

6

VISIÓN ESTRATÉGICA DE e-GOVERNMENT EN CORUÑA: LA TARJETA e-CORUÑ@

José Manuel Peña Penabad
Director del Área de Planificación, Presupuestos y Control de Gestión
Ayuntamiento de La Coruña

José María Ares Abalo
Responsable Organización e Innovación Tecnológica
Ayuntamiento de La Coruña

1. VISIÓN GENERAL

Hasta hace pocos años, los ayuntamientos como entidades vertebradoras de los espacios físicos donde sus habitantes se desarrollaban social, económica y culturalmente, en definitiva como ciudadanos, ofrecían sus servicios desde un plano individualizado y aislado. Las diferentes áreas de actuación municipal permanecían como entes independientes que ejercían sus funciones sin valorar sus incidencias en otros departamentos del consistorio, ni tampoco en el propio ciudadano que podía, y de hecho tenía, diferentes contactos con los diversos servicios.

Debido a la integración de la nueva era del conocimiento, en gran medida facilitada e impulsada por la incorporación de las nuevas tecnologías en todos los ámbitos, se produjo un espacio de ruptura que en la actualidad se está observando en no pocos municipios. Las transformaciones que están experimentando las tecnologías relacionadas con el tratamiento de la información están creando unos cambios extraordinariamente importantes en las sociedades contemporáneas, que afectan al modo de generar riqueza, prestar servicios sociales, aprender, comunicarse y ocupar el tiempo de ocio. Este hecho plantea para los ayuntamientos un reto.

Se observa imprescindible incorporar principios modernizadores que inspiren un nuevo modelo organizativo fundamentado en la concepción de una administración orientada a la gestión, a la obtención de resultados y a la prestación del servicio, así como la puesta en marcha de una administración electrónica diseñada desde la perspectiva del ciudadano.

Desde el punto de vista de gestión interna, este proceso de “ruptura” está generando un enfoque más aglutinador e integrador en lo que supone el conjunto de la actividad municipal. El axioma comúnmente aceptado de “Piensa globalmente y Actúa localmente” se hace perfectamente extrapolable a su actividad como espacio que necesita, al mismo tiempo, una gestión integradora y diversificadora que ha de reportar un mayor contenido a los usuarios y una mayor facilidad de gestión al ente municipal pensando en el ciudadano como individuo.

Con esta nueva perspectiva, el ciudadano, como beneficiario último de la gestión municipal, ha comenzado a ser observado como el cliente principal y accionista básico que, a su vez, ha de ayudar a definir y consolidar la oferta de servicios de su ciudad. En definitiva, se le asigna un papel activo y dinamizador que ha de generar la información adecuada y suficiente para que, desde los estamentos municipales, se pueda abordar una mejora continua de los contenidos de la ciudad.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Centrándonos ya en el caso particular del Ayuntamiento de La Coruña, esa visión descentralizada ha supuesto atender al ciudadano con una extensa diversidad de soportes para que pueda acceder a los diferentes servicios municipales. Bibliotecas, deportes, autobuses, etc. son algunos de los ejemplos claros que nos permiten consensuar el posicionamiento actual.

En el momento que nos encontramos, nos permite ser optimistas ante el reto de encontrar el medio adecuado para equilibrar gestión y prestación de servicios, para ajustar calidad y nuevas tecnologías. La consolidación en un solo soporte de los accesos a todos y cada uno de los servicios municipales podría dar lugar, por parte del Ayuntamiento de La Coruña, a una nueva visión integral sobre cómo disponer sus servicios ante el ciudadano y cómo abordar el día a día de una manera más simple, práctica y dinámica.

Además, la posibilidad de unificar los soportes de identificación de los usuarios permitirá:

- Generar un extraordinario sistema de información dentro de los diferentes contenidos públicos de la ciudad de La Coruña, y
- Que sus responsables de gestión puedan afrontar la toma de decisiones con una mayor y más fiable convicción.

Los cambios que se están produciendo continuamente en las ciudades llevan aparejados cambios en las propias costumbres de sus ciudadanos. Los flujos de comunicación y de intercambio han de presentarse y analizarse como los principales nodos de información que permitan a la Administración Local, racionalizar sus recursos y acercar los diferentes servicios municipales a las necesidades reales de sus habitantes.

