



SI

A Administración electrónica nos Concellos de Galicia

Edición 2018

XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia
Presidencia
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela
Ano: 2018

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0.
Recoñecemento – Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.gl>

A Administración electrónica nos concellos de Galicia

Ano 2018

Observatorio da Sociedade da Información e
a Modernización de Galicia (OSIMGA)

Xunta de Galicia

Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)
Santiago de Compostela
2018



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	SERVIZOS ELECTRÓNICOS.....	6
2.1.	Sitio web da entidade.....	7
2.2.	Sede electrónica na entidade.....	11
2.3.	Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	20
2.4.	Comunicacións e participación da cidadanía.....	32
2.5.	Puntos de acceso público á Sociedade da Información.....	40
3.	EQUIPAMENTOS, APLICACIÓNS E PROGRAMAS INFORMÁTICOS.....	43
3.1.	Equipamento informático e de comunicacións.....	44
3.2.	Aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	50
3.3.	Identificación e certificados dixitais.....	55
4.	ACTUACIÓNS E MELLORAS.....	60
4.1.	Actuacións, melloras e actuacións prioritarias.....	61
4.2.	Actividades informáticas.....	74
4.3.	Barreiras á Administración electrónica	76
5.	CONCLUSIÓNS PRINCIPAIS.....	79
6.	METODOLOXÍA.....	82
6.1.	Ficha técnica.....	82
6.2.	Distribución da mostra de estudo.....	82



1. INTRODUCCIÓN

O principal obxectivo deste informe é a análise da situación e da evolución da administración electrónica nos concellos de Galicia, considerando como datos principais os relativos ao último trimestre do ano 2017, comparativamente cos datos obtidos en edicións anteriores.

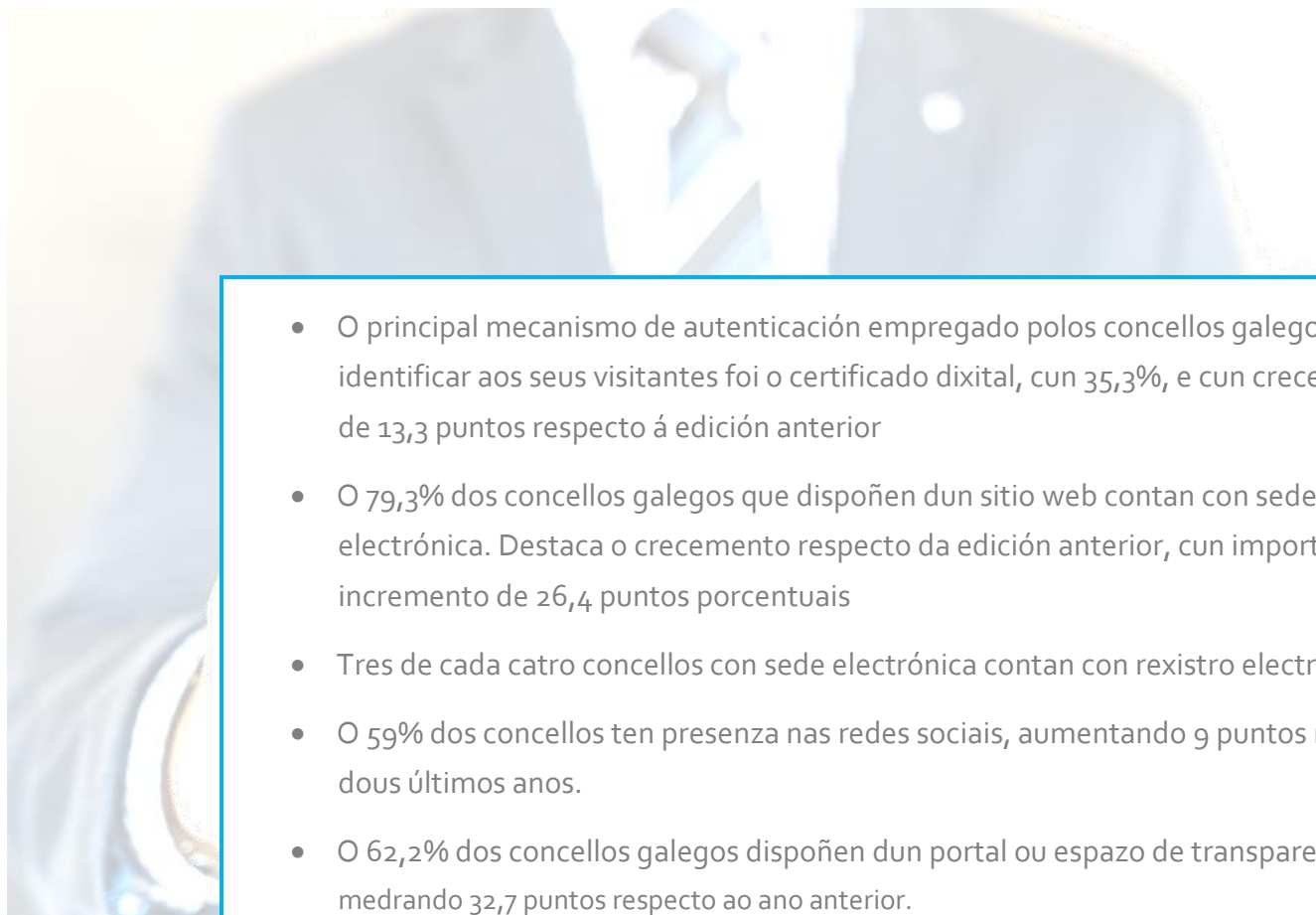
Esta enquisa, elaborada polo Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), adscrito á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), realizouse a través dunha plataforma web e contou coa colaboración da Oficina eConcellos de Amtega . Participaron un total de 199 concellos, subministrando a información necesaria para a elaboración deste informe.

A análise de datos divídese en tres capítulos: en primeiro lugar, expóñense os resultados relativos aos Servizos electrónicos. Posteriormente, os referentes aos Equipamentos, aplicacións e programas informáticos e, por último, os resultados obtidos en relación ás Actuacións e melloras.

Esta operación estatística está incluída no V Plan Galego de Estatística 2017-2021 da Comunidade Autónoma de Galicia, estando tamén incluída nas iniciativas impulsadas pola Axenda Dixital 2020 da Xunta de Galicia.



2. SERVIZOS ELECTRÓNICOS



- O principal mecanismo de autenticación empregado polos concellos galegos para identificar aos seus visitantes foi o certificado dixital, cun 35,3%, e cun crecemento de 13,3 puntos respecto á edición anterior
- O 79,3% dos concellos galegos que dispoñen dun sitio web contan con sede electrónica. Destaca o crecemento respecto da edición anterior, cun importante incremento de 26,4 puntos porcentuais
- Tres de cada catro concellos con sede electrónica contan con rexistro electrónico
- O 59% dos concellos ten presenza nas redes sociais, aumentando 9 puntos nos dous últimos anos.
- O 62,2% dos concellos galegos dispoñen dun portal ou espazo de transparencia, medrando 32,7 puntos respecto ao ano anterior.

O primeiro capítulo, destinado á análise sobre os servizos electrónicos nos concellos de Galicia, conta con cinco bloques. Nun primeiro lugar preséntanse os datos relativos a páxina web da entidade así como as súas características.

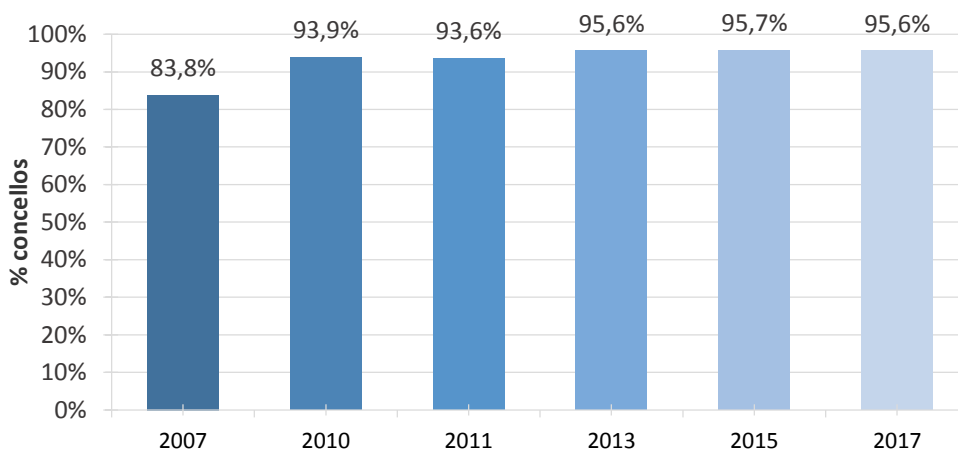
Nos seguintes bloques tratarase a información correspondente á sede electrónica, os procedementos e trámites realizables a través de Internet, as comunicacións e participacións da cidadanía e os puntos de acceso á Sociedade da Información.

2.1. Sitio web da entidade

A páxina web, como principal canle de comunicación exterior das entidades locais, está presente na práctica totalidade dos concellos, se ben obsérvase que algúns dos concellos máis pequenos (menos de 5.000 habitantes) aínda non posúen páxina web.

Por provincias, a totalidade dos concellos enquisados nas provincias da Coruña, Lugo e Pontevedra dispoñen de páxina web e só na de Ourense existen concellos que declararon non contar con páxina web.

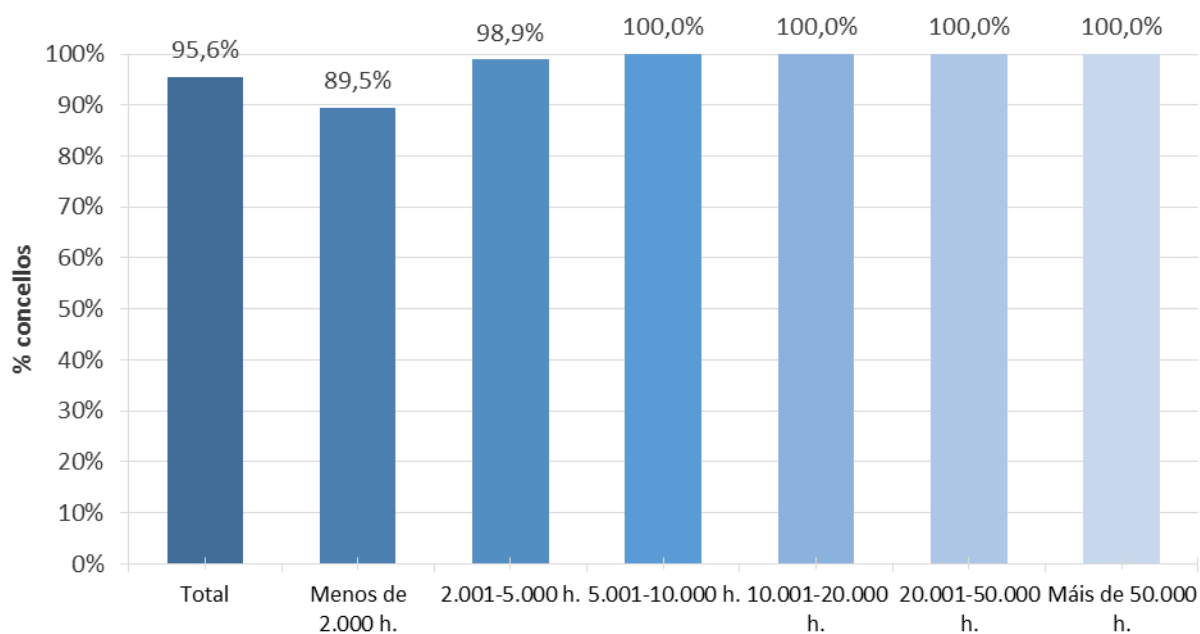
Figura 1 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Concellos con sitio web principal/ oficial. 2007-2017
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 2 CONCELLOS CON SITIO WEB PRINCIPAL/OFICIAL POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

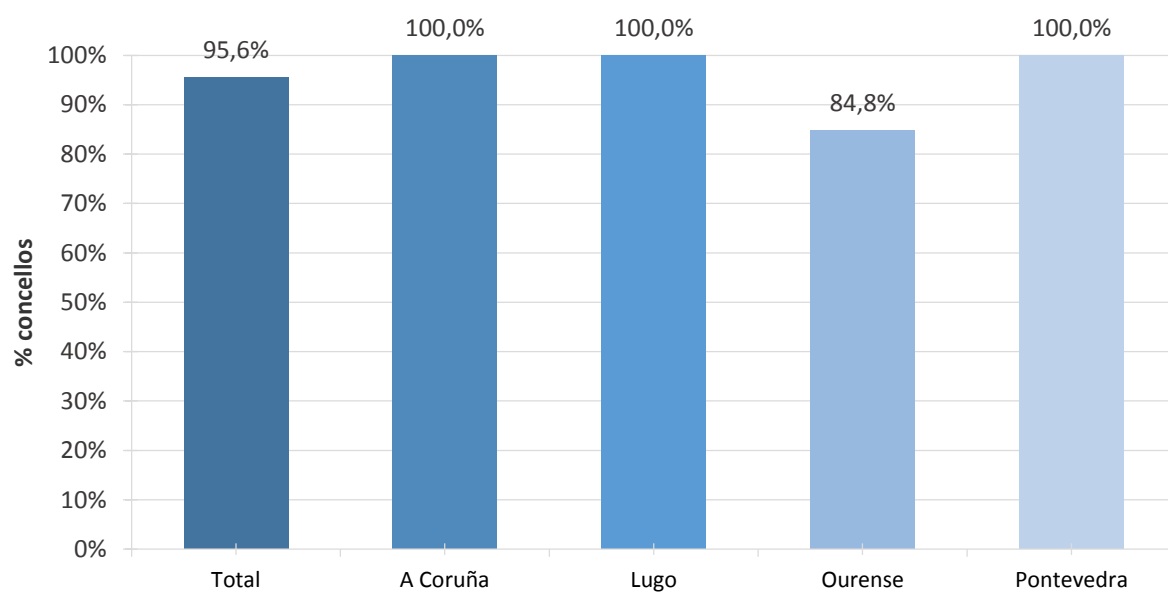
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 3 CONCELLOS CON SITIO WEB PRINCIPAL/OFICIAL POR PROVINCIA

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

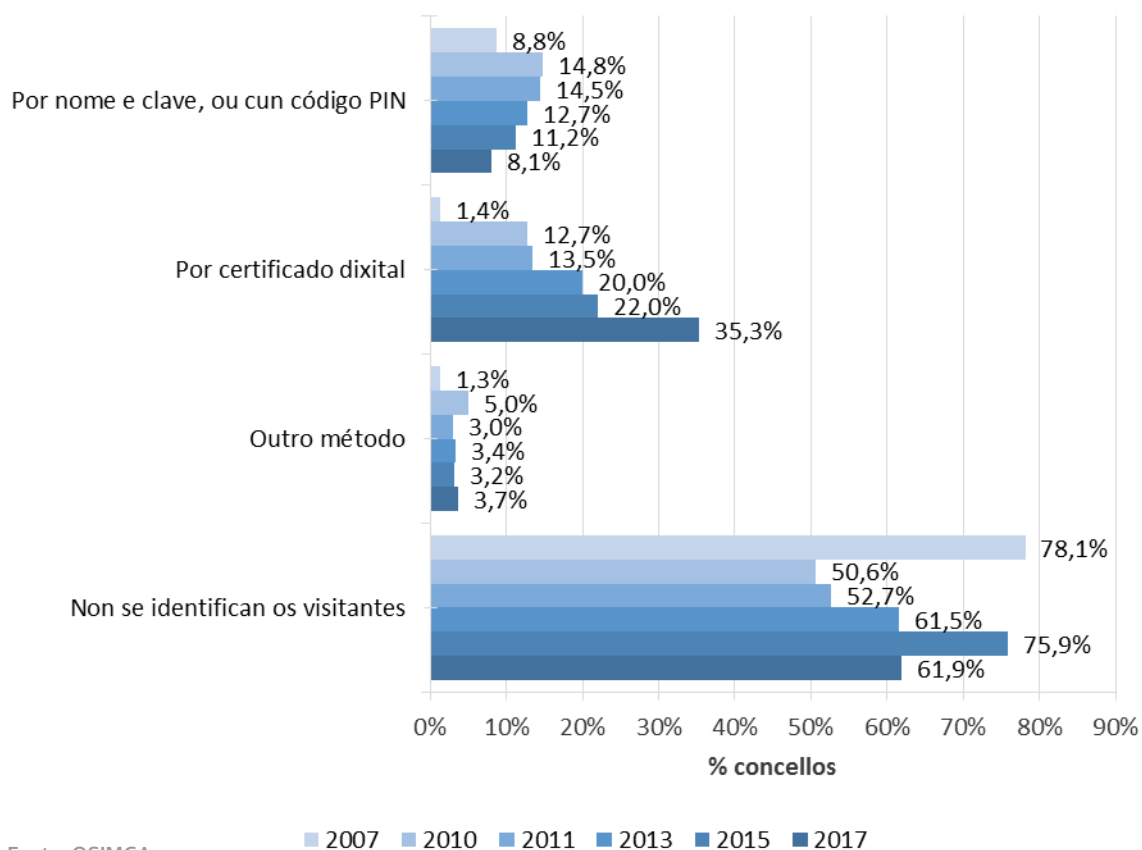
Ademais da dispoñibilidade de páxina web, examináronse os sistemas de identificación e autenticación dos usuarios que accedían á web, así como os mecanismos de control requiridos aos visitantes co obxectivo de asegurar as xestións por Internet: introdución do nome e clave, código PIN ou certificado dixital.

Neste sentido o principal mecanismo de autenticación empregado polos concellos galegos para identificar aos seus visitantes foi o certificado dixital, cun 35,3%, e cun crecemento de 13,3 puntos respecto aos datos anteriores (22%). Redúcese consecuentemente a porcentaxe de concellos que non identifican aos seus visitantes electrónicos en 14 puntos porcentuais, pasando dun 75,9% a un 61,9% en dous anos.

Figura 3 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. 2007-2017

(% concellos con sitio web principal/oficial)



En función do tamaño do concello, a modalidade de control maioritaria en todos os estratos é o certificado dixital, destacando que, a maior estrato de poboación, maior porcentaxe de autenticacións.

Por provincias, é nos concellos da provincia de Pontevedra onde máis se identifican os visitantes das páxinas web municipais (o 47,7%). Coincide tamén coa provincia onde resulta maior o uso do certificado dixital como ferramenta de identificación para as entidades locais (43,4%).

Táboa 1 CONCELLOS CON MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN E AUTENTICACIÓN DOS VISITANTES DO SITIO WEB. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Por nome e clave, ou cun código PIN	4,0%	6,5%	3,3%	14,0%	18,3%	71,4%	8,1%
Por certificado dixital	20,0%	33,4%	50,5%	35,3%	56,7%	85,7%	35,3%
Outro método	4,0%	2,5%	6,6%	0,0%	0,0%	14,3%	3,7%
Non se identifican os visitantes	74,1%	62,2%	57,1%	50,7%	50,0%	14,3%	61,9%

Fonte: OSIMGA

Táboa 1 CONCELLOS CON MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN E AUTENTICACIÓN DOS VISITANTES DO SITIO WEB. TÁBOA POR PROVINCIA

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Por nome e clave, ou cun código PIN	13,1%	3,5%	3,5%	11,3%	8,1%
Por certificado dixital	33,0%	32,6%	33,6%	43,4%	35,3%
Outro método	4,4%	3,1%	2,5%	4,9%	3,7%
Non se identifican os visitantes	62,5%	67,4%	64,3%	52,3%	61,9%

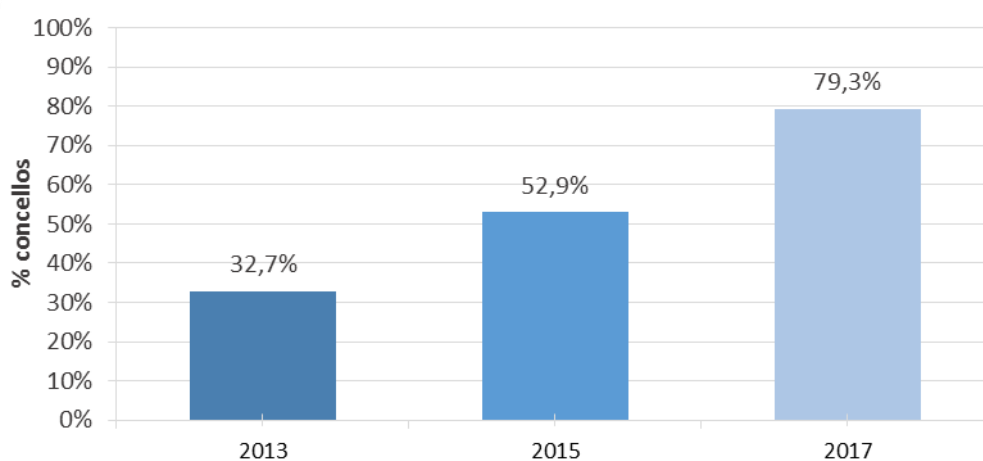
Fonte: OSIMGA

2.2. Sede electrónica na entidade

A sede electrónica é o enderezo web que permite acceso, dun xeito inmediato e sinxelo, aos servizos telemáticos subministrados polo concello dende calquera dispositivo que dispoña dun acceso a Internet.

