comunicación (co obxectivo de sensibilizar aos empregados sobre riscos no uso de memorias usb, dispositivos externos, precaucións ante correos electrónicos de remitentes descoñecidos phishing, entre outras cuestións).



08.03. ACRÓNIMOS

Actuación administrativa automatizada: calquera actuación administrativa (trámites, actos de comunicación, etcétera) realizada por un sistema de información sen necesidade da intervención dunha persoa física.

Arquivo Electrónico: arquivo centralizado onde se almacenan e administran datos e documentos electrónicos e os seus metadatos.

Certificado Electrónico: documento asinado electronicamente polo prestador de servizos de certificación que vincula uns datos de verificación de sinatura a un asinante e confirma a súa identidade.

Certificado Electrónico Recoñecido: certificados electrónicos expedidos por un prestador de servizos de certificación que cumpra os requisitos establecidos na Lei 59/2003 de 19 de setembro, de Sinatura electrónica, en canto á comprobación da identidade e demais circunstancias dos solicitantes e á fiabilidade e garantías dos servizos de certificación que presten.

Compulsa: comprobación de que unha copia dun documento coincide co seu orixinal, selándoa e asinándoa para que conste que foi realizado o cotexo co orixinal. A copia compulsada terá a mesma validez que o orixinal. A copia compulsada non acredita a autenticidade do documento orixinal.

Compulsa electrónica: comprobación de que unha copia dixitalizada dun documento coincide co seu orixinal, selándoa e asinándoa electronicamente para que conste que foi realizado o cotexo co orixinal.

Copia auténtica: a copia auténtica dun documento acredita a súa autenticidade, non só desde o punto de vista da súa coincidencia co orixinal senón tamén certificando a autenticidade da información contida no documento. A copia auténtica terá a mesma validez e eficacia que o documento orixinal.

CPD: aquelas dependencias onde se concentran os recursos necesarios para o procesamento da información dunha organización.

CSV: siglas de Código Seguro de Verificación. Trátase dun código que se asigna a un documento asinado e que o identifica univocamente. Este código alfanumérico imprímese en cada unha das follas dos documentos asinados, convertendo as copias en papel en copias auténticas.

Documento Electrónico: información, de calquera natureza, en formato electrónico, arquivada nun soporte electrónico seguindo un formato determinado e susceptible de identificación e tratamento diferenciado.

Sinatura electrónica: conxunto de datos en formato electrónico, consignados xunto a outros ou asociados con eles, que poden ser utilizados como medio de identificación do asinante.

Sinatura electrónica Avanzada: é a que permite identificar ao asinante e detectar calquera cambio posterior dos datos asinados, que está vinculada ao asinante de xeito único e aos datos a que se refire e que foi creada por medios que o asinante pode manter baixo o seu exclusivo control.

Sinatura electrónica Recoñecida: sinatura electrónica avanzada creada sobre un certificado

recoñecido e xerada mediante un dispositivo seguro de creación de sinatura.

Imaxe Electrónica: resultado de aplicar un proceso de dixitalización a un documento.

Índice Electrónico: relación de documentos electrónicos dun expediente electrónico, asinada pola administración, órgano ou entidade actuante e cuxa finalidade é garantir a integridade do expediente electrónico e permitir a súa recuperación sempre que sexa preciso.

Interoperabilidade: capacidade dos sistemas de información e, por extensión, dos procedementos aos que estes dan soporte, de compartir datos e posibilitar o intercambio de información e coñecemento entre eles.

LDAP: son as siglas de Lightweight Directory Access Protocol (Protocolo Lixeiro de Acceso a Directorios), protocolo a nivel de aplicación que permite o acceso a un servizo de directorio ordenado e distribuído para buscar diversa información nunha contorna de rede.

Metadato: dato que define e describe outros datos. Existen diferentes tipos de metadatos segundo a súa aplicación.

Metadato de Xestión de Documentos: información estruturada ou semiestruturada que fai posible a creación, xestión e uso de documentos ao longo do tempo no contexto da súa creación. Os metadatos de xestión de documentos serven para identificar, autenticar e contextualizar documentos, e do mesmo xeito ás persoas, os procesos e os sistemas que os crean, xestionan, manteñen e utilizan.

Política de sinatura Electrónica: conxunto de normas de seguridade, de organización, técnicas e legais para determinar como se xeran, verifican e xestionan sinaturas electrónicas, incluíndo as características exixibles aos certificados de sinatura.

Política de Xestión de Documentos Electrónicos: orientacións ou directrices que define unha organización para a creación e xestión de documentos auténticos, fiables e dispoñibles ao longo do tempo, de acordo coas funcións e actividades que lle son propias. A política apróbase ao máis alto nivel dentro da organización e asigna responsabilidades en canto á coordinación, aplicación, supervisión e xestión do programa de tratamento dos documentos a través do seu ciclo de vida.

Portasinaturas: cartafol ou carteira onde se pon as cartas ou outros documentos antes de presentalos á sinatura.

Portasinaturas electrónico: plataforma centralizada (a modo de cartafol) onde se centralizan as peticións de sinatura dun usuario, independentemente da orixe do documento a asinar.

Selo de Tempo: asignación por medios electrónicos dunha data e hora a un documento electrónico coa intervención dun prestador de servizos de certificación que asegure a exactitude e integridade da marca de tempo do documento.

Selado de Tempo: acreditación a cargo dun terceiro de confianza da data e hora de realización de calquera operación ou transacción por medios electrónicos.



Serie documental: conxunto de documentos que comparten unha serie de características comúns como o tipo documental, o asunto, etcétera.

SSO: son as siglas de Single sign-on (SSO), procedemento de autenticación que habilita ao usuario para acceder a varios sistemas cunha soa instancia de identificación.



PLAN ESTRATÉXICO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA E BO GOBERNO

WWW.SANTIAGODECOMPOSTELA.GAL