Por ello, desde el Ayuntamiento de La Coruña al ser conscientes de estos riesgos, se ha entendido que era necesario poner en marcha nuevas actuaciones que permitiesen afrontar una mayor cohesión e integración social, impulsando nuevos retos que potencien el vínculo ciudad y ciudadano.

Así, se están poniendo en marcha nuevas fórmulas de gobernabilidad para un Proyecto sólido de concertación y cooperación pública – privada:

- Por un lado, se está apostando por la administración electrónica, resultado de los procesos de modernización de la organización administrativa, la apuesta por la calidad del servicio y la innovación tecnológica.
- Y por otro, el asentamiento de una gestión relacional producto de la creación del Observatorio Urbano, la puesta en marcha del sistema de información para la toma de decisiones (E.I.S.) y la creación del moderno sistema de participación ciudadana Red Millennium.

Como gestor de la vida pública hace falta que, como es este caso, el Ayuntamiento se involucre en aportar una visión de futuro que permita enriquecer las principales actividades y espacios municipales de su ciudad, generando nuevos contenidos que lideren un modelo de ciudad donde el ciudadano sea el núcleo.

El Ayuntamiento como catalizador y dinamizador del proceso de innovación, debe perseguir una mejor prestación de los servicios municipales, teniendo en el plano estratégico la búsqueda de la calidad total percibida, intentando que se aproveche dicho flujo innovador para lograr en la práctica, un mayor conocimiento sobre las circunstancias locales y sobre los nuevos programas de gobierno que concilien competitividad, cohesión y desarrollo sostenible. En este punto es donde se asienta esta experiencia.

Los servicios municipales implicados en la Tarjeta Ciudadana son los siguientes:

- Deportes: Escuelas deportivas, acceso físico y reserva de los servicios municipales (pabellones, centros deportivos, ...) tanto gestionados directamente por el Ayuntamiento como en régimen de concesión.
- Bibliotecas: Servicios prestados en la actualidad (préstamo, servicio a domicilio, lectura in-situ) y evaluación de la incidencia del proyecto que actualmente está en marcha en materia de consultas bibliográficas on-line. Además, el citado servicio podrá configurarse como uno de los elementos nucleares de los programas públicos de desarrollo del Proyecto Coruña Ciudad del Conocimiento, junto con otros del área de Bienestar como Educación, Divulgación Científica (mc2), Servicios Sociales, etc.

- Museo Arqueológico y Casas Científicas: Accesos y visitas organizadas a los museos.
- Autobuses: Servicios de prepago y de monedero electrónico implantado por la Compañía de Tranvías para el uso de sus autobuses municipales.
- Consorcio de la Música: Inscripción on-line y presencial en la Escuela Municipal junto con la reserva y compra de entradas para la Orquesta Sinfónica de Galicia.
- Área Económica: Pagos, fraccionamientos y aplazamientos de los tributos y tasas municipales (circulación, recogida de basuras, vados permanentes, nichos, ...).
- Servicios Sociales: Gestión y prestación de servicios sociales.
- IMCE (Instituto Municipal Coruña Espectáculos): Compra y reserva de entradas para espectáculos y demás eventos gestionados por esta entidad.
- Seguridad Ciudadana. Accesos restringidos al área de la Ciudad Vieja para los vehículos.

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

3.1 Respetto al ciudadano

- Mejor accesibilidad a los servicios municipales.
- Adquirir un mayor sentimiento de pertenencia.
- Disponer de un único soporte para poder acceder a cualquier servicio.
- Dotarle de un instrumento que sirva de identidad y vínculo con la ciudad de A Coruña.
- Disponer de un sistema de información que permita adaptar los servicios prestados desde el Ayuntamiento a sus propias necesidades.
- Aportar un sistema único y abierto entre el Ayuntamiento y el Ciudadano que redunde en un mayor sentido de pertenencia y de integración.