O 79,3% dos concellos galegos que dispoñen dun sitio web contan con sede electrónica. Destaca o crecemento respecto da edición anterior, cun importante incremento de 26,4 puntos porcentuais.

Figura 5 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Concellos con sede electrónica. 2013-2017
(% concellos con sitio web principal/oficial)



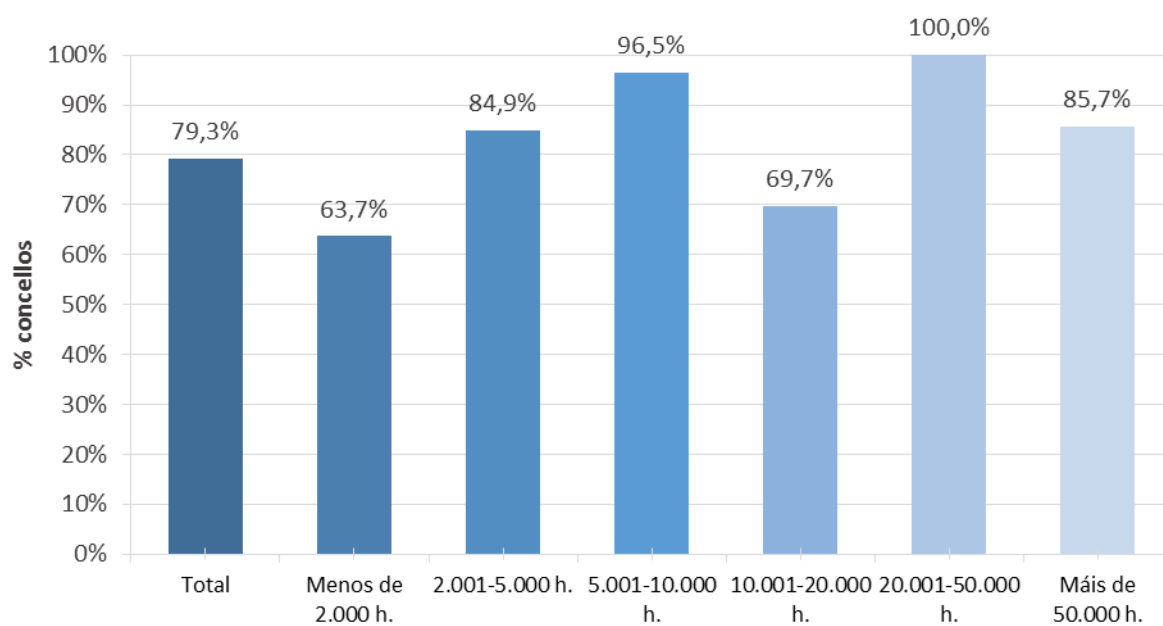
Fonte: OSIMGA

Ao igual que noutros indicadores, o volume de poboación do concello incide de xeito positivo na presenza de sede electrónica: con carácter xeral, a maior poboación máis dispoñibilidade de sede electrónica na web municipal.

Tendo en conta a provincia onde se atopan, hai máis concellos que dispoñen de sede electrónica na Coruña (o 98,9%), sendo a provincia de Ourense a que rexistra a menor porcentaxe de corporacións con sede electrónica (57%).

Figura 6 CONCELLOS CON SEDE ELECTRÓNICA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

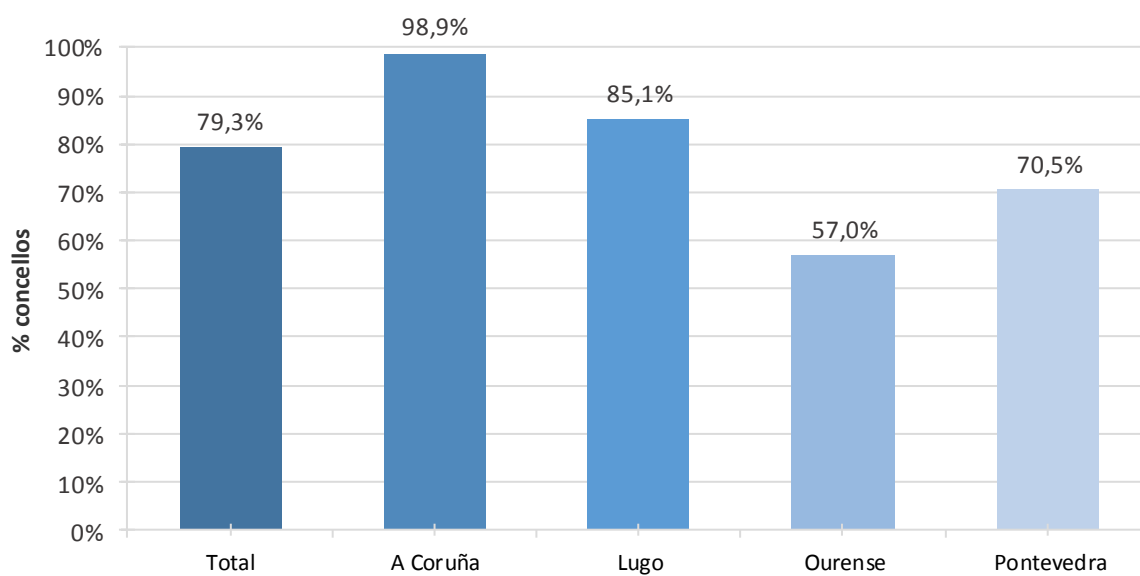
(% concellos con sitio web principal/oficial)



Fonte: OSIMGA

Figura 7 CONCELLOS CON SEDE ELECTRÓNICA POR PROVINCIA

(% concellos con sitio web principal/oficial)



Fonte: OSIMGA

Os servizos estudados para analizar as posibilidades da sede electrónica son os seguintes:

- Identificación electrónica.
- Rexistro electrónico.
- Pagos electrónicos: tributos, multas, etc.
- Notificacións electrónicas (inclúe marcado e selo de tempo).
- Certificacións electrónicas.
- Compulsa e validación electrónica de documentos.
- Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras Administracións Públicas (AAPP).
- Carpeta do cidadán.
- Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites.
- Establecemento da consulta do estado dos trámites.

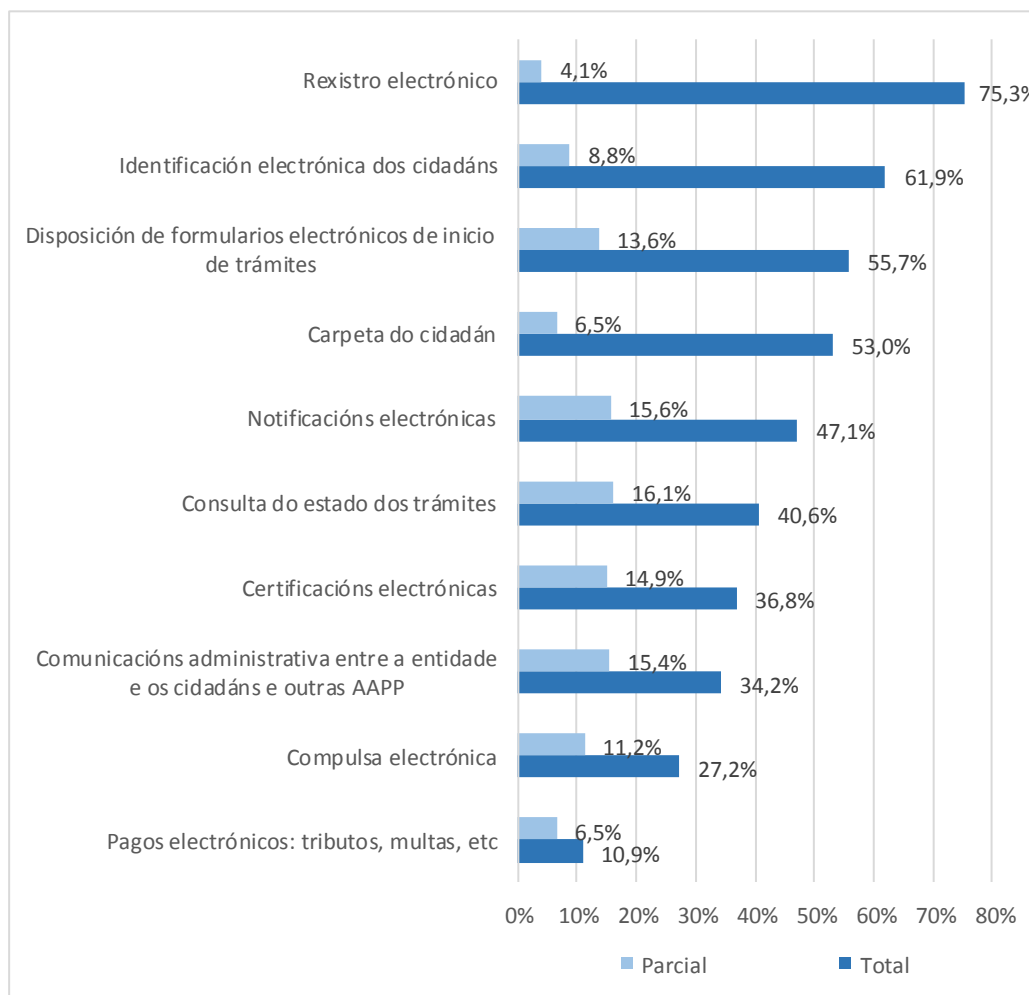
O trámite con maior presenza nos concellos con sede electrónica é o “Rexistro electrónico”, cun 75,3% de concellos que ofrecen o servizo.

En canto aos elementos con previsión dun próximo crecemento debido á súa alta porcentaxe en fase de implantación parcial, son as “Consultas do estado dos trámites” cun 16,1% e as “Notificacións electrónicas” cun 15,6%.

O procedemento que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o “Pago electrónico: tributos, multas, etc.”, cun 10,9% de implantación total e un 6,5% parcial.

Figura 8 ELEMENTOS DA SEDE ELECTRÓNICA QUE TEÑEN/USAN TOTAL OU PARCIALMENTE OS CONCELLOS. 2015-2017

(% concellos con sede electrónica)



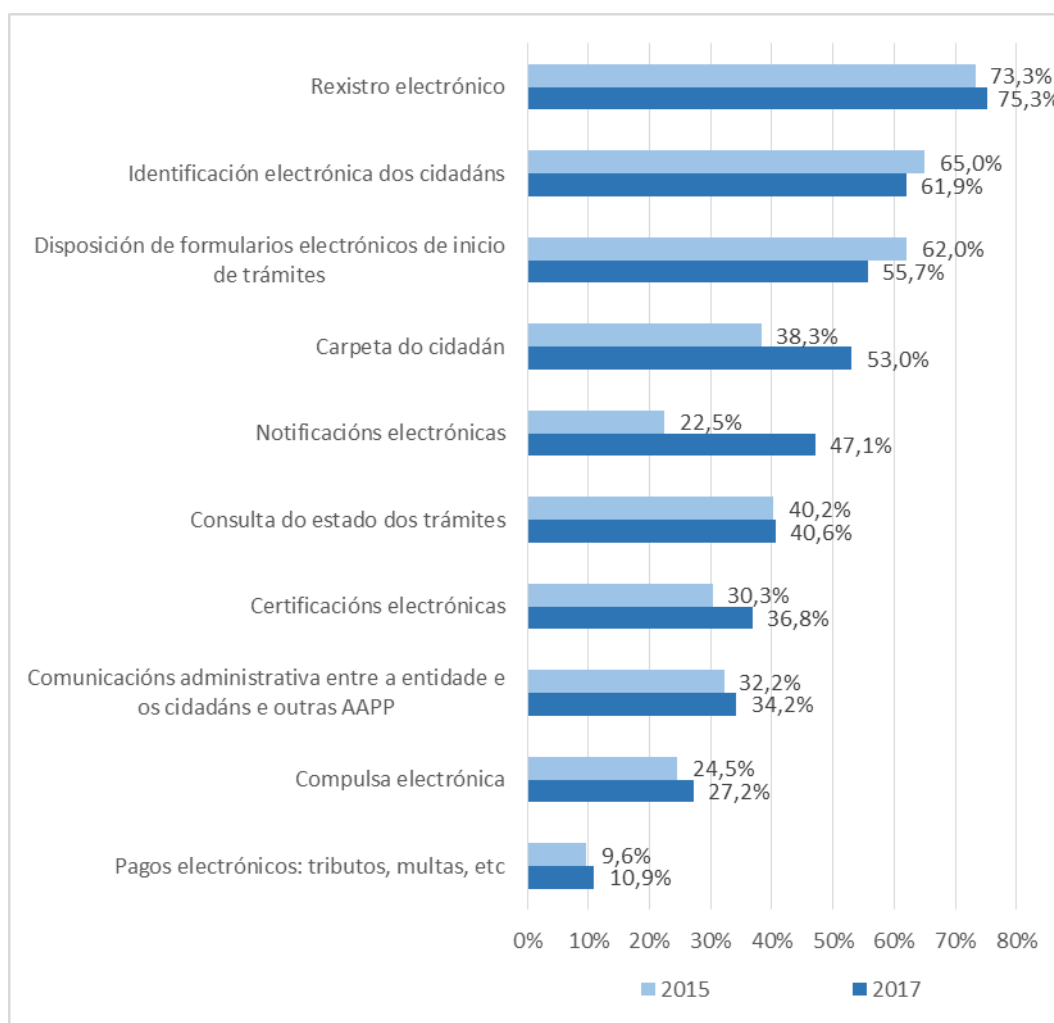
Fonte: OSIMGA

Respecto á evolución respecto do ano 2015, incrementáronse a maioría dos servizos das sedes electrónicas dos concellos, especialmente no caso das “Notificacións electrónicas” que experimentaron un crecemento de 24,6 puntos porcentuais, ou a “Carpeta do cidadán”, que ten subido 14,7 puntos nestes dous anos.

Figura 9 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Elementos da sede electrónica que teñen/usan totalmente os concellos. 2015-2017

(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o tamaño de poboación dos concellos, de novo destacar que nos de maior número de habitantes hai maiores posibilidades de xestións nas súas sedes electrónicas, cunha diferenza significativa respecto aos dispoñibles nos concellos de menor poboación. Un exemplo son os “Pagos electrónicos”, sendo posible realizalos soamente no 2,9% dos concellos pequenos fronte ao 83,3% dos concellos con maior poboación (máis de 50.000 habitantes).

Táboa 2 ELEMENTOS DA SEDE ELECTRÓNICA QUE TEÑEN / USAN OS CONCELLOS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% concellos con sede electrónica)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Rexistro electrónico	64,2%	68,9%	96,4%	63,6%	100,0%	83,3%	75,3%
Identificación electrónica dos cidadáns	36,8%	55,4%	89,1%	63,6%	100,0%	83,3%	61,9%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	36,2%	58,1%	62,5%	56,5%	93,35	83,3%	55,7%
Carpeta do cidadán	33,3%	43,2%	74,5%	56,5%	93,3%	83,3%	53,0%
Notificacións electrónicas	34,3%	42,5%	70,9%	30,4%	66,7%	50,0%	47,1%
Establecemento da consulta do estado dos trámites	29,0%	34,2%	57,1%	30,4%	66,7%	66,7%	40,6%
Certificacións electrónicas	37,7%	31,5%	34,5%	45,5%	50,0%	50,0%	36,8%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	29,0%	31,5%	30,9%	50,0%	60,0%	33,3%	34,2%
Compulsa electrónica	23,5%	16,2%	39,3%	30,4%	43,8%	33,3%	27,2%
Pagos electrónicos	2,9%	4,1%	18,2%	18,2%	13,3%	83,3%	10,9%

Fonte:OSIMGA

Entre as provincias galegas, obsérvanse diferenzas salientables. Un exemplo é en relación co “Rexistro electrónico”: cando na provincia de Pontevedra o 86% dos concellos dispón do servizo, só o 66,7% dos concellos de Lugo están nas mesmas circunstancias. En liñas xerais, existe unha maior presenza dos diferentes elementos da sede electrónica nos concellos de Pontevedra e A Coruña, salvo no caso da “Carpeta do cidadán”, onde destaca cun 63,3% a provincia de Ourense.

Táboa 4 ELEMENTOS DA SEDE ELECTRÓNICA QUE TEÑEN / USAN OS CONCELLOS. TÁBOA POR PROVINCIA

(% concellos con sede electrónica)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Rexistro electrónico	79,3%	66,7%	70,8%	86,0%	75,3%
Identificación electrónica dos cidadáns	67,7%	45,6%	53,1%	81,4%	61,9%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	68,5%	43,1%	43,8%	60,5%	55,7%
Carpeta do cidadán	51,1%	42,1%	63,3%	61,9%	53,0%
Notificacións electrónicas	48,9%	36,8%	45,8%	60,5%	47,1%
Establecemento da consulta do estado dos trámites	38,0%	35,1%	42,9%	51,2%	40,6%
Certificacións electrónicas	40,2%	29,3%	36,7%	39,5%	36,8%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	40,7%	24,1%	32,7%	32,6%	34,2%
Compulsa electrónica	35,9%	10,3%	32,0%	25,6%	27,2%
Pagos electrónicos	15,2%	7,0%	8,3%	9,5%	10,9%

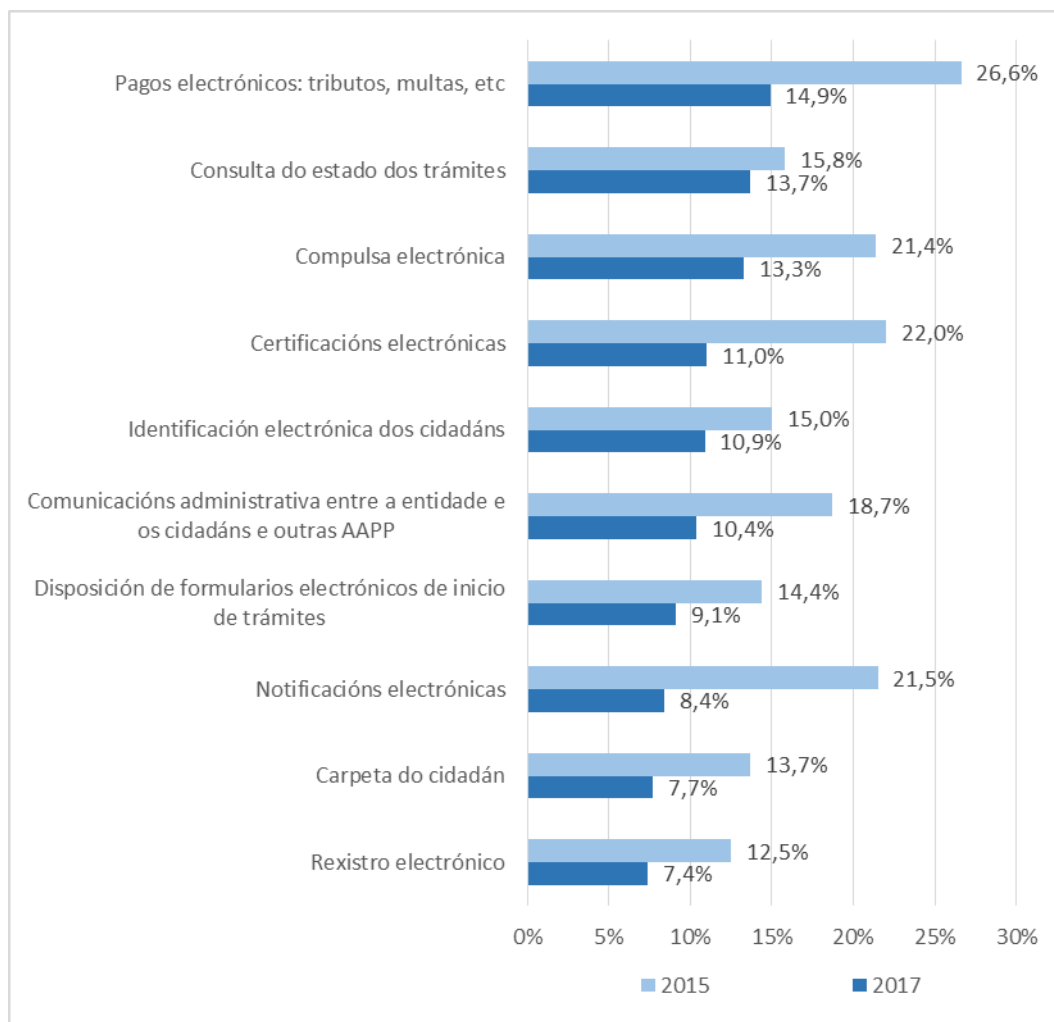
Fonte: OSIMGA

Dacordo ás demandas dos propios concellos, os elementos con maior necesidade de actuación (actuacións de mellora, novas adquisición, etc...) son os "Pagos electrónicos", sinalado polo 14,9% das entidades municipais, seguido da "Consulta do estado dos trámites" (13,7%) e a "Compulsa electrónica" (13,3%). Resaltamos que as porcentaxes de necesidade reducíronse respecto á edición anterior, xa que agora está máis estendida a sede electrónica e os seus servizos.

