



Plan de Administración e Goberno Dixitais

Horizonte 2020

ÍNDICE DE CONTIDOS¹

1 O CAMIÑO PERCORRIDO: PLAN MODERNIZACIÓN 2010: “CARA Á ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA”	4
2 O CONTEXTO ACTUAL “CARA A ADMINISTRACIÓN DIXITAL”	8
2.1 O CONTEXTO EUROPEO	8
2.2 O CONTEXTO ESTATAL	9
2.3 GALICIA: O NOVO MARCO DE ACTUACIÓN	9
2.4 NOVOS RETOS DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	11
2.4.1 O cambio de paradigma: do modelo de oferta ao modelo baseado na demanda	11
2.4.2 Interoperabilidade e colaboración interadministrativa	11
2.4.3 O seguinte paso: o goberno aberto	12
2.4.4 As novas tendencias no desenvolvemento tecnolóxico dos gobernos.	12
3 AGORA: O PLAN DE ADMINISTRACIÓN E GOBERNO DIXITAIS. HORIZONTE 2020. “A MADUREZ COMO BASE, A INNOVACIÓN COMO MOTOR”	14
3.1 VALORES DO PLAN.	14
3.2 MISIÓN / VISIÓN DO PLAN	15
3.3 ALCANCE DO PLAN.	16
4 ESTRUCTURA DO PLAN DE MODERNIZACIÓN	21
4.1 TRES DIMENSIÓNS DE ACTUACIÓN	21
4.1.1 A madurez da Administración electrónica	22
4.1.2 A innovación dixital para a transformación da Administración	23
4.1.3 Os instrumentos facilitadores do cambio	25
5 MADUREZ ELECTRÓNICA	29
5.1 TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA INTEGRAL	29
5.1.1 Sede electrónica	30
5.1.2 Tramitación administrativa electrónica	32
5.1.3 Arquivo Electrónico Administrativo	34
5.1.4 Interoperabilidade de datos e documentos	35
5.1.5 Xestión interna 100% electrónica	36
5.2 ADMINISTRACIÓN NA REDE. CATÁLOGO DE PORTAIS.	38
5.2.1 Presenza institucional e dominio .gal	39
5.2.2 Catálogo de portais e canles na rede. Políticas web corporativas.	39
5.2.3 Canles sociais	39
5.3 EMPREGADOS/AS DO SECTOR PÚBLICO NO CONTEXTO DIXITAL.	40
5.3.1 Espazos de colaboración	41
5.3.2 Medios para o posto de traballo dixital	41
5.3.3 Expediente dixital do empregado público	42
5.3.4 Sistema de xestión de RRHH	42
5.4 ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS COHESIONADAS	44
5.4.1 Aliñamento coa estratexia estatal	45
5.4.2 Creación dunha carteira de servizos avanzados AGE-Xunta-EELL	45
5.4.3 Colaboración e coordinación coas Administracións galegas	46
6 INNOVACIÓN NA ADMINISTRACIÓN	49

¹ Versión do documento PAGD-PGobiernoDixital-v 30 05.docx

6.1	ADMINISTRACIÓN DO CIDADÁN.....	49
6.1.1	Sistema de información integrado de atención a cidadanía.....	51
6.1.2	Oficinas de Atención Presencial Avanzadas	53
6.1.3	Especialización nos servizos a empresas	55
6.2	ADMINISTRACIÓN NA REDE. GOBERNO ABERTO	57
6.2.1	Transparencia e bo goberno.....	58
6.2.2	Canles de participación cidadá	58
6.2.3	Servizos móbiles dixitais.....	59
6.3	GOBERNO DA INFORMACIÓN E XERACIÓN DE COÑECEMENTO.....	61
6.3.1	Modelo de datos corporativo da Administración pública	62
6.3.2	Sistema de avaliación da calidade das políticas públicas	64
6.3.3	Cadro de mandos da Administración pública. Marco analítico da información.	64
6.3.4	Infraestructuras avanzadas de xestión da información. Cara o BigData.	65
6.4	REUTILIZACIÓN DE DATOS PÚBLICOS. CATÁLOGO DE DATOS ABERTOS.....	67
6.4.1	Catálogo de datos abertos da Administración pública.	67
6.4.2	Comunicación, consumo, participación e revisión de impacto	69
7	INSTRUMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	73
7.1	GOBERNANZA TECNOLÓXICA. USABILIDADE E CALIDADE	73
7.1.1	Arquitectura tecnolóxica da Administración e Goberno dixitais.....	74
7.1.2	Adecuación ás normas técnicas de interoperabilidade e seguridade	74
7.1.3	Calidade, usabilidade e accesibilidade dos servizos dixitais.....	75
7.2	COORDINACIÓN E BASE NORMATIVA.....	77
7.2.1	Órganos de coordinación.....	77
7.2.2	Consolidación da base normativa.....	78
7.3	ADAPTACIÓN AO CAMBIO E ESTÍMULO DA DEMANDA.....	80
7.3.1	Formación e participación do empregado público	80
7.3.2	Fomento do uso das canles dixitais pola cidadanía	81
8	ORZAMENTOS, AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DO PLAN.....	86
8.1	ESTIMACIÓN ORZAMENTARIA.....	86
8.2	INDICADORES DE SEGUIMENTO DO PLAN.....	87
8.3	AFORROS DERIVADOS DO PLAN.....	88

1 O CAMIÑO PERCORRIDO: PLAN MODERNIZACIÓN 2010: “Cara á Administración electrónica”

As políticas e directrices europeas levan tempo traballando na promoción dunha **sociedade cada vez máis aberta e competitiva**, baseada na economía dixital, poñendo especial atención na **Administración electrónica como impulsora da inclusión e a calidade de vida**.

A “*Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos Servizos Públicos*” veu a dinamizar enormemente o mapa de servizos electrónicos da Administración pública española, logrando enormes avances nun período de tempo relativamente curto. Durante os últimos anos, **todas as Administracións Públicas implicáronse nun proceso de renovación e transformación**. Este proceso cubriu distintos ámbitos, que inclúen temas tan dispares como os modelos de servizo, as técnicas de xestión ou criterios organizativos das Administracións.

Ante este contexto, a Xunta de Galicia estableceu nos últimos anos o obxectivo prioritario de lograr servizos eficientes e próximos mediante o **emprego das tecnoloxías da información** avanzando cara unha Administración electrónica capaz de relacionarse coa cidadanía e as empresas mediante as canles electrónicas.

Para conseguir este obxectivo, o Goberno galego leva traballando desde mediados de 2010 no “*Plan de Modernización da Administración Pública*” co fin último de mellorar e potenciar a accesibilidade, a participación e a transparencia impulsando cambios tanto a nivel interno como externo para garantir aos cidadáns o seu dereito a relacionarse electronicamente coa Administración.

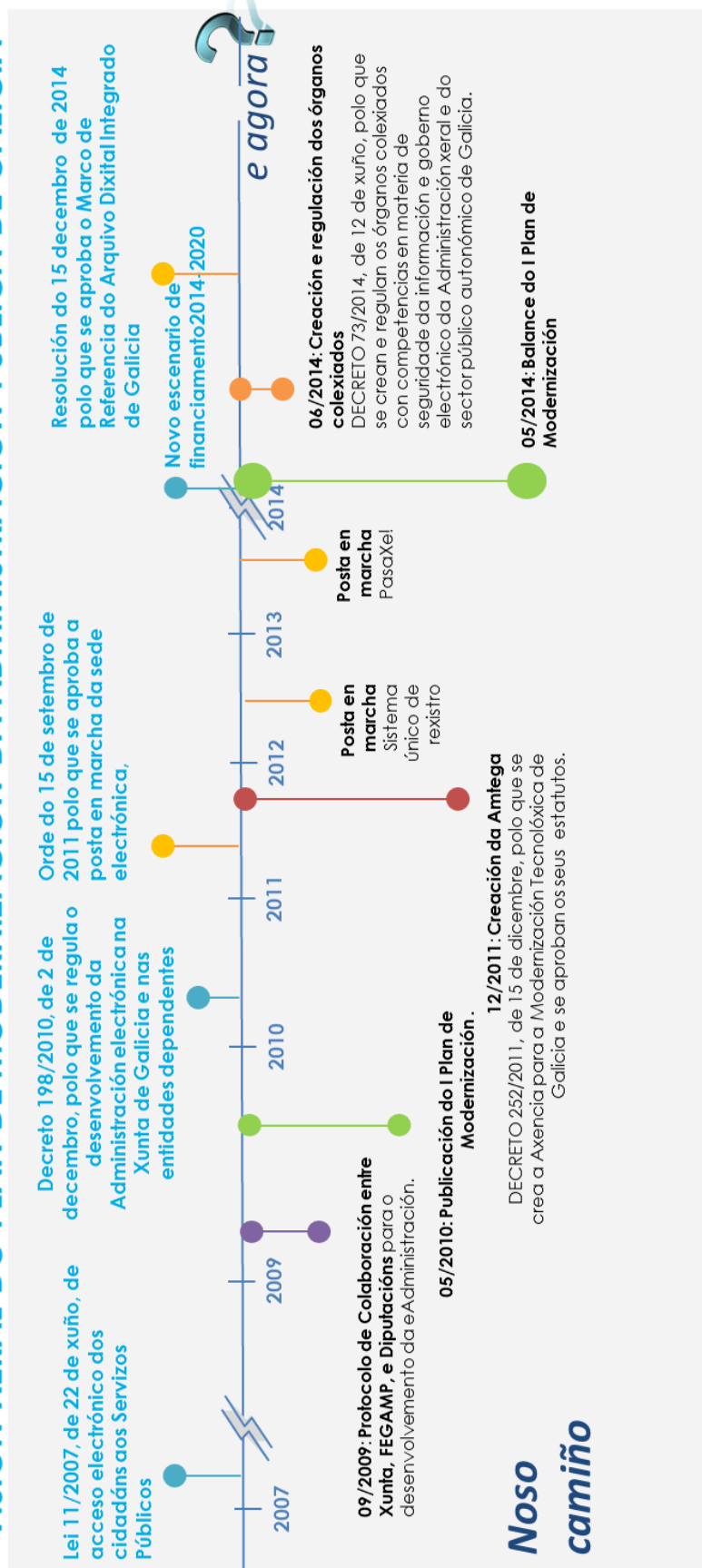
Así quedou de manifesto na “*Axenda Dixital 2014.gal*”, na que se apostou por unha evolución cara a unha Administración aberta as 24 horas os 365 días do ano, máis transparente e participativa.

A posta en marcha dunha serie de proxectos destinados a mellorar e modernizar os servizos ofertados á cidadanía e a potenciar o desenvolvemento dos servizos de Administración electrónica, conseguiu que a Administración dispoña de medios e sistemas para avanzar na eficiencia, accesibilidade, transparencia e cohesión. Estando, en todo caso, no camiño de cumprir os obxectivos establecidos na Lei 11/2007.



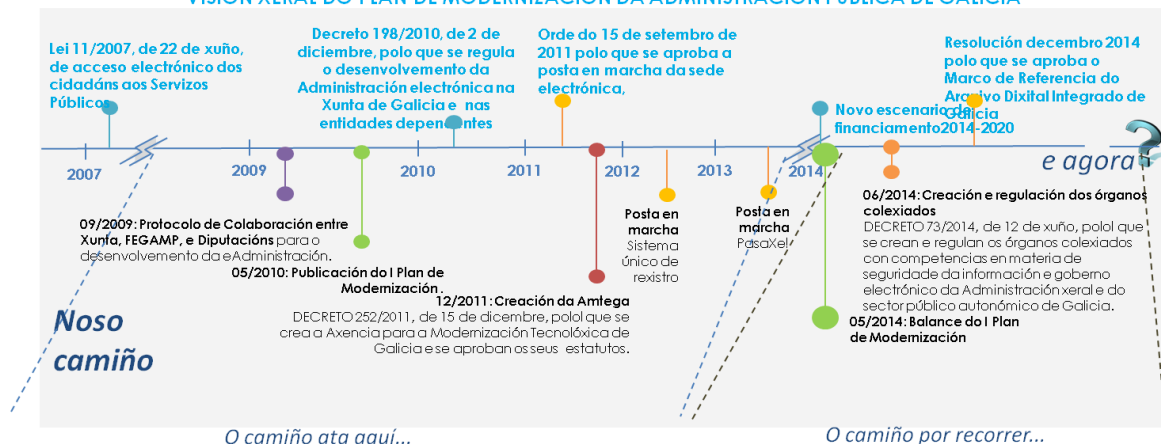
Se ben é certo que aínda non se teñen alcanzado a totalidade dos retos que establece, o camiño percorrido permitiu obter os primeiros **resultados**, pero todavía **queda moito camiño por percorrer para acadar unha Administración plenamente integrada no contexto dixital**.

VISIÓN XERAL DO PLAN DE MODERNIZACIÓN DA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GALICIA





VISIÓN XERAL DO PLAN DE MODERNIZACIÓN DA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GALICIA



Obxectivos

- Mellorar a calidade dos servizos prestados pola Administración Pública.
- Fomentar o uso das novas tecnoloxías nas relacións coa Administración Pública.
- Promover a proximidade ao cidadán e a transparencia administrativa.
- Aumentar a competitividade de Galicia, facilitando e mellorando o acceso ou os servizos.

Actuacións

Alguns dos proxectos máis destacados son: Sede electrónica e presentación electrónica de procedementos; Sistema único de rexistro; Sistema Reduce para a habilitación de procedementos; Diario Oficial de Galicia en edición dixital; acreditación dixital do empregado público; posta en marcha do nodo de interoperabilidade; catálogo de portais; portal open data Abert@s, entre outros....

Situación a 2015

Unha Administración.....**Máis Eficiente, Máis Accesible e Transparente e Máis Cohesionada.**

Algunhas cifras...

- **48,94%** dos procedementos se poden presentar de xeito electrónico (**788**). Máis de **57.000 presentacións** en sede electrónica.
- Máis de **420.000** documentos asinados electronicamente.
- Rexistro Único implantado en **516** oficinas de rexistro propias da Xunta ou concertadas coas EELL.
- Máis de **800.000 consultas** a través dos servizos de interoperabilidade.
- Catálogo de portais con **450 portais e canles sociais rexistradas, 750.000 seguidores** nas canles sociais.
- **3.600** usuarios no portal EIDO LOCAL co el **100%** dos concellos e Deputacións e máis de **34.000** visitas al mes.
- Máis de **290** conjuntos de datos en Abert@s.
- **15 servizos** de mobilidade publicados nas diferentes plataformas de mobilidade.
- DOGA electrónico, rexistrados máis de **14,77 millones** de visitas e máis de **36.000** anuncios.

Novos Retos

- A modernización da Administración debe ser entendida non só como alcanzar a Administración electrónica, se non nun sentido máis amplo, a Administración dixital fai uso do TIC para achegar valor á sociedade.
- As Administracións deben coñecer e entender aos seus cidadáns, anticipándose para dar resposta as súas necesidades.
- Obter unha visión máis certa e rápida da realidade do territorio e impulsar un modelo de goberno aberto e participativo, que permita facer políticas adaptadas aos cambios da sociedade.
- Desenvolver unha administración que aproveita a súa actividade e a información que posúe, para xerar ou impulsar actividade no sector privado.
- Ofrecer ao cidadán unha visión única e cohesionada da Administración pública, que interopera para ofrecer servizos que non se diferencian por motivos territoriais ou administrativos.

Novas respostas

- Empregar o TIC como motor de desenvolvemento da rexión, para avala a contribución da administración rexional a este obxectivo, desde a transformación da concepción do servizo ao cidadán.
- O uso das novas tecnoloxías na administración pública, debe xerar valor á sociedade máis aló de ofrecer novas formas de prestación de servizos.
- O uso innovador da tecnoloxía, permitirá que a administración galega ser capaz, non só de interpretar as necesidades da sociedade, senón de facela participe na definición e execución das solucións que precisa.

O uso das Tecnoloxías da Información e Comunicación (TIC) nos distintos ámbitos da Administración pública esta a ter un papel preponderante en todo este proceso. O uso das TIC nos distintos ámbitos de relacións entre a Administración e a cidadanía achega unha gran cantidade de melloras, entre as que se adoita mencionar o aumento da eficiencia e da calidade do servizo, pero sobre todo, a posibilidade de eliminar as barreiras horarias (servizo 24 horas, sete días á semana) e físicas (independencia da localización física do cidadán).

A Administración electrónica está a madurar, e as súas posibilidades xa se deixan ver en distintos servizos da Administración pública. Os rexistros electrónicos, a sinatura dixital, e, sobre todo, a posibilidade de iniciar un trámite a través de Internet, xa non constitúen unha novidade. Con todo non podemos deixar de percibir que aínda que **se incrementa o número de trámites e servizos** nos que están dispoñibles estas posibilidades, **o nivel de uso é inferior ao desexado**.

A experiencia vivida na execución do Plan de Modernización tamén permitiu identificar unha serie de aspectos a mellorar nos que xa se empezaron a dar os primeiros pasos e para os que aínda queda camiño por percorrer, entre eles:

- É importante aplicar unha correcta política de **xestión do cambio** que permita adaptarse ao cambio e xestionalo adecuadamente tanto desde o punto de vista interno da Administración como externo (cidadanía, empresas, etc.). Para iso, faise precisa a incorporación activa da sociedade no deseño das solucións co fin de que se axuste ás súas necesidades.
- A xeración dunha cultura dixital por parte da sociedade en xeral e a activación do uso dos servizos desde o punto de vista da utilidade son aspectos chave como medio para garantir o éxito e a sustentabilidade destas iniciativas no tempo.
- Faise patente a necesidade **dispor de modelos de gobernanza transversais e multinivel** que establezan marcos efectivos de organización para a coordinación e implementación de medidas que apliquen neste caso á Administración Electrónica e que marquen a forma de actuar de maneira coordinada, a través dunha visión integral de iniciativas e necesidades detectadas. Neste ánimo creouse a **Comisión de Seguridade e Goberno Electrónicos**.

*“O Plan de Modernización permitiu acadar unha Administración que camiña preparada cara a **Administración Electrónica** e que está aprendendo a vivir no cambio e que conseguiu unha excelente posición para afrontar unha nova etapa, a da **Administración Dixital**”.*

*O camiño debe seguir a través da **consolidación e evolución dos proxectos emprendidos**, pero dirixíndose cara **novos retos**, nun sentido máis amplo, cara unha Administración dixital, que fai uso das TIC para aportar valor á sociedade.*

2 O CONTEXTO ACTUAL “Cara a Administración dixital”

O “*Plan de Administración e Goberno Dixitais 2020*” debe estar en liña coas políticas que dende Europa e España impactan de xeito directo sobre nos, e sobre todo debe estar aliñado coas políticas promovidas dende a propia Comunidade Galega.

2.1 O CONTEXTO EUROPEO

En 2010, a Comisión Europea deseñou a “*Estratexia Europa 2020*”, orientada a impulsar un crecemento intelixente, sustentable e integrador, baseado na innovación e na economía do coñecemento, para xerar altos niveis de emprego, produtividade e cohesión social. Nesta contorna, defínese a “*Axenda Dixital para Europa*” que permite facer das TIC a peza crave para que Europa consiga os seus obxectivos ambiciosos para 2020.

Así, a “*Axenda Dixital para Europa*” ten por obxectivo impulsar o crecemento económico europeo e axudar á cidadanía e ás empresas a aproveitar todo o potencial económico e social que teñen as tecnoloxías da información e as comunicacións. Esta axenda establece como un dos seus pilares básicos de actuación, a implantación de **servizos de Administración electrónica centrados no usuario, personalizados**, definindo para iso, o obxectivo de lograr en 2015 que o 50% da poboación utilice a Administración electrónica.

Servizos de Administración electrónica personalizados.