3.2 Respetto a la gestión municipal

- Impulsar una gestión del cambio que permita disponer de unos servicios municipales acordes a los requerimientos de los ciudadanos.
- Aportar un sistema de información que facilite la toma de decisiones y el acercamiento al ciudadano.
- Disponer de un sistema integrador de la oferta municipal.
- Generar una mayor eficiencia y gestión del patrimonio municipal.
- Dar un nuevo impulso a la puesta en funcionamiento de la administración electrónica que facilite la relación ciudadano – ayuntamiento y crear una nueva vía de comunicación que redunde en una reducción de la actividad back y front-office en los servicios de atención al ciudadano.
- Adaptar los servicios municipales a las nuevas tendencias que nos ofrecen las TIC.
- Servir de nexo de unión entre los diferentes proyectos del Ayuntamiento que se vinculan con las TIC y la mejora de la atención al ciudadano.
- Consolidar la visión Red de Redes que desde el Ayuntamiento se está liderando.
- Aportar un instrumento más al Ayuntamiento para ir avanzado en su clara voluntad de liderazgo como modelo de ciudad.

3.3 Respecto a la ciudad

- Liderar un Plan de mejora en la prestación de servicios acorde a la imagen de la ciudad
- Generar nodos de conocimiento que aporten una nueva visión del futuro de la ciudad.
- Detectar y definir nuevos espacios de desarrollo urbano y social.
- Aportar una nueva sistemática basada en el conocimiento que permita consolidar el sentido estratégico de la ciudad.
- Consolidar un espacio de innovación que permita acercar los diferentes servicios de la ciudad al propio ciudadano.
- Liderar un modelo de gestión urbana que aporte unas mayores sinergias en su vida diaria.

4. RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS MUNICIPALES

4.1 Coruña Ciudad del Conocimiento

Con este Proyecto, el Ayuntamiento de La Coruña pone en marcha la construcción del futuro de su ciudad, concebida con un marcado carácter metropolitano, bajo el prisma de que el fortalecimiento de la capacidad de las ciudades para generar sus propios instrumentos de gestión relacional y estratégica, se configura como factor clave de competitividad, cohesión social y calidad de vida. Se quiere facilitar un instrumento de concertación, análisis y cooperación público – privada que, impulsada por el gobierno municipal, incida positivamente en la construcción del futuro de la ciudad (posicionamiento, decálogo, líneas de actuación y proyectos clave).



4.2 Ayuntamiento on-line

Entendiendo por e-administración la interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), el

Ayuntamiento de La Coruña tiene dentro de su visión estratégica el poner en marcha el Ayuntamiento on-line. Utilizando como medio de comunicación Internet, esta herramienta se fundamenta en la ampliación de la relación administración municipal – ciudadanos, acercando la prestación de servicios y tiene por objetivo potenciar los mecanismos de relación virtual, ya sea como soporte informativo de la actividad municipal o bien como instrumento de relación y participación, o incluso como elemento de resolución de trámites.

La Administración Pública ha de constituir un elemento de difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación. En consecuencia, el Ayuntamiento de La Coruña se encuentra en el proceso de adoptar Internet como un medio habitual de comunicación con el ciudadano. Sin que esto haya de ir en detrimento de las actuales vías de comunicación a su disposición, todas las relaciones de éste con el Ayuntamiento se han de poder realizar a través de Internet.

La necesidad de contar con un sistema de certificación electrónica que permita garantizar la seguridad de las transacciones ayuntamiento – ciudadano, asienta la vinculación entre este proyecto de e-administración y el que aquí nos ocupa de la Tarjeta e-Coruñ@.

4.3 Atención a los Ciudadanos (O.A.C.)

Uno de los objetivos fijados en la nueva estrategia modernizadora de la Administración Municipal se refiere a la articulación de un Servicio de Atención al Ciudadano fundamentado en la integración y en la puesta en funcionamiento de las tres principales vías de información y atención ciudadana:

- La Atención Telefónica: 010
- La Atención Telemática: Web
- La Atención Presencial: O.A.C.

Este Proyecto incide en la nueva configuración estratégica de la atención al ciudadano prestada por la organización. En esta línea estratégica se observan dos ámbitos de actuación: El primero relativo a información y atención a los ciudadanos, recopilando iniciativas para mejorar la gestión y simplificar y agilizar los trámites, y un segundo ámbito de calidad de servicio.

Dentro de esta línea estratégica se plantea la creación de la O.A.C. que permita una atención integral polivalente al ciudadano, mejorando la información y dando a conocer la guía de servicios del Ayuntamiento.

