



Deputación
DA CORUÑA



Estratexia Dixital
da Coruña

A nosa razón de ser

Estratexia Dixital da Deputación da Coruña



”

A transformación da nosa sociedade e economía é un reto que require a implicación de todos: Administracións, organizacións e persoas.”

A NOSA RAZÓN DE SER

Nos últimos anos, a sociedade experimentou un cambio de paradigma nas relacións entre as persoas e as organizacións, evidenciando a necesidade de inmediatez e personalización na prestación de servizos dixitais de calidade. As expectativas dos cidadáns para coas súas Administracións puxo de manifesto a importancia das Tecnoloxías da Información e as Comunicacions (TIC) como ferramentas necesarias para comunicarnos, mantermos informados, seguir desempeñando o noso traballo con eficacia, ou prestar servizos públicos.

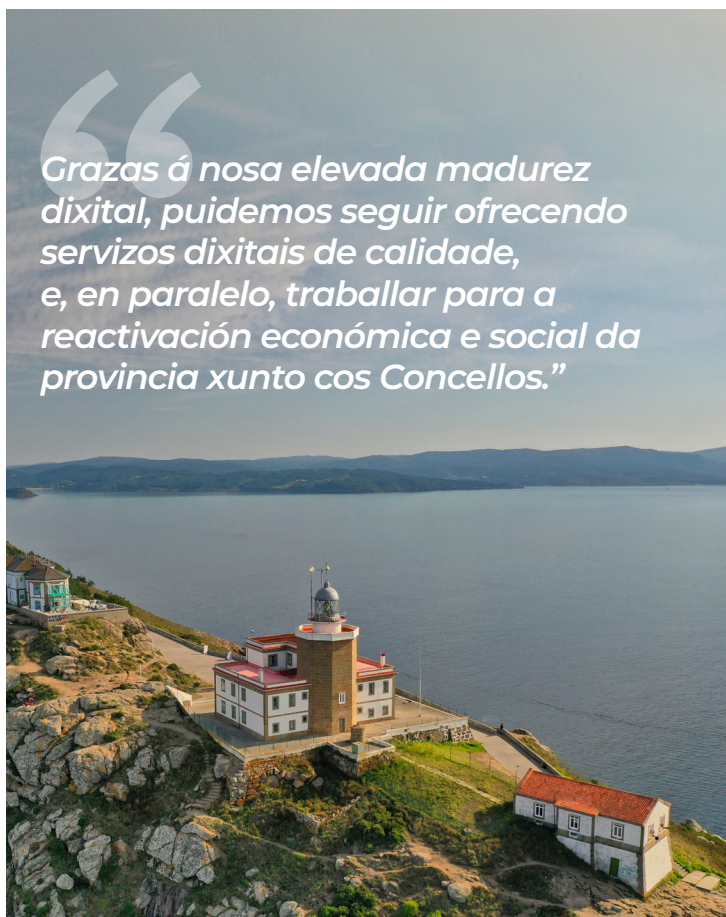
A crise derivada da pandemia, que afectou gravemente ás persoas e ao tecido produtivo da provincia, xerando unha profunda crise sanitaria, social e económica, fixo que desde a Deputación da Coruña puxésemos todos os nosos esforzos en minimizar o seu impacto. Grazas á nosa elevada madurez dixital, puidemos seguir ofrecendo servizos dixitais de calidade e, en paralelo, traballar para a reactivación económica e social da provincia xunto cos concellos.

Á súa vez, a recente **escalada inflacionista** está a ter un efecto moi negativo sobre a vida das persoas e aspectos tan importantes como o fomento do emprego, a cohesión territorial, a igualdade de xénero, a redución do impacto climático, a transición ecolóxica xusta e responsable, a eficiencia enerxética e a transformación dixital adquiren unha especial relevancia para a competitividade do noso tecido produtivo ou para manter o equilibrio territorial e a cohesión da nosa sociedade.

unha Deputación máis aberta e próxima ás persoas

En liña con esta tendencia, **a Deputación da Coruña leva anos apostando por un futuro dixital**, promovendo e implantando diferentes plans, estratexias e medidas no ámbito da dixitalización e a promoción tecnolóxica que, por exemplo, concretouse nun **investimento de máis de dezaseis millóns de euros nos últimos cinco anos**. Isto fai que a provincia da Coruña apareza sempre no **lugar máis destacado de Galicia en canto a dixitalización** e transparencia dixital das Administracións e Organismos Públicos.