Para a consecución deste obxectivo, definiuse o “*Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015*” establecendo a necesidade de que os “*gobernos sexan recoñecidos por ser abertos, flexibles e cooperativos nas súas relacións cos cidadáns e coas empresas e que utilicen a Administración electrónica para aumentar a súa eficiencia e eficacia e para mellorar constantemente os servizos públicos de xeito tal que atendan as distintas necesidades dos usuarios e maximicen o seu valor público*”. Polo tanto, o *Plan* apoia a **transición da Administración electrónica actual a outra de nova xeración, con servizos abertos, flexibles, en colaboración e sn discontinuidades a nivel local, rexional, nacional e europeo**.

Servizos abertos, flexibles, en colaboración e sen discontinuidades.

Recentemente, en xullo de 2014, a **OCDE** dispuxo unha serie de recomendacións para o **desenvolvemento das Estratexias de Administración Dixital**, nas que se trata aspectos como que a difusión e adopción de tecnoloxías tamén está cambiando as expectativas sobre a capacidade dos gobernos para **ofrecer un valor público**, instando a non separar a eficiencia doutros obxectivos da política social no goberno e a xestión das tecnoloxías dixitais.

O reto non consiste en introducir as tecnoloxías dixitais nas Administracións públicas senón en integrar o seu uso nos esforzos de modernización do sector público, pasando de enfoques centrados nos cidadáns a **enfoques impulsados polos cidadáns**.

Servizos impulsados polos cidadáns.

2.2 O CONTEXTO ESTATAL

A nivel estatal, o Ministerio de Industria, Energía y Turismo e o Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas desenvolveron a “*Agenda Digital para España*”, marco de referencia para a transformación e modernización da economía e sociedade española mediante un uso eficaz e intensivo das TIC, con accións orientadas a acadar os obxectivos establecidos por Europa.

Entre os seus obxectivos prioritarios atópase o de mellorar a Administración electrónica e adoptar solucións dixitais para unha prestación eficiente dos servizos públicos, é dicir, incrementar a eficacia e eficiencia das Administracións e optimizar o gasto público, mantendo ao mesmo tempo uns servizos públicos universais e de calidade. A participación cidadá e a utilización de canles electrónicas para a comunicación entre cidadáns, empresas e Administracións son factores crave polos que a Unión Europea tamén apostou decididamente.

A axenda operativízase a través do deseño e posta en marcha de varios plans específicos, entre os que se atopa o “*Plan de Acción de Administración Electrónica*” que permitirá achegar a Administración a cidadáns e empresas, **incrementar os niveis de uso da Administración electrónica, racionalizar e optimizar o emprego das TIC nas Administracións públicas, aumentar a colaboración entre as distintas Administracións públicas e romper a fenda dixital que separa xeograficamente o centro da periferia.**

Incrementar os niveis de uso, e racionalizar e optimizar o emprego das TIC.

Adicionalmente, dentro do Programa de Reformas do Goberno, unha parte esencial refírese á reforma das Administracións Públicas, onde se creou unha *Comisión para a reforma das Administracións Públicas (CORA)* que se encargou de realizar unha serie de propostas orientadas a acabar coas ineficiencias e redundancias competenciais, para conseguir unha Administración Pública moderna, transparente e áxil envorcada na prestación dun servizo destinado aos cidadáns e empresas. Tras esta definición inicial, xa se puxeron en marcha moitas das medidas definidas, e para a elaboración do Plan teranse en conta todas aquelas recomendacións de aplicación na Administración de Galicia.

No marco normativo destaca o “*anteproxecto de lei do procedemento administrativo común das Administracións Públicas*”, que establece o electrónico como canle prioritaria.

2.3 GALICIA: O NOVO MARCO DE ACTUACIÓN

No marco que estableceu o “*Plan Estratéxico Galicia 2010-2014*”, Galicia marcouse como obxectivo o reto de **converxer có horizonte europeo para 2020.**

Dentro de esta iniciativa, e como aposta por unha definición dunha estratexia clara en materia de Sociedade da Información que permita competir á rexión no novo **mercado único dixital europeo**, elaborouse a “*Axenda Dixital de Galicia 2014.gal*”, folla de ruta para maximizar o potencial social e económico das TIC como instrumento necesario para converter a economía actual nunha economía intelixente, sustentable e integradora, cun alto nivel de emprego, cohesión social e territorial.

E como unha actuación derivada desta, publicouse o “**Plan de Modernización 2010-2013**”, centrado no desenvolvemento da Administración electrónica en Galicia.

Na actualidade se está a elaborar a nova “*Axenda Dixital para Galicia co horizonte 2020*”, tomando como referencia o marco que se definiu na “**Estratexia Galega de Crecemento Dixital**”, que establece os aspectos da política tecnolóxica e de fomento da Sociedade da Información en Galicia para o horizonte 2020, sendo a Administración electrónica un dos elementos tratados na completa alineación coa **Estratexia de Investigación e Innovación para a Especialización Intelixente (RIS3)** de Galicia.

O “*Plan de Administración e Goberno dixitais 2020*” orientase a:

- Dar continuidade ao “*Plan de Modernización da Administración Pública*” para garantir a consolidación das iniciativas comenzadas.
- Fomentar o uso da Administración electrónica por parte da cidadanía, polo que se traballará na mellora da calidade dos servizos, accesibilidade, segmentación e personalización de servizos.
- Recoller os principios e estratexias dos contextos europeos e estatais.
- Desenvolver os desafíos propostos pola nova “*Axenda Dixital para Galicia*”, no eido de actuación deste Plan.
- Converterse no instrumento para o desenvolvemento das estratexias do goberno galego referidas, entre outras ás establecidas no proxecto de “*Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración*” ou do anteproxecto de “*Lei de transparencia e bo goberno*”.

A Administración asume un papel de **impulsor e dinamizador** dos axentes sociais e económicos para seguir un proceso de mellora continua que permita a Galicia competir nun marco económico globalizado e manter a sociedade do coñecemento.

A modernización da Administración debe ser entendida non só como acadar a Administración electrónica, senón nun sentido máis amplo, a Administración dixital fai uso das TIC para aportar valor á sociedade.

2.4 Novos retos da Administración electrónica

Nos últimos anos produciuse un gran desenvolvemento da Administración electrónica en España, logrado fundamentalmente grazas á incorporación de novas tecnoloxías e o desenvolvemento de marcos reguladores que habilitan novas canles de comunicación telemática dos cidadáns coa Administración. Con todo, a pesar dos esforzos realizados, aínda quedan grandes retos por afrontar.

2.4.1 O cambio de paradigma: do modelo de oferta ao modelo baseado na demanda

A pesar de que moito se avanzou, e que a penetración de Internet nos fogares españois (e galegos en particular) está a subir exponencialmente, seguimos tendo uns indicadores de utilización dos servizos públicos a través de Internet baixos. Isto é unha situación xeneralizada na Administración pública española.

O sector público ven realizando fortes investimentos en materia TIC e de Administración electrónica. Unha boa parte deste investimento xustifícase polo feito de que a Lei 11/2007 consagra o dereito dos cidadáns a relacionarse coa Administración pola canle que eles elixan. Tamén foron motivadores destes investimentos a procura do aumento da eficiencia na tramitación de procedementos e a mellora da calidade dos servizos.

As Administracións públicas deben rendibilizar os investimentos que se realizaron. Neste esquema é fundamental promover o uso dos servizos electrónicos como medida clave para o retorno dos investimentos realizados.

O uso intensivo da Administración electrónica supón redución de custes para o cidadán, e tamén ás reducións de custos para a propia Administración, que pode chegar a evitar grandes volumes de traballo substituíndo comprobacións manuais por consultas automáticas ou implementando sistemas de autoservizo.

Durante os últimos anos, a Xunta de Galicia deu pasos importantísimos en canto á súa oferta de servizos electrónicos. A posta en marcha da sede electrónica significou ofrecer aos cidadáns unha canle única e segura que aglutina de maneira ordenada toda a oferta de servizos electrónicos da Xunta, mentres que a nivel interno significou establecer unhas dinámicas de traballo normalizadas para todas as Consellerías, converténdose nun eixo vertebrador da Administración electrónica na Xunta. Este enorme esforzo e estupendos resultados ten agora que verse apoiado polo cambio de modelo da Administración electrónica na Xunta. É momento de **traballar en clave de impulso da demanda de servizos**.

2.4.2 Interoperabilidade e colaboración interadministrativa

A interoperabilidade, ou máis ben a súa ausencia, foi unha das grandes barreiras para avanzar en materia de Administración electrónica. O dereito do cidadán a non achegar documentos que obren en poder das Administracións non é unha novidade na Lei 11/2007, senón que xa viña recollido na Lei 30/92. Con todo, nunca se tivo a capacidade material de dar cumprimento a este dereito.

A situación cambiou radicalmente en poucos anos. Xa se dispón dun esquema básico de interrelación entre as Administracións (o Esquema Nacional de Interoperabilidade), e este esquema vaise ampliando a través de normas técnicas de desenvolvemento.

A Xunta de Galicia xa deu o primeiro paso ao iniciar un proxecto para a construción dun nodo de interoperabilidade para a Administración pública galega, PasaXe!. Este proxecto é de capital importancia porque:

- Permitirá ordenar a xestión de servizos de intercambio de información, non só coa AGE e con outras Administracións galegas, senón mesmo dentro da propia Xunta.
- Permitirá ter unha primeira experiencia concreta cunha plataforma específica para toda a Administración pública de Galicia, abrindo unha nova vía de traballo interadministrativo.

2.4.3 O seguinte paso: o Goberno aberto

As estratexias de Administración electrónica e de Goberno aberto até agora seguiron camiños moi próximos pero claramente diferenciados. Trátase de iniciativas distintas, aínda que forman parte dunha vocación única de servizo ao cidadán e mellora.

Pero empézase a ver con claridade que ambas deben ir moito máis aliñadas. Os servizos públicos electrónicos aínda se xestionan de maneira xeneralista e está claro que nos próximos anos para poder aumentar o seu uso será necesario personalizar os servizos. Neste sentido, as estratexias de goberno aberto presentan oportunidades moi especiais para realmente situar aos cidadáns no centro dos servizos públicos: é dicir, non só como usuarios dos servizos, senón ademais como co-autores dos mesmos.

Para iso, é necesario establecer modelos de participación específicos para que os cidadáns colaboren na mellora dos servizos públicos electrónicos.

“Desarrollar la coproducción correctamente ayudará a la prestación de mejores servicios públicos. De esta forma, los gobiernos necesitan crear un espacio para la coproducción de servicios públicos y poner el foco en crear un marco a través del cual los ciudadanos se conviertan en usuarios y productores de servicios electrónicos”

United Nations. E-Government for the People. E-Government Survey 2012.

2.4.4 As novas tendencias no desenvolvemento tecnolóxico dos gobernos.

Os datos convertidos en información xestionable son un activo estratéxico fundamental en calquera organización. Na Administración pública galega traballouse cumpridamente no desenvolvemento de sistemas de información para a xestión dos procesos de negocio; as aplicacións de negocio producen información cada vez máis pertinente e interactiva para os responsables directos da toma de decisións. Pero en moitos casos as fontes de datos están fragmentadas e son incoherentes. É necesario que a información xerada de forma individual en cada un deses sistemas se convirta en valor para o conxunto da organización, transcendendo ao departamento no que se xerou.

Débase avanzar na xestión do dato que permita a mellora da calidade da información e a protección dos datos sensibles, así como a promoción do uso compartido e eficaz da información, a subministración de datos críticos do negocio fiables, e a xestión da información ao longo do seu ciclo de vida. A xestión eficaz da información dá como resultado unha toma de decisións máis fundamentada.

Así identifícanse iniciativas clave como son a xestión dos datos mestres, ou a xestión da calidade, integración e goberno dos datos.

3 AGORA: O PLAN DE ADMINISTRACIÓN E GOBERNO DIXITAIS. HORIZONTE 2020. “A madurez como base, a innovación como motor”.

3.1 Valores do Plan.

O “Plan de Modernización 2010”, marcou as bases da implantación dunha verdadeira Administración electrónica que debe evolucionar e consolidarse, e permitiu dar un xiro á forma de relacionarse cos cidadáns, tendo reflexo tamén no funcionamento interno da Administración e a súa relación con outros organismos.

Para a definición do novo Plan teranse presentes tres valores que determinarán como afrontar o desenvolvemento e execución das iniciativas que nel dispóñanse. Estes tres valores modelan o carácter dun plan que permitirá á Xunta de Galicia dar un paso adiante na concepción do servizo público:



Intelixencia cidadá

O valor da intelixencia colectiva para o deseño, implantación e avaliación dos servizos

Integrar á cidadanía no deseño e implantación dos servizos, reforzando o rol de liderado e dinamización social da Administración poñendo en valor o seu papel articulador; implicando a diferentes colectivos máis aló dos membros da Administración abrindo o debate aos distintos axentes e organizacións sociais e económicos, que vense afectados pola actividade pública.

A Administración xa non é omnipotente e autosuficiente e vese obrigada a compartir a esfera pública con outros actores, axustando o seu deseño a modelos de funcionamento de acción colectiva onde a xerarquía é só un máis dos mecanismos que poden pautar as relacións entre múltiples actores.

A **evolución dixital** da Administración e o Goberno galego require da participación activa e involucración continua da propia cidadanía en sentido amplo (incluíndo as organizacións, sector empresarial e demais axentes da sociedade), non só na definición dos retos para afrontar no Plan, senón tamén na abordaxe e consecución dos mesmos. O reto é artellar esta participación, operativizala e incluíla na actividade ordinaria da Administración; isto contribuirá de xeito decisivo a incrementar a utilidade e o grao de satisfacción cidadá coas solucións propostas asegurando a sustentabilidade das mesmas.

Innovación*O motor da transformación a través das TIC.*

A innovación aplicada non só á tecnoloxía, senón aos procesos e aos servizos, actúa neste plan como motor de transformación.

Para iso, a través deste Plan asumirase un rol exemplar impulsando a innovación pública, entendida como a aplicación de ideas e prácticas novas no ámbito da Administración a través das TIC co obxectivo de maximizar o aproveitamento do seu uso para xerar valor social, a través do entendemento da cidadanía e a mellora dos servizos públicos.

Sostibilidade*O uso dos servizos como motor da eficiencia.*

A sustentabilidade non a entendemos unicamente como o incremento da eficiencia e a redución de custos, senón tamén como a incorporación dunha cultura de mellora continua, aplicando novas perspectivas e solucións e maximizar o valor das actuacións.

Con esta filosofía preténdese definir un Plan de todos e para todos onde:

- **Facer un uso coherente da tecnoloxía**, proporcionando os mecanismos necesarios para alinear estratexia e goberno TIC, de forma que se permita mellorar os resultados na toma de decisións, para a definición e posta en marcha de iniciativas adaptadas á nova realidade dixital.
- **Se resolvan as necesidades presentes e anticipen as futuras**, medindo, avaliando e sistematizando os investimentos realizados, considerando xunto cos custos de investimento, mantemento e operativos, a rendibilidade en termos de xeración de valor e utilidade dos servizos públicos.

3.2 Misión / Visión do Plan

O obxectivo é establecer **unha folla de ruta** destinada a continuar co proceso de desenvolver unha Administración na que, tanto as funcións da Administración como as do propio Goberno, aproveiten o contexto dixital para unha maior proximidade á cidadanía.

Neste contexto, a misión e visión deste plan teñen que estar aliñadas con estes propósitos e deben profundar na estratexia para a prestación duns servizos públicos avanzados e modernos, centrados nas necesidades reais de cidadáns e empresas.

O “*Plan de Administración e goberno dixitais*” é a continuación directa do “*Plan de Modernización 2010*”, tódalas liñas de traballo nel iniciadas seguen sendo válidas e requiren de continuidade na súa implantación, para a consolidación como bases do desenvolvemento efectivo da Xunta de Galicia.

Debe traballarse na mellora da calidade, o aumento do uso, e o aumento de servizos. Estes obxectivos, expoñense, sempre baixo a excelencia, e compromiso cos resultados e a calidade, e baixo a vocación de servizo a cidadáns, empresas, e a propia Administración.

O Plan non é un obxectivo en si mesmo, senón que **debe acompañar as políticas promovidas polo goberno e polos diferentes departamentos da Administración pública.**

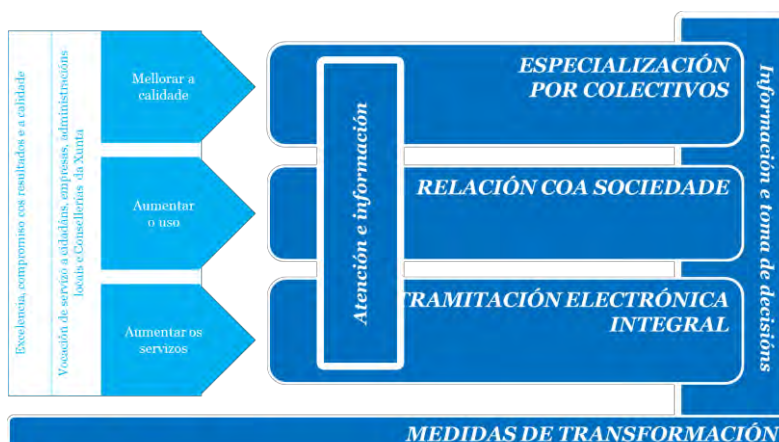
Pero deben proporse novos retos, que permitan: facer efectivo o posicionamento do cidadán no centro da Administración pública, tendo unha visión de 360º das súas necesidades; aproveitar o potente activo que constitue a información pública; situar a Administración no contexto da mobilidade e ao cidadán no contexto da participación e opinión.

O principal propósito da Xunta de Galicia en materia de Administración electrónica é “construír unha nova Administración máis moderna e eficaz capaz de satisfacer as demandas da cidadanía galega a través duns servizos electrónicos de calidade, eficientes e seguros”.

Por outro lado, a través deste Plan de Administración e Goberno Dixitais, a Xunta de Galicia pretende que a súa Administración sexa: “Un facilitador do desenvolvemento da rexión a través da estreita colaboración entre as Administracións públicas e a cidadanía”.

3.3 Alcance do Plan.

O “Plan de Administración e Goberno Dixitais” establece o seu ámbito de actuación ao redor das seguintes temáticas:



- **Atención e información ao cidadán**, un ámbito de actuación no que se enmarca a posta en marcha dun modelo integral de atención e información á cidadanía, centrado na súa satisfacción.
- **Relación coa sociedade**, agrupa as iniciativas que darán apoio ao modelo de relación da Xunta coa sociedade, incluíndo a evolución da presenza en Internet da Xunta, as iniciativas de goberno aberto, e que terá especial énfase na transparencia, e na profundización da estratexia de mobilidade.
- **Tramitación electrónica integral**, no que se inclúe os ámbitos de mellora do modelo de prestación de servizos públicos por vía electrónica, tales como a tramitación e simplificación administrativas, sede electrónica, documento electrónico e a interoperabilidade.

- **Especialización por colectivos**, en todas as iniciativas avanzárase na especialización dos servizos en función dos colectivos aos que se orienten. Son 4 colectivos clave: cidadáns, empresas, empregados públicos e Administracións públicas.
- **A información como activo estratéxico**, eixo de actuación orientado á posta a disposición da Xunta de ferramentas para a análise de indicadores, e información estratéxica para a toma de decisións.
- **Medidas instrumentais**, neste eixo agrúpanse as iniciativas que axudarán a despregar o plan e aproveitar os seus resultados, incluíndo o impulso, fomento e promoción da Administración electrónica, así como a formación nesta materia, a evolución da súa base normativa na Xunta de Galicia, e mesmo a coordinación tecnolóxica de todos os seus compoñentes.