También desde esta línea estratégica se observa relación con la Tarjeta e-Coruñ@ por llevar asociado, este medio funcional, un sistema de mejora en el servicio municipal (actual y futuro) tanto on-line como presencial para que los ciudadanos puedan acceder a ellos más rápido y de un modo más fiable. El disponer de una serie de procedimientos orientados a agilizar la gestión de los servicios municipales teniendo a la Tarjeta e-Coruñ@ como núcleo principal de identificación, permitiría al Ayuntamiento afrontar con unas mayores garantías la futura Oficina de Información.

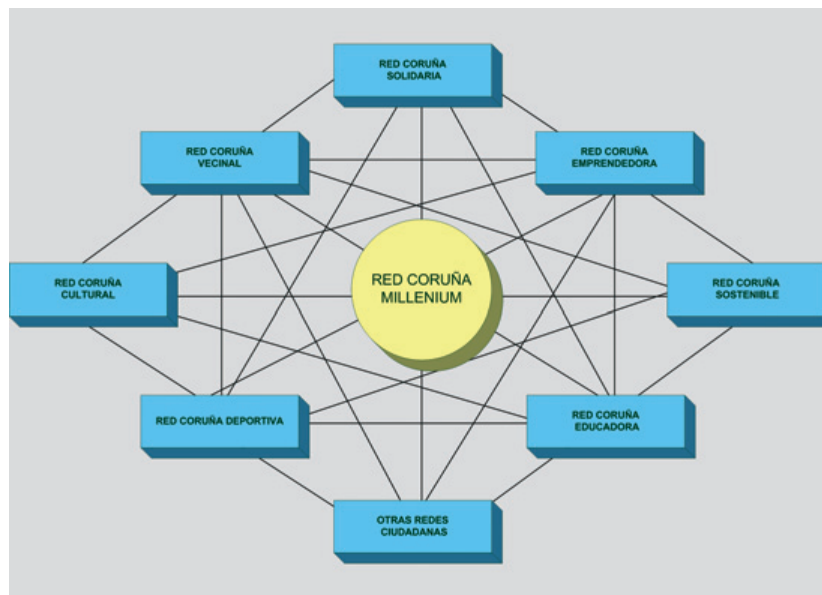
4.4 Red Coruña Millennium

A partir de los principios de concertación, cooperación, cogestión, comunicación e intercambio de información, se pretende poner en marcha un moderno sistema de participación ciudadana basado en los conceptos “red” y “red de redes”, considerado como un conjunto sistemático de

servicios y equipamientos dirigidos a un fin común, de modo que la colaboración activa de la Administración Municipal, entidades ciudadanas e iniciativas privadas permitirán incrementar las posibilidades de desarrollo de la ciudad.

Con esta estrategia nace Red Coruña Millennium, instrumento de gobernabilidad para la ciudad de La Coruña, mejorando la identificación de demandas, coordinando y rentabilizando esfuerzos y disponiendo de diferentes perspectivas de evaluación, tanto de los procesos como de los resultados.

La gestión relacional se convierte así en la espina dorsal de las nuevas formas de gobierno de una ciudad que integra, en esta herramienta, los contenidos de desarrollo obtenidos de la Agenda 21, la Planificación Estratégica y el Planeamiento Urbanístico.



Para desarrollar este modelo de gestión es imprescindible crear avanzados sistemas de recogida y tratamiento de información estratégica, que aportarán los contenidos necesarios sobre los que apoyar las líneas de actuación futuras. En este marco de actuación, la Tarjeta e-Coruñ@ se observa como la herramienta idónea para que aporte nuevos servicios o funcionalidades a las diferentes redes y para obtener una información válida y dinámica que aporte un elevado conocimiento sobre la integración de la relación ciudadano – ciudad, todo ello apoyado en el sistema de gestión de la información que permitirá consolidar la toma de decisiones correspondiente.

4.5 Observatorio Urbano

El Observatorio Urbano de la ciudad La Coruña se promueve con el objeto de ser una herramienta de trabajo a nivel interno municipal y de conocimiento y valoración –en clave de sostenibilidad- de la realidad municipal integral (ambiental, económica y social).

Se trata por tanto, de un instrumento de trabajo necesario y complementario al proceso de implantación y desarrollo de la Agenda 21 de La Coruña. El “Observatorio Urbano de la ciudad

La Coruña” se ha definido de una forma íntegra y completa, pese a su complejidad. La definición y cálculo de aproximadamente 200 indicadores de sostenibilidad ha exigido un notable esfuerzo en cuanto a su cuantificación y posteriormente seguimiento y actualización.