Figura 10 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Necesidade de facer actuacións en elementos da sede electrónica. 2015-2017

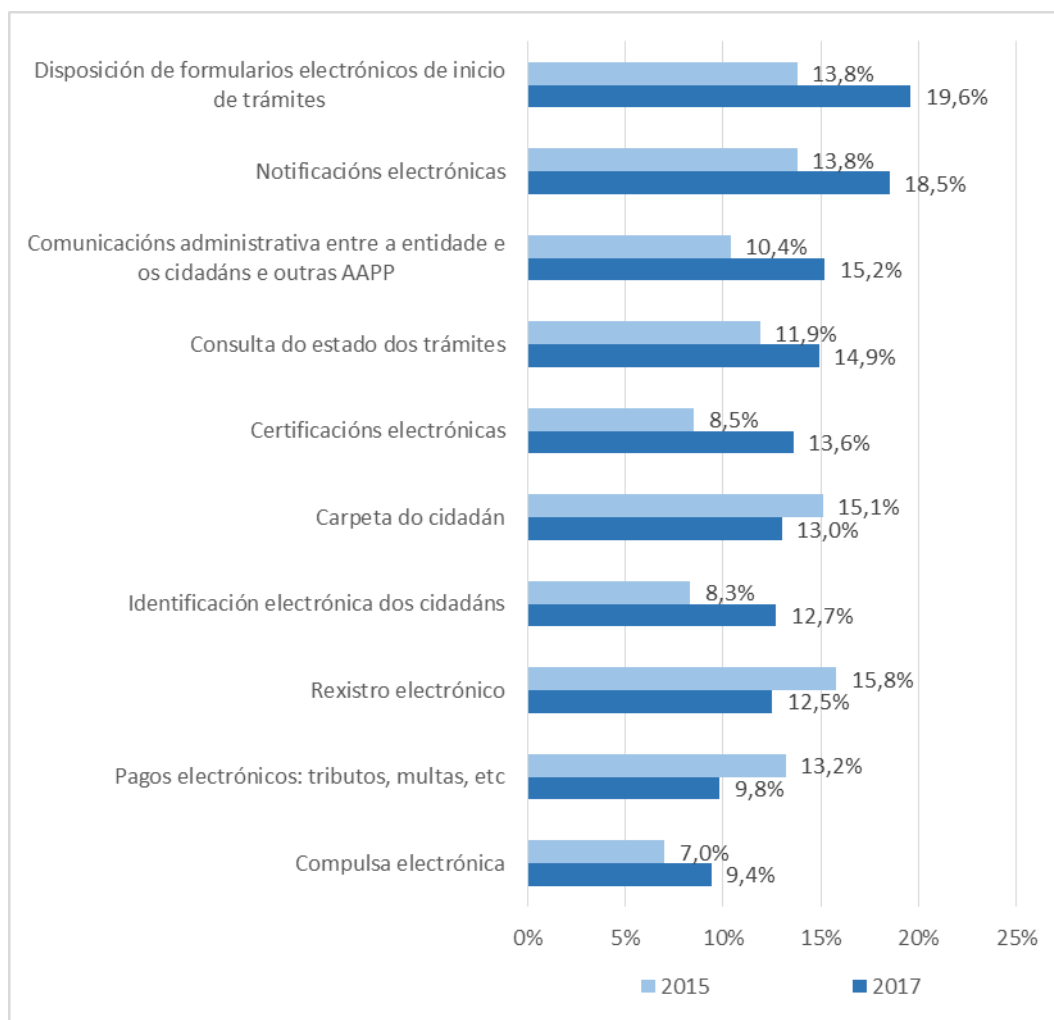
(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

As previsións que os propios concellos teñen respecto ás próximas actuacións sobre os elementos da sede electrónica para o ano seguinte son referidas maioritariamente á “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites” cun 19,6% das respostas de demanda dos concellos e as “Notificacións electrónicas”, cun 18,5%. A “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites” é a que máis medra, comparativamente, ao ano 2015 (incrementábase en 5,8 puntos porcentuais).

Figura 11 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Previsión de actuacións para o próximo ano. 2015-2017
(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

2.3. Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

Neste apartado analizaranse os procedementos e trámites que os concellos proporcionan á cidadanía e ás empresas a través do sitio web, estudando os niveis de información-interacción electrónica dos mesmos.

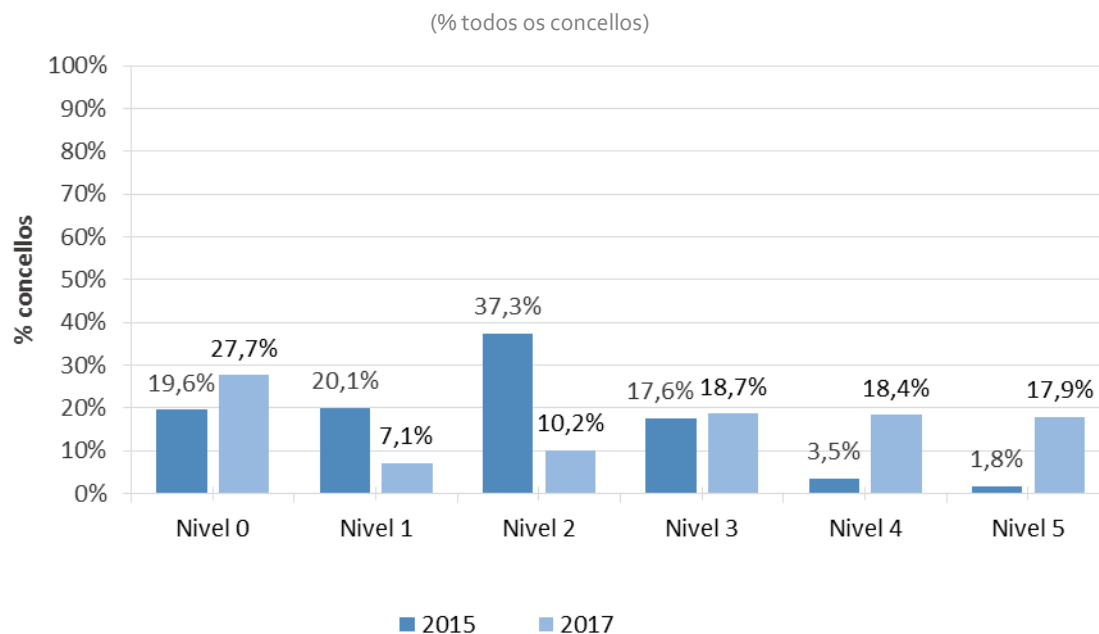
Os procedementos avaliados son os seguintes:

- Impostos e taxas.
- Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns).
- Solicitude de axudas, subvencións, bolsas...
- Queixas e suxestións.
- Consultas ao catálogo de bibliotecas.
- Solicitude e obtención de certificados.
- Matriculación (cursos, actividades, servizos,...).
- Inscripción en rexistros.
- Solicitudes de citas, etc.
- Rexistro de documentos.
- Consulta e seguimento de tramitación de expedientes.
- Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc.).
- Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc.)
- Presentación e resolución en licitacións, concursos, etc.
- Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.

Os niveis de desenvolvemento da Administración electrónica diferéncianse en diferentes estadios, en función das posibilidades de interacción:



Figura 4 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Nivel de interacción medio dos procedementos. 2015-2017



Fonte: OSIMGA

Destacar que o 17,9% dos concellos galegos ofrece un servizo electrónico na administración de modo proactivo, o máximo nivel de interacción. Esta característica, practicamente inexistente hai dous anos, resulta posible para case un de cada cinco concellos galegos na actualidade.

Facendo unha análise pormenorizada dos diferentes niveis de interacción electrónica, as porcentaxes máis altas sitúanse de novo nos concellos de maior poboación.

O 57,1% dos grandes concellos desenvolven procedementos administrativos de nivel 4, e un 42,9% de procedementos de nivel 5. Destacar que todas as grandes cidades teñen superado os niveis inferiores

Por provincias, novamente destaca A Coruña, onde o 28% dos concellos emprega procedementos de nivel 5.

Táboa 5 NIVEL DE INFORMACIÓN-INTERACCIÓN ELECTRÓNICA MEDIO DOS PROCEDEMENTOS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Nivel 0	43,0%	25,3%	7,0%	30,3%	12,5%	0,0%	27,7%
Nivel 1	12,3%	9,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%
Nivel 2	8,8%	17,2%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,2%
Nivel 3	12,3%	19,5%	26,3%	21,2%	37,5%	0,0%	18,7%
Nivel 4	11,4%	13,8%	28,1%	30,3%	18,8%	57,1%	18,4%
Nivel 5	12,3%	14,9%	28,1%	18,2%	31,3%	42,9%	17,9%

Fonte: OSIMGA

Táboa 6 NIVEL DE INFORMACIÓN-INTERACCIÓN ELECTRÓNICA MEDIO DOS PROCEDEMENTOS. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Nivel 0	19,4%	23,5%	38,0%	29,0%	27,7%
Nivel 1	3,2%	14,7%	6,5%	4,8%	7,1%
Nivel 2	2,2%	10,3%	15,2%	16,1%	10,2%
Nivel 3	21,5%	13,2%	21,7%	16,1%	18,7%
Nivel 4	25,8%	17,6%	10,9%	19,4%	18,4%
Nivel 5	28,0%	20,6%	7,6%	14,5%	17,9%

Fonte: OSIMGA

Na seguinte táboa, amosamos os niveis de interacción electrónica para cada un dos 16 procedementos estudados.

Táboa 7 NIVEIS DE INFORMACIÓN-INTERACCIÓN ELECTRÓNICA DOS PROCEDEMENTOS E TRÁMITES PROPORCIONADOS A TRAVÉS DE INTERNET

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	TOTAL
Impostos e taxas	50,2%	22,5%	12,2%	9,1%	3,2%	2,8%	100%
Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc	42,5%	19,4%	14,2%	17,3%	4,2%	2,3%	100%
Rexistro de documentos	33,2%	9,5%	9,0%	20,7%	14,2%	13,5%	100%
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	48,2%	18,3%	7,1%	17,8%	5,5%	3,1%	100%
Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc)	38,1%	15,4%	18,8%	19,1%	6,3%	2,3%	100%
Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc)	60,0%	16,5%	9,3%	9,6%	3,5%	1,1%	100%
Presentación e resolución de licitacións, concursos etc.	51,8%	21,2%	9,2%	12,2%	4,1%	1,4%	100%
Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.	62,3%	22,4%	4,9%	6,1%	2,6%	1,6%	100%
Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)	53,8%	18,5%	10,5%	9,6%	5,7%	1,9%	100%

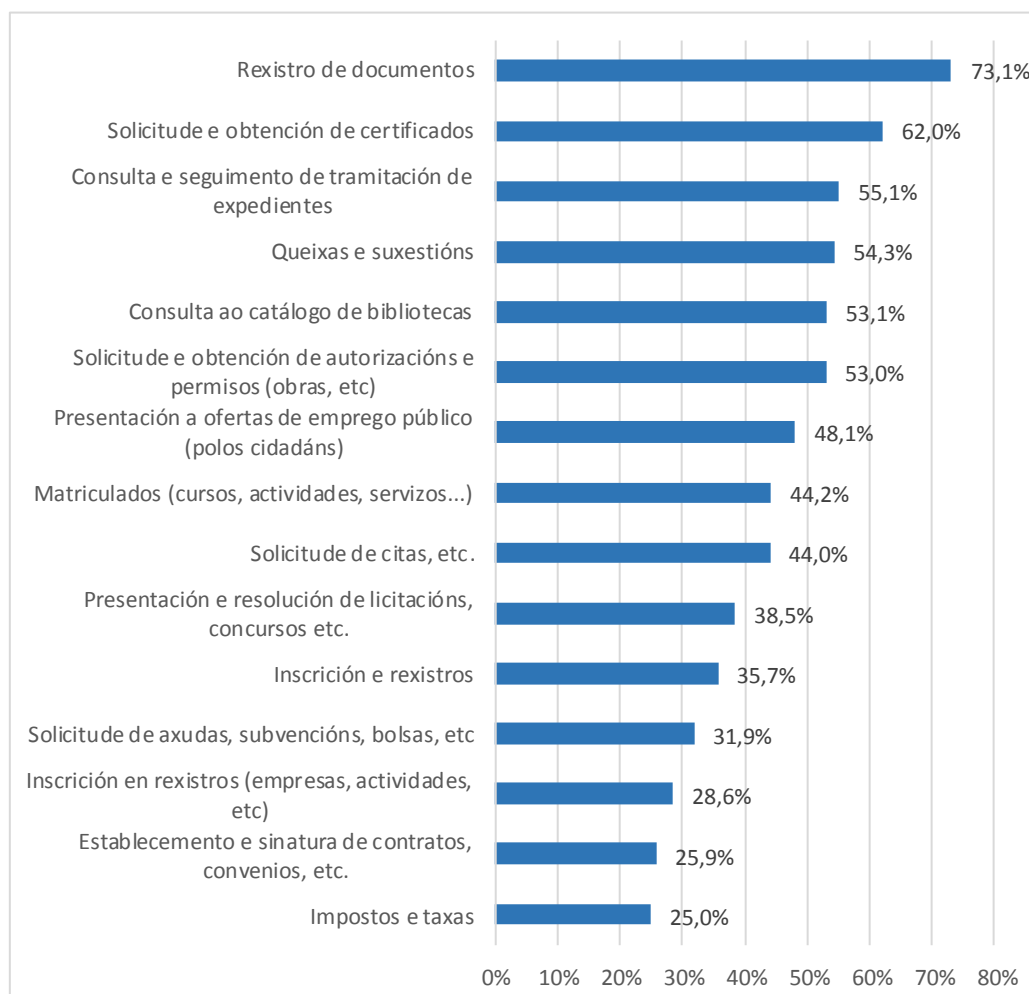
Solicitud de citas, etc.	57,2%	18,9%	7,4%	8,5%	6,5%	1,5%	100%
Queixas e suxestións	45,4%	14,1%	9,6%	14,9%	9,9%	6,1%	100%
Consulta ao catálogo de bibliotecas	63,6%	17,1%	8,3%	4,8%	4,9%	1,2%	100%
Solicitud e obtención de certificados	43,7%	18,5%	13,9%	13,8%	6,4%	3,8%	100%
Matriculados (cursos, actividades, servizos...)	53,0%	21,9%	11,0%	10,9%	3,2%	0,0%	100%
Inscripción e rexistros	58,9%	15,5%	11,5%	7,5%	5,7%	0,9%	100%
Outra	90,3%	5,2%	3,9%	0,2%	0,4%	0,0%	100%

Fonte: OSIMGA

Os procedementos con niveis 3,4,ou 5, máis tramitados polos usuarios dos concellos galegos, son os de “Rexistros de documentos” cun 73,1% e as “Solicitud e obtención de certificados” cun 62,0%.

Figura 13 SERVICIOS DE NIVEL 3, 4 OU 5 TRAMITADOS ELECTRÓNICAMENTE POLOS USUARIOS

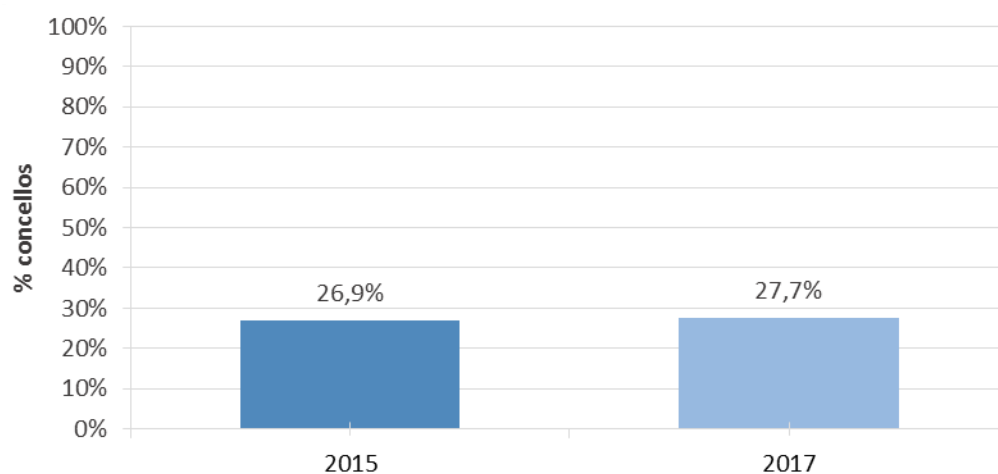
(% concellos con sitio web principal/oficial)



Fonte: OSIMGA

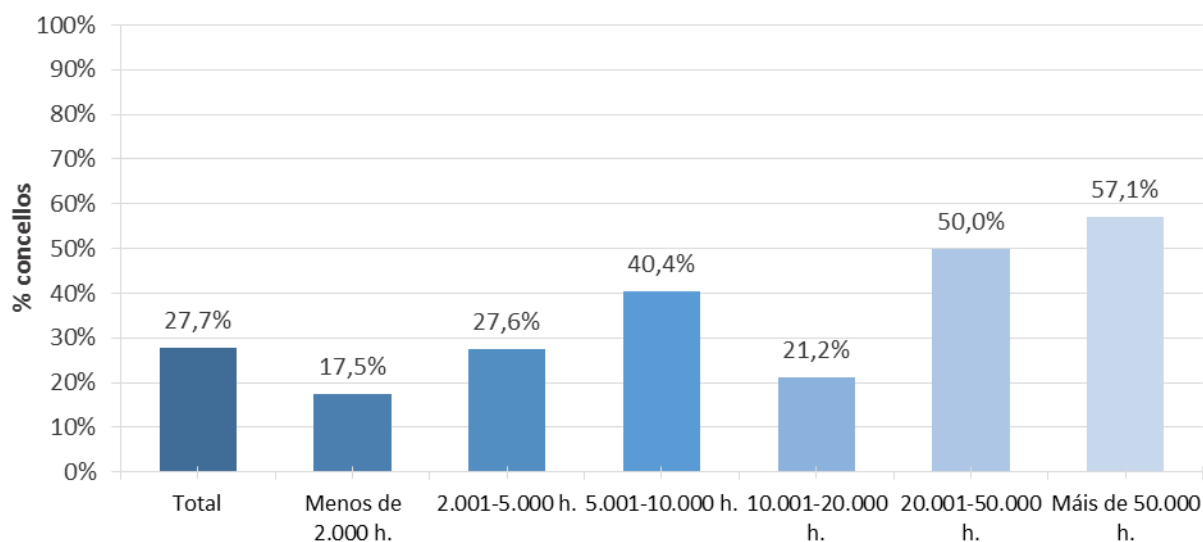
Durante o 2017 aumentou a porcentaxe de concellos galegos que contan cun catálogo de procedementos dispoñible a través de Internet, chegando ata o 27,7%, sendo especialmente significativo entre os concellos con máis de 50.000 habitantes (57,1%) fronte o 17,5% dos concellos de menos de 2.000 habitantes.