Teranse en conta as seguintes consideracións:

- As iniciativas derivadas do “*Plan de Administración e Goberno Dixitais*” dan soporte á transformación da actividade da Administración.
- **Estratexia global fronte a visión departamental**, a experiencia nas Administracións públicas evidencia que é imprescindible primar a estratexia global sobre as que teñen unha visión particular de cada departamento.
- Actúan desde un plano de carácter transversal, as liñas de traballo do plan **dan soporte e complementan as distintas iniciativas e plans dos ámbitos sectoriais** nos que actúa a Xunta de Galicia.

Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020



4 ESTRUCTURA DO PLAN DE MODERNIZACIÓN

4.1 TRES DIMENSIÓNS DE ACTUACIÓN

A concreción de iniciativas agrúpase en tres dimensións:

Madurez electrónica	A consolidación da Administración electrónica é un camiño que debe afrontarse neste novo plan. Evoluciona, como consecuencia do traballo realizado e, polo tanto, é necesario adaptarse a esta evolución de xeito que se acade a madurez no uso de medios electrónicos para a prestación de servizos públicos á cidadanía. O camiño cara a madurez da Administración electrónica require de actuacións que reforcen e potencien as iniciativas xa comezadas na Xunta de Galicia; o que significa máis servizos, máis calidade e máis uso.
Innovación na Administración	As tecnoloxías dixitais cada vez ofrécennos máis capacidades, o que nos permite tamén afrontar novos retos e concibir aproximacións innovadoras da actividade das Administracións públicas. O Plan continuará coa transformación que permitirá desenvolver unha nova Administración máis próxima á sociedade. Unha Administración máis próxima, debe coñecer á sociedade e aproveitar ese coñecemento para xerar todo o valor posible e grazas a iso atopar modelos sustentables de actividade. A innovación refírese ao cambio en procesos e servizos, que actúen como motor de transformación: aplicación de ideas e prácticas novas para a Administración para xerar valor social, a través do entendimento da cidadanía e a mellora dos servizos públicos.
Instrumentos de transformación	Os avances en aspectos procedimentais, normativos e tecnolóxicos, e os logros acadados no anterior plan, deben ser utilizados e potenciados, creando novos instrumentos que maximicen a obtención de resultados. Do estudo das leccións aprendidas deben derivar iniciativas que habiliten, guíen e aceleren a consecución dos obxectivos perseguidos polo plan.

4.1.1 A madurez da Administración electrónica

A **consolidación da Administración electrónica** é un camiño que debe afrontarse en este novo plan. O contexto da Administración evoluciona, en parte como consecuencia do traballo realizado, e polo tanto é necesario adaptarse a esta evolución de forma que se acade a **madurez no uso de medios electrónicos para a prestación de servizos públicos** á cidadanía.

Este camiño require
require de
actuacións que
reforcen e potencien
as liñas de traballo
xa iniciadas; deben
traducirse en **máis
servizos, máis
calidade, máis uso.**



- **Administracións responsables e áxiles:** Simplificar a tramitación administrativa a través de servizos transversais que aporten madurez á Administración electrónica. Isto permitirá á súa vez a prestación de novos servizos avanzados, que den resposta as demandas da sociedade.
 - O impulso do documento e do expediente electrónico, dará como resultado a redución do uso do papel e o acceso máis sinxelo a información.
 - A consolidación do uso de medios electrónicos como a vía preferente para as comunicacións, dotará de axilidade á actividade das Administracións.
 - A evolución e potenciación da sede electrónica como canle principal de prestación de servizos, combinada co impulso de medidas de mellora da accesibilidade incrementará o uso das canles dixitais.
- **Empregados públicos dixitais:** Afianzar a adaptación á Administración electrónica do traballo do persoal da Administración, como instrumento para a eficiencia da xestión
 - Dar resposta aos cidadáns de forma áxil e eficiente a través da simplificación, a tramitación integramente dixital e a intraoperabilidade entre os distintos departamentos da Xunta de Galicia.
 - Potenciar o coñecemento da organización mediante a compartición e colaboración.
 - Garantir a mellora na prestación do servizo público a través dunha correcta xestión dos recursos humanos da Xunta de Galicia.
- **Cohesión das Administracións electrónicas:** Evolucionar os modelos de colaboración entre Administracións que habiliten niveles de servizo homoxéneos:

- Para posibilitar un desenvolvemento TIC de Galicia como Comunidade, e permita ofrecer aos cidadáns unha visión da Administración cohesionada, que interopera para ofrecer servizos que non se diferencian por motivos territoriais ou administrativos.
- Garantir a sostibilidade dos servizos, agregando capacidades e promovendo a coordinación e cooperación entre Administracións, e promovendo o esforzo financeiro.
- Evolucionar cara un sistema inter administrativo que aproveite a complementariedade entre Administracións.
- Os servizos dixitais que recibe o cidadán non se diferencian por motivos territoriais ou administrativos: Unha estratexia única que compaxina os intereses de todas as AAPP galegas e se centra no cidadán.

4.1.2 A innovación dixital para a transformación da Administración

A innovación apoiada no uso de novas tecnoloxías para transformar a actividade da Administración é un reto que se vai a afrontar neste novo Plan. Como se reflicte nas recomendacións que a OCDE dispuxo para o desenvolvemento de Estratexias de Administración Dixital, este plan fará “uso das tecnoloxías dixitais nun sentido máis amplo co fin de que a Administración poida achegar valor á sociedade”.

As tecnoloxías dixitais cada vez ofrécennos máis capacidades, o que permite tamén afrontar novos retos e concibir **aproximacións innovadoras da actividade das Administracións públicas**. O Plan iniciará unha transformación que permitirá desenvolver unha nova Administración máis próxima á sociedade.

Unha Administración máis próxima, debe **coñecer á sociedade** e aproveitar ese coñecemento para xerar todo o valor posible, e **grazas a iso** atopar modelos sustentables de actividade.



- **Administracións que se anticipan aos seus cidadáns:** Conseguir unha Administración que coñeza para que a necesitan os cidadáns, os axude e se adapte as súas necesidades, permitirá un **uso máis racional e intensivo** dos servizos públicos.

A través dunha visión de 360º da actividade dos cidadáns coa Administración, poderemos **anticiparnos e ofrecer aqueles servizos que se adapten a circunstancias e necesidades** de cada momento do seu ciclo vital, conseguindo unha maior satisfacción e reducindo interaccións innecesarias.

- **Servizos electrónicos como base para a atención integral:** Consolidar e evolucionar as canles de atención ao cidadán, co claro obxectivo de facilitar cada vez máis o acceso aos servizos públicos. Definición dun modelo integral de atención ao cidadán baseado no uso dos servizos electrónicos e das fontes unificadas de información.
- **Políticas que se adaptan aos cambios da sociedade:** A definición e execución de políticas deben responder a necesidades da sociedade. Unha visión máis rápida e certa da realidade do territorio e das tendencias da sociedade, permitirá mellorar os procesos de toma de decisións e de planificación.
 - O impulso do goberno aberto, de forma que achegue transparencia e facilite a participación cidadá nas decisións de goberno, permitirá analizar e coñecer a realidade e as repercusións de que estas terán na sociedade.
 - Mediante a avaliación das políticas públicas por parte da cidadanía.
 - Mediante o uso de técnicas de Big Data para a análise de información xerada e manexada pola Administración, conseguiremos políticas máis certas e próximas á sociedade.
- **Goberno do dato, un activo desaproveitado:** A implantación da Administración electrónica fai que a cantidade de datos que a Xunta de Galicia manexa en formato dixital creza de maneira exponencial.
 - Os datos dunha organización son hoxe en día un dos seus máis importantes activos; a forma na que se xestionen, pode marcar a súa evolución e a sustentabilidade da súa actividade.
 - O tratamento dos datos que manexa a Xunta de Galicia como un activo que xere valor, precisa de establecer un goberno do dato que determine como xestionalo, analízalo e explotalo.
 - Xerar modelos de información que poidan relacionarse coa actividade da Administración, como base para medir o impacto das decisións estratéxicas
- **Sinerxias como motor de desenvolvemento e crecemento do sector privado:** Desenvolver unha Administración que aproveita súa actividade e a información que posúe, para **xerar ou impulsar actividade no sector privado**.
 - Favorecer a eliminación de fronteiras, a transparencia e **a apertura de datos e a súa reutilización**, co fin de maximizar o valor económico e social público
 - Xerar e facilitar o crecemento económico **correlacionando a actividade da Administración con servizos complementarios** do sector privado.

4.1.3 Os instrumentos facilitadores do cambio



Os avances en aspectos de goberno e normativa, e os logros conseguidos no anterior plan, deben ser utilizados e potenciados, creando novos **instrumentos que maximicen a obtención de resultados**. Do estudo das **leccións aprendidas** deben derivar **iniciativas que habiliten, guíen e aceleren a consecución dos obxectivos** perseguidos polo plan.

- **Estímulo da demanda e adaptación ao cambio, como garantía de sostibilidade:** Deberáse garantir a sostibilidade dos servizos nun escenario de cambio constante asegurando o seu uso por parte da cidadanía.
 - Xestión do cambio nun escenario de transformación constante que permita adaptarse aos novos paradigmas de xestión e prestación de servizos tanto dende o punto de vista interno da Administración como externo (cidadanía, empresas, etc.)
 - Activación do uso dos servizos dende o punto de vista da utilidade, asegurando a adopción por parte da cidadanía dos servizos dispoñibles.
- **Marco rexional – converxencia europea:** As actuacións no desenvolvemento da Administración electrónica deben converxer coas estratexias europeas e refrendarse a través dunha normativa autonómica específica.
 - Realización de vixilancia continua para o aliñamento coas estratexias e políticas que veñen do ámbito estatal e europeo aproveitando leccións aprendidas e acadando obxectivos comúns.
 - Garantir que os marcos de regulación, tanto aplicables a políticas sectoriais como transversais teñen en conta as oportunidades que ofrecen as tecnoloxías dixitais aplicadas na Administración.
- **Gobernanza innovadora das TIC, adaptación á nova realidade dixital:** O uso das TIC debe evolucionar cara un enfoque máis centrado na consecución de obxectivos específicos, medibles e tanxibles. Asegurar a utilidade das inversións de forma previa e aprender dos modelos de decisión sobre ditas inversións.

- **Innovación:** Innovación sistemática, entendida como proceso de cambio a seguir para a transformación da Administración e a relación coa cidadanía, pasos a dar para a construción do cambio
- **Goberno dos desenvolvementos TIC:** que permita contratar e desenvolver tecnoloxía de forma innovadora, adecuada ao uso que se fai dela no contexto actual, a través da análise continua e sistemática da súa utilidade, oportunidade e valor estratéxico, que permita a súa adaptación á realidade dixital actual, pero tamén de cabida a novas realidades.

Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020



5 MADUREZ ELECTRÓNICA

5.1 Tramitación electrónica integral

Nos últimos anos na Xunta de Galicia fíxose un importante esforzo en pór en marcha os servizos e compoñentes necesarios para avanzar na tramitación dos procedementos administrativos.

Puxéronse en marcha iniciativas indispensables para configurar un contexto plenamente dixital: A sede electrónica <https://sede.xunta.es>, o nodo de interoperabilidade Pasaxe!, o deseño do arquivo electrónico administrativo, a plataforma dos servizos corporativos de firma, un sistema único de rexistro que integra o rexistro electrónico, e diversas iniciativas de tramitación.

Son obxecto deste eixo a extensión da implantación, a mellora da efectividade e de usabilidade de todos estes sistemas. Deben converterse en ferramentas habituais no traballo ordinario.

Na execución do “*Plan de Modernización 2010*”, o obxectivo fundamental foi conseguir que os procedementos puidesen ser presentados electronicamente. É obxectivo agora acadar unha **tramitación electrónica integral, de extremo a extremo**, isto desde a presentación da solicitude até a resolución final, nun contexto electrónico.

Avanzarase tamén en dotar dun sistema de tramitación electrónica integral, que debe convivir cos sistemas especializados de xestión, e abordarase a análise de solucións para procedementos específicos como é o caso das subvencións.

Neste mesmo eixo, abordarase un reto chave como é a substitución do actual SXPA (Sistema de Xestión de Procedementos Administrativos).

Tramitación Electrónica Integral

- Evolución sede electrónica.
- Tramitación administrativa.
- Arquivo Electrónico Administrativo e documento electrónico.
- Interoperabilidade de datos e documentos.
- Xestión interna 100% electrónica

5.1.1 Sede electrónica

A sede electrónica <https://sede.xunta.es> converteuse no punto de acceso común á tramitación do procedemento administrativo no ámbito electrónico. É, cada vez máis, unha canle de referencia para a atención, información e relación co cidadán.

A “*ORDE de 15 de setembro de 2011 pola que se aproba a posta en funcionamento da sede electrónica da Xunta de Galicia*”, estableceu a apertura da mesma o día 23 de setembro de 2011. Na experiencia destes máis de 3 anos destaca o incremento constante do seu uso, pero é tamén permitiu identificar como debe continuar a súa evolución para converterse na canle preferente e maioritaria.

Esta liña de traballo oríéntase a dotar á sede electrónica de maiores funcionalidades e novos servizos, mellorar a experiencia de usuario, personalizar os contidos e servizos, simplificar e mellorar a accesibilidade á mesma. Así mesmo avanza na integración cos sistemas de tramitación.

Dentro dos novos servizos a implantar destacan a pasarela de pagos, que permitirá integrar completamente un maior número de procedementos administrativos relacionados con taxas e prezos públicos, e a posta en marcha do autoservizo para a obtención de certificados administrativos, que permitan aos cidadáns obter documentos electrónicos con plena validez legal de maneira inmediata no cartafol do cidadán, tales como o título de familia numerosa ou un certificado de discapacidade, entre outros. A **mellora da guía de procedementos e servizos**, permitirá a segmentación dos seus contidos, e por tanto permitirá avanzar na personalización da mesma. Tanto na orientación de cara a grandes colectivos (cidadáns, empresas, Administración local e terceiro sector), como o acceso por temáticas de interese.

A evolución e mellora dos servizos da sede electrónica debe permitir reducir o número de cidadáns que se achegan ás oficinas presenciais ao permitir a realización dun maior número de trámites electronicamente. Este cambio de paradigma permitirá ás Oficinas de Atención Presencial dar un servizo máis avanzado e personalizado seguindo o modelo descrito posteriormente.

Para lograr este obxectivo, é necesario ademais, reducir as barreiras existentes para o seu consumo. Neste contexto, no marco deste plan realizarase un despregamento da solución Chave365 que permite aos cidadáns interactuar coa Administración de xeito máis sinxelo, de forma moi similar a como interactúa con outras entidades avanzadas en servizos electrónicos, como a banca.

Será **obxectivo deste plan que a totalidade dos procedementos continúen a poder ser iniciados telemáticamente**, así que como que calquera documentación a presentar na Xunta de Galicia poida ser rexistrada na sede electrónica.

Esta liña estratéxica, para cumprir cos obxectivos expostos, desenvolverase principalmente a través das seguintes iniciativas:

Iniciativa Evolución e personalización da sede electrónica

Nesta liña inclúense actuacións vinculadas a **mellora da experiencia de usuario**: reestruturación da publicación da guía de procedementos e servizos mellorando as capacidades de procura e navegación, o contido de cada procedemento, a segmentación por colectivos ou temáticas de interese permitindo a **personalización de acceso aos servizos**.

Avanzarase na simplificación dos mecanismos de cumplimentación **de formularios e presentación** de documentación.

Avanzarase na **integración das oficinas virtuais** agraria e de industria na sede electrónica da Xunta. Grazas a isto, consolidarase a sede como o punto único de acceso aos servizos dixitais da Xunta e dos seus órganos dependentes, clarificando as canles de relación que o cidadán ten coa nosa Administración.

Integración de novas entidades na sede electrónica.

Iniciativa Rexistro Electrónico

O rexistro electrónico accesible dende a sede electrónica, permitirá a presentación de calquera documentación que un cidadán ou empresa precise achegar á Administración pública, estea ou non vinculada a un procedemento administrativo.

Iniciativa Accesibilidade aos servizos de sede. Chave 365

A experiencia adquirida ao longo dos máis de tres anos de vida da sede amosou que a principal barreira ou obstáculo para relacionarse coa Administración pública é o certificado electrónico, aínda un elemento complexo para colectivos grandes de usuarios.

Chave365 é o sistema de sinatura electrónica non baseado en certificados da Xunta de Galicia. Este sistema permitirá aos cidadáns acceder a servizos e trámites da sede electrónica sen necesidade de utilizar un certificado electrónico, facilitando un acceso moito mais natural e intuitivo. Baséase no uso dunha clave de acceso establecida polo usuario previamente, e unha clave de sinatura para un só uso que se enviará ao teléfono móbil do cidadán.

Igualmente fomentaranse as iniciativas para o acceso de persoas con discapacidade, con obxecto de que poidan acceder á información, aos diferentes servizos, sen que queden en ningún caso á marxe desta canle.

Iniciativa Certificados de autoservizo / Certificados dixitais

Esta iniciativa permitirá aos cidadáns obter certificados de maneira inmediata na sede electrónica. Utilizando calquera dos métodos de autenticación dispoñibles, o cidadán poderá seleccionar un conxunto de certificados (incluíndo certificado de discapacidade, de estar inscrito no Rexistro de parellas de feito, ou o título de familia numerosa, entre moitos outros) e obter o documento asinado electronicamente de maneira inmediata. Os certificados incluírán o código de verificación que permite ademais dar validez ás copias en papel de calquera destes certificados.

Iniciativa Taxas e pasarela de pagos

Integración na guía do cidadán da información de taxas e integración dos servizos de pago en liña de taxas e prezos públicos, coas garantías de seguridade necesarias.

Iniciativa Sistema de xestión de representantes (registro electrónico de apoderamentos)

Creación do registro e sistema de xestión de representación e apoderamentos. Permitirá facer constar as representacións que as persoas físicas e xurídicas outorguen a terceiros para actuar no seu nome, para determinados trámites ou actuacións, ante a Xunta de Galicia e os seus organismos dependentes, incluíndo no seu ámbito de actuación a tramitación a través de calquera das canles habilitadas (presencial, electrónica, telefónica, etc.)

5.1.2 Tramitación administrativa electrónica

Este eixo céntrase nas plataformas que dan soporte á tramitación dos procedementos administrativos. Pretende que os procedementos administrativos que se tramitan na Xunta dispoñan dos medios tecnolóxicos para ser áxiles e eficientes.

Entre moitas outras iniciativas, dentro deste eixo destacan aquelas orientadas a dispor dun tramitador de expedientes áxil, seguro e aliñado coa estratexia de prestación de servizos públicos, que dea solución á maior parte dos procedementos da Xunta. Por outra banda, tamén se contempla un tramitador específico para xestión de subvencións para cubrir as particularidades deste tipo de trámites de maneira homoxénea.

O obxectivo deste plan é que o 40% dos procedementos administrativos poidan acadar a tramitación electrónica integral.

Iniciativa Simplificación e habilitación de procedementos

No marco do “*Plan de Modernización*” púxose en marcha un procedemento de habilitación de procedementos que ten que ser revisado en canto a incorporación de novos criterios de análise, tanto de simplificación como de integración, no eido da Administración electrónica. E debe revisarse tamén o sistema que da soporte a este procedemento mellorando e axilizando a tramitación e o seguimento do mesma.

Iniciativa Sistema de tramitación electrónica administrativa corporativa

Abórdase a posta en marcha dun sistema de tramitación electrónica corporativo que se basea na plataforma W@nda, desenvolvida pola Junta de Andalucía, facendo efectiva a **reutilización de solucións do sector público**, e o fomento das iniciativas de software libre. Esta iniciativa ten dúas vertentes relevantes:

- **Evolución da plataforma** ás necesidades tecnolóxicas e funcionais da Xunta de Galicia. A integración da plataforma coas distintas solucións e servizos de Administración electrónica: sede electrónica, portasinaturas, pasaxe, notific@, etc. Así, W@nda convertirase no punto de acceso central a todas as ferramentas de

Administración electrónica permitindo a tramitación electrónica completa de procedimentos.