Es por tanto, un proyecto ambicioso y laborioso que se puede ver enriquecido con la información que se pueda obtener de la utilización de la Tarjeta e-Coruña@. En definitiva, el Proyecto que nos ocupa ofrece al Ayuntamiento de La Coruña una herramienta de unión e integración entre los distintos planes y proyectos de actuación que tienen en marcha o tienen previsto poner en práctica. El fin último de este estudio de viabilidad va más allá de un mero estudio económico y funcional apriorístico e intenta articular las medidas estratégicas que han de servir para consolidar el modelo de ciudad que desea poner en marcha el Ayuntamiento.

4.6 GIS

El sistema de información geográfica que actualmente se encuentra en fase de implementación supone para el Ayuntamiento una herramienta de gran calado para la gestión óptima de su territorio. Tal y como hemos mencionado, las nuevas tecnologías ofrecen un amplio abanico de funcionalidades que, como es el caso, aportan un gran valor añadido y una plataforma única y común que servirá para integrar de un modo más racional y más eficiente las distintas funcionalidades y actuaciones de los servicios involucrados.

La vinculación de esta herramienta informática que, inicialmente dará soporte a los servicios de urbanismo, infraestructuras y medio ambiente refleja claramente la idea de integración y consolidación de la información interna. La incorporación de la información catastral, del planeamiento, de las infraestructuras, de las redes de distribución, del alumbrado, de contenedores, etc. supondrán una primera fase de todo aquello que un Sistema de Información Geográfica podrá generar a un Ayuntamiento como el de La Coruña.

En cuanto a su vinculación con el Proyecto que nos ocupa, el hecho de poder vincular datos alfanuméricos y contenidos geográficos del Sistema GIS con la Tarjeta e-Coruña@ permitirá obtener, vincular y explotar al máximo una información muy relevante sobre el uso de los servicios municipales, hábitos de los ciudadanos, etc.

Esta vinculación aporta una mayor atención al ciudadano, dando al Ayuntamiento la capacidad de poder mejorar o adaptar la calidad del servicio actual, anticipar nuevos hábitos o nuevas necesidades y atender nuevas inquietudes “colocando geográficamente” los servicios municipales más cerca de los ciudadanos que los necesiten dando lugar a un espacio más sostenible y con una riqueza social sin igual.

4.7 Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral dentro de la actividad del Ayuntamiento de La Coruña se presenta como el núcleo central para la optimización y la racionalización de la gestión interna operativa y estratégica.

Actualmente, la correcta toma de decisiones y la gestión públicas, en el plano directivo, se ven afectadas por diversos factores que inciden con un marcado carácter distorsionador: los cambios continuos del entorno (tanto de los ciudadanos como del propio territorio), los limitados recursos para su actividad (humanos y económicos) y la necesidad de generar un cambio de

mentalidad y de modelo operativo (orientación hacia el ciudadano) hacen necesario disponer de las herramientas de soporte adecuadas.

En esta vía se encuentra el Cuadro de Mando Integral, como un sistema estructurado de información a la dirección que ha de aportar el conocimiento oportuno para poder actuar con la calidad, el rigor y la orientación a resultados que se hace necesario dentro de la gestión municipal. La estructura funcional del Cuadro de Mando puesto en marcha por el Ayuntamiento se establece en función de tres subsistemas que van a explicar convenientemente la actividad y la toma de decisiones dentro del mismo:

- Subsistema 1: Observatorio Urbano. Esta conformado básicamente por el panel de indicadores definidos en el contexto del proyecto de la Agenda 21 de A Coruña y otros datos e indicadores provenientes de la metodología Urban Audit de la Unión Europea.
- Subsistema 2: Indicadores de actividad municipal. Esta compuesto por el panel de indicadores propuestos en el contexto de las memorias de gestión de la actividad de los distintos Servicios Municipales.
- Subsistema 3: Cuadros de mando. Esta compuesto por un panel de indicadores pertenecientes, en parte, a los dos sistemas anteriores, con la incorporación de algún indicador vinculado al control de procesos y/o resultados.