Figura 14 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 15 DISPOÑIBILIDADE DO CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS POR ESTRATOS DE POBOACIÓN
 (% todos os concellos)

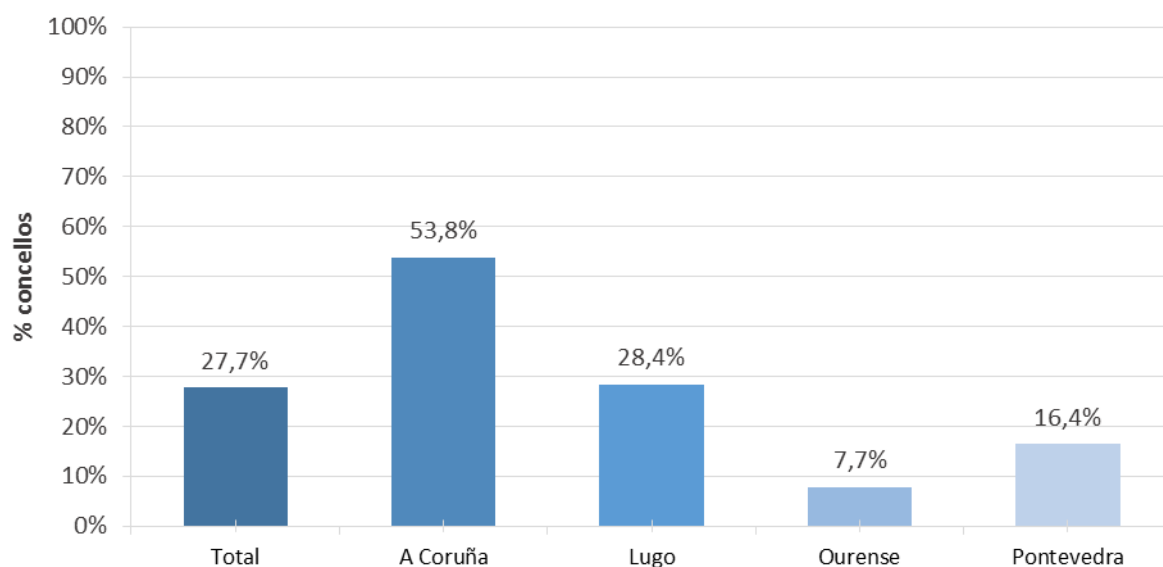


Fonte: OSIMGA

O 53,8% dos concellos da provincia de A Coruña dispón dun catálogo de procedementos accesible a través de Internet, fronte ao 7,7% dos concellos de Ourense que teñen catalogados os procedementos administrativos online.

Figura 16 DISPOÑIBILIDADE DO CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

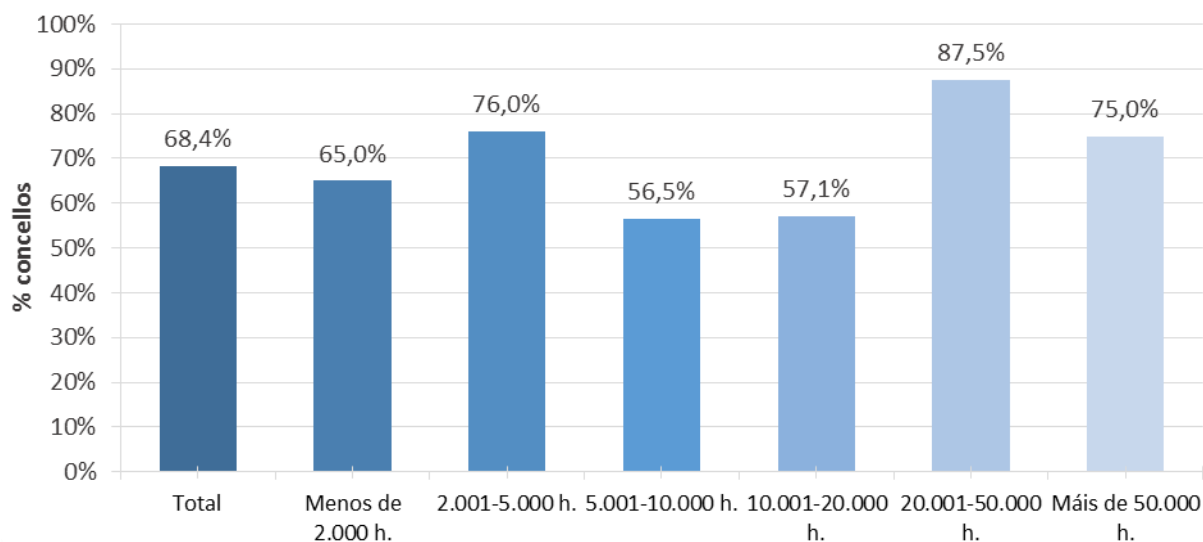


Fonte: OSIMGA

Tendo en conta as diferentes magnitudes poboacionais dos concellos, a accesibilidade do catálogo de procedementos é maior a medida que se incrementa o número de residentes, especialmente nos de 20 a 50.000 habitantes (87,5%).

Figura 17 ACCESIBILIDADE DO CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS A TRAVÉS DE INTERNET POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% concellos con catálogo de procedementos)

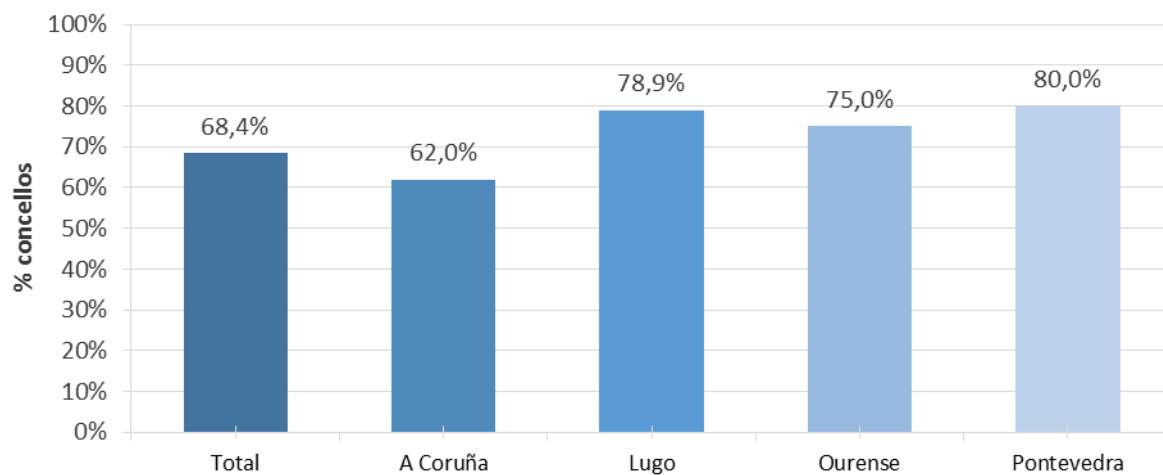


Fonte: OSIMGA

Por provincias, considerando os concellos que teñen catálogo de procedementos, a accesibilidade é maior nos municipios ubicados en Lugo, 78,9%, mentres que na Coruña, a porcentaxe descende ata o 62,0%.

Figura 18 ACCESIBILIDADE DO CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS A TRAVÉS DE INTERNET POR PROVINCIA

(% concellos con catálogo de procedementos)



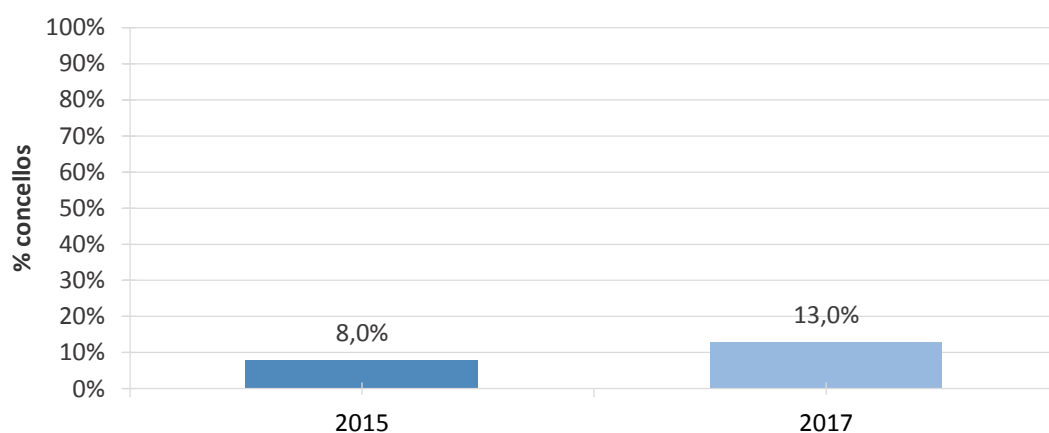
Fonte: OSIMGA

Unha das indubidables vantaxes da administracións electrónica é a redución do aporte de documentos procedentes doutras administracións (DNI, certificacións de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.).

No ano 2017 a supresión da obriga de aportar estes documentos chegou ata o 13% dos concellos galegos; e o 27% deles substituíu por declaracións responsables algúns dos que había que aportar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

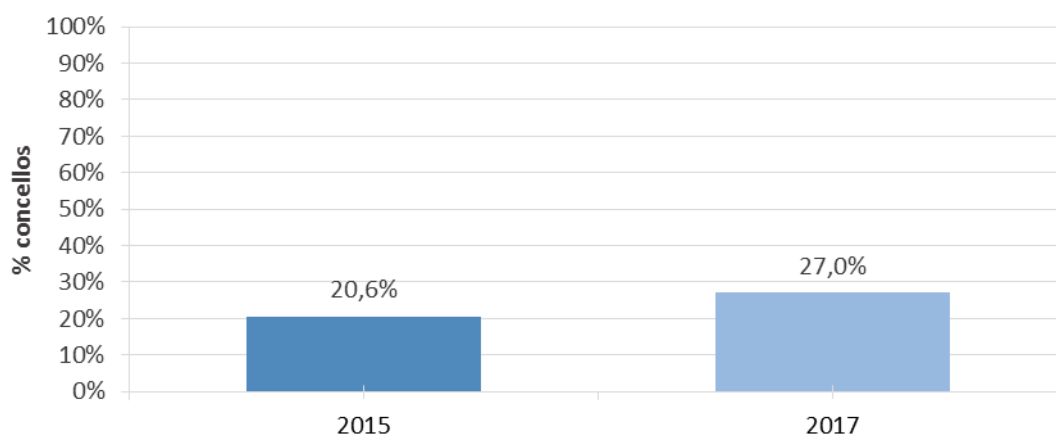
Ambos os dous indicadores presentan un crecemento respecto aos datos anteriores, que se cifra en 5 puntos no caso da supresión da obriga de aportar documentos e en 6,4 puntos no caso da substitución por declaracións responsables.

Figura 19 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Supresión de obriga de aportar documentos. 2015-2017
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 20 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Substitución de documentos por declaracións responsables. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Observando esta simplificación administrativa á vista do tamaño da poboación do concello, son os grandes municipios os que sobresaen en canto á supresión da obriga de presentación de documentos (o 42,9% nos de máis de 50.00 habitantes); no caso de substitucións por declaracións responsables destacan os concellos medianos (10 a 20 mil habitantes), cun 39,4%.

Táboa 8 INTERCAMBIO DE DATOS COS CIDADÁNS: SUPRIMIR OBRIGA DE APORTAR DOCUMENTOS E SUBSTITUCIÓN POR DECLARACIÓNS RESPONSABLES . TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Suprimir obriga de documentos	7,9%	12,6%	17,5%	9,1%	31,3%	42,9%	13,0%
Substitución por declaracións responsables	13,0%	39,1%	28,1%	39,4%	33,3%	28,6%	27,0%

Fonte: OSIMGA

En relación á análise por provincias, na Coruña hai máis concellos que suprimiron a obriga de presentar documentos (22,3%) mentres que na simplificación respecto á substitución de

documentación por declaracións responsables, destacan os concellos da provincia de Pontevedra, cun 36,1%.

Táboa 9 INTERCAMBIO DE DATOS COS CIDADÁNS: SUPRIMIR OBRIGA DE APORTAR DOCUMENTOS E SUBSTITUCIÓN POR DECLARACIÓN RESPONSABLES . TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

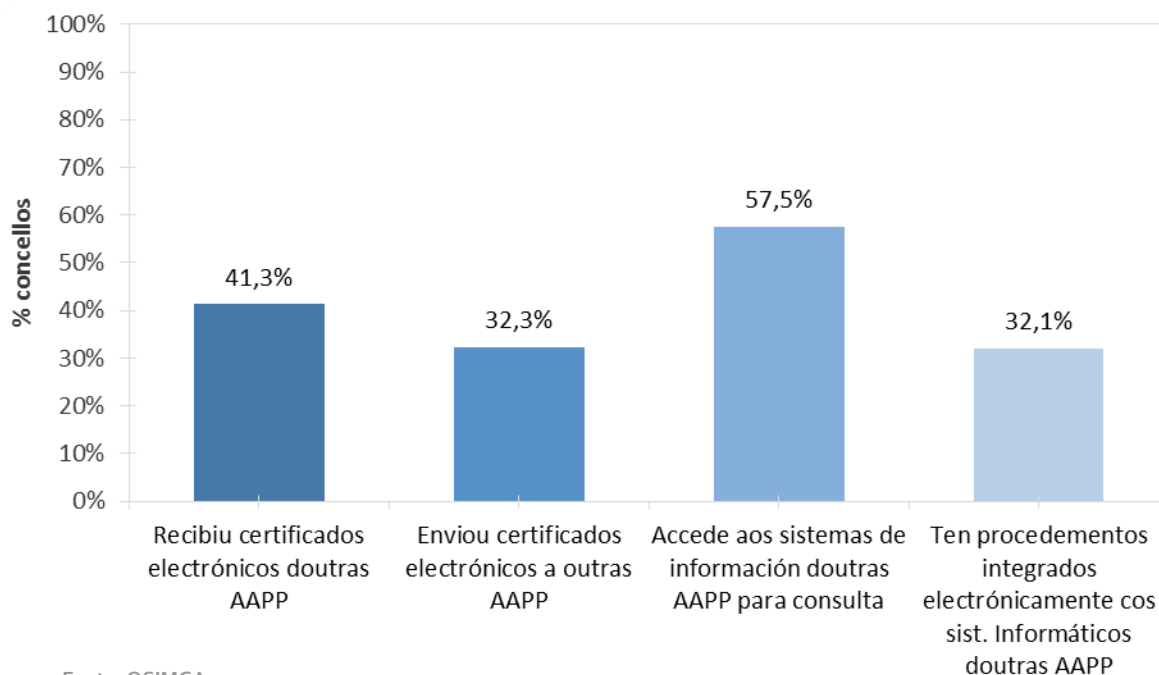
	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Suprimir obriga de documentos	22,3%	16,4%	5,4%	6,6%	13,0%
Substitución por declaracións responsables	34,4%	22,1%	17,4%	36,1%	27,0%

Fonte: OSIMGA

Considerando a interacción electrónica da administración municipal con outras administracións públicas (AAPP), cabe destacar que o acceso máis frecuente é a realización de consultas (57,5% dos concellos galegos); en segundo lugar, destaca a recepción de certificados electrónicos procedentes doutras administracións (41,3% dos concellos solicitounos).

Figura 21 INTERCAMBIO DE DATOS CON OUTRAS AAPP

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O volume de poboación do concello incide positivamente no indicador, xa que a totalidade dos concellos de máis de 50.000 habitantes accederon aos sistemas de información doutras AAPP para realizar consultas.

As entidades municipais da provincia da Coruña destacan en todos os trámites con outras administracións anteriormente citados, por riba doutras provincias.

Táboa 10 INTERCAMBIO DE DATOS CON OUTRAS AAPP: TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Recibiu certificados electrónico doutras AAPP	34,2%	47,7%	44,8%	39,4%	31,3%	85,7%	41,3%
Enviou certificados electrónicos a outras	24,6%	37,9%	42,1%	30,3%	25,0%	42,9%	32,3%
Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta	47,4%	59,1%	63,8%	55,9%	80,0%	100,0%	57,5%
Ten procedementos integrados electrónicamente cos sist. Informáticos doutras AAPP	21,9%	29,5%	47,4%	39,4%	43,8%	42,9%	32,1%

Fonte: OSIMGA

Táboa 11 INTERCAMBIO DE DATOS CON OUTRAS AAPP: TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

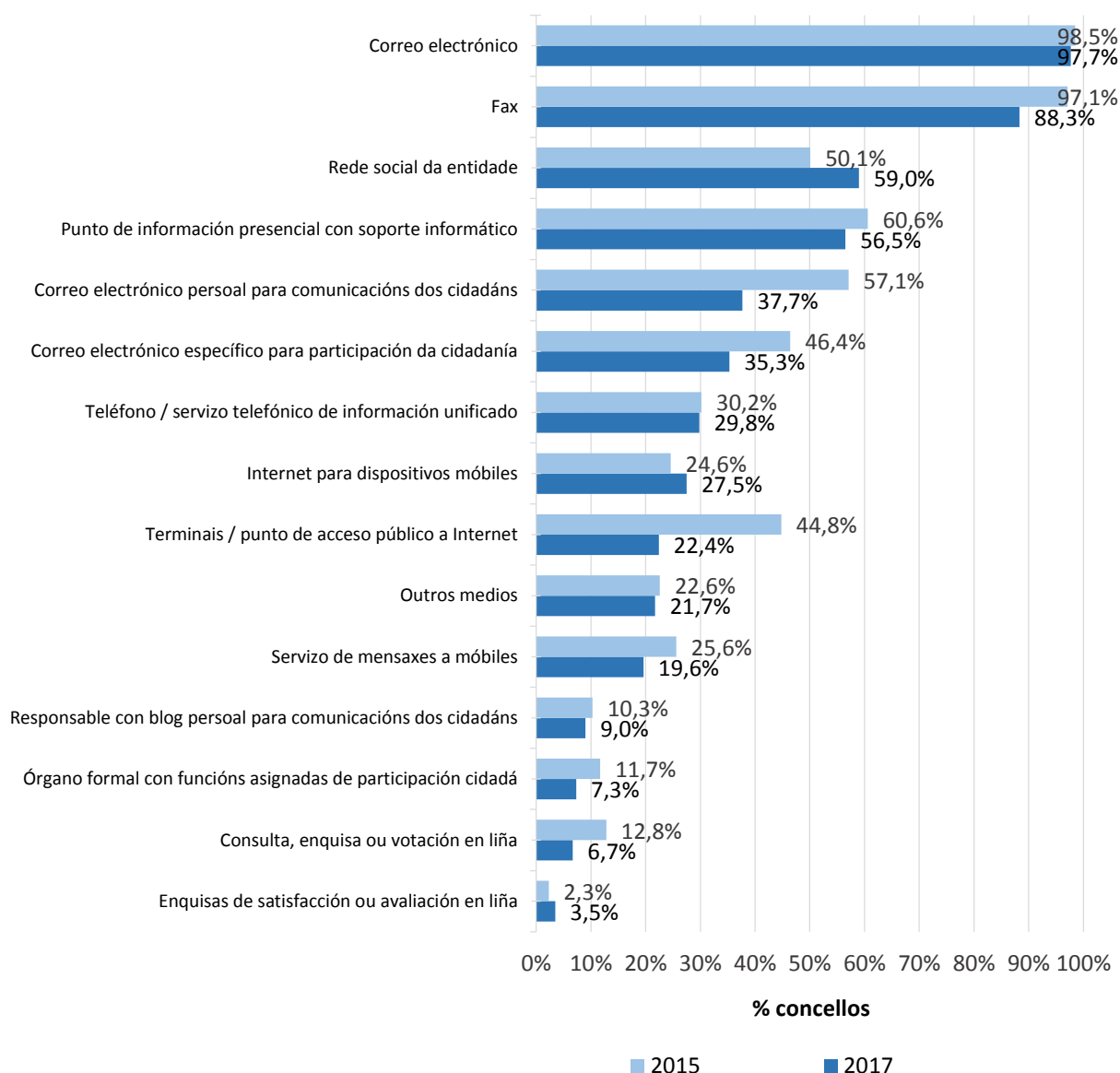
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	TOTAL
Recibiu certificados electrónico doutras AAPP	54,3%	40,3%	30,4%	39,3%	41,3%
Enviou certificados electrónicos a outras	46,2%	22,4%	21,7%	37,7%	32,3%
Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta	66,0%	54,4%	48,4%	62,3%	57,5%
Ten procedementos integrados electrónicamente cos sist. Informáticos doutras AAPP	53,3%	25,4%	16,3%	31,7%	32,1%

Fonte: OSIMGA

2.4. Comunicacións e participación da cidadanía

Outro indicador básico para valorar a eficacia da e-administración é observar a participación da cidadanía a través das tecnoloxías. Con grande diferenza, o correo electrónico e o fax continúan a ser as canles de comunicación máis empregadas nos concellos galegos, cun 97,7% e un 88,3% respectivamente. Destaca o incremento de uso de redes sociais por parte dos concellos, que se incrementa en 9 puntos porcentuais nestes dous anos, acadando o 59%.