- **Plan de integración de procedimentos** na plataforma de tramitación:
 - Desenvolvemento dun **fluxo de tramitación básico** para a tramitación electrónica completa daqueles procedimentos administrativos que actualmente carecen de ferramenta de xestión ou de tramitación simple.
 - Selección e **planificación da integración de procedimentos administrativos** no sistema de tramitación.

Iniciativa Sistema de xestión de subvencións

Unha alta porcentaxe dos procedementos administrativos xestionados na Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia están catalogados como subvencións e axudas. Co obxectivo de facilitar a tramitación electrónica e homoxénea destes procedementos, no marco desta iniciativa construírse un procedemento común de subvencións, do mesmo xeito que no caso anterior, integrado con todos os elementos de Administración electrónica.

Iniciativa Implantación de notificacións telemáticas

A través desta iniciativa propónse implantar a solución Notific@ na Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia e a prestación dun servizo para os concellos galegos. Este sistema permite a xestión (envío e recepción) de notificacións completamente válidas nunha caixa de correos electrónica persoal de forma segura e confidencial, substituíndo ao método clásico de envío de información por medios físicos.

Notific@ parte dun sistema desenvolvido pola Junta de Andalucía, facendo efectiva a **reutilización de solucións do sector público**, e o fomento das iniciativas de software libre. A partir desa plataforma faise a evolución funcional e tecnolóxica necesarias.

Iniciativa Plan de migración do SXPA

O actual sistema de xestión de procedementos administrativos (SXPA), recolle a tramitación dun elevado número de procedementos administrativos da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia. Recolle tamén a xestión ampliada de moitos procedementos mediante aplicacións que complementan a mera tramitación administrativa. O alto grao de implantación e de procedementos xestionados esixe un plan específico de substitución progresiva desta ferramenta cara ás novas infraestruturas tecnolóxicas desenvolvidas no marco deste plan para garantir o contexto plenamente dixital.

5.1.3 Arquivo Electrónico Administrativo

A “Resolución conxunta do 15 de decembro de 2014, da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e da Secretaría Xeral de Cultura, pola que se aproba o **marco de referencia do Arquivo dixital integrado de Galicia**” aproba o ámbito de creación e desenvolvemento do Arquivo dixital de Galicia que se estrutura en dous ámbitos diferenciados:

- **Arquivo Electrónico Administrativo** para a xestión dos documentos xerados pola Administración pública no exercicio das súas funcións.
- **Arquivo Electrónico Patrimonial** para a difusión e preservación dos orixinais ou copias dos documentos patrimoniais custodiados pola Administración.

Este eixo busca impulsar o uso do expediente electrónico dentro da Xunta co fin de mellorar a calidade do servizo a cidadáns e empresas e mellorar a eficiencia nos procesos internos, contando sempre con todas as garantías técnicas e xurídicas para xerar, custodiar e xestionar documentos electrónicos xuridicamente válidos.

Entre outras iniciativas, cóntanse a posta en marcha do arquivo electrónico e dun sistema de dixitalización e compulsa que permita substituír gradualmente os expedientes en papel por expedientes íntegros electrónicos, coas consecuentes vantaxes en canto a facilidade e rapidez de acceso á información, seguridade e facilidade de consulta por parte dos empregados públicos e os cidadáns.

Iniciativa Construcción e posta en marcha do Arquivo Electrónico Administrativo

O arquivo electrónico é a peza de Administración electrónica que ofrece un almacenamento seguro para os documentos e ficheiros relacionados con cada expediente, xestionando o ciclo de vida de cada documento desde a súa creación e rexistro ate o seu arquivo definitivo (preservación e custodia). No marco desta iniciativa desenvolverase unha plataforma que permitirá aos empregados públicos da Xunta ou ao propio interesado recuperar e consultar os documentos de cada procedemento administrativo.

Abordarase tamén a integración do Arquivo Electrónico Administrativo cos sistemas de tramitación e co sistema de rexistro da Xunta de Galicia.

Iniciativa Implantación do xestor documental corporativo

Este proxecto ten por obxecto a implantación dunha ferramenta de xestión documental que permita o almacenamento, conservación e custodia dos documentos electrónicos da Xunta, nun contexto seguro e accesible, de maneira que conserven os atributos que lles confiren seguridade xurídica. Trátase dunha estratexia complementaria á de arquivo electrónico, proporcionando unha maior flexibilidade na xestión.

Iniciativa Evolución e impulso da sinatura electrónica

Evolución da sinatura electrónica na Xunta de Galicia, ampliar as funcionalidades asociadas, facela máis escalable ante o previsible aumento da demanda deste servizo a curto prazo, e mellorar a súa integración co resto de elementos do modelo de

Administración electrónica así como dar cumprimento á resolución de 25 de febreiro de 2014 pola que se aproba a política de sinatura electrónica e de certificados da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia. As principais melloras a curto prazo desta plataforma inclúen a sinatura de documentos por parte de terceiros a través dunha sala virtual de sinaturas (por exemplo para contratos ou convenios), integración con dispositivos móbiles (plataformas IOS / Android), eliminación de dependencias tecnolóxicas, integración dos documentos asinados co repositorio documental corporativo, entre moitas outras.

5.1.4 Interoperabilidade de datos e documentos

A interoperabilidade revélase como unha das grandes oportunidades actuais para a mellora dos servizos públicos. A capacidade que teñen hoxe en día as Administracións de intercambiar información que xa está en distintos sistemas e bases de datos permite reducir as esixencias de documentación que historicamente veñen facendo aos cidadáns e empresas, permitindo á súa vez aforrar importantes esforzos e diñeiro tanto a estes, como á propia Administración.

Neste eixo faise unha aposta forte pola implantación da interoperabilidade. Nestas iniciativas atópase a expansión do nodo de interoperabilidade de Galicia, que non só permitirá intercambiar información entre a Xunta e outras Administracións, senón que estará dispoñible para as Deputacións Provinciais e Concellos, redundando en maior beneficio para toda a cidadanía galega. En liña co nodo de interoperabilidade, crearase un mapa de interoperabilidade de todas as Administracións Públicas Galegas.

Tamén destaca que por primeira vez a Xunta comezará a compartir información propia con outras Administracións, tales como os títulos de familia numerosa, os certificados de discapacidade, certificados de parellas de feito, situación de desemprego, entre outras. E tamén, a adecuación e aliñamento ao esquema nacional de interoperabilidade, na que se facilitará a relación coa Administración no ámbito nacional e compartirase información certificada, facilitando a execución de procedementos e a verificación da información da cidadanía.

Iniciativa Catálogo de servizos de interoperabilidade

O catálogo de servizos de interoperabilidade recolle os datos e documentos dispoñibles para a súa verificación na Administración orixinal, así como as súas condicións de acceso.

O catálogo está dispoñible na intranet corporativa e dispoñible tamén para a cidadanía. Todos os datos e documentos dispoñibles no catálogo son susceptibles de non ser solicitados aos cidadáns no contexto dun procedemento administrativo no que sexa procedente a súa verificación.

É obxectivo deste plan a ampliación do catálogo con acceso a servizos propios da Administración pública e das Administracións locais.

Iniciativa Implantación integral do Nodo de Interoperabilidade pasaXe!

Recentemente, a Xunta de Galicia puxo en funcionamento o nodo de interoperabilidade de Galicia, Pasaxe!, que permitiu aumentar significativamente o número de servizos de interoperabilidade consumidos.

No marco desta iniciativa expónse continuar desenvolvendo o modelo de interoperabilidade construído a través do aumento dos servizos de interoperabilidade consumidos pola Xunta de Galicia até por a disposición das unidades tramitadoras de todo o catálogo de servizos de interoperabilidade nacional, así como a publicación de servizos que puidesen ser de interese para outras Administracións (Título de Familia Numerosa, Certificado de Familia Numerosa, de Parella de feito, de Discapacidade, de estar ao corrente das obrigacións tributarias coa Xunta de Galicia, entre outros).

Iniciativa Mapa de interoperabilidade das Administracións galegas

Esta iniciativa prevé avanzar no concepto de interoperabilidade rexional incorporando, ao mapa de interoperabilidade, aqueles activos de información intercambiados entre a Xunta de Galicia e as Administracións locais galegas. No marco desta iniciativa, identificaranse por tanto os activos de información (documentos e datos) susceptibles de ser intercambiados internamente polos distintos órganos directivos da Xunta de Galicia así como cos concellos galegos.

5.1.5 Xestión interna 100% electrónica

A Administración dixital non é completa se non se abordan os procesos internos de xestión e de relación cos contextos próximos. Nesta liña se identifican as seguintes iniciativas

A administración dixital non é completa se non se abordan os procesos internos de xestión e de relación cos contextos próximos. O uso das TIC no ámbito interno das AAPP ten demostrado tener múltiples vantaxas, entre as que destacan os importantes aforros vinculados a redución do papel, eliminación de tarefas repetitivas, redución de prazos e mellora de calidade e do control na xestión. É por elo que neste plan se inclúen iniciativas para a integración das ferramentas e sistemas de xestión interna co arquivo electrónico administrativo, a xeración dunha plataforma que permita dixitalizar fluxos de traballo que na actualidade se xestionan e papel ou de xeito manual.

Iniciativa Documentos esenciais integrados no arquivo electrónico administrativo

Evolución dos sistemas de xestión dos documentos esenciais da Administración pública (Diario Oficial de Galicia; convenios de colaboración) co arquivo electrónico administrativo.

Iniciativa Dixitalización dos circuitos de relación co Parlamento e Valedor do Pobo

Xestión dixital das relacións de comunicación co Parlamento e Valedor do Pobo, evitando a circulación de papel, e substituíndoo pola circulación de documentos electrónicos.

Iniciativa Sistema electrónico de xestións internas.

Esta iniciativa consiste na posta en marcha dunha plataforma que permita a tramitación de xestións internas sinxelas de maneira 100% electrónica, a través da definición de fluxos de traballo e aprobación de documentos, integrado co portasinaturas. Esta plataforma permitirá aforrar tempo e xestións en trámites sinxelos como solicitudes de autorizacións e accesos, aprobacións de documentos e informes, etc.

5.2 ADMINISTRACIÓN NA REDE. CATÁLOGO DE PORTAIS.

O modelo actual da presenza da Administración xeral e do sector público autonómico en internet ten a súa orixe no proxecto “Galicia na Rede”. Desde a súa definición, en 2009, déronse pasos encamiñados a achegar a Administración pública aos cidadáns a través de internet e converter a web nun elemento fundamental da estratexia de achegamento aos cidadáns.

O marco institucional estableceuse no Decreto 201/2011, a partir do cal se iniciou un conxunto de actividades que deron lugar á elaboración dun inventario de portais da Administración pública que está actualmente accesible desde a web institucional, á definición dun conxunto mínimo de estándares a aplicar nos portais ou espazos web dependentes desta Administración, englobando aspectos como a imaxe corporativa, criterios de accesibilidade conformes á normativa vixente, linguaxe adecuada, criterios de dominios, eliminación de espazos obsoletos, recuperación de propiedade de dominios, etc... Así mesmo tratouse de reducir o número de portais especializando estes por sectores de negocio en lugar de por estrutura orgánica.

Pero neste contexto como é internet, e por extensión os medios a través dos cales un cidadán utiliza a rede, están cambiando notablemente nos últimos anos. Sen deixar a presenza en modo de portais, cada vez collerá máis peso a presenza das redes sociais como canle de proximidade ao cidadán, e tamén o acceso desde dispositivos de mobilidade aos servizos das Administracións, ampliando notablemente os modos nos que os cidadáns se achegan á Administración, de igual modo que o fan nas súas restantes facetas da vida diaria.

Neste ámbito de actuación darase continuidade á liña iniciada no plan anterior, pero afrontando os novos retos que a tecnoloxía e o uso que facemos dela nos propón.

Administración na Rede. Catálogo de portais.

- Web institucional e dominio .gal.
- Catálogo de portais e canles na rede. Políticas web corporativas.
- Canles sociais.

5.2.1 Presenza institucional e dominio .gal

Inclúense neste ámbito:

Iniciativa Evolución da web institucional

Evolución da web institucional incorporando melloras vinculadas á accesibilidade dende dispositivos móbiles, servizos de subscripción personalizada, posta en marcha da canle e-Servizos, incorporación de ferramentas de procura semántica de contidos, renovación da presenza orgánica da Xunta e desenvolvemento da canle de difusión de Galicia.

Iniciativa Dominio .gal

Evolución cara a presenza do dominio .gal como referencia principal na identificación da presenza da Administración pública en internet.

5.2.2 Catálogo de portais e canles na rede. Políticas web corporativas.

Debe darse continuidade á coordinación do catálogo de portais e de canles na rede, fomentando a reorientación cara a portais-tema ou portais-colectivo, evitando o portal-departamento. O obxectivo é minimizar o número de portais e maximizar o contido. Isto non só compete ao portal corporativo xunta.es, senón que afecta tamén aos distintos portais sectoriais, departamentais e temáticos, buscando ordenar de maneira racional a presenza institucional en internet. De igual modo, nesta liña preténdese revisar, mellorar e sistematizar o seguimento da presenza da Xunta nas distintas redes sociais.

De xeito mais concreto, as iniciativas previstas nesta liña son:

Iniciativa Racionalización da rede de portais

Con esta iniciativa, continuarase traballando na racionalización dos portais, aliando os contidos e estrutura ás necesidades de comunicación da Xunta de Galicia, simplificando a presenza institucional, reducindo o número de portais e orientándoos a contidos temáticos (en substitución de contidos mais organizacionais ou departamentais).

Evolución e adaptación continuada da guía de políticas web corporativas.

5.2.3 Canles sociais

Revisión do modelo de presenza nas canles sociais.

Iniciativa Xestión proactiva da imaxe institucional nas canles sociais e escoita activa

Posta en marcha dos mecanismos para a avaliación da presenza institucional da Xunta de Galicia nas redes sociais, e a posta en marcha dun conxunto de ferramentas que faciliten un seguimento continuo das redes sociais da Xunta de Galicia.

5.3 EMPREGADOS/AS DO SECTOR PÚBLICO NO CONTEXTO DIXITAL.

Os **empregados e empregadas do sector público** son, ao mesmo tempo, **destinatarios e artífices** deste “Plan de Administración e Goberno Dixital. Horizonte 2020”.

Avanzar no contexto dixital, supón **cambios significativos** no xeito de desenvolver a actividade administrativa, e polo tanto implica o **compromiso e aportación** de todos os que traballamos no “público”. A relación co empregado público queda establecida nos seguintes eidos de proxectos:

- Establecemento das canles de acceso á **formación, o coñecemento e a participación** necesarios para acadar o aliñamento coa cultura dixital da Administración e a mellora dos servizos públicos.
- A **dotación de medios** para a realización do desempeño no novo contexto dixital, acceso remoto ou teletraballo, mobilidade.

Pero por outra banda, aínda que o obxectivo fundamental deste plan é acadar a dixitalización da relación e servizos co cidadán, tamén entran nel as actuacións para **dixitalizar as políticas de xestión interna dirixidas aos empregados públicos**. Así, se inclúen:

- O **expediente dixital do empregado público**, que permitirá dispoñer dunha visión integral da información relativa as relacións da persoa coa Administración pública. Recolle os datos e documentos electrónicos da historia do traballador na Administración, así como os procesos para a súa actualización continuada, así como o acceso e consulta do propio traballador.
- Os sistemas de información para acompañar os criterios de **xestión do capital humano, e acompañando tamén a aplicación da normativa na materia**. Neste punto se inclúen os sistemas de xestión vinculados a xestión administrativa, o acceso ao emprego público, a avaliación do desempeño, a xestión operativa nos departamentos, a turnicidade, etc...

A través do desenvolvemento tecnolóxico neste eidos fomentase a transparencia, así como a diminución do tempo e requirimentos de tramitación.

A continuación detallanse as seguintes iniciativas:

Empregados/as do sector público no contexto dixital

- Espazos de colaboración.
- Medios para o posto de traballo dixital.
- Expediente dixital do empregado público.
- Sistema de xestión de recursos humanos

5.3.1 Espazos de colaboración

Os espazos de colaboración irán orientados a facer foco principal no profesional. Trátase de avanzar nunha comunicación integrada nun contorno de colaboración e relación profesional.

Iniciativa Nova intranet como espazo para a colaboración

Nesta fase evolucionarase a intranet para convertila nunha contorna de traballo para o acceso aos medios e o desenvolvemento de espazos de colaboración. Trátase de dotar de espazos para o traballo en equipo e para compartir coñecemento. Tres principios fundamentais:

- Información de contexto integrada.
- Facilitar comunidades e redes de colaboración.
- Acceso áxil as ferramentas.

O reto é dotala de utilidade real para o conxunto da organización.

Iniciativa Outros medios para a colaboración

Ademais da intranet avanzarase na implantación de novas medidas para simplificar as relacións dentro da organización. Así avanzarase en:

- Rede de videoconferencia.
- Comunicacións integradas e instantáneas.
- Nube pública de compartición de documentación.

5.3.2 Medios para o posto de traballo dixital

A transformación dos servizos públicos da Xunta de Galicia require da dotación de medios máis avanzados e aliñados coas novas necesidades dos empregados públicos para o exercicio das súas funcións. Neste contexto, resulta fundamental avanzar cara a unha mellor provisión de postos de traballo a través da adquisición de equipos informáticos de maior capacidade. Así mesmo, homoxeneizarase o parque informático co obxectivo de mellorar a súa eficiencia e o servizo prestado aos empregados públicos.

Ademais, a Xunta de Galicia traballará no acceso ás ferramentas tecnolóxicas transversais de forma remota e desde calquera tipo de dispositivo. Ao longo dos próximos anos impulsarase a conciliación laboral mediante a modalidade de teletraballo a través da eliminación das barreiras tecnolóxicas existentes. En este mesmo sentido, avanzarase no ámbito da mobilidade dotando, aos empregados públicos que o requiran, da posibilidade de utilizar os sistemas de información desde un dispositivo móbil provisto pola Xunta ou desde o seu propio dispositivo.

Iniciativa Plan de xestión e dotación sostible de medios TIC no posto de traballo.

Como complemento a este “Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020”. elaborárase bianualmente o plan complementario de “*xestión e dotación sostible do posto de traballo*”, no que se integrarán os medios de colaboración,

movilidade, xestión sostible dos medios tecnolóxicos para o empregado público; acceso ao teletraballo; acceso a contornas de mobilidade; acceso dende o propio dispositivo; ...

5.3.3 Expediente dixital do empregado público

Trátase de acadar unha posta ao día tecnolóxica para axilizar a relación cos empregados públicos, en dúas liñas: permitir que os empregados públicos accedan aos seus documentos personais sen necesidade de solicitude previa; e simplificar o acceso dende os propios procesos de xestión da función pública.

Iniciativa Expediente dixital integral do persoal empregado público.

Identificación e ordeación dos datos e documentos que compoñen un expediente de empregado público nun contexto dixital; dixitalización da documentación disponible; integración como expediente no arquivo electrónico administrativo; facilitar a consulta dende o sistema de autoservizo de información; establecemento dos procedementos de actualización continuada do mesmo.

O **portal do empregado público** deberá evolucionar para converterse na canle única de tramitación das necesidades dos empregados públicos, e de acceso ao seu expediente dixital.

5.3.4 Sistema de xestión de RRHH

Evolución e actualización tecnolóxica do sistema de xestión de recursos humanos. O sistema de xestión dos Recursos Humanos da Xunta de Galicia ten que ser un sistema dinámico e integrador que permita obter unha visión global e conxunta de todos os empregados e ao mesmo tempo particularizar os procedementos segundo as normativas e casuísticas específicas aplicables a cada un dos colectivos diferenciados de empregados públicos.