“Grazas á nosa elevada madurez dixital, puidemos seguir ofrecendo servizos dixitais de calidade, e, en paralelo, traballar para a reactivación económica e social da provincia xunto cos Concellos.”



PASADO, PRESENTE E FUTURO DIXITAL

O proceso de dixitalización da Deputación da Coruña é **froito do traballo que realizamos nos últimos anos** e que actualmente nos sitúa nunha **posición privilexiada** para afrontar con garantías o **futuro social e económico da provincia**. As oportunidades e capacidades que nos brindan as novas tecnoloxías, así como a **decidida vontade da Deputación por emprender un camiño dixital, transformador e sostible**, leváronnos a definir e adaptar a forma en que pensamos os servizos

que ofrecemos. Así, centrámonos nos que máis protexen e benefician ás persoas e concellos. Esta **madurez dixital** humanista implica **numerosos beneficios a curto, medio e longo prazo**, como o **desenvolvemento de servizos públicos dixitais máis eficientes, seguros, personalizados, proactivos, inclusivos e de calidade**.

LIÑAS DE ACCIÓN

CIBERSEGURIDADE

Poñemos en marcha un **Plan de Ciberseguridade** que garante a seguridade das plataformas, sistemas e ferramentas da Deputación e da Administración Local. É un pilar fundamental para o desenvolvemento de políticas públicas xa que estas deben enfrontarse a multitude de riscos e ameazas debido ao alto volume de intercambio de datos e conexións nas redes de comunicacións e computación.

522.191 €

ACCESIBILIDADE DIXITAL

Creamos unha Oficina do Dato e unha Oficina de Accesibilidade e Servizos Dixitais para loitar contra a desigualdade dixital e para favorecer especialmente a dixitalización da nosa contorna rural. Isto permitirá impulsar a xestión e eficacia da administración electrónica e a aplicación das TIC para favorecer a transparencia e o acceso á información.

1.233.670 €

INFRAESTRUTURAS DIXITAIS

Adquirimos novo equipamento e modernizamos a nosa infraestrutura, sempre para mellorar a dixitalización dos nosos concellos e da propia Deputación. Así, crearemos un ecosistema dixital resiliente e distribuído para a inclusión de novos servizos e canles dixitais máis conectados, sostibles e seguros que nos permitan garantir a vertebración social, económica e territorial da provincia.

2.589.933 €

CONCELLO DIXITAL

Impulsamos e melloramos na nosa relación coas persoas e organismos implantando unha Plataforma de Administración Dixital para a modernización dixital dos concellos e entidades locais. Garantimos así a interoperabilidade dos servizos da administración dixital e a administración orientada ás persoas xunto cos concellos.

12.146.693 €

INVESTIMENTO TOTAL

16.492.487 €

PRINCIPAIS INDICADORES

+300%

Incremento no uso dos medios telemáticos para a presentación / comunicación coa administración local da provincia

100%

Intercambio de documentación entre a administración local (cero papel)

+50M€

Aforro á cidadanía na presentación de documentos

4

Certificacións de conformidade co Esquema Nacional de Seguridade sobre sistemas de información de categoría media que dan servizo ás entidades locais

Para impulsar este proceso de transformación dixital, entendido como un cambio de paradigma e proceso continuo e transversal a toda a provincia, **non estamos sós**. O escenario global, europeo, nacional e autonómico demostra o **crecemento dos Gobernos Dixitais**. Está a impulsarse unha nova concepción da Administración: máis próxima á realidade das persoas e ás empresas, áxil, eficiente e proactiva grazas ao potencial do uso intelixente e adaptado das tecnoloxías e datos dispoñibles. O cambio de paradigma marcado en estratexias como os ODS, o Futuro Dixital de Europa, España Pode, España Dixital 2026 ou a Estratexia Galicia Dixital 2030 acelerouse grazas á multitude de recursos postos ao dispor das AAPP. Organismos como a Unión Europea, o Goberno de España e a Xunta de Galicia desenvolveron mecanismos para o financiamento de proxectos transformadores en materia dixital, como o Mecanismo de Recuperación e Resiliencia ou os novos fondos FEDER.