Figura 62 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Canles de comunicación co cidadán. 2015-2017
 (% concellos con sitio web)



Fonte: OSIMGA

A totalidade de grandes concellos teñen ao servizo dos diferentes colectivos cos que interactúan as seguintes canles de comunicación: correo electrónico xeral e correo electrónico para a participación dos cidadáns e un punto de información presencial con soporte informático.

Táboa 12 CANLES DE COMUNICACIÓN CO CIDADÁN. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Correo electrónico	98,0%	96,5%	96,5%	100,0%	100,0%	100,0%	97,7%
Fax	89,1%	93,0%	86,0%	81,8%	80,0%	85,7%	88,3%
Rede social da entidade	42,2%	61,6%	64,9%	78,8%	80,0%	85,7%	59,0%
Punto de información presencial con soporte informático	54,9%	55,3%	59,6%	57,6%	46,7%	100,0%	56,5%
Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	31,4%	31,4%	47,4%	42,4%	53,3%	71,4%	37,7%
Correo electrónico específico para participación da cidadanía	17,6%	22,4%	64,9%	45,5%	62,5%	100,0%	35,3%
Teléfono / servizo telefónico de información unificado	40,2%	26,7%	21,1%	12,1%	26,7%	71,4%	29,8%
Internet para dispositivos móviles	15,8%	27,1%	36,8%	30,3%	46,7%	71,4%	27,5%
Terminais / punto de acceso público a Internet	9,8%	18,8%	36,8%	33,3%	26,7%	57,1%	22,4%
Outros medios	10,8%	18,6%	31,6%	27,3%	40,0%	85,7%	21,7%
Servizo de mensaxes a móbiles	5,0%	18,6%	31,6%	27,3%	40,0%	71,4%	19,6%
Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns	6,9%	7,1%	15,8%	0,0%	13,3%	42,9%	9,0%
Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	2,0%	3,5%	7,0%	3,0%	40,0%	85,7%	7,3%
Consulta, enquisa ou votación en liña	0,0%	7,1%	7,0%	9,1%	13,3%	71,4%	6,7%
Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña	2,0%	0,0%	3,5%	9,1%	0,0%	57,1%	3,5%

Fonte: OSIMGA

Táboa 13 CANLES DE COMUNICACIÓN CO CIDADÁN. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Correo electrónico	97,9%	98,5%	97,5%	96,7%	97,7%
Fax	93,5%	82,1%	93,7%	80,3%	88,3%
Rede social da entidade	73,1%	41,8%	46,2%	72,1%	59,0%
Punto de información presencial con soporte informático	54,8%	62,7%	53,8%	57,4%	56,5%
Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	43,0%	32,8%	35,9%	36,1%	37,7%
Correo electrónico específico para participación da cidadanía	45,2%	23,9%	23,1%	49,2%	35,3%
Teléfono / servizo telefónico de información unificado	25,8%	20,9%	47,4%	23,0%	29,8%
Internet para dispositivos móbiles	31,2%	19,4%	20,5%	39,3%	27,5%
Terminais / punto de acceso público a Internet	38,7%	13,4%	16,7%	14,8%	22,4%
Outros medios	32,3%	7,5%	16,7%	26,2%	21,7%
Servizo de mensaxes a móbiles	36,6%	4,5%	9,0%	23,0%	19,6%
Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns	14,0%	3,0%	6,4%	11,5%	9,0%
Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	16,1%	1,5%	2,6%	6,6%	7,3%
Consulta, enquisa ou votación en liña	14,0%	6,0%	5,1%	0,0%	6,7%
Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña	4,3%	1,5%	3,8%	4,9%	3,5%

Fonte: OSIMGA

Para favorecer a participación da cidadanía ou colectivos sociais, os concellos galegos contan con ferramentas como as redes sociais. O incremento do seu uso nos últimos anos pódese

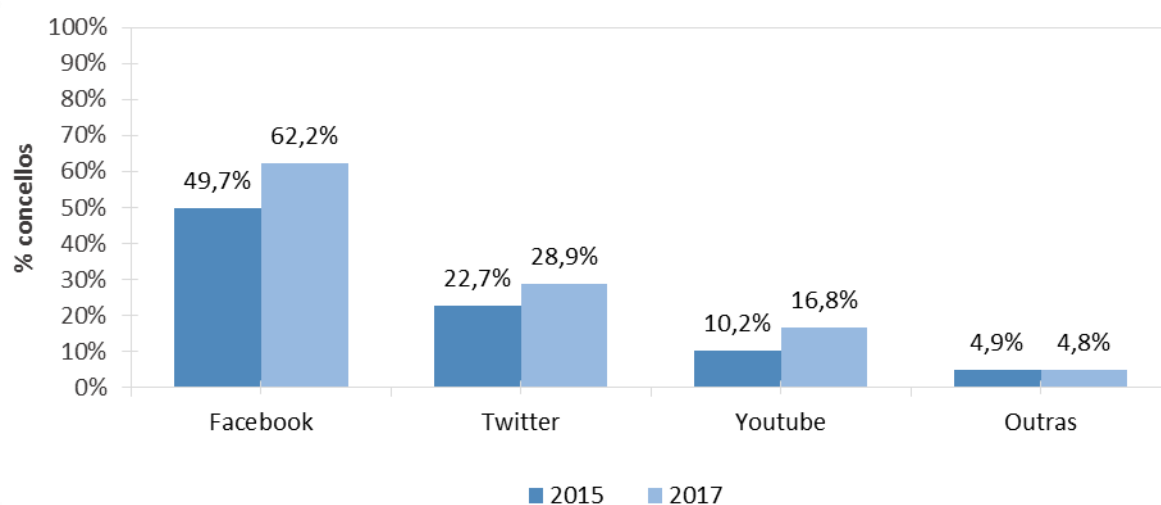
comprobar na gráfica seguinte: Facebook, co 62,2%, é a rede que máis empregan os concellos galegos para interaccionar coa cidadanía, cun aumento do 25,2% nos dous últimos anos; seguida de Twitter (22,7%), que experimentou un crecemento do 27,3%

A comparativa do tamaño do concello e das diferentes provincias, amosa que aínda que un número maior de habitantes inflúe nun maior uso de redes sociais, tamén os concellos medianos entran con forza neste uso de canle comunicativa cos colectivos implicados.

Figura 23 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Presenza nas redes sociais. 2015-2017

(% todos os concellos que empregan as redes sociais)



Fonte: OSIMGA

Táboa 14 PRESENZA NAS REDE SOCIAIS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos que empregan as redes sociais)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Facebook	40,4%	69,0%	75,4%	81,8%	86,75	71,4%	62,2%
Twitter	10,5%	27,6%	38,6%	51,5%	66,7%	71,4%	28,9%
Youtube	3,5%	12,6%	35,1%	30,3%	33,3%	57,1%	16,8%
Outras	1,8%	5,7%	7,0%	9,1%	0,0%	28,6%	4,8%

Fonte: OSIMGA

Táboa 15 PRESENZA NAS REDES SOCIAIS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos que empregan as redes sociais)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Facebook	79,6%	46,35	45,7%	78,7%	62,2%
Twitter	37,6%	20,9%	16,3%	44,3%	28,9%
Youtube	30,1%	9,0%	6,5%	19,7%	16,8%
Outras	9,7%	3,0%	0,0%	6,6%	4,8%

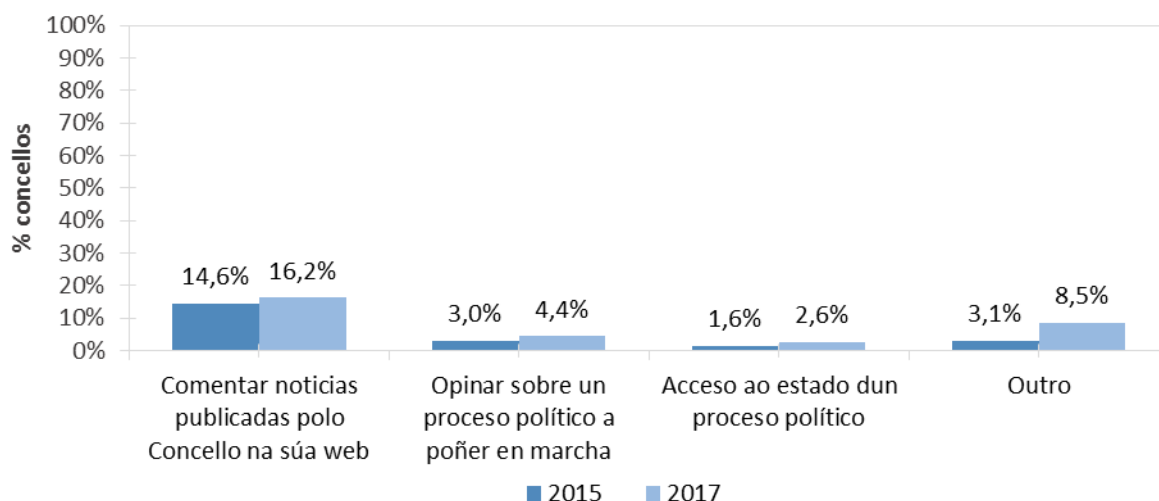
Fonte: OSIMGA

A acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de comentar noticias publicadas polo concello na súa web, presente nun 16,2% de concellos. Estes servizos para fomentar a participación cidadá teñen aumentado moderadamente nos últimos dous anos como se pode comprobar na seguinte gráfica.

Figura 74 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A análise por ámbito xeográfico amosa importantes diferenzas da dispoñibilidade destes servizos menos frecuentes, sendo máis habituais nos concellos grandes e destacando os da provincia da Coruña, onde o 23,7% dispón de servizos para comentar noticias publicadas polo concello.

Táboa 16 DISPOÑIBILIDADE DE SERVIZOS DA PARTICIPACIÓN DA CIDADANÍA. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web	10,6%	19,8%	28,1%	9,1%	0,0%	42,9%	16,2%
Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha	3,5%	5,7%	3,5%	0,0%	0,0%	42,9%	4,4%
Acceso ao estado dun proceso político	3,5%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	2,6%
Outro	3,5%	8,0%	7,0%	21,2%	25,0%	14,3%	8,5%

Fonte: OSIMGA

Táboa 17 DISPOÑIBILIDADE DE SERVIZOS DA PARTICIPACIÓN DA CIDADANÍA. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

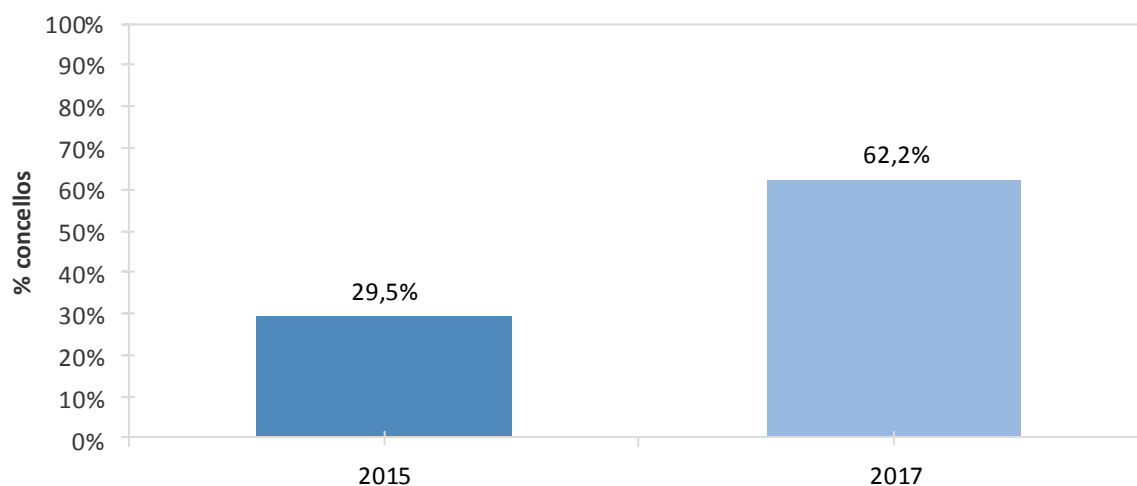
(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web	23,7%	9,0%	19,6%	8,2%	16,2%
Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha	7,5%	1,5%	2,2%	6,6%	4,4%
Acceso ao estado dun proceso político	3,2%	4,5%	2,2%	1,6%	2,6%
Outro	6,5%	10,4%	2,2%	18,0%	8,5%

Fonte: OSIMGA

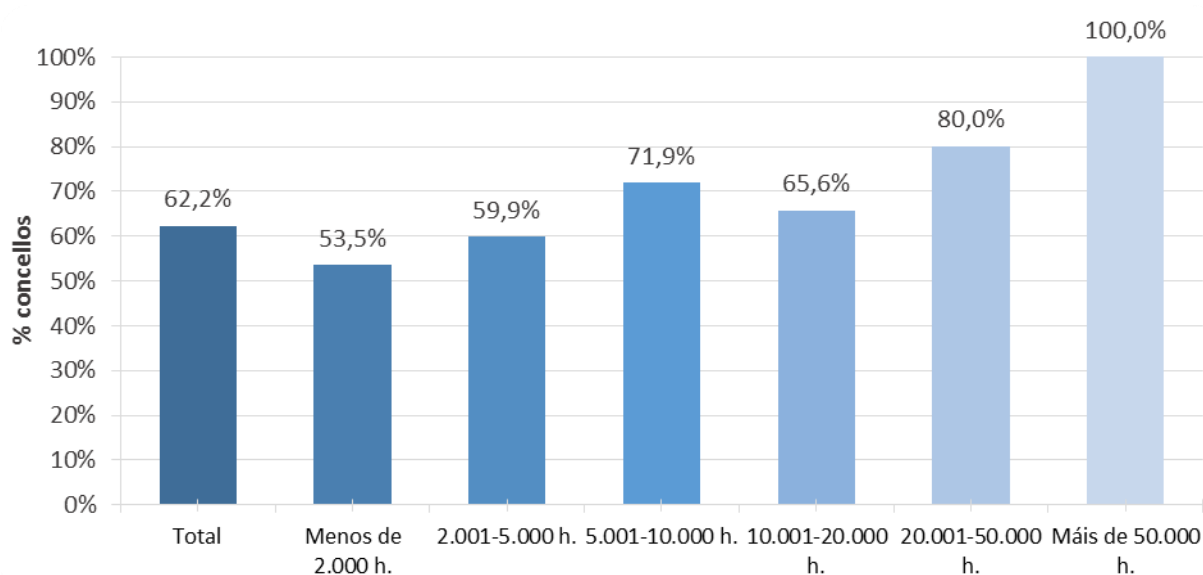
Outra vía de comunicación cos cidadáns e de síntoma dunha administración por e para a cidadanía é o espazo de transparencia. O incremento da presenza do portal de transparencia nos concellos galegos é considerable no ano 2017, situándose no 62,2%, medrando 32,7 puntos, e estando presente no 100% dos concellos máis grandes.

Figura 25 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Dispoñibilidade dun portal ou espazo de transparencia. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

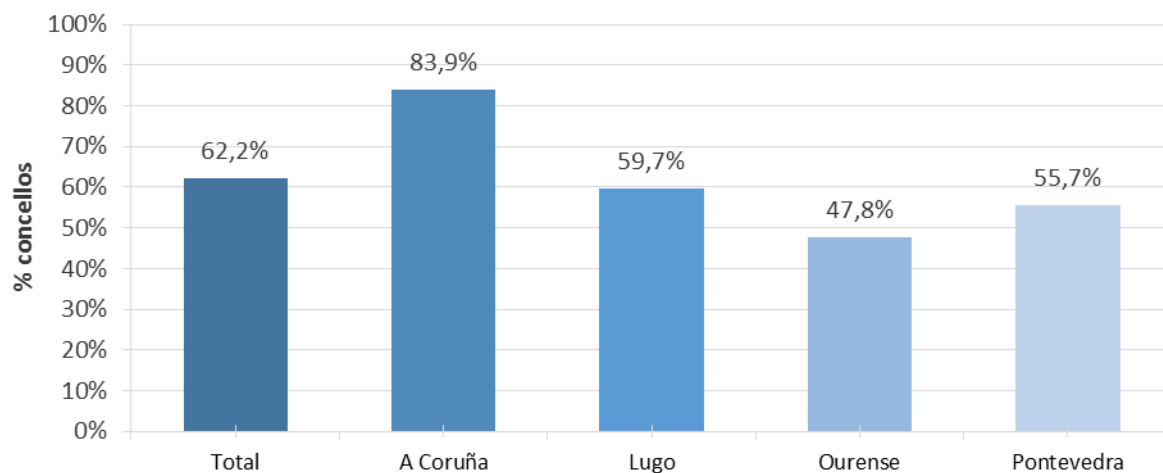
Figura 26 DISPOÑIBILIDADE DUN PORTAL OU ESPAZO DE TRANSPARENCIA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 27 DISPOÑIBILIDADE DUN PORTAL OU ESPAZO DE TRANSPARENCIA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)



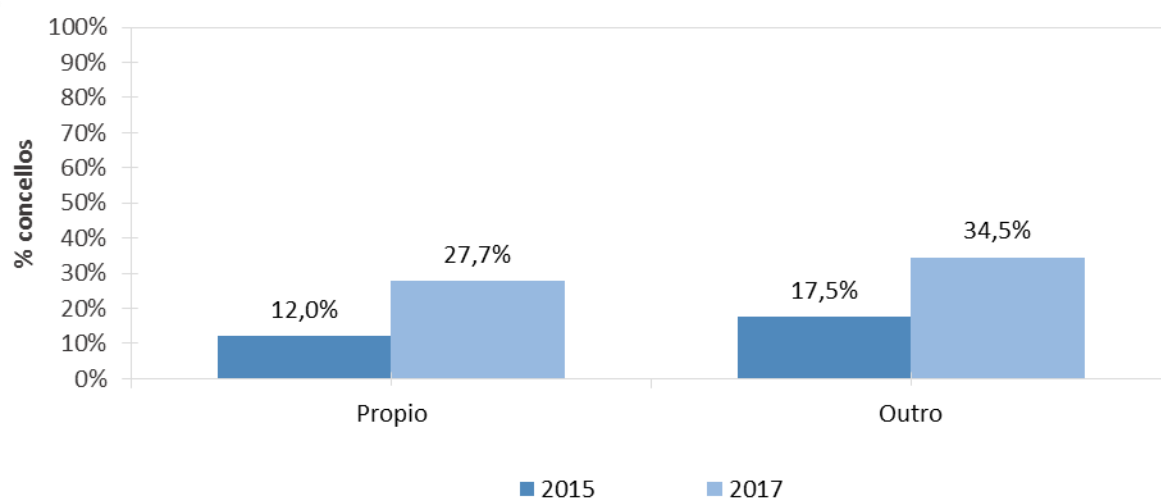
Fonte: OSIMGA

A maioría dos provedores do espazo de transparencia para os concellos continúan sendo externos á propia administración local; o 27,7% dos organismos municipais xestiónano por si mesmos.