Por outra banda, debe dotarse a todos os membros da organización que teñen competencias na xestión de persoas as ferramentas precisas para poder levar a cabo as súas tarefas.

Iniciativa Sistema de xestión de Recursos Humanos.

Evolución e actualización tecnolóxica do sistema de xestión de recursos humanos, incorporando a xestión electrónica integral dos procesos de relación co empregado público, a incorporación de novas áreas de xestión conforme ao desenvolvemento do Estatuto Básico do Empregado Público, utilización do sistema como ferramenta de xestión operativa no funcionamento ordinario dos departamentos.

Iniciativa Convergencia dos diferentes ámbitos de recursos humanos.

Na actualidade existen catro grandes ámbitos de sistemas de información de recursos humanos, en base a especificidade de diferentes colectivos: o sistema vinculado aos profesionais dependentes da función pública; o sistema vinculado aos profesionais da

Administración de xustiza en Galicia; o sistema vinculado aos profesionais do sector sanitario; o sistema vinculado aos profesionais do sector educativo.

Nesta liña estableceráanse os puntos de comunicación precisos para que a información precisa circule dixitalmente entre os diferentes sistemas.

5.4 ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS COHESIONADAS

Impulsar un novo paradigma de relación entre as Administracións públicas que sirva de marco para a prestación de servizos públicos dixitais á cidadanía, dun xeito único en calquera punto do territorio e maximizando o aproveitamento dos recursos e capacidades.

A Comisión Europea considera “a interoperabilidade dos servizos públicos chave para o desenvolvemento do Mercado Dixital Único”

O impulso da Administración dixital en Galicia require da cooperación dos distintos niveis da Administración co obxectivo de aunar esforzos e maximizar os resultados do proceso modernizador.

Neste contexto, a Xunta de Galicia quere asumir un rol de liderazgo en Galicia a través do establecemento de fórmulas de colaboración interadministrativa que favorezan a dixitalización das Administracións galegas e redunde nun mellor servizo á cidadanía.

A cooperación interadministrativa require da aliñación das políticas públicas e estratexias de modernización das distintas Administracións. Dispor de obxectivos e liñas de actuación comúns permitirá obter sinerxías e maximizar os beneficios das mesmas para a cidadanía galega. Neste sentido, o presente plan foi elaborado buscando a súa aliñación coa estratexia europea e nacional.

No marco deste eixo estableceranse mecanismos de seguimento continuo das ditas políticas e estratexias co obxectivo de aliñalas ás necesidades e obxectivos perseguidos no ámbito galego.

Ademais, resulta fundamental que a execución das iniciativas de cada Administración engrane perfectamente permitindo a rápida consecución dos obxectivos marcados para cada un deles. Para velar por este fin, a Xunta de Galicia desexa liderar os grupos de colaboración e coordinación nacionais e autonómicos no ámbito da modernización e o goberno aberto.

A implantación de este eixo estratéxico artículase a través dunha liña de actuación ampla e complexa:

Administracións públicas cohesionadas

- Aliñamento coas iniciativas estatais.
- Carteira de servizos avanzados AGE – Xunta – EELL
- Catálogo de servizos compartidos coas EELL

5.4.1 Aliñamento coa estratexia estatal

Desde hai varios anos reforzouse enormemente a coordinación e cooperación das Administracións públicas no ámbito nacional. Tanto a posta en marcha das numerosas infraestruturas comúns, como o reforzo do Esquema Nacional de Interoperabilidade permitiron unha coordinación mais fluída e a posibilidade real de compartir experiencias e esforzos no desenvolvemento da Administración electrónica. Neste sentido, a Xunta de Galicia considera fundamental que os esforzos en materia de desenvolvemento da Administración dixital non sexan illados e que os resultados se vexan reforzados por unha estratexia baseada no aliñamento, a eficiencia, a colaboración e a reutilización tecnolóxica.

De maneira específica, no ámbito estatal púxose en marcha un conxunto de estratexias que a Xunta de Galicia terá en conta para o seu aliñamento e para o desenvolvemento de iniciativas concretas orientadas a profundar na colaboración no ámbito nacional.

Moitas das actuacións que profundan na aliñación da estratexia da Xunta coa de ámbito nacional en materia de Administración dixital, teñen cabida ademais noutras liñas estratéxicas debido á súa natureza. Exemplo diso son as seguintes:

- Integración co inventario de órganos administrativos e oficinas da Administración Xeral do Estado.
- Rexistros interconectados, que permitirán a integración do rexistro de entrada e saída de documentos da Xunta co sistema SIR, conseguindo intercambiar asentos rexistrais e documentación asociada dixitalizada, con todas as Administracións que estean integradas.
- Espazo de transparencia, que responde á iniciativa nacional de portal de transparencia.
- Servizo de resposta cidadá, que dentro do ámbito da transparencia pretende dar resposta ás solicitudes de acceso á información.
- Despregamento do nodo de interoperabilidade pasaXe!, integrando servizos a través da plataforma de intermediación da AGE coa Administración de ámbito nacional e doutras administracións territoriais.
- Plan de adecuación ao Esquema Nacional de Interoperabilidade, cumprindo así coas directrices marcadas pola estratexia nacional para poder interoperar co resto de Administracións españolas.

5.4.2 Creación dunha carteira de servizos avanzados AGE-Xunta-EELL

Apoiándose na interoperabilidade entre Administracións e no uso de medios e infraestruturas común, que permita á cidadanía un acceso único por tipoloxía de servizo.

A Xunta de Galicia será o punto de confluencia entre a AGE e as entidades locais e outras Administracións do territorio na posta en marcha de iniciativas:

Iniciativa Uso de infraestruturas comúns

Unha das liñas de traballo que se continuará abordando neste plan, será o uso de infraestruturas e servizos comúns postos a disposición por parte da Administración

Xeral do Estado e por outras Administracións. Ademais das numerosas infraestruturas xa en uso como a rede Sara, @firma e a plataforma de intermediación de datos e outras en vías de adopción, cada novo desenvolvemento que teña funcionalidades chave provistas por algunha destas infraestruturas, será valorado previamente ao seu desenvolvemento ou adquisición, fomentando a reutilización tecnolóxica en aras da eficiencia e o aforro das Administracións.

Iniciativa Catálogo de servizos compartidos

Nesta liña inclúense: o nodo de interoperabilidade de datos e documentos; a interconexión de rexistros; o aliñamento dos inventarios de información administrativa; o nodo da contratación pública,...

5.4.3 Colaboración e coordinación coas Administracións galegas

É fundamental unificar esforzos das distintas Administracións á hora de acometer proxectos ou desenvolver sistemas. A cooperación da Administración autonómica coas entidades locais, e as restantes Administracións do territorio galego, debe avanzar cara a consolidación dun catálogo de servizos comúns ou compartidos.

No ánimo de favorecer a reutilización, as plataformas e servizos desenvolvidos pola Xunta de Galicia, en especial aqueles de carácter transversal, se definirán con vocación de poder ser reutilizados, ou que permitan a incorporación a él das Administracións locais.

Iniciativa Catálogo de servizos compartidos

O catálogo parte de servizos de diversa índole como son: a adhesión aos servizos de acreditación dixital, a posta en marcha do rexistro único Aires, a plataforma de interoperabilidade da Xunta de Galicia; os servizos de tradución de GAIO; a plataforma LEAL de licitación electrónica para as entidades locais; plataforma de contratos públicos de Galicia;...

Durante a execución deste plan iránse definindo novos servizos ou iniciativas que se irán integrando neste catálogo de servizos públicos compartidos. Entre eles: o sistema de notificacións electrónicas; o sistema dixital de xestión de plenos; no ámbito da participación cidadana/e-democracia, poderáse avanzar en plataformas de transparencia/open data, plataformas de consulta e interacción cidadana, fomentar o uso das suxestións e reclamacións a través de medios dixitais...

No catálogo de servizos compartidos poderán incorporarse sistemas desenvolvidos por calquera das administracións involucradas.

Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020

6 INNOVACIÓN NA ADMINISTRACIÓN

6.1 ADMINISTRACIÓN DO CIDADÁN

A prestación dos servizos públicos á cidadanía é a razón de ser das AAPP. Este eixo aborda a maneira na que a Xunta de Galicia presta os servizos públicos e de como a tecnoloxía mellora dita prestación tanto nos que se prestan a través de canles electrónicas, como os tradicionais.

O proxecto de **“Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración”** establece na súa exposición de motivos *“a plena modernización das Administracións públicas implica non soamente un cumprimento estrito do principio de legalidade senón tamén a necesidade de instaurar e concibir unha nova base de relacións entre a Administración e a cidadanía, no marco da posición preponderante que esta adquire como primeira e última beneficiara do labor diario que desenvolven os poderes públicos”*

Os servizos públicos deben ser modernos, eficientes, seguros e de calidade, e para iso propóñense liñas estratéxicas orientadas a mellorar tanto o enfoque de prestación de servizos, como os medios utilizados para prestalos, así como os servizos que se prestan nas oficinas de atención á cidadanía.

O devandito proxecto de Lei establece no seu *artigo 6* *“O sistema integrado de atención á cidadanía”* que refire o modelo conxunto de prestación a través das tres modalidades: presencial, telefónica e telemática.

Neste apartado desenvólense diferentes ámbitos na execución deste sistema integrado.

Na actualidade a Xunta de Galicia dispón de servizos de atención cidadá e información en diferentes canles tales como o telefónico (012), as distintas oficinas de atención presencial e rexistro de documentos, a sede electrónica (sede.xunta.es) ou a páxina web corporativa (xunta.es), entre outros. Neste sentido, nesta liña estratéxica céntranse esforzos en:

- A posta en marcha dun modelo integrado de atención á cidadanía. **Un modelo de visión cidadá de 360 graos**, baseado na aliñación de todas as canles e na consolidación das ferramentas e fontes utilizadas na prestación de información e servizos á cidadanía. Isto permitirá ter un modelo máis homoxéneo e eficiente, que redundará nunha mellora da calidade dos servizos.
- A potenciación da **sede electrónica e das oficinas de atención presencial** como as canles principais de prestación de servizos. Ambas canles son complementarias e apóianse mutuamente, entendendo que o cidadán escollerá a canle que máis lle conveña en cada momento e poranse en marcha máis e mellores servizos en cada un delas.
- **Aumentar a personalización dos servizos.** Un dos principios básicos que se quere potenciar de xeito especial neste plan é poder dar unha resposta máis aliñada ás necesidades de cada individuo. Consolidar a información que temos dos cidadáns permitiranos comprender mellor as necesidades individualizadas e proporcionarnos elementos claros para caracterizar os servizos en función de perfís máis concretos.
- Personalización dos servizos por segmentos, en especial as canles para a empresa e emprendemento. Creando espazos específicos de servizos e aproveitando a intensa relación

que se mantén entre a Xunta e estas para simplificar o modelo de relación, evitar duplicidades e molestia na tramitación e reducir as cargas administrativas que sobre elas recae.

**Administración do
cidadán**

- Sistema integrado de atención á cidadanía.
- Oficinas de atención presencial avanzadas.
- Personalización de servizos a empresas.

6.1.1 Sistema de información integrado de atención a cidadanía

O modelo integral de atención e información ao cidadán, é un elemento integrador dos servizos de información e atención ao cidadán, empresa e outras Administracións públicas a través das distintas canles que a Xunta pon a disposición dos mesmos.

O modelo baséase en que tanto a información que se proporciona, como **os servizos que se prestan á cidadanía (cidadáns, empresas e outras AAPP) deben ser homoxéneos, aliñados e complementarios**. Deben basearse nunha estratexia única de aproximación á cidadanía e a resposta debe ser consistente en todo momento.

Para alcanzar isto, partese por unha banda dun **conxunto de bases de información e coñecemento comúns**, tales como a información dos procedementos administrativos, o catálogo de procedementos e servizos, os mestres de cidadáns, empresas e Administracións públicas, entre moitos outros, e por outro, dunha serie de **ferramentas integradas para a provisión de información e prestación de servizos**. A integración destas ferramentas entre as distintas canles e ademais, cos sistemas de tramitación de expedientes da Xunta, permitirán ter unha visión única e integral da relación mantida co cidadán, coa consecuente mellora da calidade e personalización do servizo.

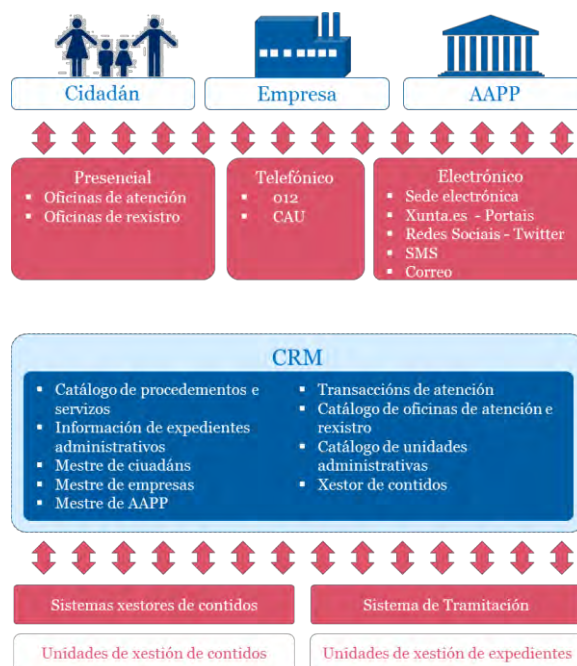
De maneira complementaria, definíranse as políticas, e os procesos que apoiarán o modelo, ademais de valorar a idoneidade de implantar un sistema CRM (Xestión de Relación con Clientes, polas súas siglas anglosaxoas).

Construírse un mestre de “clientes” con toda a información da atención, vinculado cos mestres de cidadáns, empresas, e Administracións públicas. A integración co expediente administrativo, será outro dos proxectos chave a acometer, e que facilitará contar con toda a información administrativa, que posibilitará a xestión dos trámites, axilizando a execución e resolución dos mesmos.

Existirán vinculacións entre o modelo integral de atención e información á cidadanía e outros proxectos asociados aos eixos de actuación. No apartado de tramitación, coa visibilidade dun expediente único desde o CRM, coa acreditación, ao mellorar e facilitar o acceso e autenticación nos sistemas e na canle telefónica, na sede electrónica, mellorando os servizos e funcionalidades ofrecidas, co documento electrónico, ao crear a xestión documental, e coa interoperabilidade, co acceso aos mestres e inventarios.

O modelo integral de atención facilitará conseguir os seguintes compromisos de calidade:

- Ofrecer un servizo eficaz, cun nivel de auto-esixencia e control elevado, de maneira que se alcance unha porcentaxe elevada de cidadáns, empresas e Administracións públicas satisfeitos ou moi satisfeitos do servizo prestado.



- Ofrecer un servizo útil, fornecendo información de interese e permitindo a realización de xestións e trámites administrativos aos usuarios.
- Contar coas medidas necesarias para que a información poida ser accesible a todos os cidadáns, con independencia das limitacións debidas a discapacidade, idade avanzada ou outras causas, de acordo cos criterios de accesibilidade xeralmente recoñecidos.
- Contar coa información dispoñible para os seus usuarios en todo momento, garantindo un nivel de alta dispoñibilidade do servizo.
- Recibir e tramitar as suxestións e reclamacións presentadas pola cidadanía en relación aos servizos prestados, contestalas de forma adecuada e coa maior celeridade posible e, a partir delas, pór en marcha accións de mellora do servizo.

O modelo integral de atención e información ao cidadán, inclúe as seguintes iniciativas para pór en marcha esta liña:

Iniciativa Definición do modelo integrado de atención ao cidadán.

Dada a complexidade e impacto da iniciativa, a primeira actuación da construción do modelo, será a súa definición en detalle. Trátase de establecer os principios do propio modelo, os distintos elementos que van integralo (cales son as canles de atención, cal é o catálogo de servizos e procedementos integrados no modelo, etc.), as bases de información e coñecemento necesarias, os sistemas de información que deberán apoialo, ademais das políticas e procedementos que han de intervir na provisión de información e prestación de servizos ao cidadán.

Iniciativa Sistema de información para a atención multicanal.

Será a ferramenta fundamental na propia prestación do servizo, aliñada co modelo integral. Trátase dun sistema de soporte á relación coa cidadanía. Neste sentido, unha dos labores previos á definición do sistema será a valoración da utilización dun sistema CRM con este obxectivo.

En calquera caso, o sistema deberá deixar constancia de cada unha das interaccións co cidadán, e deberá permitir consolidar esta información para o seu uso na prestación dos servizos. Ademais, o sistema ha de estar aliñado cos procesos definidos e deberá integrarse coas fontes de información e tramitación da Xunta.

Iniciativa Sistema de información de soporte aos trámites de queixas, suxestións, reclamacións ou peticións de información

O obxectivo fundamental desta iniciativa é integrar a opinión dos cidadáns acerca dos servizos públicos no marco de mellora continua dos mesmos. Dese modo e a través dunha comunicación continua cos usuarios de cada servizo, preténdese non só dar unha resposta áxil á comunicación do cidadán, senón tomar en conta os seus comentarios para adecuar, aliñar, mellorar, corrixir ou personalizar os servizos públicos da Xunta.

No proxecto simplifícaranse os circuitos de escalado e revisión deste tipo de peticións, mellorarase a información e seguimento da súa evolución e integrarase no proceso de revisión de servizos. Do mesmo xeito, desenvolverase o sistema de xestión e soporte deste proceso para incorporar todas as melloras ao mesmo, tendo en conta as particularidades procedimentais de cada un deles.

6.1.2 Oficinas de Atención Presencial Avanzadas

O desenvolvemento e incremento da demanda de servizos electrónicos suporá unha redución do volume de servizos presenciais tradicionais prestados e, por tanto, un paulatino pero inexorable cambio de paradigma para as Oficinas de Atención Presencial.

No marco desta liña perséguese **transformar ás Oficinas de Atención en puntos de información e servizo próximos, especializados e personalizados**. Para iso, ao longo dos próximos anos traballarase en evolucionar o seu catálogo de servizos cara á prestación de servizos de maior valor engadido así como na dixitalización dos servizos tradicionais.

Dentro dos novos servizos, as Oficinas constituirán puntos de información e asesoramento acerca do estado dos seus trámites coa Administración ou acerca de cuestións relacionados cos servizos e procedementos administrativos da Xunta de Galicia.

Así mesmo, as Oficinas incorporarán novos servizos destinados a velar pola universalidade do acceso aos servizos públicos electrónicos. Así, encargaranse de apoiar e facilitar o despregamento de Chave365, a través da realización dos procesos de provisión e xestión de usuarios, así como realizar trámites electrónicos en nome dos cidadáns.

Nesta liña dotaránse as oficinas cos medios tecnolóxicos necesarios para garantir o acceso da cidadanía e tramitación electrónica. Para elo poráanse a disposición puntos de acceso a internet e ós servizos dixitais.

Doutra banda, traballarase na súa evolución cara á Oficina de Atención presencial avanzada a través da dixitalización dos servizos tradicionais. Destaca neste ámbito a dixitalización e compulsa da documentación achegada polos cidadáns colaborando de forma decisiva á implantación do documento electrónico na Xunta de Galicia e facilitando así mesmo a redución de custos e tempos de remisión ao seu destinatario.

A consecución do novo modelo de Atención Presencial requirirá o lanzamento das seguintes iniciativas:

Iniciativa Definición do novo modelo de atención presencial.

O novo catálogo de servizos das Oficinas de Atención constituirá o eixo central ao redor do cal definiráse o novo modelo de Atención.

Tras a definición do novo catálogo estableceranse os medios materiais, humanos e tecnolóxicos así como os procesos necesarios para a súa prestación.

Iniciativa Implantación do novo modelo de atención presencial.