Resulta innegable que a provincia experimentou un proceso de transformación durante os últimos anos que lle permitiron mellorar a calidade de vida das persoas e do seu tecido socio económico, pero, desde a Deputación Provincial da Coruña queremos ir un paso máis aló nese proceso de transformación, obrigándonos a repensar **os fundamentos sobre os que se asenta a nosa razón de ser, é dicir, que somos, que servizos ofrecemos, como os ofrecemos e que facilidades e medios ofrecemos ás persoas para utilizar os nosos servizos, sen deixar a ningún atrás.**

Este proceso de transformación da nosa sociedade e da nosa economía é un reto que require da implicación de todos: administracións, empresas e persoas. Debemos implicarnos e traballar de forma conxunta para que o aumento da competitividade, a eficiencia e o benestar que



A nosa vocación de servizo son as persoas.”



esta transformación implica alcance de forma homoxénea á toda a sociedade, corrixindo os desequilibrios en todo o territorio da provincia e mantendo ás persoas no centro das políticas públicas.

Conscientes desta necesidade, desde o Goberno da Deputación provincial da Coruña elaboramos “**A nosa razón de ser**”, a Estratexia Dixital da Provincia da Coruña, ferramenta viva e en constante evolución que define un marco a medio e longo prazo que nos permita non só impulsar as medidas desenvolvidas nos últimos anos, senón tamén aproveitar as oportunidades da nosa provincia en materia de dixitalización para garantir o benestar da cidadanía e da nosa economía.

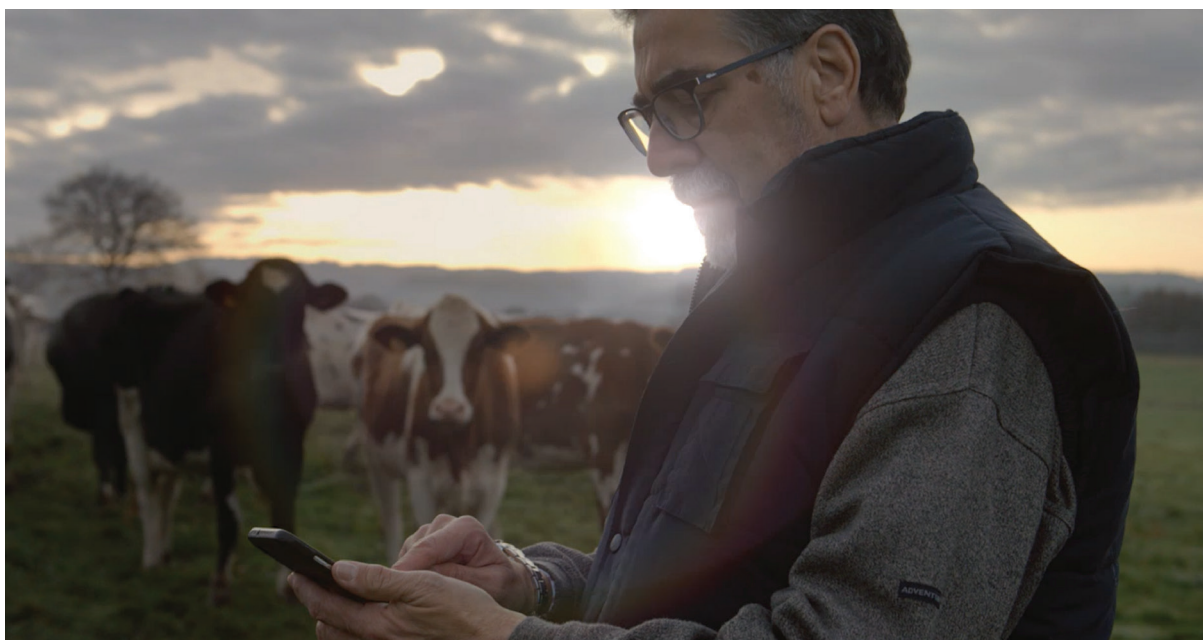
DEPUTACIÓN SEMPRE ABERTA E PRÓXIMA ÁS PERSOAS