5 PLAN DE IMPLANTACIÓN

A continuación se muestran las etapas en las que se ha planificado el desarrollo de la implantación de la Tarjeta e-Coruñ@:

FASE 1: ACTUACIONES EN LOS SERVICIOS

Actuaciones en servicios sin dispositivo

Los servicios que en la actualidad no disponen de ningún dispositivo de identificación o control de acceso serán los que requieran una mayor dedicación ya que, como paso previo a la implantación de la tarjeta, se requiere la implementación de un sistema de gestión acorde a las necesidades del sistema de información a implantar. Se define el sistema de gestión, el cual se propone a los servicios afectados, y que debe hacerse desde la perspectiva de la normalización de aplicaciones, facilitando así el traspaso de datos entre las diferentes bases, y su tratamiento para la obtención de información.

A partir de esta decisión, se procede a un análisis y reingeniería de los procesos de gestión internos de cada servicio, considerados de manera individual, para determinar las actuaciones y adaptaciones que serán necesarias para ajustarlos a la sistemática propuesta.

La implantación de procesos nuevos o modificados se realiza servicio por servicio, evaluando en cada caso las necesidades de formación específicas del personal que lo compone, de cara a garantizar un rápido aprendizaje de las nuevas técnicas.

Durante este período, desde el GOT (Grupo Operativo de Trabajo) se está realizando un seguimiento exhaustivo para corregir posibles desviaciones o ineficacias. Finalmente, una vez que se alcanza el nivel de implantación adecuado, se procede a la implementación del sistema de

gestión seleccionado, considerando nuevamente la formación necesaria y realizando el seguimiento oportuno.

Actuaciones en servicios con dispositivo

Se considera como premisa de partida, la necesidad de respetar en lo posible las sistemáticas establecidas en la actualidad, de cara a facilitar la integración de dichos servicios con la Tarjeta e-Coruña@. No obstante, y desde el momento en que se propone crear una superestructura de gestión de alcance municipal, que supera el ámbito de cada uno de los servicios considerados de forma individual, se hace necesario someter a análisis también los procesos de gestión de estos servicios, para determinar en qué medida están adaptados a esta nueva sistemática y, en su caso, qué actuaciones será necesario desarrollar para conseguir esa adaptación.

De cualquier modo, al ser servicios que ya disponen de sistemas de gestión, las dificultades para la adaptación van a ser menores en todos los ámbitos, desde el humano al tecnológico. No obstante, el análisis referido deberá realizarse igualmente de forma particular para cada servicio, y las acciones resultantes requerirán también de planificación específica para cada uno de ellos por parte del GOT.

El resultado de esta subfase, así como la de la anterior, condiciona el desarrollo de la siguiente y, especialmente, la referida al desarrollo de la plataforma web para la gestión de la activación y desactivación de los atributos de la Tarjeta, por lo que este aspecto es tenido muy en cuenta por el GOT a la hora de desarrollar ambas.

Configuración del portal web municipal para el soporte del CRM de la tarjeta

Tal y como se observa en otras iniciativas similares y en los proyectos liderados desde el Ayuntamiento de La Coruña, una de las posibilidades de mejora de la gestión municipal que ofrece la Tarjeta es la de servir como herramienta en las relaciones del titular con el Ayuntamiento a través de la Administración virtual, o e-Administración. De forma paralela a la configuración de los sistemas de gestión de los distintos servicios, el GOT ya está incorporando reflexiones para reconfigurar el front-office municipal (web, 010 y OAC):

- Qué servicios pueden ser incorporados a la e-Administración a través del portal web del Ayuntamiento de La Coruña,
- Qué adaptaciones es necesario desarrollar en el propio portal,
- Qué modificaciones se tendrán que abordar en los procedimientos administrativos y en el back-office de los servicios implicados y
- Qué nivel de seguridad se establecerá en los mismos cuando se realicen a través de Internet, ya sea desde el hogar del titular o desde puntos específicos habilitados para ello dentro de las infraestructuras del Ayuntamiento, según se determine.

FASE 2: NEGOCIACIONES CON ENTIDADES BANCARIAS

De forma simultánea a la primera fase, desde el Ayuntamiento se están desarrollando negociaciones al más alto nivel con entidades financieras, a efecto de determinar la posibilidad de activar la tarjeta como medio de pago con retornos para el titular, en forma de aportaciones a una cuenta a su nombre dedicada al abono de impuestos municipales, su interés por sumarse al Proyecto y las condiciones impuestas por dichas entidades para ello.