A través deste proxecto implantarase o modelo de atención presencial definido na iniciativa anterior. Todas as actividades a realizar neste proxecto serán conducentes a:

- A implantación de novos procedementos operativos
- O desenvolvemento de ferramentas tecnolóxicas capaces de dar soporte aos novos procesos.
- Adquirir os medios materiais para a prestación de servizo tales como quioscos de autoservizo ou terminais de acceso aos servizos electrónicos, e medios de dixitalización.
- Capacitar aos empregados públicos no desenvolvemento das súas novas funcións e a prestación de servizos de alto valor engadido.

Iniciativa Despregamento do sistema de dixitalización e compulsa

Este proxecto permitirá implantar o sistema de dixitalización e compulsa de documentos presentados polos cidadáns en todas as Oficinas de Atención da Xunta de Galicia permitindo:

- Devolver inmediatamente ao cidadán os documentos orixinais
- Eliminar a valixa de documentación e reducir o tempo transcorrido desde a súa recepción ate a súa entrega ao destinatario.

Iniciativa Rexistros Interconectados

Este proxecto permitirá interconectar o rexistro presencial da Xunta de Galicia cos rexistros de todas as Administracións públicas españolas adheridas ao proxecto de interconexión nacional, mediante ou sistema de intercambio de rexistros promovido polo MINHAP.

Deste xeito, as Oficinas de Atención poderán recoller, dixitalizar e enviar documentos electrónicos asentados con destino a calquera Administración pública e viceversa.

Iniciativa Rexistro de funcionarios habilitados

O Rexistro de funcionarios habilitados permite facer constar as habilitacións dos funcionarios da Administración pública galega e os seus organismos públicos para que actúen ante a Administración en nome do cidadán en procedementos que requiran sinatura electrónica.

6.1.3 Especialización nos servizos a empresas

O sector empresarial, comercial e industrial mantén unha relación continua e estreita coa Administración xa sexa para o cumprimento das obrigacións propias da súa actividade ou para participar das actuacións promovidas pola Administración pública.

Unha das principais aspiracións deste plan é profundar na simplificación das interaccións entre Administración e empresa, a redución das cargas administrativas que estas soportan e o aproveitamento da gran capacidade que teñen as empresas para utilizar canles electrónicas para aumentar significativamente o uso de servizos públicos electrónicos que a Xunta pon á súa disposición.

Para iso, abordarase unha personalización para as empresas que pretende, tendo sempre presente a gran heteroxeneidade das súas necesidades, aproveitar canles específicas para unha relación electrónica máis fluída.

Entre as iniciativas especificamente orientadas a empresas destacan a creación dun rexistro empresarial único, procurando simplificar os diferentes contactos que deben ter as empresas coa Xunta cando han de inscribirse en distintos rexistros públicos, a modernización de todos os elementos relacionados coa contratación pública ou a creación do cartafol da empresa, na sede electrónica da Xunta, permitíndolles acceder a trámites e información sobre a situación dos seus expedientes.

Teráanse en conta as iniciativas de ámbito estatal ou supranacional como é a lei de mercado único ou as iniciativas como EmprendeEn3.

Iniciativa Rexistro único empresarial

Definición e construción do modelo de información que coordina a rede de rexistros industriais, empresariais e comerciais da Administración pública evitando información e procesos redundantes, aínda que garantindo os ámbitos específicos de actividade.

Esta iniciativa permitirá ademais dispoñer dunha visión 360 grados da empresa que permita á Administración mellorar as relacións coas mesmas en termos de axilidade, calidade e personalización.

Iniciativa Canle empresa

Creación dun espazo especificamente orientado ás empresas na sede electrónica da Xunta. Desta maneira, poderase ter un acceso máis personalizado aos servizos, procedementos e funcionalidades que realmente utilizan as empresas. Ademais traballárase na definición de servizos e funcionalidades específicas para empresas, entre os que cabe destacar os rexistros de apoderamientos ou o acceso á información do rexistro único de empresas.

Asimesmo e aproveitando a visión 360 do rexistro único empresarial, se configurará unha carpeta da empresa na sede electrónica desde a que a empresa poida acceder a servizos específicos asociados a súa actividade ou perfil empresarial.

Iniciativa Nodo integral de contratación pública

A contratación pública é un dos ámbitos da Administración electrónica que maiores beneficios pode achegar tanto ás empresas como á propia Administración. Para iso a Xunta propón a posta en marcha este nodo como un punto único para concentrar e potenciar os servizos de contratación pública galega:

- Consolidación da Plataforma de contratos de Galicia como o gran repositorio de información da contratación de todas as Administracións públicas do territorio.
- Impulso das iniciativas de licitación e factura electrónica nas Administracións do territorio.

6.2 ADMINISTRACIÓN NA REDE. GOBERNO ABERTO

O Goberno galego promove o “Plan de medidas de impulso democrático” con medidas orientadas a consolidación das prácticas de transparencia e bo goberno, participación da cidadanía e acceso a información pública.

O “Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020”, debe acompañar ese impulso na liña do goberno aberto establecendo os procedementos e instrumentos para facelo posible. Pretendese dar un salto significativo nesta materia, facilitando os instrumentos que proporcionen unha maior transparencia na acción de goberno e da actividade da Administración, unha rendición de contas máis completa e accesible á sociedade, así como un acceso sinxelo e amplo á participación da cidadanía nos asuntos públicos.

Serán referencia nesta materia as previstas “*Lei de transparencia e bo goberno*” e a “*Lei de de garantía de calidade*”

En materia de transparencia avanzárase tanto na publicación dos contidos previstos na Lei de Transparencia (información institucional, organizativa, económica, e orzamentaria, entre outras) como na incorporación doutros contidos non esixidos que poidan ser de interese para a sociedade, como documentos e informes encargados e elaborados pola Xunta que non estean protexidos no marco doutras normas. Tamén deberáse pór en marcha un servizo que facilite o acceso á información por parte dos cidadáns a través de consultas directas e que valore os contidos que son obxecto deste dereito e os que teñen algún tipo de protección.

Administración na Rede. Goberno Aberto.

- Transparencia e bo goberno.
- Canles de participación cidadá.
- Servizos móbiles dixitais.

6.2.1 Transparencia e bo goberno

Como desenvolvemento da “Lei de transparencia e bo goberno” se desenvolverá a canle na rede de difusión dos contidos establecidos na mesma e coordinados pola Comisión de Transparencia.

Iniciativa Portal de Transparencia e bo goberno

Será o espazo que dará resposta ao establecido na “*Lei de transparencia e bo goberno*”, incluíndo os contidos e servizos esixidos. Todo iso redundará nunha acción de goberno máis responsable e unha rendición de contas máis aliñada coas expectativas da cidadanía. No portal incorporaranse os contidos de publicidade activa (información económica-orzamentaria, institucional, organizativa, planificación, xurídica e Informes, estatística, etc.), servizo de solicitude de acceso á información, acceso a documentos, espazo de intercambio, etc.

Iniciativa Barómetro de calidade

Recollido no proxecto de “*Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración*”, como un sitio web de información dos servizos públicos como un sistema específico de información sobre a xestión e a avaliación da calidade dos servizos públicos do sector público autonómico de Galicia que permitirá dar a coñecer a opinión e a satisfacción da cidadanía en relación coa calidade dos servizos públicos prestados polo sector público autonómico.

6.2.2 Canles de participación cidadá

No ámbito da participación sentarán as bases para a posta en marcha de procesos participativos e revisaranse os instrumentos e ferramentas de apoio aos devanditos procesos, poñendo en marcha procesos asociados á definición colaborativa ou mellora dos servizos públicos, entre outros.



Un modelo de participación supón o establecemento dunha conversa constante cos cidadáns na que: se escoita o que dín; se toman decisións baseadas nas súas necesidades e preferencias; se facilita a colaboración no desenvolvemento de políticas e servizos públicos; se comunican as decisións dun xeito aberto e transparente.

O camiño da participación pode establecerse en diferentes etapas:

- Escoitar Practicando a escoita activa.
- Actuar Permitir visualizar de xeito ordeado a preocupación do cidadán, e comunicando de xeito sinxelo as accións e decisións tomadas.
- Interactuar Colaborar en rede, permitindo o traballo colaborativo con asociacións, colectivos de cidadáns, ...

Durante a execución deste “Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020”. se avanzará na concreción destas iniciativas. Se indican a continuación as primeiras iniciativas.

Iniciativa Servizo de Resposta Cidadá.

O Servizo de Resposta Cidadá será o que permita contestar as solicitudes de acceso á información previstas na “Lei de transparencia e bo goberno”. O proxecto consiste na definición do marco organizativo, operativo e tecnolóxico para pór en marcha a recepción, rexistro e clasificación das solicitudes, a súa cualificación fente a posible información protexida por outras normas, a remisión ou procura de información, o seguimento e a resposta á cidadanía.

Iniciativa Foros de participación cidadá

Posta en marcha das plataformas de participación cidadán para a achega de opinións, alegacións, suxestións, ... a temas de interese público.

Ordeación dos procedementos de participación:

- Ante a proposta de Administración sobre temas de interés.
- Alegación ou participación no desenvolvemento de iniciativas de desenvolvemento normativo.

6.2.3 Servizos móbiles dixitais

A Administración pública non pode quedar fora do ámbito de mobilidade. O estudo de Nacións Unidas “Goberno electrónico para o pobo” do ano 2012 xa dicía que *“o índice de penetración da telefonía móbil é do 88,5% da poboación. As tecnoloxías móbiles convertéronse nas de máis rápida adaptación para ofrecer servizos electrónicos, polo que teñen unha función chave.”*

O custo cada vez máis accesible dos dispositivos móbiles, e a súa facilidade de uso, potencia unha conectividade cos servizos máis rápida e eficiente. Os dispositivos móbiles teñen entrado tamén nos procesos cotidianos das empresas.

A Administración non pode obviar esta realidade, e debe incorporala de forma sistemática na relación coa sociedade, pero tamén no seu funcionamento interno. É unha oportunidade para abrir opcións a novos servizos e para o desenvolvemento de novas ferramentas para o desempeño da actividade por parte dos empregados públicos. Estase a falar do agora chamado **“m-goberno”**.

Non se trata unicamente de levar servizos que xa existen a un contexto móbil, senón que require “pensar” eses servizos nun contexto móbil.

Será obxectivo desta liña de actuación aumentar a inmediatez, capacidade de resposta da Administración pública, e incentivar unha sociedade máis conectada a través da promoción de novos servizos dixitais móbiles.

A Xunta de Galicia puxo en marcha o catálogo de **servizos móbiles da Xunta, así como os markets nos principais sistemas de mobilidade na actualidade.**



Establecerase unha “**Estratexia e plan de acción de desenvolvemento de servizos en mobilidade**”, que permita tanto á Administración, como ao sector TIC (aproveitando o impulso da reutilización de información), desenvolver unha nova gama de servizos dixitais pensados no mundo móbil.

Iniciativa Servizos en mobilidade para a Administración

Impulsarase o m-goberno desenvolvendo servizos para unha Administración máis conectada. Desenvolveranse servizos para a realización en mobilidade de actividade administrativa. Así o plan de desenvolvemento de servizos en mobilidade, contemplará iniciativas como o portafirmas en mobilidade, o visor de expedientes administrativos en mobilidade, e outros.

Iniciativa Servizos en mobilidade para o cidadán

No marco estratéxico estableceranse os ámbitos de desenvolvemento de servizos en mobilidade, que dun modo xenérico orientaránse a:

- Servizos informacionais (incluíndo servizos de distribución informativa á cidadanía).
- Servizos transaccionais administrativos, vinculados á sede electrónica en mobilidade.
- Servizos de participación da cidadanía, incluíndo servizos de consulta e alerta.
- Desenvolvemento de servizos en ámbitos especialmente relevantes.

6.3 Goberno da información e xeración de coñecemento

Como ocorre en todas as Administracións públicas, a Administración pública galega é unha importante fonte de datos, e ao mesmo tempo un significativo usuario. **Circulan gran cantidade de datos na actividade da Administración e na súa relación coa sociedade.**

Así mesmo, o avance da implantación da Administración electrónica e a dixitalización continuada dos servizos públicos alimenta unha produción de datos en formato dixital que crece exponencialmente, e que é necesario atender para maximizar o seu potencial de xeración de información de valor e de riqueza.

Pero tamén é necesario ter presente que, aínda que a información permite coñecer á cidadanía e as súas necesidades, o crecemento exponencial dos datos dispoñibles pode derivar nunha sobrecarga informativa, denominada “infoxicação”, que dificulte a toma de decisións.

Neste contexto, resulta necesario establecer en primeiro lugar un modelo de goberno da información e os datos que permita ordenar, depurar e centralizar a información de cidadáns, empresas, Administracións locais e infraestruturas.

Nesta liña de actuación traballarase en diversas fronteiras:

- Definición dun **modelo de datos corporativo da Administración pública** que permita establecer mecanismos de aliñamento de información en diferentes servizos, trámites e sectores, e que facilite a análise posterior de información.
- A definición dunha **metodoloxía, tecnoloxía e sistema de información analítica** de carácter transversal a toda a Administración, orientado á decisión, á análise de impacto dos servizos, á avaliación das políticas públicas.
- O desenvolvemento de novos ámbitos para xestionar, aproveitar e mellorar de forma continuada as enormes cantidades de información xeradas. A aplicación no sector público das técnicas de BigData para a xestión requirirá **novos enfoques de análises e novas infraestruturas.**

O Goberno da información como activo da Administración ten por obxecto asegurarse que os datos son sempre fiables e válidos en cada contexto de negocio, que a súa calidade se mantén ao longo do tempo e que existen mecanismos de control sobre quen pode facer que cos datos en cada momento. Todo iso co obxectivo de consolidar os datos como un activo corporativo de gran valor de xestión e goberno.

Para dar cobertura aos obxectivos expostos neste eixo estratéxico, propónse actuar nas seguintes liñas estratéxicas:

Goberno da información e xeración do coñecemento

- Modelo de datos corporativo da Administración pública
- Cadro de mandos da Administración. Marco analítico da información.
- Infraestruturas avanzadas de xestión da información. Cara o BigData.

6.3.1 Modelo de datos corporativo da Administración pública

Abordarase o deseño e desenvolvemento dun modelo de bases de datos corporativos da Administración pública que permita establecer **estruturas de datos comúns nos sistemas de xestión tanto corporativos como de carácter sectorial**. Este modelo permitirá: conseguir información homoxénea en servizos e tramites, así como mellorar a calidade da información de referencia. Esta infraestrutura de datos permitirá tamén establecer o punto de relación coa Administración Xeral do Estado.

Iniciativa Sistema de Información Administrativa de Galicia.

O SIAGA permitirá xestionar os principais datos mestres que dan soporte á tramitación administrativa da Xunta, permitindo deste xeito simplificar o seu mantemento e calidade de contidos. O SIAGA incluírá todos aqueles elementos de información que recollen a estrutura e infraestrutura da Administración pública galega, e que serán susceptibles de ser utilizados por outros sistemas de información.

O SIAGA xestionará, entre outros, os seguintes **activos de información**:

- Os procedementos administrativos, trámites e servizos públicos dixitais.
- A estrutura organizativa da Administración pública.
- As oficinas de rexistro e atención á cidadanía.
- As ubicacións e centros da Administración pública galega.
- As normas que regulan a tramitación administrativa.

O SIAGA terá na súa definición as seguintes consideracións adicionais: establecerase aberto á **incorporación das entidades locais e outras Administracións galegas**; se integrará a compoñente de **xeorreferenciación**; plantearase nun contexto de xeración de **datos abertos** e dispoñible para a súa reutilización.

O sistema de información constará de:

- As aplicacións de xestión, consulta e difusión desta información.
- O catálogo de servizos tecnolóxicos para a utilización do mesmo polo resto de sistemas de información.
- Os servizos e procedementos de sincronización do repositorio cos equivalentes a nivel estatal (DIR3, SIA, VUDs).
- Identificación e definición dos procedementos de mantemento por parte das unidades xeradoras de información.

O SIAGA permitirá enriquecer os contidos, simplificar a xestión, e mellorar a difusión de: a “**Guía de procedementos e servizos**” publicada na Sede Electrónica da Xunta de Galicia, e do “**Inventario de Información Administrativa**” nos termos establecidos polo Esquema Nacional de Interoperabilidade no seu artigo 9.

Iniciativa Xestión de identidades na Administración dixital

Un adecuado control de acceso á información nunha contorna cun volume inmenso de datos, cunha gran cantidade de usuarios (cidadáns, empresas, outras Administracións Públicas, empregados públicos, etc.) con moi distintos roles e perfís nun contexto tecnolóxico con decenas de distintos sistemas e tecnoloxías convértese nun reto moi complexo de alcanzar.

É por iso que se fai necesario pór en marcha **un sistema integral de xestión que permita establecer unha política corporativa de goberno da identidade no ámbito da Administración dixital**, co fin de protexer adecuadamente os activos de información e a súa privacidade, mentres que ao mesmo tempo facilítase o seu acceso ás persoas que teñen lexítima autorización para acceder aos mesmos.

Este sistema achegará múltiples beneficios entre os que destacan:

- Permitirá facilitar o acceso dunha maneira mais amigable aos usuarios, xeneralizando prácticas como o single sign-on (que evita ter que autenticarse de novo en cada sistema ao que se accede), ou o acceso a través de múltiples mecanismos de identificación e autenticación, tales como usuario e contrasinal, certificados electrónicos (eDNI ou tarxeta de empregado público), claves dun só uso, acceso a través de datos precompartidos, entre outros.
- Evitará dun modo máis efectivo os accesos non autorizados, permitindo aplicar políticas consistentes de seguridade da información e tendo un maior control sobre o cumprimento destas políticas.
- Simplificará o modelo de xestión de control de accesos e farao mais eficiente ao centralizalo, evitando que se teñan que definir e aplicar políticas individuais en cada sistema por separado.

Outras vantaxes deste sistema inclúen facilitar o cumprimento normativo, en especial a relativa a protección de datos de carácter persoal, e a auditoría de accesos.

Iniciativa Perfil dixital do cidadán, empresa.

Co obxectivo de establecer unha información global e homoxénea, que se poida facilitar ao interesado, sen afectar a necesaria protección de datos, se establecerá un conxunto mínimo de datos que cada sistema de información debe facilitar ao perfil dixital dun terceiro (cidadán, empresa,...) na súa relación coa Administración pública.

O perfil estará **accesible dende a carpeta do cidadán**, na sede electrónica da Xunta de Galicia.

Este perfil poderase enriquecer coa información complementaria dispoñible do cidadán vinculada a actividade na sede electrónica, consultas, intereses e calquera outro tipo de información que resulte útil para personalizar os servizos, anticiparse á demanda e, en definitiva, aportar un maior valor á cidadanía.

6.3.2 Sistema de avaliación da calidade das políticas públicas

O proxecto de “*Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e de boa Administración*”, fai especial fincapé na avaliación das políticas públicas e os servizos públicos prestados, como ferramenta necesaria para a mellora dos mesmos.

Iniciativa Construción do sistema de información para a avaliación das políticas públicas

Construción do sistema de información, xestión e difusión da información e indicadores para acompañar este proceso de avaliación das políticas públicas e os servizos públicos prestados.

A difusión cara a cidadanía establecerase a través do “Barómetro de calidade”

6.3.3 Cadro de mandos da Administración pública. Marco analítico da información.

A transformación de información en achega de valor é un dos principais retos do desenvolvemento dos sistemas TIC na Administración pública. **Os sistemas de análise de información teñen como finalidade reunir e utilizar a información co fin de dar soporte e mellorar o proceso de toma de decisión.** Poñen a disposición dos ámbitos de xestión de información actualizada, xerada no eido dos sistemas operacionais, e estruturada segundo as necesidades de decisión.