Figura 28 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Provedor do espazo de transparencia. 2015-2017

(% todos os concellos)

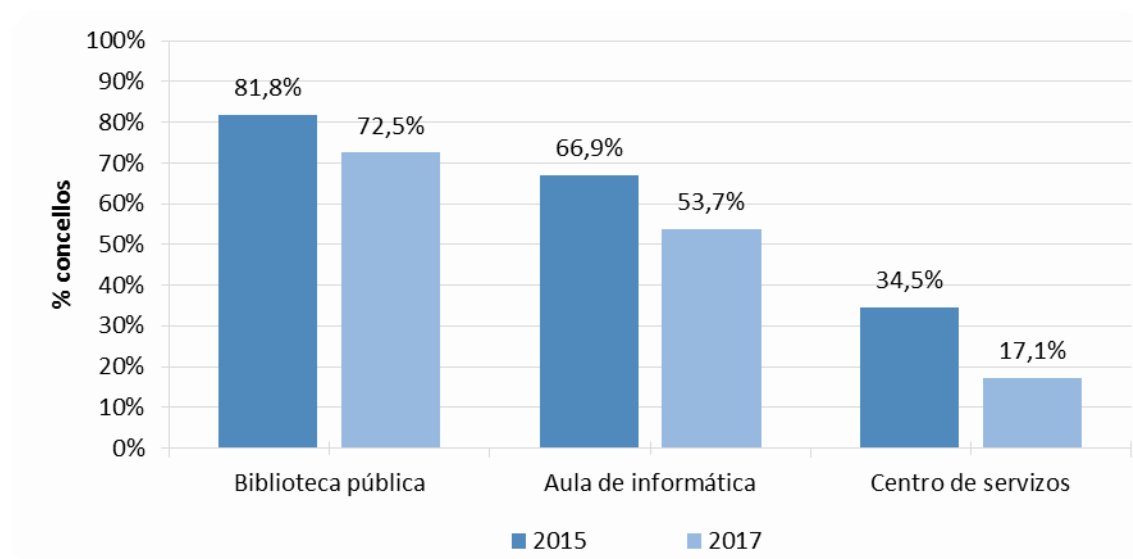


Fonte: OSIMGA

2.5. Puntos de acceso público á Sociedade da Información

Os concellos dispoñen de puntos de acceso á Sociedade da Información ao servizo da cidadanía, situados en bibliotecas, aulas de informática e centros de servizos para a sociedade da Información. O máis frecuente é a través de bibliotecas públicas, co que contan o 72,5% dos concellos galegos, mentres que o 53,7% dispoñen de aulas de informática como puntos de acceso á Sociedade da Información..

Figura 29 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Puntos de acceso público á Sociedade da Información. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

De novo o ámbito xeográfico repercute no indicador a favor dos concellos máis grandes. respecto á provincia, destacar o 90,3% de puntos nas aulas de informática dos concellos da Coruña e o 86,9% de puntos de acceso nas bibliotecas públicas nos concellos de Pontevedra.

Táboa 18 PUNTOS DE ACCESO PÚBLICO Á SOCIEDADE DA INFORMACIÓN.
TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN
 (% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Biblioteca pública	51,8%	77,0%	86,0%	100,0%	86,7%	85,7%	72,5%
Aula de informática	33,3%	59,8%	71,9%	57,6%	75,0%	100,0%	53,7%
Centro de Servizos	12,3%	4,6%	26,3%	39,4%	33,3%	42,9%	17,1%

Fonte: OSIMGA

Táboa 19 PUNTOS DE ACCESO PÚBLICO Á SOCIEDADE DA INFORMACIÓN.

TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Biblioteca pública	79,6%	59,7%	64,1%	86,9%	72,5%
Aula de informática	90,3%	28,4%	38,0%	49,2%	53,7%
Centro de Servizos	14,0%	22,4%	14,1%	19,7%	17,1%

Fonte: OSIMGA

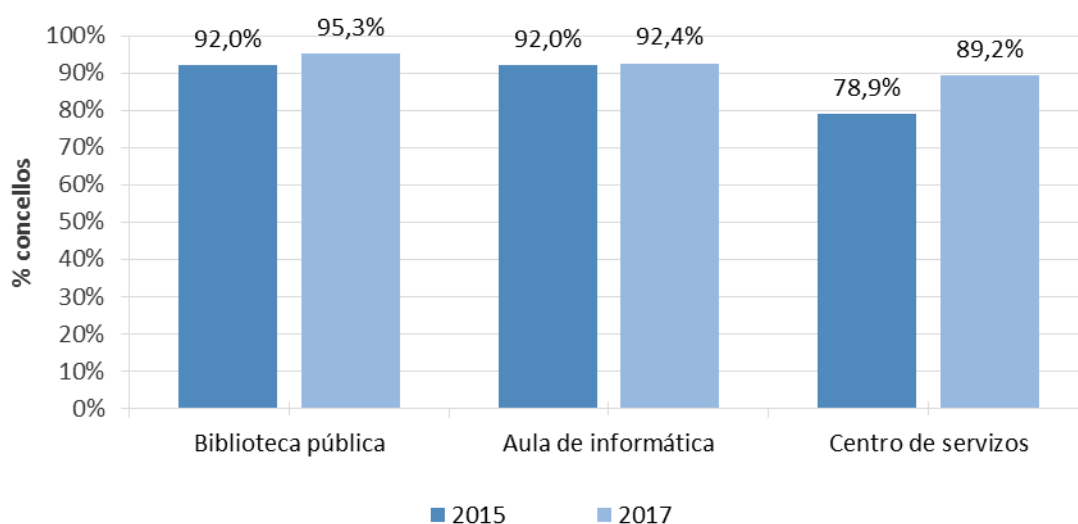
Respecto ao acceso á Rede, cabe sinalar que nove de cada dez concellos con locais de acceso á sociedade da Información contan con ordenadores con conexión a Internet.

A totalidade dos concellos con máis de 50.000 habitantes contan con puntos de acceso con conexión á Internet. Por provincias, destacan os municipios de A Coruña en canto a puntos de acceso con Internet nas Bibliotecas Públicas e nas Aulas de informática, mentres que a totalidade dos concellos de Lugo contan con centros de servizos con acceso a Internet.

Figura 30 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información. 2015-2017

(% todos os concellos con ordenadores nos puntos de acceso á Sociedade da Información)



Fonte: OSIMGA

Táboa 3 ORDENADORES CON CONEXIÓN A INTERNET NOS PUNTOS DE ACCESO PÚBLICO Á SOCIEDADE DA INFORMACIÓN.

TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos con ordenadores nos puntos de acceso á Sociedade da Información)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Biblioteca pública	94,8%	92,5%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	95,3%
Aula de informática	81,1%	88,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,4%
Centro de Servizos	64,3%	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	89,2%

Fonte: OSIMGA

Táboa 21 ORDENADORES CON CONEXIÓN A INTERNET NOS PUNTOS DE ACCESO PÚBLICO Á SOCIEDADE DA INFORMACIÓN.

TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos con ordenadores nos puntos de acceso á Sociedade da Información)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Biblioteca pública	97,3%	95,0%	91,5%	96,3%	95,3%
Aula de informática	97,6%	94,7%	82,9%	86,7%	92,4%
Centro de Servizos	92,3%	100,0%	76,9%	91,7%	89,2%

Fonte: OSIMGA



3. EQUIPAMENTOS, APLICACIÓNS E PROGRAMAS INFORMÁTICOS

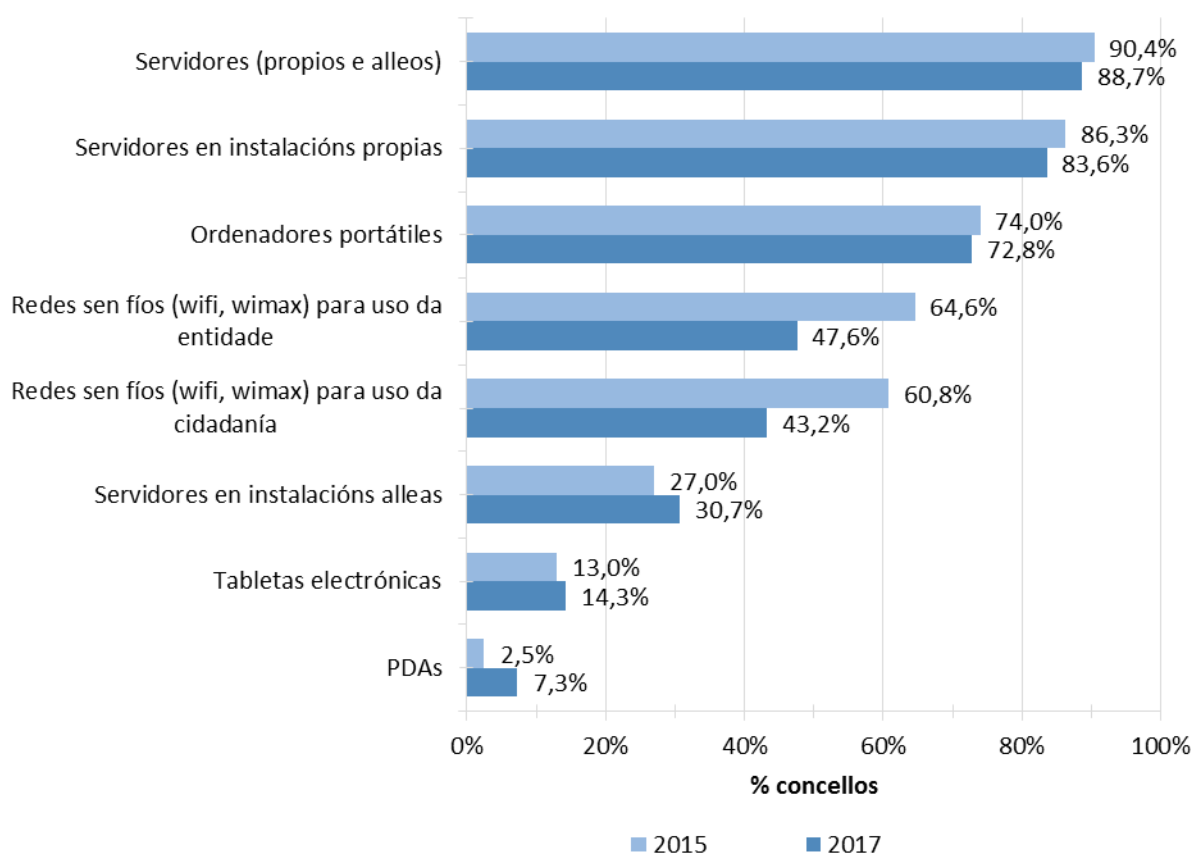
- As aplicacións ou programas con maior implantación nas corporacións locais son o “Padrón de habitantes” e a “Contabilidade”.
- O DNI electrónico ou certificado dixital, como método de identificación ou autenticación do persoal no sistema informático do concello, aumentou 6,8 puntos porcentuais.

Trataranse nesta capítulo os equipamentos, aplicacións programas informáticos dispoñibles nos concellos de Galicia, a través do desenvolvemento dos seguintes epígrafes: equipamento informático e de comunicacións dispoñibles nos concellos; aplicacións, programas e plataformas informáticas coas que contan os distintos concellos en Galicia; e finalmente analizarase a identificación e certificados dixitais do persoal que traballa nas entidades locais.

3.1. Equipamento informático e de comunicacións

Os servidores son o equipamento informático con maior presenza nos concellos galegos, atopándose nun 88,7% deles.

Figura 31 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Sistemas instalados e funcionando na actualidade. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Hai equipamentos que están presentes na totalidade dos concellos de maior poboación, como os servidores, ordenadores portátiles e redes sen fíos. Destacan pola súa especial presenza nos concellos das provincias da Coruña e de Pontevedra.

Táboa 22 SISTEMA INSTALADOS E FUNCIONANDO. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Servidores (proprios e alleos)	79,8%	96,6%	89,5%	90,9%	100,0%	100,0%	88,7%
Servidores en instalacións propias	70,2%	93,1%	86,0%	90,9%	100,0%	100,0%	83,6%
Ordenadores portátiles	65,8%	66,7%	82,5%	81,8%	93,3%	100,0%	72,8%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da entidade	30,7%	55,2%	56,1%	45,5%	80,0%	100,0%	47,6%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da cidadanía	25,4%	47,1%	59,6%	42,4%	80,0%	71,4%	43,2%
Servidores en instalacións alleas	19,3%	31,0%	36,8%	42,4%	50,0%	71,4%	30,7%
Tabletas electrónicas	6,1%	8,0%	14,0%	21,2%	62,5%	85,7%	14,3%
PDA's	0,0%	9,2%	3,5%	12,1%	26,7%	71,4%	7,3%

Fonte: OSIMGA

Táboa 23 SISTEMAS INSTALADOS E FUNCIONANDO. TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Servidores (proprios e alleos)	95,7%	91,0%	78,3%	91,8%	88,7%
Servidores en instalacións propias	84,9%	88,1%	75,0%	91,8%	83,6%
Ordenadores portátiles	83,9%	74,6%	58,7%	75,4%	72,8%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da entidade	50,5%	49,3%	38,0%	54,1%	47,6%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da cidadanía	43,0%	49,3%	26,1%	60,7%	43,2%
Servidores en instalacións alleas	47,3%	26,9%	15,2%	32,8%	30,7%
Tabletas electrónicas	20,4%	7,5%	6,5%	24,6%	14,3%
PDA's	9,7%	10,4%	0,0%	11,5%	7,3%

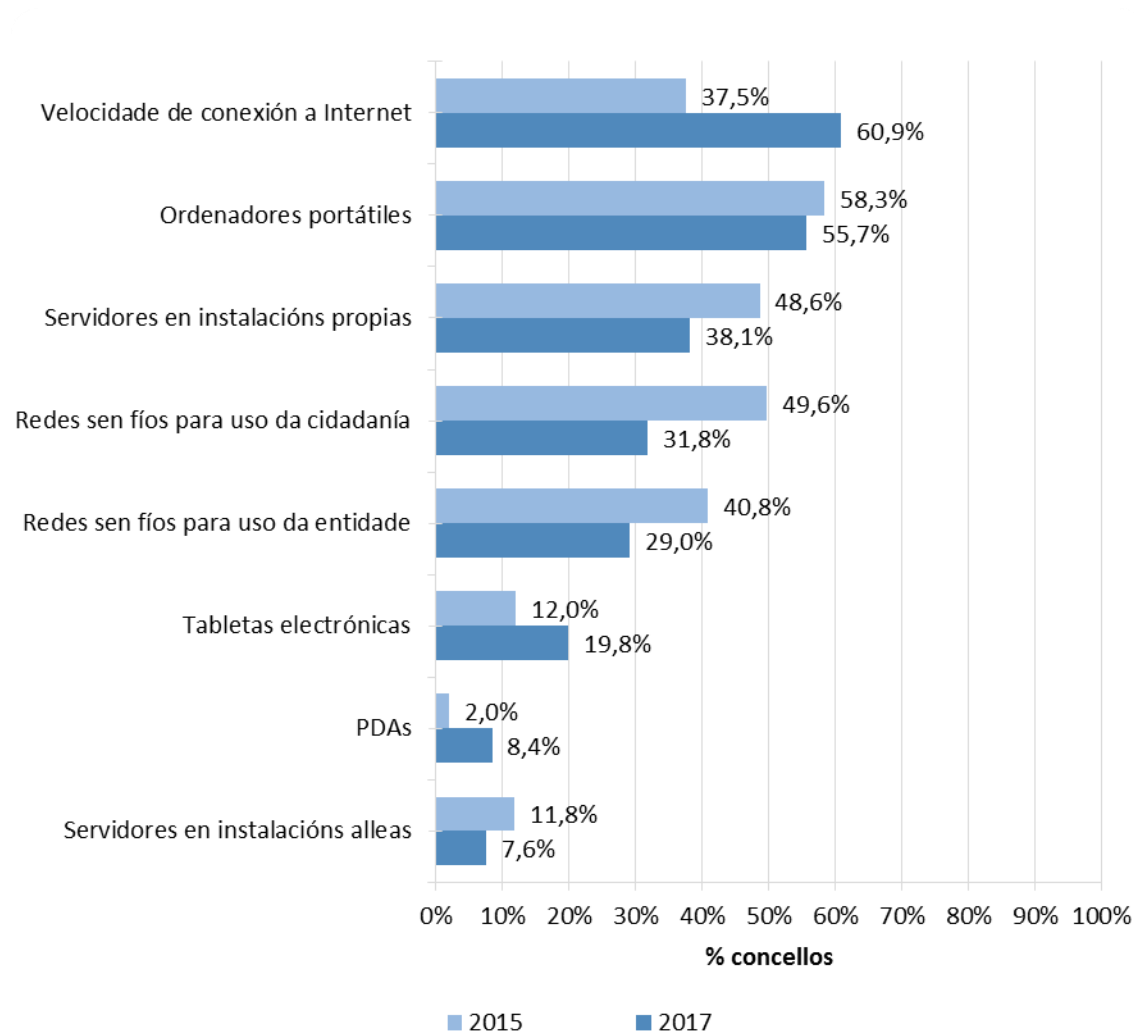
Fonte: OSIMGA

As necesidades de mellora, cambio ou adquisición dos sistemas e equipamento informático no concello experimentaron unha importante evolución respecto a hai dous anos. Nas demandas do ano 2017, o 60,9% dos concellos destacaron a necesidade de mellorar a velocidade da conexión de Internet. En menor medida, incrementase a demanda de tabletas electrónicas e PDA's.

Figura 32 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

No caso dos concellos de maior tamaño, a maior demanda sitúase nos ordenadores portátiles e servidores, pola contra, nos concellos de menor tamaño destaca a velocidade de conexión á Internet.

Táboa 24 NECESIDADES DE MELLORA, CAMBIO OU ADQUISICIÓN/UTILIZACIÓN DE SISTEMAS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Velocidade de conexión a Internet	60,5%	64,4%	57,9%	66,7%	50,0%	42,9%	60,9%
Ordenadores portátiles	43,9%	59,8%	63,2%	60,6%	73,3%	85,7%	55,7%
Servidores en instalacións propias	28,9%	31,0%	50,9%	36,4%	80,0%	85,7%	38,1%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da cidadanía	20,2%	29,9%	38,6%	57,6%	40,0%	57,1%	31,8%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da entidade	21,9%	35,6%	15,8%	51,5%	20,0%	71,4%	29,0%
Tabletas electrónicas	10,5%	23,0%	17,5%	42,4%	20,0%	42,9%	19,8%
PDA's	6,1%	10,3%	3,5%	12,1%	13,3%	28,6%	8,4%
Servidores en instalacións alleas	2,6%	8,0%	7,0%	18,2%	6,7%	28,6%	7,6%

Fonte: OSIMGA

Táboa 25 NECESIDADES DE MELLORA, CAMBIO OU ADQUISICIÓN/UTILIZACIÓN DE SISTEMAS. TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

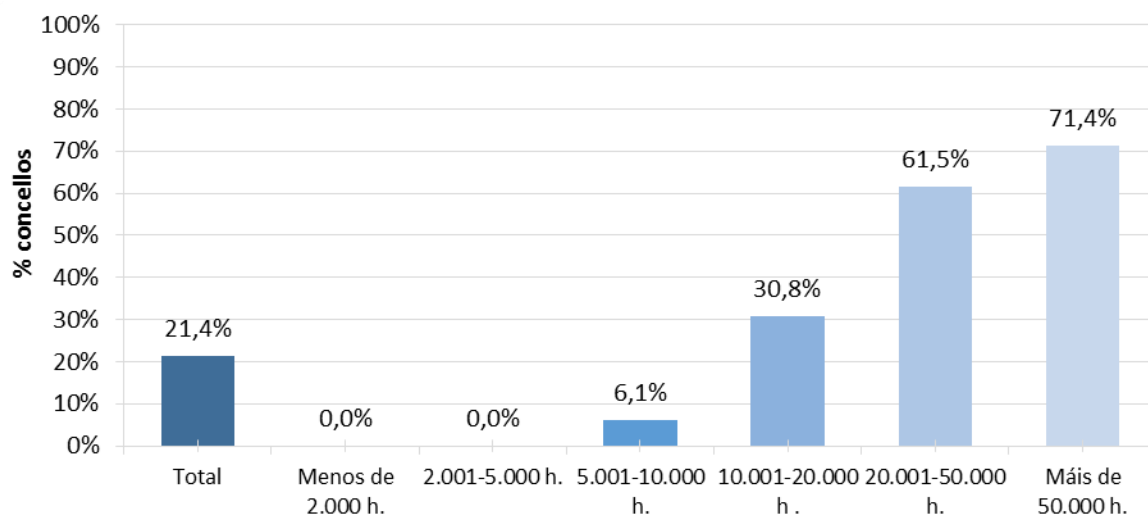
	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Velocidade de conexión a Internet	64,5%	53,7%	59,8%	65,6%	60,9%
Ordenadores portátiles	59,1%	46,3%	48,9%	72,1%	55,7%
Servidores en instalacións propias	38,7%	29,9%	37,0%	49,2%	38,1%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da cidadanía	38,7%	28,4%	23,9%	36,1%	31,8%
Redes sen fíos (wifi, wimax) para uso da entidade	31,2%	31,3%	20,7%	36,1%	29,0%
Tabletas electrónicas	22,6%	20,9%	13,0%	24,6%	19,8%
PDA's	6,5%	6,0%	7,6%	16,4%	8,4%
Servidores en instalacións alleas	6,5%	6,0%	5,4%	14,8%	7,6%

Fonte: OSIMGA

O 21,4% dos concellos enquisados con máis dunha sede administrativa posúe unha conexión interna entre as sedes. Esta interconexión entre sedes dáse con moita maior intensidade nos concellos de máis de 50 mil habitantes (71,4%) e especialmente na provincia da Coruña (26,1%).