Esta negociación incluye, entre otras, las consideraciones relativas a la titularidad de las bases de datos, la utilización de la información obtenida de su uso, la gestión de la emisión de tarjeta, la asunción de su coste de elaboración y mantenimiento y las modificaciones requeridas en la red de oficinas y cajeros de la entidad para desarrollar plenamente las funcionalidades de la tarjeta. En función de los resultados obtenidos en las negociaciones, se impondrá una revisión completa del modelo para adaptarlo a las condiciones definitivas. Este modelo final deberá ser validado por el Ayuntamiento, tras haber sido examinadas detalladamente por el GOT las implicaciones jurídicas derivadas del mismo en lo referente a la protección de datos del ciudadano, a la igualdad de todos los contribuyentes a la hora de satisfacer sus obligaciones tributarias ante el ente local, a la disposición por parte del Ayuntamiento de los haberes ingresados en las cuentas de retornos de los titulares de la tarjeta, y todas aquellas que surjan en el seno del GOT durante el desarrollo de las fases para la consolidación del modelo.

FASE 3: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

La implementación del Sistema de Información en la práctica llevará aparejado el diseño y desarrollo de la Base de Datos del Ciudadano, realizada a partir de la del Padrón y la de Terceros, añadiendo los campos necesarios para conceder los accesos al titular de la tarjeta en los distintos servicios integrados, en función de los atributos asociados a la tarjeta que estén activados en dicha base; y también llevará aparejado el diseño y desarrollo del aplicativo web a utilizar para la supragestión de los servicios y el traspaso entre las bases de los diferentes servicios y la base de datos del Ciudadano, de forma que por un lado, los datos generados por el uso de la Tarjeta estén disponibles en la base central, y por otro lado, el sistema permita al usuario acceder a aquellas prestaciones a las que tenga derecho.

FASE 4: DISEÑO DE LA TARJETA Y PLAN DE COMUNICACIÓN

La fase de elaboración del diseño definitivo de la Tarjeta no podrá realizarse en tanto no se defina el modelo consolidado a aplicar, ya que, como hemos visto a lo largo de este documento, dicho diseño estará muy condicionado por los componentes de los que deba constar finalmente la Tarjeta.



Establecido el diseño definitivo, el GOT procederá a la revisión del Plan de Comunicación inicial, adaptándolo al modelo de Tarjeta e-Coruñ@ y a las circunstancias coyunturales. Este Plan

de Comunicación deberá lanzarse de forma coordinada con la puesta en marcha de la Tarjeta (ver fase 6).

FASE 5: FASE DE PRUEBAS

La elaboración física de las tarjetas podrá realizarse una vez completadas las fases 1 y 2, y tras disponer del diseño final aprobado. Una vez que exista el soporte, y antes de realizar las pruebas de la consistencia y eficacia del sistema, se recomienda la realización de acciones formativas dentro de cada uno de los servicios integrados, de cara a preparar a su personal para la puesta en marcha del dispositivo.

La puesta en marcha en modo de prueba de la tarjeta estará condicionada, además de por la formación al personal de cada servicio, por la implantación efectiva y exitosa del aplicativo web de gestión y por la adecuada constitución del servicio gestor del sistema, que será el responsable de liderar y monitorizar el resultado de la prueba, supervisado por el propio GOT.

En función del resultado de las actividades de seguimiento previstas, se corregirán las posibles desviaciones y se concretará la fecha de lanzamiento del Plan de Comunicación y de puesta en marcha de la tarjeta.

FASE 6: PUESTA EN MARCHA DE LA TARJETA

En esta fase, el liderazgo corresponderá ya al servicio gestor de la Tarjeta e-Coruñ@, con la supervisión del GOT para el seguimiento y mejora del sistema. La fecha exacta de la puesta en marcha deberá definirse en función de la evolución de la tarjeta a lo largo del período de pruebas.

A partir de este momento, se prevé implantar un sistema de seguimiento y control que permita tomar las acciones correctoras e impulsoras necesarias para que la Tarjeta e-Coruñ@ alcance los niveles de aceptación predefinidos. Este sistema habrá de ser también coordinado y liderado por el servicio gestor para que pueda asimilarse como procedimiento de revisión y mejora.