E por elo que a implantación dunha **arquitectura corporativa de sistemas de análise de información** persegue constituír un marco ordenado de traballo e referente para avanzar cara unha plataforma global integrada de análise de información para o conxunto dos departamentos da Administración pública galega.

Non se trata unicamente de poñer en marcha unha contorna tecnolóxica, senón tamén de por en marcha un xeito común de deseñar e desenvolver sistemas de análise de ámbitos sectoriais, de xeito coherente que permita avanzar cara un verdadeiro cadro de mandos corporativos.

É obxectivo desta liña de actuación, avanzar facilitar medios para a análise de información relativo á Administración pública desde un punto de vista horizontal a toda ela, transcendendo a visión sectorial. **Até acadar o cadro de mandos ou sistema de información analítico da Administración pública galega.**

Os cadros de mando terán **tres perfís** correspondentes a tres ámbitos de decisión:

- Perfil estratéxico a nivel de elaboración e seguimento de políticas públicas.
- Perfil directivo a nivel de seguimento no seu ámbito de competencia e na súa relación cos indicadores e métricas do contorno.
- Cidadanía acceso aos indicadores de interese para a cidadanía.

Traballárase en 3 liñas: definición e creación dunha infraestrutura corporativa de sistemas de análises de información; o desenvolvemento de sistemas de análises en ámbitos sectoriais nos que non se teña avanzado nesta liña; e na construción dun sistema de análise troncal e horizontal a toda a Administración.

Iniciativa Infraestrutura corporativa dos sistemas de análise de información

Definición e construción da arquitectura tecnolóxica, funcional e organizativa dos sistemas de análise corporativo de información.

- Definición e coordinación dos criterios corporativos da arquitectura de Bussiness Intelligence (Intelixencia de Negocio).
- Desenvolvemento e evolución dos elementos corporativos de Administración dos sistemas de análise.

Iniciativa Sistema de información analítica corporativa. Cadro de mandos integral (CMI)

O número de sistemas transaccionais é elevado, e están acadando un estado importante de madurez. Isto permite avanzar no análise de información de forma transversal, de xeito conxunto a varios ámbitos.

A implantación dun sistema de información analítica horizontal na Administración pública, dará a oportunidade de vincular variables de distintos sistemas, e de transformar os datos en información de valor, que poida ser utilizada para establecer accións de transformación, contando cunha base sólida e contrastada.

Estableceráse o conxunto de métricas e indicadores corporativos que permitan ter unha visión global da actividade da Administración pública nos diferentes eidos de actuación. Deste conxunto derivará:

- Sistema de información para a avaliación das políticas públicas.
- Cadro de mando para a cidadanía, que mellorará as iniciativas de transparencia levadas a cabo.

Iniciativa Cadro de mandos especializados: eAdministración e Recursos Humanos

Co obxectivo de realizar un seguimento do impacto das actuacións vinculadas ao desenvolvemento da Administración electrónica, e das iniciativas incluídas neste plan, se abordará o desenvolvemento dun sistema de análise. Se inclúen as métricas e indicadores relativos a evolución, uso e impacto das principais iniciativas vinculados a Administración electrónica. Os seus obxectivos serán:

- Medición do grao de impacto das iniciativas de Administración electrónica
- Planificación anticipada en base a información consolidada.
- Asegurar a fonte de información ante a toma de decisións

Nas actuacións deste plan se inclúe tamén o sistema de análise de Recursos Humanos baseado nos sistemas de información vinculados á xestión da actividade e vinculacións dos empregados públicos.

6.3.4 Infraestructuras avanzadas de xestión da información. Cara o BigData.

O “Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020”. debe avanzar cara os novos escenarios ao que se enfrentan as Administracións no aproveitamento das tecnoloxías para a xestión do público.

A economía dos datos e o desenvolvemento de servizos e produtos ao seu ao redor será un factor determinante na economía. A velocidade coa que crecen os datos é vertixinosa. Estímase que a cifra se dobra cada dous anos. O gran fluxo de datos (Big Data), froito da interacción en rede, cambia a visión sobre os problemas, o alcance das solucións e o modelo de xestión pública. As Administracións Públicas deben prepararse para dixerir, comprender, analizar, e interiorizar este volume disruptivo de datos sociais e económicos. Trátase dun gran reto, pero tamén dunha oportunidade para que saquen un mellor rendemento ao enorme potencial de coñecemento que teñen os datos cando se analizan.

Ata o de agora os progresos maiores se teñen feito no deseño e execución de sistemas avanzados de recollida de información. A utilización de os sistemas de análises desde o punto de vista funcional é unha realidade, e a análise de información empézase a consolidar, e coa iniciativa anterior conseguírase a normalización do uso da información analítica.

“Big Data” é un termo aplicado a conxuntos de datos que superan a capacidade do software habitual para ser capturados, xestionados e procesados nun tempo razoable. No sector de tecnoloxías da información e a comunicación, “Big Data” é unha referencia aos sistemas que manipulan grandes conxuntos de datos (ou data sets). As dificultades máis habituais nestes casos céntranse na captura, o almacenado, procura, compartición, análise, e visualización. Así téñen que terse en conta o volumen de datos, a velocidade de tratamento dos datos, a variedade dos datos e formatos, o valor dos datos.

Algunhas organizacións internacionais están a seguir liñas de traballo que teñen por obxectivo procurar que o “Big Data” se integre gradualmente na Administración como elemento fundamental que informe a adopción de decisións e a articulación de políticas concretas.

Nas fases iniciais deste plan deberá analizarse a evolución do contexto BigData, deberán identificarse os ámbitos nos que achegue maior valor na prestación do servizo público, e se establecerá o seu posicionamento na estratexia de xeración de coñecemento. Na segunda metade de execución do plan abordaráse o inicio de utilización de infraestruturas neste contexto, que se apunta de gran interese en eidos como o turismo no coñecemento dos hábitos do turista, na sanidade, na ciencia, na execución das políticas públicas.

Iniciativa Análise do impacto BigData.

Elaboración da “**Análise de impacto do BigData na Administración pública galega**”. Desta análise sairá o plan de acción concreto neste ámbito de xestión da información e prestación do servizo público.

Do resultado desta análise resultará:

- Selección do sector de negocio no que o seu aproveitamento sexa maior.
- Infraestrutura tecnolóxica necesaria.
- Posta en marcha dunha primeira iniciativa de aproximación.

6.4 REUTILIZACIÓN DE DATOS PÚBLICOS. CATÁLOGO DE DATOS ABERTOS

A apertura e reutilización da información do sector público (RISP) é un ámbito de relevancia crecente nas Administracións públicas. Por unha banda a apertura de información posibilita o establecemento de **mecanismos de transparencia, así como de espazos para a participación e a colaboración dos cidadáns**, favorecendo un sistema democrático máis eficiente. Por outra, a reutilización da información producida polas Administracións públicas, potencia a oferta de **novos produtos e servizos dixitais**, dinamizando a actividade económica e empresarial, e xerando en última instancia, un valor para a sociedade no seu conxunto.

E tampouco é menor a importancia que ten para a **reutilización dentro da propia Administración**, como reutilizadora da información xerada por cada departamento.

En 2012 a Xunta de Galicia puxo en marcha o portal de datos abertos Abert@s e o catálogo de datos abertos, baseados no concepto OpenData, dispoñibles na Administración pública, de forma progresiva ampliouse o catálogo dispoñible así como se foi enriquecendo semánticamente algúns dos seus conxuntos de datos.

É obxectivo deste plan impulsar a apertura de datos en todos os organismos do sector público e promover a súa reutilización: incrementar a calidade e cantidade de conxuntos de datos abertos en base ás demandas da cidadanía, do sector infomediario, da propia Administración; sistematizar a incorporación de información ao catálogo; potenciar e mellorar as ferramentas de difusión; fomentar a reutilización entre a propia Administración e os axentes reutilizadores; aliar iniciativas autonómicas de datos abertos e federación con ámbitos estatais para lograr unha maior difusión.

Buscaranse novas vías de crecemento de OpenData ao redor de temáticas específicas en ámbitos xa activos a nivel da Comisión Europea, e outros organismos internacionais, como poden ser os datos culturais, do territorio ou do ámbito económico.

O conxunto de iniciativas que se indican a continuación quedarán recollidas nun desenvolvemento específico deste plan “**Análise e Plan de acción para a evolución da iniciativa OpenData Abert@s**”

Reutilización de datos públicos. Catálogo de datos abertos.

- Catálogo de datos abertos.
- Comunicación, consumo, participación e revisión de impacto.

6.4.1 Catálogo de datos abertos da Administración pública.

O conxunto de datos públicos reutilizables debe focalizar os seus esforzos naqueles que se consideren de alto valor, polo seu impacto no sector infomediario e polo seu interese para a cidadanía.

Iniciativa Catálogo de datos abertos enriquecido

Establecerase unha metodoloxía de mellora continua do catálogo de datos abertos:

- **Incorporación de novos conxuntos de datos**, tendo en consideración a incorporación de conxuntos de datos de alto valor. Abordaranse temáticas concretas establecidas nas estratexias do marco das iniciativas de “transparencia e bo goberno”, nos compromisos da Comisión Europea ou nas propostas dos organismos internacionais referente na materia como OpenData Census ou O G8 Open Data Charter: Territorio, vivenda e transporte; Medio Ambiente; Administración Pública; Economía, empresa e emprego; Ensino e formación; Cultura, lecer e deporte; Ciencia e tecnoloxías.
- **Enriquecemento semántico dos datos**, publicación de datos fomentado a variedade de formatos e a representación segundo as normas técnicas de interoperabilidade (NTI).
- **Fomento de xeración dos conxuntos de datos** desde o sistema de información orixe, evitando os procesos de preparación, e garantindo o mantemento continuado da vixencia da información.

Para a elaboración deste catálogo, establecerase un **plan anual de conxuntos de datos a incorporar ao catálogo de datos abertos**; establecerase un procedemento de incorporación de datos reutilizables.

O catálogo e o plan serán acordados no marco da **Comisión de Seguridade e Goberno Electrónico**.

Iniciativa Portal Abert@s e evolución da base tecnolóxica para a reutilización.

Un aspecto fundamental das iniciativas de reutilización é a facilidade de acceso á información reutilizable. Será obxecto desta liña a mellora da base tecnolóxica que soporta o catálogo de datos e en especial o portal de difusión:

- **Mellora do acceso ao catálogo:** Revisión do deseño para reducir a complexidade visual e racionalizar o deseño, primando a simplicidade e a accesibilidade; utilizando deseño persuasivo que destaque os ámbitos de maior interese. Revisión dos criterios de catalogación e mellora das procuras. Incorporación de visualizacións.
- Orientación do portal como **espazo de encontro para reutilizadores**.
- Incorporación e publicación de **indicadores relativos** a dispoñibilidade e o consumo:
 - En canto ao catálogo: indicadores relativos a temáticas, formatos, organismos promotores, periodicidade de actualización, ...
 - En canto ao consumo: conxuntos de maior interese, popularidade por temáticas ou formatos, ...

Iniciativa Aliñamento con outras Administracións

O catálogo de datos abertos e portal de datos abertos promoverán a incorporación o aliñamento con iniciativas de outras Administracións no ámbito autonómico, especialmente a universidade e as entidades locais. Configurando o **catálogo autonómico de datos abertos**.

A difusión do catálogo de datos abertos vese reforzada coa súa presenza en iniciativas de ámbito territorial maior. O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia está federado coa iniciativa estatal “Aporta”, que se establece como o catálogo de datos a nivel estatal. Promoverase a **federación cos catálogos de datos estatais** ou doutras Comunidades.

6.4.2 Comunicación, consumo, participación e revisión de impacto

A reutilización de información do sector público supón unha oportunidade de desenvolvemento de novos servizos e de dinamización dun sector económico relevante. Debe fomentarse a reutilización e o acceso a información, pero tamén é relevante coñecer o retorno que esa reutilización supón. Debe manterse unha **comunicación continuada coa comunidade de reutilizadores de datos e usuarios da información derivada** dos mesmos.

Iniciativa Difusión e rede de reutilizadores.

Xunto co plan anual de conxuntos de datos a incorporar ao catálogo, establecerase accións informativas e promocionais en medios on-line, e redes sociais.

Promoveranse reunións de reutilizadores: profesionais de distintos ámbitos relacionados coa explotación de OpenData; emprendedores; profesionais de contidos e forzas de venda; empresas de sector e posibles financiadores de proxectos de reutilización.

Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020

7 INSTRUMENTOS DE TRANSFORMACIÓN

7.1 GOBERNANZA TECNOLÓXICA. USABILIDADE E CALIDADE

Un elemento imprescindible para a expansión e consolidación homoxénea da Administración electrónica é a coordinación das iniciativas tecnolóxicas e de utilización das mesmas. É relevante:

- A utilización de criterios e compoñentes comúns de desenvolvemento da Administración electrónica. Favorecendo a reutilización.
- A revisión continuada da usabilidade dos sistemas e servizos dixitais.
- A revisión continuada do adecuado dos sistemas de información, garantindo a calidade da información xerada ou posta a disposición da cidadanía.
- Actuacións para a adaptación aos criterios e normas técnicas do ámbito deste plan. En especial os Esquemas Nacionais de Interoperabilidade e Seguridade.

Gobernanza tecnolóxica. Usabilidade e calidade

- Arquitectura tecnolóxica da Administración e goberno dixitais.
- Adecuación as normas técnicas de interoperabilidade e seguridade.
- Calidade e usabilidade dos servizos dixitais.

7.1.1 Arquitectura tecnolóxica da Administración e Goberno dixitais

Elaboración e publicación dos documentos tecnolóxicos de arquitectura para o desenvolvemento de sistemas con compoñentes da Administración electrónica, da presenza na web e de goberno do dato. A súa finalidade é facilitar o desenvolvemento de novos sistemas e servizos nun contexto de aproveitamento e reutilización.

Iniciativa Guías tecnolóxicas de iniciativas do plan

O conxunto de iniciativas que se recollen neste plan están soportadas polo establecemento dos criterios tecnolóxicos de desenvolvemento de sistemas e servizos así como de utilización dos mesmos. Estes criterios traducense na existencia do conxunto de guías técnicas de desenvolvemento.

Estas guías estarán dispoñibles tanto para os proxectos promovidos pola Amtega, como para aqueles de outros ámbitos da Administración pública.

Se establecen os espazos de difusión das devanditas guías.

Iniciativa Catálogo de compoñentes comúns e servizos de integración

De igual modo que se indica no apartado anterior, o conxunto de iniciativas que se recollen neste plan irán xerando compoñentes tecnolóxicos comúns que se poderán utilizar e reutilizar no desenvolvemento de novos servizos e sistemas da propia Administración.

7.1.2 Adecuación ás normas técnicas de interoperabilidade e seguridade

A interoperabilidade, a reutilización e a seguridade son conceptos fundamentais no desenvolvemento da Administración electrónica e os servizos públicos dixitais. A normativa vixente establece dúas normas de referencia, cun amplo desenvolvemento técnico. Estamos a falar de:

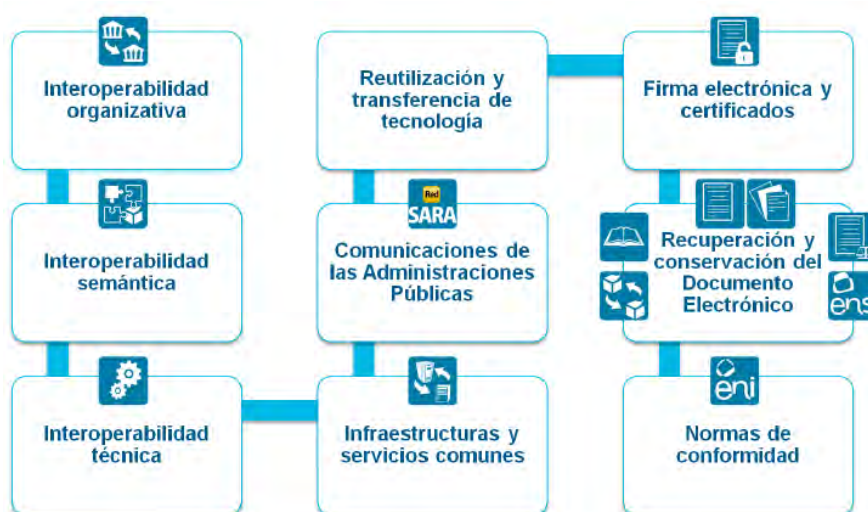
- **Esquema Nacional de Interoperabilidade (ENI)**, que establece os principios e directrices de interoperabilidade no intercambio e conservación da información electrónica por parte das Administracións públicas.
- **Esquema Nacional de Seguridade (ENS)** que ten por obxecto establecer a política de seguridade na utilización de medios electrónicos e está constituído por principios básicos e requisitos que permitan unha protección adecuada de la información.

Iniciativa Adecuación continuada ao Esquema Nacional de Interoperabilidade

O Real Decreto 4/2010, de 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Interoperabilidade no ámbito da Administración Electrónica establece, na súa disposición adicional primeira, o desenvolvemento da serie de Normas Técnicas de Interoperabilidade que son de obrigado cumprimento por parte das Administracións públicas: Catálogo de estándares; Documento electrónico; Dixitalización de documentos; Expediente electrónico; Política de sinatura electrónica e de certificados da Administración; Protocolos de intermediación de datos; Relación de modelos de

datos; Política de xestión de documentos electrónicos; Requisitos de conexión á Rede de comunicacións das Administracións Públicas españolas (SARA); Procedimentos de copiado auténtico e conversión entre documentos electrónicos, así como desde papel u outros medios físicos a formatos electrónicos; Modelo de Datos para o intercambio de asentados entre as Entidades Rexistradas; Reutilización de recursos de información.

A través desta iniciativa se plantea dar cobertura ás distintas normas técnicas. Para asegurar o cumprimento de cada un dos requisitos se tomará como referencia a “*Guía de adecuación ao ENI*” na que se detalla o listado de recursos de información necesarios:



Iniciativa Adecuación continuada ao Esquema Nacional de Seguridade

O Real Decreto 3/2010, de 8 de xaneiro, regula o Esquema Nacional de Seguridade.

Para abordar a adecuación continuada ao ENS, levase a cabo un plan complementario a este: O Plan de seguridade da información, que será aprobado tamén pola “Comisión de Seguridade e Goberno Electrónico”. Este plan avanzará no establecemento dos medios para o cumprimento das directrices establecidas no ENS.

7.1.3 Calidade, usabilidade e accesibilidade dos servizos dixitais

Un dos obxectivos expresados neste plan é a mellora dos servizos públicos dixitais, tanto na **súa usabilidade, na súa accesibilidade, na súa calidade e na súa utilización**.

Para lograr que o grado de usabilidade de un sistema de información cubra as expectativas, é indispensable manter un proceso de avaliación constante e continua que permita unha mellora continua en beneficio dos usuarios, proporcionando desta forma unha mellor experiencia de uso. Existen varias dimensións para avaliar a usabilidade dun sistema de información: a estrutura ou operación, a información ao usuario, a intuición, a aparencia, o contido e a opinión xeral, a partir do cal pódese obter información valiosa que permita optimizar o funcionamento do sistema.

Pero tamén é relevante garantir que o uso dos sistemas de información é conforme ao previsto, así como que a calidade de información é a prevista.

Iniciativa Revisión continuada de uso e usabilidade

Formalizaráse unha actividade de revisión continuada da usabilidade dos servizos de información, do uso axeitado dos mesmos, da calidade da información derivada.

Desta actividade derivarán actuacións de mellora dos sistemas de información, dos plans de formación no uso dos sistemas e na difusión dos sistemas de información.