Figura 33 CONCELLOS CON TODAS AS SÚAS SEDES CONECTADAS ENTRE SI POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

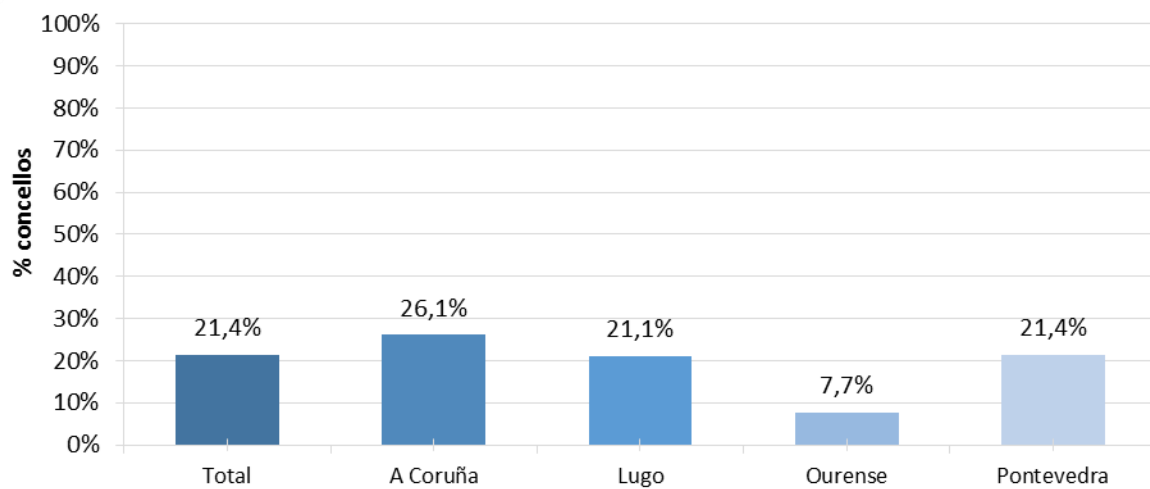
(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)



Fonte: OSIMGA

Figura 34 CONCELLOS CON TODAS AS SÚAS SEDES CONECTADAS ENTRE SI POR PROVINCIA

(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)

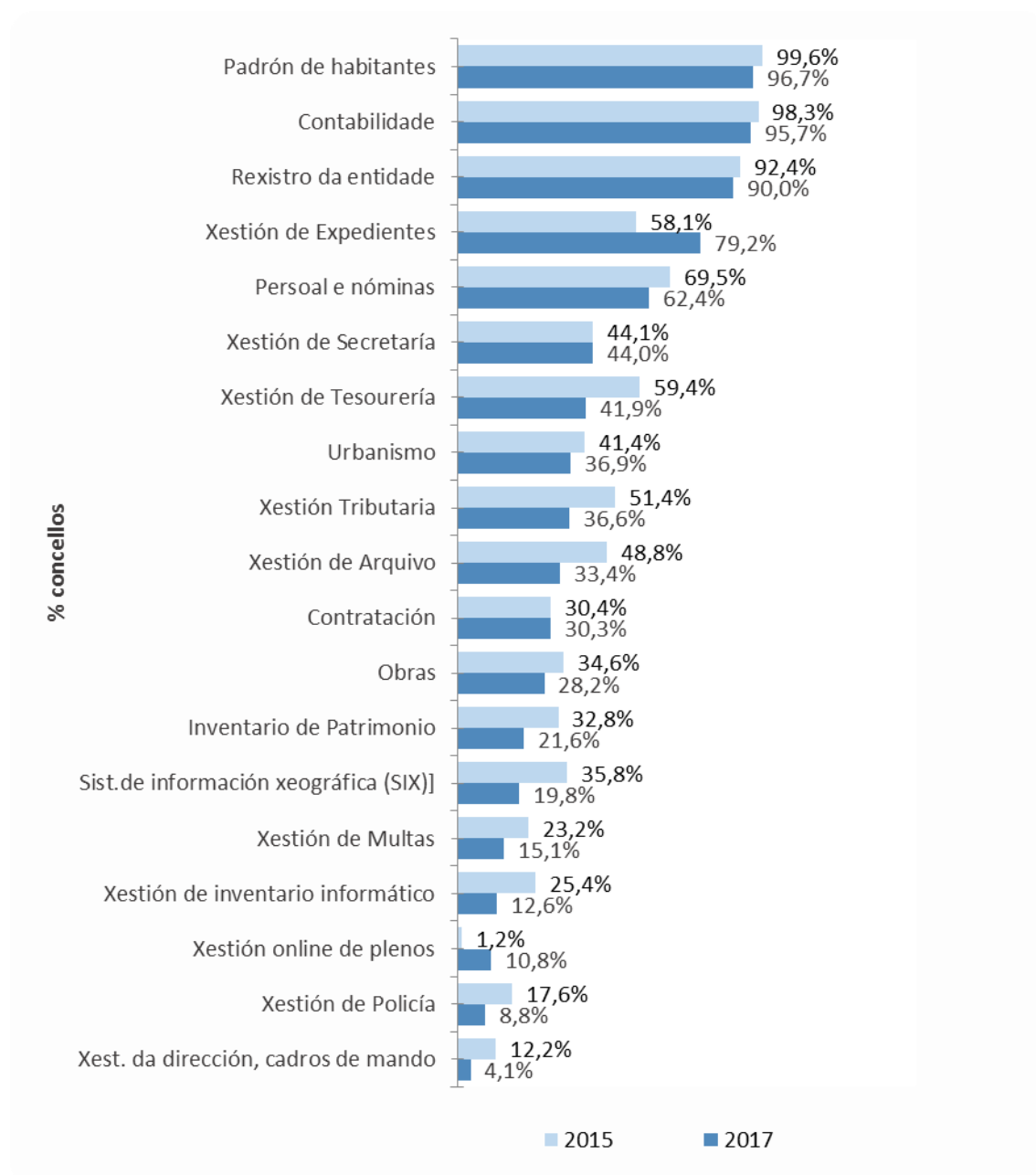


Fonte: OSIMGA

3.2. Aplicacións, programas e plataformas informáticas

As aplicacións con maior presenza na Administración Local de Galicia son: o “Padrón de habitantes” (96,7%) e a de “Contabilidade” (95,7%). A “Xestión de expedientes” foi a aplicación con maior crecemento respecto ao ano 2015, medrando a súa presenza en 21,1 puntos porcentuais.

Figura 35 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles. 2015-2017
 (% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O 100% dos concellos de máis de 50.000 habitantes posúe aplicacións para xestionar o “Padrón de habitantes”, a “Contabilidade”, o “Rexistro da entidade” , a “Xestión de expedientes” ou programas de “Persoal e nóminas”, “Xestión tributaria”, ou “Xestión do inventario informático”.

Táboa 26 APLICACIÓNS, PROGRAMAS E PLATAFORMAS INFORMÁTICA DISPOÑIBLES. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 hab.	2.001-5.000 hab.	5.001-10.000 hab.	10.001-20.000 hab.	20.001-50.000 hab.	Máis de 50.000 hab.	TOTAL
Padrón de habitantes	96,5%	97,7%	93,0%	97,0%	100,0%	100,0%	96,7%
Contabilidade	94,7%	96,6%	93,0%	97,0%	100,0%	100,0%	95,7%
Rexistro da entidade	86,0%	90,8%	89,5%	97,0%	100,0%	100,0%	90,0%
Xestión de Expedientes	70,2%	72,4%	89,5%	97,0%	100,0%	100,0%	79,2%
Persoal e nóminas	47,4%	64,4%	63,2%	81,8%	100,0%	100,0%	62,4%
Xestión de Secretaría	37,7%	39,1%	50,9%	60,6%	46,7%	85,7%	44,0%
Xestión de Tesourería	33,3%	36,8%	47,4%	60,6%	53,3%	85,7%	41,9%
Urbanismo	29,8%	34,5%	33,3%	63,6%	40,0%	85,7%	36,9%
Xestión Tributaria	28,9%	27,6%	36,8%	60,6%	68,8%	100,0%	36,6%
Xestión de Arquivo	21,9%	37,9%	42,1%	45,5%	33,3%	42,9%	33,4%
Contratación	24,6%	29,9%	36,8%	36,4%	33,3%	42,9%	30,3%
Obras	26,3%	25,3%	29,8%	33,3%	33,3%	42,9%	28,2%
Inventario de Patrimonio	13,2%	14,9%	28,1%	27,3%	56,3%	85,7%	21,6%
Sist.de información xeográfica (SIX)]	14,0%	25,3%	13,8%	18,2%	33,3%	71,4%	19,8%
Xestión de Multas	2,6%	2,3%	21,1%	48,5%	53,3%	85,7%	15,1%
Xestión de inventario informático	4,4%	11,5%	17,2%	12,1%	20,0%	100,0%	12,6%
Xestión online de plenos	11,4%	16,1%	10,5%	0,0%	6,7%	14,3%	10,8%
Xestión de Policía	0,0%	1,1%	10,5%	30,3%	40,0%	71,4%	8,8%
Xest. da dirección, cadros de mando	2,6%	0,0%	0,0%	21,2%	6,7%	14,3%	4,1%

Fonte: OSIMGA

Todos os concellos enquisados das provincias de Ourense e Pontevedra dispoñen de aplicacións de “Padrón de habitantes” e “Contabilidade”.

Táboa 27 APLICACIÓNS, PROGRAMAS E PLATAFORMAS INFORMÁTICA DISPOÑIBLES. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

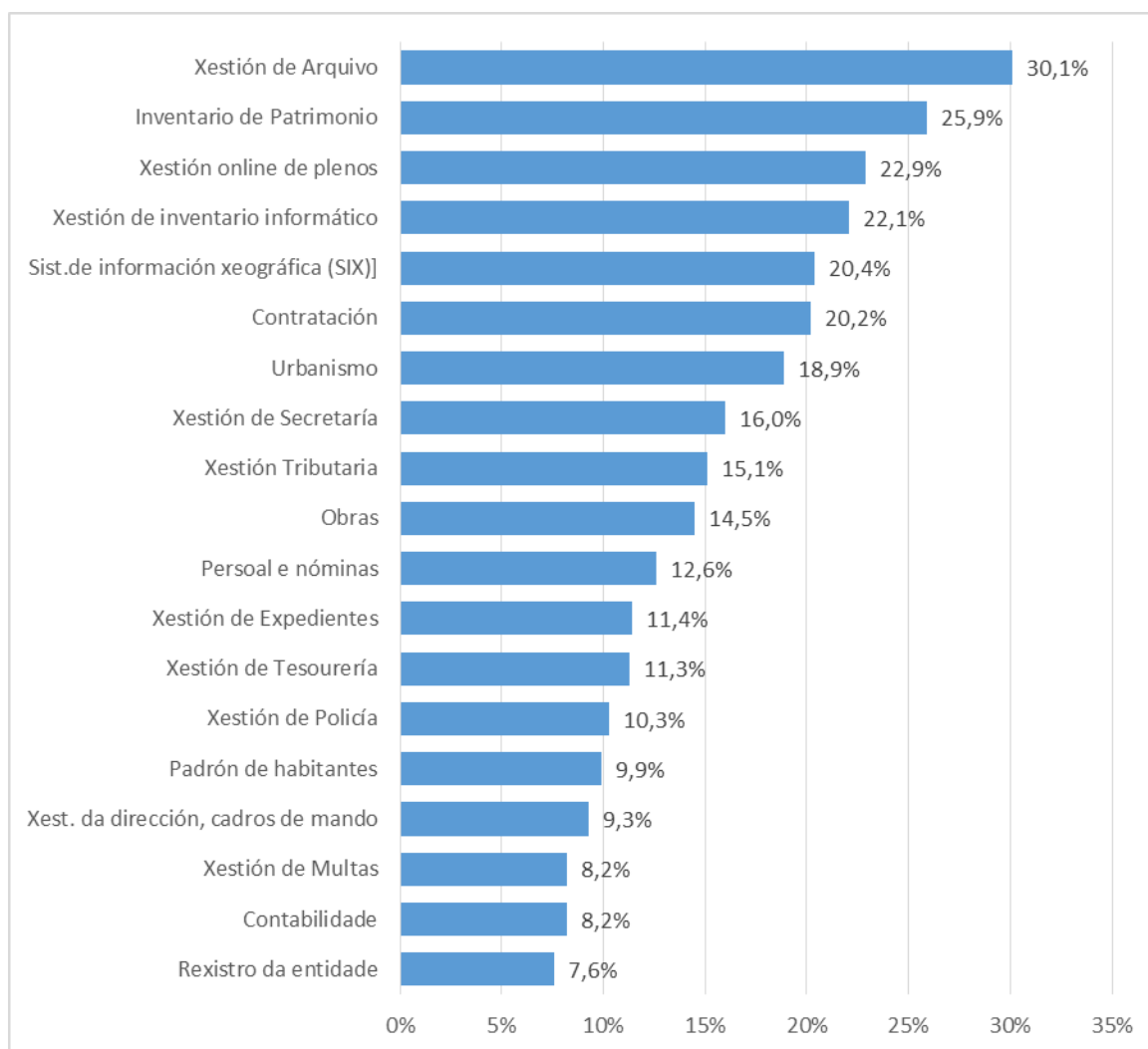
	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Padrón de habitantes	89,2%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%
Contabilidade	89,2%	95,5%	100,0%	100,0%	95,7%
Rexistro da entidade	87,1%	92,5%	89,1%	93,4%	90,0%
Xestión de Expedientes	78,5%	82,1%	68,5%	93,4%	79,2%
Persoal e nóminas	79,6%	64,2%	45,7%	58,1%	62,4%
Xestión de Secretaría	67,8%	27,9%	43,1%	25,6%	44,0%
Xestión de Tesourería	46,2%	37,3%	40,2%	44,3%	41,9%
Urbanismo	59,1%	11,9%	38,0%	27,9%	36,9%
Xestión Tributaria	44,1%	46,3%	22,8%	34,4%	36,6%
Xestión de Arquivo	34,4%	19,4%	28,3%	55,7%	33,4%
Contratación	48,4%	10,4%	29,3%	23,0%	30,3%
Obras	48,4%	6,0%	32,6%	14,8%	28,2%
Inventario de Patrimonio	26,9%	14,9%	14,1%	32,8%	21,6%
Sist.de información xeográfica (SIX)]	39,4%	11,9%	8,7%	16,4%	19,8%
Xestión de Multas	16,1%	7,5%	12,0%	26,2%	15,1%
Xestión de inventario informático	22,6%	7,5%	6,5%	11,5%	12,6%
Xestión online de plenos	14,0%	6,0%	12,0%	9,8%	10,8%
Xestión de Policía	12,9%	3,0%	5,4%	14,8%	8,8%
Xest. da dirección, cadros de mando	2,2%	0,0%	5,4%	9,8%	4,1%

Fonte: OSIMGA

As maiores necesidades ou demandas, en voz dos propios concellos, en canto ás aplicacións informáticas son as referidas a aplicacións de “Xestión de Arquivo” (30,1%), “Inventario de Patrimonio” cun 25,9% e “Xestión online de plenos”, cun 22,9%.

Figura 36 NECESIDADES DE MELLORA, CAMBIO OU ADQUISICIÓN/UTILIZACIÓN DE APLICACIÓNS, PROGRAMAS E PLATAFORMAS INFORMÁTICAS

(% todos os concellos)

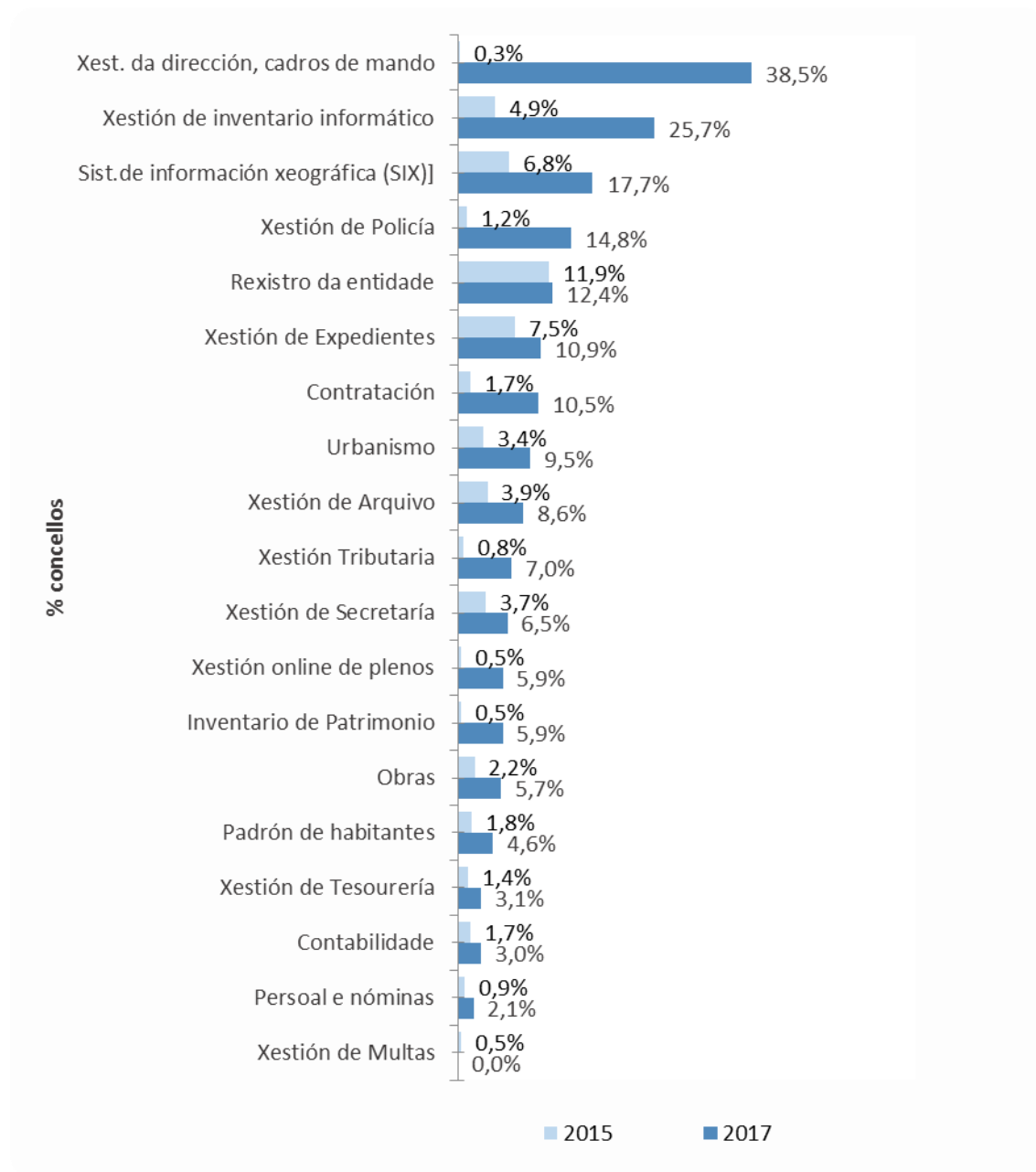


Fonte: OSIMGA

A penetración do Software Libre nas Administracións queda reflexada no incremento de aplicacións informáticas de licenza libre , sendo os máis empregados polas corporacións locais o de “Xestión da dirección e cadros de mando” e o de “Xestión de inventario informático”.