Para avanzar neste proceso de transformación integral imos centrar todos os nosos esforzos nos conceptos de **Deputación sempre aberta e próxima ás persoas**, que faga un uso responsable da tecnoloxía como facilitador, que implique a todos os axentes públicos da provincia da Coruña e que permita resolver as necesidades xurdidas en cada momento e lugar de forma única, colaborativa e áxil. Este cambio na forma de relacionarnos e achegarnos ás persoas consiste en entender cales son as súas necesidades, poñernos na súa pel e traballar para mellorar os servizos que ofrecemos de tal forma

que a información que se comparta sexa comprensible, os servizos sexan eficientes e accesibles e, en conclusión, que **a cidadanía teña a mellor experiencia posible cando se relacione coa nosa Administración**.

Ser referentes na transformación e prestación de servizos próximos ás persoas pasa por desenvolver un modelo de **Administración centrada nas persoas** que permita anticipar as súas necesidades e que garanta unha boa experiencia no uso dos servizos mediante a utilización de ferramentas dixitais orientadas ás súas necesidades e que busque a omnicanalidade ou centralización e creación de puntos únicos de acceso a todos os contidos. Para logralo, imos **impulsar a cultura de servizo e atención ás persoas**, tendo en conta a diversidade da provincia da Coruña e facendo servizos sinxelos, accesibles e entendibles para toda a poboación, prestando unha **atención personalizada** que solucione as dúbidas e erros das persoas usuarias dos nosos servizos. Para iso, imos involucrar ás persoas no proceso de deseño e, aplicando metodoloxías áxiles de traballo, imos facer partícipes nos procesos de ideación e cocreación de novos servizos dixitais.

Se queremos ofrecer un servizo áxil e próximo ás persoas, que nos permita combater as diferenzas territoriais, sociais e económicas, tamén debemos seguir **traballando da man cos concellos** e impulsando novos modelos de cooperación que nos permitan dotarlles dos recursos e servizos necesarios, poñendo á súa disposición todas as plataformas



e aplicacións necesarias para que a Administración Dixital sexa unha realidade nas Entidades Locais.

GOBERNO DIXITAL E INNOVADOR

Ao mesmo tempo, co fin de mellorar a atención e personalización na prestación dos servizos públicos, debemos **impulsar a innovación e dixitalización da provincia, aproveitando a revolución que supoñen tecnoloxías tan disruptivas como a Intelixencia Artificial, Big Data, Blockchain, IoT (Internet das Cousas) ou os servizos Cloud (Nube)** como facilitadoras ou aceleradoras do cambio. O noso modelo pasa por fomentar a creación de novas formas de traballo aproveitando o uso das tecnoloxías emerxentes como panca para a toma de decisións á hora de elaborar políticas públicas e prestar diferentes

servizos. Neste sentido, definiremos un **modelo de goberno intelixente e aberto**, baseado nun uso ético e responsable dos datos, onde tomará especial relevancia a analítica predictiva para ofrecer **servizos proactivos e personalizados**, entendidos como a capacidade da Administración para adiantarse ás necesidades da cidadanía a partir da información que xa dispón dela, evitando en todo momento rumbos e usos indebidos dos datos.

UNHA ADMINISTRACIÓN RESILIENTE E SEGURA

Este uso intensivo de novas tecnoloxías vai requirir dunhas **infraestruturas TIC** avanzadas e de banda ancha para que os sistemas de información e servizos dixitais sexan accesibles para as persoas. A **conectividade dixital** constitúe un elemento indispensable cando se aborda calquera proceso transformación e, polo tanto, ofrecer infraestruturas e cobertura de calidade a toda a poboación da provincia, tanto nas zonas rurais como nas urbanas, vai reducir a fenda dixital e aumentar a produtividade económica do territorio. O uso de novas redes de comunicacións permitirá o desenvolvemento de novos servizos dixitais máis eficientes e accesibles, ao mesmo tempo que permitirá desenvolver novos modelos de negocio de nova xeración. Á súa vez, consideraremos a **ciberseguridade** como elemento cruce sobre o que estableceremos uns marcos de traballo que aseguren a seguridade da información, as

“As oficinas de atención presencial achegarán a Deputación ás persoas e permitirán asistirlles no uso dos medios dixitais.”