Iniciativa Unha eAdministración inclusiva

Se promoverán de xeito xeral as iniciativas que faciliten o acceso aos servizos dixitais con independencia da capacidade económica ou de alfabetización dixital (oficinas avanzadas de atención presencial, redes CeMIT,...); así como as iniciativas que simplifican o acceso as persoas con discapacidade (tradución texto voz, sistemas de acceso ás persoas xordas, ...) ou o cumprimento da normativa de accesibilidade nos portais web ou sedes electrónicas (UNE 139803:2012)

7.2 COORDINACIÓN E BASE NORMATIVA

Tanto o desenvolvemento da Administración electrónica como a consolidación dunha Administración e goberno no contexto dixital deben abordarse desde un ámbito corporativo e global que garanta un modelo único de relación co cidadán e un modelo transversal e homoxéneo de desenvolvemento dentro da propia Administración pública. As liñas básicas do proceso de modernización da Administración se deben levar a cabo mediante actuacións transversais e coas premisas da coordinación institucional e a cohesión de esforzos. Así mesmo deben estar normativamente regulamentadas para establecer as garantías xurídicas e de confianza no uso dos servizos dixitais.

Coordinación e base normativa

- Órganos de coordinación
- Consolidación da base normativa.

7.2.1 Órganos de coordinación

Os órganos de coordinación deben establecerse nos diferentes ámbitos da Administración pública.

Iniciativa Comisión de Seguridade e Goberno Aberto

O 30 de Xuño de 2014 se publica no DOG o “Decreto 73/2014, do 12 de xuño, polo que se crean e regulan os órganos colexiados con competencias en materia de seguridade da información e goberno electrónico da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia”. Creanse neste decreto os instrumentos de coordinación e impulso da Administración e goberno dixitais. Inclúe 3 subcomisións:

- Subcomisión de Seguridade.
- Subcomisión de Interoperabilidade e Administración Electrónica.
- Subcomisión de Presenza Web e Goberno Aberto.

Estas tres subcomisións, e a mencionada comisión serán o instrumento transversal que garantirá a aplicación coordinada e cohesionada das medidas e actuacións desenvolvidas neste plan.

Iniciativa Comité Sectorial de Administración Electrónica

O **Comité Sectorial de Administración Electrónica** é o órgano de coordinación e cooperación estatal en materia de Administración dixital. No seo deste Comité existe unha serie de Grupos de Traballo técnicos para compartir experiencias e boas prácticas ou para a realización de proxectos en colaboración. A Xunta de Galicia, a través da Amtega participará nos devanditos grupos co obxecto de valorar as iniciativas levadas a cabo por outras Administracións e para coordinar esforzos conxuntos en materia de infraestruturas comúns e normalización.

Os grupos actuais do Comité son: Identidade dixital; Telecomunicacións integradas; Observatorio, indicadores e medidas; Interoperabilidade; Intermediación e servizos; Seguridade; Provedores e contratación TIC; Reutilización e RISP; Planificación e gobernanza

Iniciativa Coordinación coas entidades locais – Nodo da Administración electrónica.

Desenvolvemento efectivo dos instrumentos de cooperación coas entidades locais e outras administracións de territorio, naqueles temas de interese común e compartido.

A Xunta de Galicia constitúese nun nodo de coordinación e acceso das entidades locais á rede SARA e iniciativas coordinadas nos diferentes niveis de Administración: local, autonómica e estatal.

7.2.2 Consolidación da base normativa

Durante a execución do “*Plan de Modernización 2010*”, desenvolveuse o marco normativo que serviu de referencia para a posta en marcha da Administración electrónica e o desenvolvemento de servizos públicos dixitais. Destacan neste eido:

- *Decreto 198/2010, do 2 de decembro, polo que se regula o desenvolvemento da Administración electrónica na Xunta de Galicia e nas entidades dela dependentes.*
- *Decreto 191/2011, do 22 de setembro, de organización e funcionamento dos rexistros da Administración xeral e das entidades públicas instrumentais da Comunidade Autónoma de Galicia.*
- *Decreto 201/2011, do 13 de outubro, polo que se regula a presenza da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia na internet.*

Durante o desenvolvemento deste plan deberá abordarse a actualización da normativa e das normas técnicas de desenvolvemento. Este marco estará condicionado polo desenvolvemento da lexislación estatal e autonómica, entre eles o “*anteproxecto de lei do procedemento administrativo común das Administracións públicas*”, ou os proxectos de lei autonómicos xa mencionados de “*garantía de calidade e boa Administración*” e de “*transparencia e bo goberno*”.

Iniciativa Actualización e desenvolvemento normativo

Deberase actualizar a normativa autonómica en base ao novo desenvolvemento estatal e a evolución dos proxectos a desenvolver neste ámbito.

Iniciativa Desenvolvemento regulamentario das normas técnicas de desenvolvemento.

A normativa e o desenvolvemento de novas iniciativas implicará o desenvolvemento das normas técnicas de aplicación. Entre outros

- **Marco de interoperabilidade:** Directrices da Xunta de Galicia en materia de interoperabilidade. Establecemento do protocolo de incorporación de novos servizos de interoperabilidade, e regulación do inventario de información administrativa.

- **Protocolo de arquivo e documento electrónicos:** Formatos, estruturas e condicións de uso e conservación que permitan a xestión de expedientes e documentos a longo prazo, a interoperabilidade e a súa remisión e puesta a disposición.
- **Protocolo de dixitalización e compulsa electrónicas:** A través deste protocolo definiránse os procesos de dixitalización e compulsa que permitan garantir a fidelidade, exactitude, autenticidade e integridade do documento dixitalizado.

Promoveráse o desenvolvemento de normas técnicas para a estandarización no ámbito territorial galego. Exemplo diso poden ser as normas técnicas para a o uso de códigos de verificación electrónica (CVE) ou para o intercambio de modelos de datos entre organismos galegos.

7.3 ADAPTACIÓN AO CAMBIO E ESTÍMULO DA DEMANDA

As Administracións, e as persoas que traballan nelas, atópanse ante o reto de dar resposta ás continuas e cambiantes necesidades dunha cidadanía cada vez máis esixente. As Administracións deben, para poder ofrecer unha adecuada resposta en tempo e forma, ofrecer maiores niveis de calidade dos servizos e, en consecuencia, xerar valor social.

Pero ademáis de empregados capacitados e servizos dispoñibles, é necesario que os servizos respondan realmente ás demandas dos cidadáns. Deberá fomentarse o coñecemento e posibilidade de utilización dos servizos dixitais. A súa razón última é que sexan útiles e non o serán se non se utilizan.



Inclúense neste apartado actuacións en:

Estímulo da demanda e adaptación ao cambio

- Formación e participación do empregado público.
- Fomento do uso das canles dixitais por parte da cidadanía.

7.3.1 Formación e participación do empregado público

A formación dos empregados públicos, como en calquera gran organización, é esencial nun dobre sentido, por unha banda dende o punto de vista organizativo, permite mellorar as capacidades de desempeño das actividades; e por outra banda repercute nos propios traballadores que se senten máis e mellor integrados na organización.

Elementos imprescindibles para desenvolver estas capacidades son:

- A **información, formación e adaptación das capacidades do empregado público** para participar e aproveitar os beneficios dun contexto dixital, son imprescindibles para a asunción de novos procedimentos de traballo.
- A **capacidade de innovación e creatividade** dos empregados públicos. A través da creación de grupos de traballo multidisciplinares e posta en marcha de iniciativas resultantes destes grupos.

O retorno desta actuación determinase en termos de maior efectividade na actividade, e unha mellor prestación do servizo ao cidadán.

Diseñarase de xeito coordinada cos órganos competentes en formación ás actuacións que integren de forma ordinaria a formación en Administración electrónica como elemento básico da formación do empregado público.

A formación e participación do empregado público se establece, a priori, en tres niveis, que poderán ser revisados na concreción dos plans de formación.

Iniciativa Canle de difusión da Administración dixital. Formación continua, información e autoformación.

Elaboración e publicación continuada de elementos de formación didácticos e de difusión, accesibles por todos os empregados públicos. Incorporando canles de difusión e participación, a partir da intranet ou as canles que se consideren.

Iniciativa Plan de formación na Administración electrónica e dixital

Incorporación destas materiais nos plans de formación da EGAP. Continuación cos plans de acreditación dixital, e acreditación dixital avanzada.

Incorporación dos temarios básicos do acceso á Administración pública dos conceptos básicos da administración dixital.

Contemplarase accións formativas especializadas orientadas a colectivos concretos que requiran un coñecemento diferenciado do ámbito da Administración dixital, tales como persoal de intervención ou asesores xurídicos.

Iniciativa Innovación e creatividade do empregado público

Este proxecto ten por obxecto establecer e implantar un modelo de innovación pública na Xunta de Galicia. Este modelo articularase fundamentalmente a través da creación de grupos de traballo multidisciplinares con profesionais de distintas Consellerías e organismos públicos dependentes da Xunta de Galicia ao redor de temas de interese no desenvolvemento da Administración e goberno dixitais.

Apoiarase nunha plataforma para promover e facilitar o traballo colaborativo e a xestión do coñecemento de maneira transversal na propia Xunta e con outras Administracións territoriais. Este sistema permitirá establecer e dinamizar grupos temáticos de traballo ou de interese, compartir información de maneira máis aberta e natural, a co-elaboración de documentos e, en xeral, a colaboración entre profesionais da Administración galega.

7.3.2 Fomento do uso das canles dixitais pola cidadanía

A sostibilidade da infraestrutura e servizos dixitais, está tamén vinculada ao uso e aproveitamento que se fai deles por parte da cidadanía.

O éxito dun servizo virá dado polo uso e efectividade que acada. Esta actividade debe acompañar o desenvolvemento deste plan dende a definición dos servizos a por en marcha ata a implantación efectiva do mesmo. Ten como finalidade promover o uso das canles electrónicas por parte dos cidadáns e empresas.

Iniciativa Plan de fomento do uso da Administración dixital para cidadáns e empresas

Inclúe un conxunto de iniciativas nos seguintes ámbitos:

- a) **Selección de iniciativas, procedementos ou servizos chave:** A partir da análise de uso de servizos ou de potencial uso de servizos, dos potenciais destinatarios, se fomentarán e impulsarán aqueles ámbitos que supoñan un maior beneficio en termos de aproveitamento de uso dos servizos. Adicionalmente acompañaranse de medidas de aumento da usabilidade:
- **Usabilidade,** facilitando o uso das canles como a sede electrónica ou o portal de notificacións electrónicas por parte dos cidadáns. Forman parte desta estratexia a simplificación do acceso e sinatura dos trámites con ferramentas como Chave365, ou o uso de datos coñecidos por ambas as partes para realizar solicitudes, aumentar os navegadores soportados, aumentar o número de certificados, eliminar as restricións ao tamaño dos ficheiros, etc.
 - **Incentivación:** Incorporación da obrigatoriedade de presentación electrónica en procedementos cuxo colectivo destinatario teña accesibilidade aos medios electrónicos. Así mesmo, propónse o establecemento de incentivos aos cidadáns.
 - **Segmentación:** parece conveniente a realización de plans específicos orientados a segmentos determinados. Por elo, en primeiro lugar deberase identificar a que segmentos van destinados un elevado número de procedementos (pais, estudantes, etc.) e estudar medidas específicas de fomento do uso dos servizos electrónicos.
- b) **Divulgación, formación e intermediación do uso de servizos:** Aborda a problemática de informar que existe un servizo, capacitar no uso ou acompañar no seu uso.
- **Divulgación,** realizando accións xeneralistas e específicas de divulgación tales como publicidade institucional, participación en foros, encontros e xornadas, realización de xornadas divulgativas específicas e a creación dun blogtemático de Administración dixital.
 - **Formación,** realizando actividades de formación a cada un dos colectivos obxectivos identificados. Para iso, propóñense accións tales como incorporación de vídeos explicativos na sede electrónica (que é a sede ou como configurar o meu equipo, por exemplo), realización de xornadas formativas a usuarios de colectivos clave, preparación de "on-line" á cidadanía, mellora da FAQ da sede, formación intensiva ao 012 para especializarse en resolver as incidencias e cuestións relativas a Administración dixital, entre outras. Utilización da rede distribuída de centros CeMIT para dotar de mais capilaridade territorial ás accións formativas.
 - **Intermediación:** propónse permitir a participación doutros axentes que incentiven a presentación de solicitudes por medios electrónicos. Estes axentes poderán ser funcionarios habilitados para a presentación electrónica, asociacións ou colectivos de usuarios (cámaras de comercio,

sindicatos, etc.) así como outra serie de intermediarios tales como oficinas agrarias, etc

Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020

8 ORZAMENTOS, AVALIACIÓN E SEGUIMENTO DO PLAN

8.1 ESTIMACIÓN ORZAMENTARIA

A estimación orzamentaria de execución deste plan de acción no período 2015-2020 (6 anos) acada os 27,7M€, co seguinte desglose por dimensión de actuación e anualidade prevista:

	TOTAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MADUREZ ELECTRÓNICA	12.933.927,65	3.813.927,65	2.370.000,00	2.360.000,00	1.630.000,00	1.380.000,00	1.380.000,00
INNOVACIÓN NA ADMINISTRACIÓN	10.384.623,65	1.234.623,65	1.830.000,00	2.300.000,00	1.920.000,00	1.750.000,00	1.350.000,00
INSTRUMENTOS DE TRANSFORMACIÓN	4.460.000,00	260.000,00	800.000,00	850.000,00	850.000,00	850.000,00	850.000,00
Total Investimento (*)	27.778.551,30	5.308.551,30	5.000.000,00	5.510.000,00	4.400.000,00	3.980.000,00	3.580.000,00

(*) Neste investimento non se inclúen os ámbitos de dotación de equipamento nin o plan de adecuación ao Esquema Nacional de Seguridade, que se establecerán en plans propios de actuación.

Desglosado por fontes de financiamento resulta o seguinte:

POCTEP ARPAD	1.782.105,30
P.O.FEDER GALICIA 2007-2013	1.878.946,00
P.O.FEDER GALICIA 2014-2020	24.117.500,00
TOTAL	27.778.551,30

A aportación directa da Xunta de Galicia se establece nos termos de garantir a sostibilidade e continuidade de cada un dos sistemas ou proxectos que se poñen en marcha no mesmo.

Debe mencionarse tamén a vinculación deste plan co novo período de financiamento P.O. FEDER GALICIA 2014-2020, Dentro das grandes liñas estratéxicas que guían esta programación FEDER, establécese: *“Consolidación da Administración electrónica, e-Goberno e modernización tecnolóxica dos servizos públicos. A partir das actuacións desenvolvidas no período anterior, é imprescindible continuar co impulso decidido para a modernización das relacións con cidadás, empresas e outras Administracións, así como dentro da propia Xunta de Galicia. Para iso, a intervención proposta centrarase ao redor de:*

- *Mellorar, consolidar e evolucionar de maneira continuada os servizos públicos electrónicos postos en marcha.*
- *Incorporación de novos servizos avanzados que dean respostas ás continuas demandas da sociedade.*
- *Dinamización e potenciación da demanda dos servizos públicos facilitando o uso por parte de cidadáns, empresas e empregados”*

Esta estratexia se concreta no seu **Obxectivo Temático 2** recolle *“Mellorar o Acceso, Uso e Calidade das Tecnoloxías da Información e da Comunicación”*, e na **Prioridade de investimento:** *“PI.2.3.Reforzo das aplicacións das TIC para a Administración electrónica, o aprendizaxe electrónico, a inclusión electrónica, a cultura electrónica e a sanidade electrónica”*.

Recolle o seguinte obxectivo específico:

- **020c2 - OE.2.3.2.** “Reforzar o e-goberno, e-cultura e a confianza no ámbito dixital”

8.2 INDICADORES DE SEGUIMIENTO DO PLAN

O “**Plan de Administración e Goberno Dixitais 2020**” supón un amplo abano de actividades, de proxectos e de actuacións ao longo de un período de 6 anos.

Para abordar o seguimento detallado de execución e impacto do Plan, se elaborará o “**Plan Operativo Anual**”, no que constarán as **actuacións** concretas a abordar, os **orxamentos** detallados, así como os **indicadores de execución e de impacto**. Así mesmo, permitirá a revisión en base a evolución das iniciativas, así como as demandas de novos servizos.

Os **órganos de seguimento** serán:

- A Comisión de Seguridade e Goberno Electrónico.
- O Consello Reitor da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia.

O Plan Operativo anual quedará integrado no Plan de Acción anual da Amtega. E os resultados do mesmo quedarán integrados na súa memoria anual de execución.

A continuación indícase o conxunto básico de indicadores de carácter global do plan, que se centra no eido da tramitación administrativa como reflexo do grao de dixitalización acadado na xestión da Administración. Anualmente estableceranse indicadores específicos. Os indicadores deste plan quedarán tamén integrados no cadro de mando da Administración electrónica.

Indicador	Obxectivo 2020
% de procedimentos con presentación electrónica a través da sede electrónica ²	100%
% de procedementos con posibilidade de tramitación electrónica integral ³	40%
% de asentos en rexistro electrónico no sistema único de rexistro.	40%
Número de documentos/ano asinados electronicamente	400.000 documento
Número de certificados/ano consultados en servizos de interoperabilidade	300.000 certificados
Número de empregados públicos co expediente dixitalizado	100% dos empregados activos
Número de usuarios (cidadáns / empresas / outras Administración) que interactúan coa Administración pública mediante canles dixitais.	220.000

Adicionalmente farase un seguimento do Indicador de resultado establecido no P.O. FEDER Galicia 2014-2020 o obxectivo Temático / Prioridade de Investimento / Obxectivo Específico **020c2 - OE.2.3.2.**

² A porcentaxe se referirá aos procedementos publicados na “Guía de procedementos e servizos”.

³ A porcentaxe se referirá aos procedementos publicados na “Guía de procedementos e servizos”, e considerará a tramitación en contexto dixital dende a presentación ata a tramitación da xestión do procedemento.

- “Personas (16-74 anos) que interactuaron coa Administración por Internet para obter información en el último año sobre o total da poboación de ese grupo de idade”

O valor deste indicador se obterá mediante as enquisas correspondentes dos órganos de análise estatístico, e ten como obxectivo 2023 o 75% da poboación.

8.3 AFORROS DERIVADOS DO PLAN

As actuacións incluídas no “*Plan de Administración e Goberno Dixitais*” supoñen avanzar na simplificación e na eficiencia do funcionamento da Administración pública, e sobre todo supoñen minimizar ao cidadán o esforzo que implica a relación coa Administración pública.

Aínda que os aforros efectivos se irán determinando coa posta en marcha, pero sobre todo coa consolidación dos sistemas e novas formas de traballo, pódense facer as seguintes aproximacións iniciais:

En canto a redución de esforzo que supón ao cidadán a relación coa Administración pública, e aplicando o **método simplificado de cálculo de cargas administrativas**, establecido polo MINHAP e adoptado pola Xunta de Galicia, e estimando un crecemento moderado anual do 10% nos indicadores utilizados para o cálculo dende o punto de partida ata 2020, pódese estimar un **aforro mínimo anual ao remate do Plan de 31,4 M€** (aplicando estimacións moderadas de 350.000 presentacións de xeito electrónico cos documentos adxuntos; 1.000 certificados de autoservizo, e 300.000 certificados consultados a través de Pasaxe!), estas cifras irán aumentado na medida na que se incremente o uso e se consoliden os servizos dixitais.

No funcionamento da propia Administración, as vantaxes ou aforros mais evidentes veñen derivados de elementos como a xestión do documento electrónico fronte ao soporte papel. Estímase que a xestión anual de 400.000 documentos asinados electronicamente e a súa dispoñibilidade no Arquivo Electrónico Administrativo ou o envío de unhas 200.000 comunicacións electrónicas, permitirá **un aforro mínimo anual ao remate do Plan de 10,02 M€**, cifra que deberá ir incrementándose igualmente coa consolidación dos servizos dixitais e os procesos de dixitalización e integración de servizos no Arquivo Electrónico Administrativo.