”

“Desde a Deputación da Coruña analizamos as Estratexias Dixitais de outras Deputacións e queremos crear un Ecosistema colaborativo para a definición e impulso de novos servizos dixitais e políticas públicas que melloren a calidade de vida das persoas”

infraestruturas, a privacidade e a protección de datos.

Ademais, para lograr a **vertebración social e económica** da provincia, un dos nosos retos principais é combater a **fenda dixital**, a **fenda xeográfica** e a **fenda emocional** para garantir que todo o mundo teña un acceso equitativo ás novas tecnoloxías e que pode así beneficiarse da súa asimilación. Estas fendas son especialmente relevantes en colectivos xa de seu vulnerables como o das persoas maiores ou persoas sen acceso a recursos dixitais, circunstancias que lles dificulta enormemente o acceso aos beneficios que proporcionan as novas tecnoloxías. É por isto que, desde a Deputación da Coruña, vaise **prestar apoio constante ás persoas, organismos e concellos** na posta en marcha de novas iniciativas, actuando como facilitadores de servizos, solucións e asesoramento especializado en diferentes materias. Para iso, **abriranse puntos de atención presencial ás persoas** con persoal cualificado que apoie no uso de servizos dixitais a todas as persoas que o requiran como solución para combater as fendas mencionadas. Do mesmo xeito, consideramos as **competencias dixitais** como un pilar fundamental sobre o que construír unha cidadanía e administración dixital adaptadas ás necesidades actuais e futuras, polo que se potenciará a **capacitación en competencias TIC das persoas e dos empregados públicos** de tal forma que melloren a súa competitividade e adaptación á nova sociedade dixital.

Para **consolidar e acelerar este proceso de cambio** debemos estimular a **interoperabilidade e colaboración interadministrativa** creando un ecosistema de cooperación entre administracións que nos permita alcanzar metas comúns, compartir información, aplicacións e coñecemento e, a fin de contas, aproveitar as nosas sinerxías e complementariedades para superar, de forma conxunta, os retos dunha contorna cada vez máis dinámica.

Unha administración cada vez máis próxima ás persoas que sexa capaz de **traducir os esforzos en dixitalización en melloras na calidade de vida das persoas** é o espello sobre o que nos queremos mirar e require conxugar un conxunto de esforzos e sinerxías orientados ao logro do **progreso, a cohesión e o equilibrio territorial e social**. Ademais, debemos, de xeito indubidable, adaptar a forma de **comunicar e interaccionar coas persoas**, facendo uso das facilidades que achegan as novas tecnoloxías, creando plans de comunicación e difusión internos e externos e facendo partícipes ás persoas en todo o proceso de dixitalización da provincia.

A dixitalización da nosa administración e da provincia é un traballo xa iniciado polo Goberno Provincial e, en definitiva, esta Estratexia é un novo marco de traballo, coherencia e colaboración que nace tras unha reflexión sobre o noso concepto e modelo de Deputación, onde revisamos todos os servizos que ofrecemos e a forma en que os ofrecemos, tanto ás persoas como aos concellos. Somos conscientes do que temos que mellorar e temos a ambición de continuar co noso proceso de transformación e mellora para **ser referentes no deseño e prestación de servizos próximos ás persoas que melloren a calidade de vida da poboación da provincia da Coruña**.

**“Estar lonxe é estar preto”
Queremos que todas
as persoas da provincia
teñan acceso á mesma
calidade de servizo,
independentemente da
súa ubicación e lugar de
residencia.”**





Deputación
DA CORUÑA



Estratexia Dixital
da Coruña

A nosa razón de ser

Estratexia Dixital da Deputación da Coruña