Figura 37 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Emprego de software libre nas aplicacións informáticas. 2015-2017

(% todos os concellos que teñen / usan unha aplicación interna)



Fonte: OSIMGA

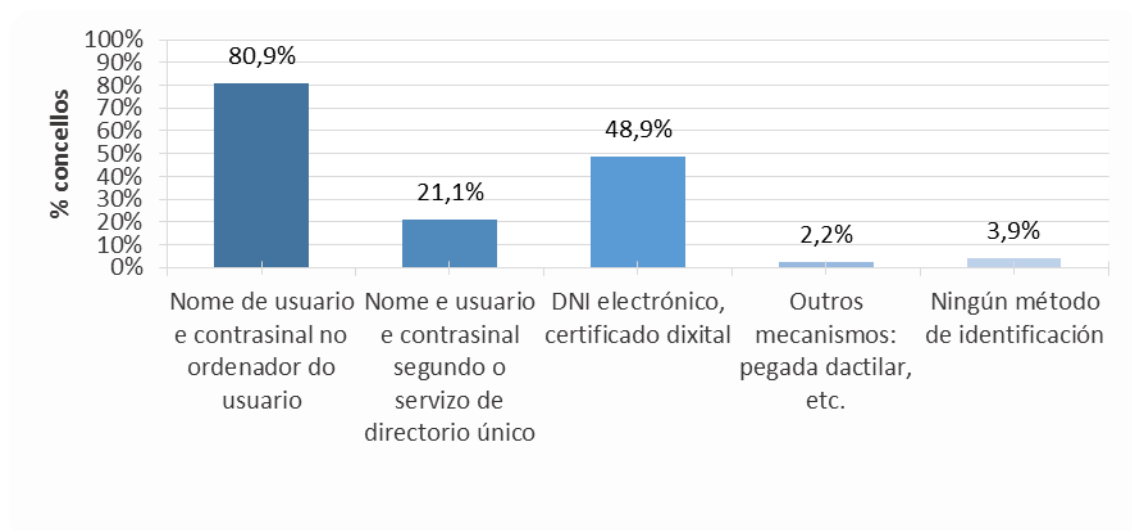
3.3. Identificación e certificados dixital

O 96,1% dos concellos galegos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal no sistema informático da entidade, superando ao 94,3% do 2015.

O método máis empregado é o “nome de usuario e contrasinal no ordenador” (80,9%); seguido do “DNI electrónico, ou certificado dixital” (48,9%).

Figura 38 MÉTODOS EMPREGADOS POLO PERSOAL PARA A SÚA IDENTIFICACIÓN OU AUTENTICACIÓN NO SISTEMA INFORMÁTICO DA ENTIDADE

(% todos os concellos)



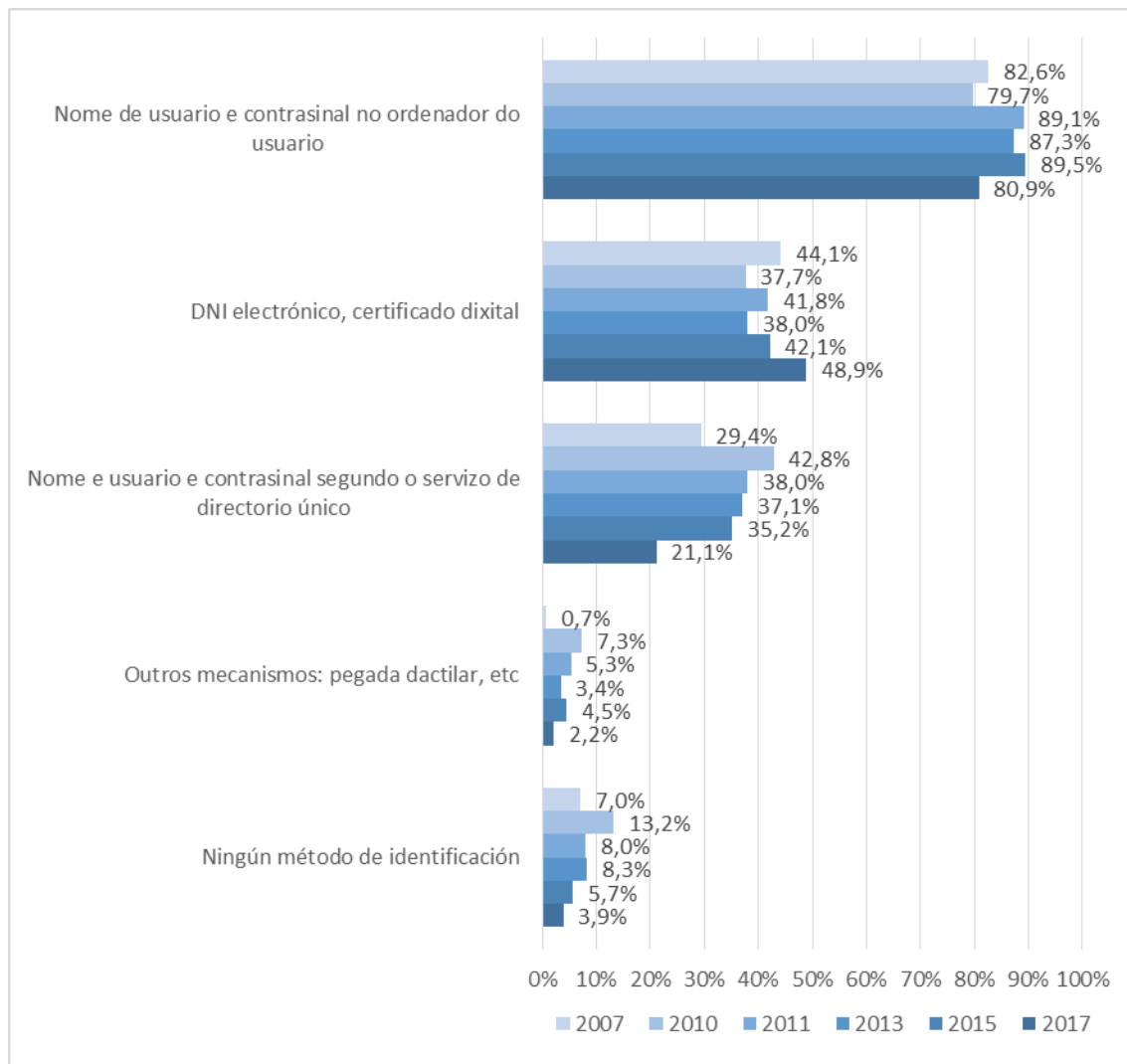
Fonte: OSIMGA

Aínda que o nome de usuario e contrasinal é a sistema de identificación máis empregado, destaca a salientable evolución do DNI electrónico ou certificado dixital, cun crecemento de 6,8 puntos porcentuais.

Figura 39 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade. 2007-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Os métodos de identificación tamén difiren considerablemente tendo en conta a poboación dos concellos, xa que nos máis pequenos o método máis estendido é o uso de nome de usuario e contrasinal, mentres que a totalidade das corporacións locais de maior tamaño emprega o nome de usuario e contrasinal pero segundo o servizo de directorio.

Táboa 28 MÉTODOS EMPREGADOS POLO PERSOAL PARA A SÚA IDENTIFICACIÓN OU AUTENTICACIÓN NO SISTEMA INFORMÁTICO DA ENTIDADE. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Nome de usuario e contrasinal no ordenador do usuario	84,2%	88,5%	78,9%	81,8%	37,5%	28,6%	80,9%
DNI electrónico, certificado dixital	53,5%	44,8%	54,4%	42,4%	26,7%	42,9%	48,9%
Nome de usuario e contrasinal segundo o servizo de directorio	6,1%	12,6%	24,6%	48,5%	68,8%	100,0%	21,1%
Outros mecanismos: pega dactilar, etc	1,8%	1,1%	3,5%	0,0%	0,0%	28,6%	2,2%
Ningún método de identificación							3,9%

Fonte: OSIMGA

Táboa 29 MÉTODOS EMPREGADOS POLO PERSOAL PARA A SÚA IDENTIFICACIÓN OU AUTENTICACIÓN NO SISTEMA INFORMÁTICO DA ENTIDADE. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Nome de usuario e contrasinal no ordenador do usuario	81,7%	89,6%	77,2%	75,4%	80,9%
DNI electrónico, certificado dixital	53,8%	49,3%	46,7%	42,6%	48,9%
Nome de usuario e contrasinal segundo o servizo de directorio	26,9%	14,9%	10,9%	32,8%	21,1%
Outros mecanismos: pega dactilar, etc	2,2%	3,0%	2,2%	1,6%	2,2%
Ningún método de identificación	6,5%	1,5%	5,4%	0,0%	3,9%

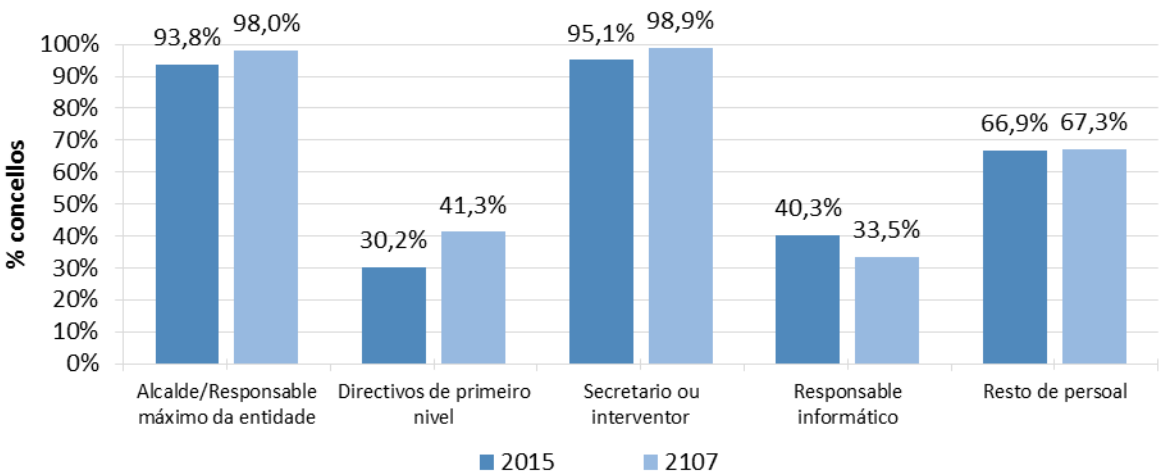
Fonte: OSIMGA

As persoas das entidades locais que empregan estes métodos de identificación son, maioritariamente, o alcalde ou responsable da entidade (98%), xunto co secretario ou interventor (98,9%).

Figura 4o EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Táboa 3o PERSOAS DA ENTIDADE QUE USAN ALGÚN CERTIFICADO DIXITAL PARA EXERCITAR AS SÚAS FUNCIÓNS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Alcalde / Responsable máximo da entidade	96,5%	98,9%	96,5%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%
Directivos de primeiro nivel	15,8%	35,6%	59,6%	78,8%	86,7%	100,0%	41,3%
Secretario ou interventor	97,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,9%
Responsable informático	10,5%	40,2%	33,3%	51,5%	100,0%	100,0%	33,5%
Resto de persoal	55,3%	70,1%	71,9%	72,7%	100,0%	85,7%	67,3%

Fonte: OSIMGA

Táboa 4 PERSOAS DA ENTIDADE QUE USAN ALGÚN CERTIFICADO DIXITAL PARA EXERCITAR AS SÚAS FUNCIÓNS. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Alcalde / Responsable máximo da entidade	95,7%	100,0%	97,8%	100,0%	98,0%
Directivos de primeiro nivel	51,6%	37,3%	22,8%	59,0%	41,3%
Secretario ou interventor	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	98,9%
Responsable informático	48,4%	25,4%	14,1%	49,2%	33,5%
Resto de persoal	77,4%	59,7%	56,5%	77,0%	67,3%

Fonte: OSIMGA



4. ACTUACIÓNS E MELLORAS

- As aplicacións de xestión con maior dispoñibilidade nos concellos galegos son a de “Xestión de expedientes /tramitación electrónica” (56,3%), “Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade” (53,2%) e “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica” (52,4%).
- Os servizos para os usuarios con maior dispoñibilidade son o “Portal web da entidade” (70,3%) e sobre todo a “Facturación electrónica”(72,7%).

A análise dos resultados obtidos no apartado de actuacións e melloras dividírase en varias seccións, comezando polo grao de implantación de diversas aplicacións, servizos e actuacións no ámbito da eAdministración, así como as posibles melloras que se puideran aplicar nas mesmas. Seguidamente, expóñense as principais problemáticas dos concellos á hora de optimizar a administración electrónica nas súas entidades.

4.1. Actuacións, melloras e actuacións prioritarias

Neste primeiro capítulo trátase a situación dos concellos segundo a súa relación coas seguintes aplicacións internas de xestión da eAdministración:

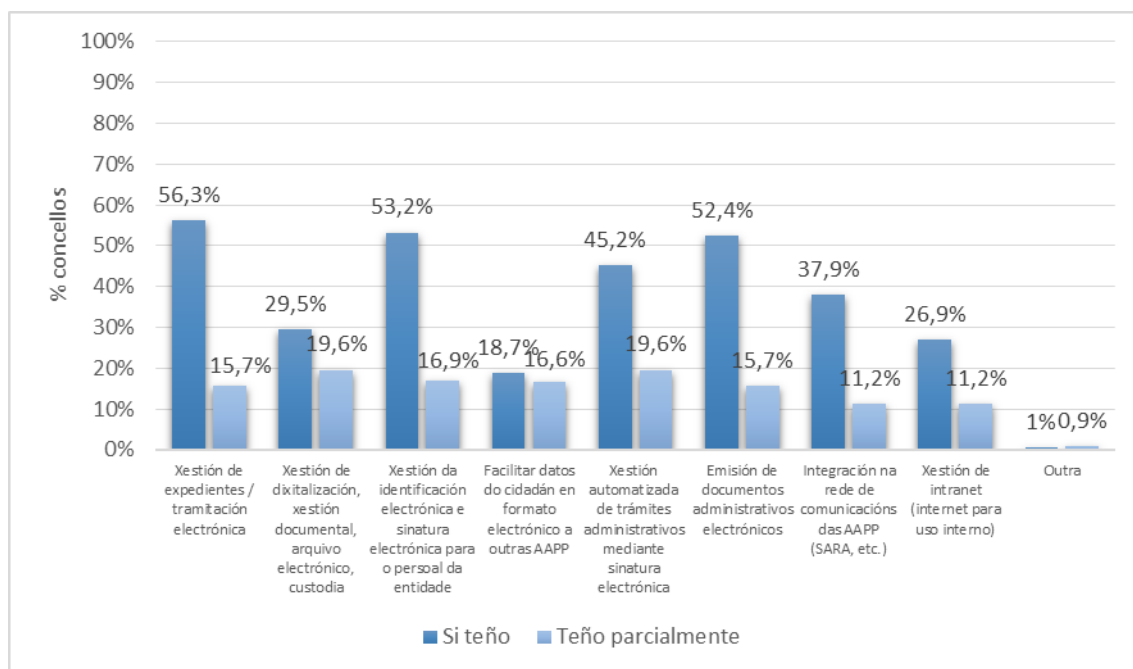
- Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice).
- Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico.
- Xestión de identificación electrónica e sinatura dixital para o persoal da entidade.
- Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP.
- Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura dixital.
- Emisión de documentos administrativos electrónicos.
- Xestión de intranet (internet para uso interno).
- Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)

Durante o ano 2017, a aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos foi a “Xestión de expedientes / tramitación electrónica”, cun 56,3%, seguida da “Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica” cun 53,2%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de “emisión de documentos administrativos electrónicos”, cun 52,4%.

Estas aplicacións son, ademais, as que maior evolución tiveron respecto as aplicacións que se mencionaban no ano 2015, con incrementos superiores aos 20 puntos no caso da xestión de expediente e da identificación electrónica e cun aumento de 31,2 puntos no caso da emisión de documentos administrativos electrónicos.

Figura 41 CONCELLOS QUE TEÑEN/USAN APLICACIÓNS DE XESTIÓN INTERNA TOTAL OU PARCIALMENTE

(% todos os concellos)

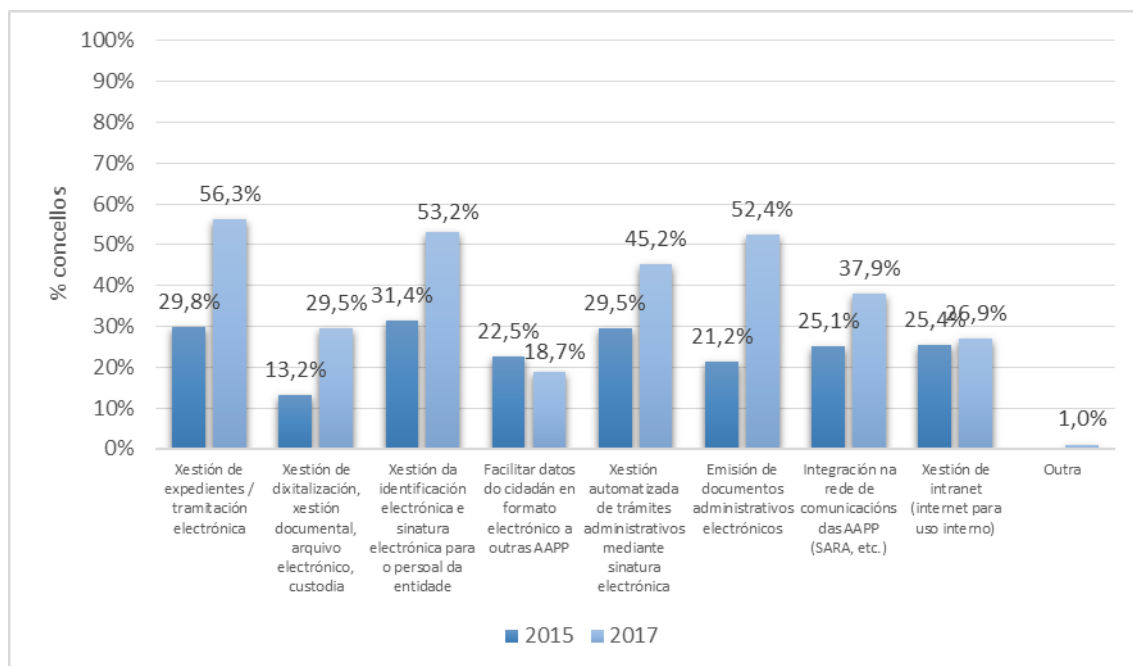


Fonte: OSIMGA

Figura 42 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Concellos que teñen/usan aplicacións de xestión interna totalmente. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A “Xestión de dixitalización, xestión documental, ou arquivo electrónico, custodia” é unha das aplicacións con maior demanda por parte dos propios concellos (24,0%). En segundo lugar sitúase a necesidade de aplicacións de “Xestión de expedientes /tramitación electrónica (backoffice)” (22,4%).

Respecto as previsións de actuación, as dúas aplicacións con maior orzamento previsto para implantación ou desenvolvemento son a “Xestión de expedientes /tramitación electrónica” e a “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, ambos cun 12,1%.

Táboa 32 SITUACIÓN DOS CONCELLOS EN RELACIÓN AS APLICACIÓNS INTERNAS DE XESTIÓN DE EADMINISTRACIÓN

(% todos os concellos)

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	56,3%	15,7%	22,4%	12,1%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	29,5%	19,6%	24,0%	10,0%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	53,2%	16,9%	12,1%	10,8%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	18,7%	16,6%	20,9%	10,6%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	45,2%	19,9%	17,2%	12,1%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	52,4%	15,7%	16,5%	10,3%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)	37,9%	11,2%	16,6%	5,5%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	26,9%	11,2%	15,9%	5,4%

Fonte: OSIMGA

De novo, nos concellos de maior tamaño atopamos unha importante segmentación que incide nun maior uso de aplicacións. Destaca o feito de que a totalidade dos municipios de máis de 50.000 habitantes dispón de aplicacións de “Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)” mentres que nos concellos de menor tamaño acada o 20% .

Táboa 5 CONCELLOS QUE TEÑEN E EMPREGAN APLICACIÓNS INTERNAS DE XESTIÓN (BACKOFFICE).

TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	44,7%	54,7%	63,2%	75,0%	80,0%	71,4%	56,3%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	23,7%	34,5%	41,4%	26,5%	12,5%	14,3%	29,5%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	46,5%	47,7%	61,4%	56,3%	80,0%	85,7%	53,2%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	28,1%	10,5%	14,0%	12,1%	12,5%	42,9%	18,7%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	45,2%	42,5%	48,3%	30,3%	86,7%	28,6%	45,2%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	42,5%	54,0%	69,6%	37,5%	86,7%	57,1%	52,4%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)	20,9%	35,6%	52,6%	54,5%	56,3%	100,0%	37,9%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	17,7%	24,1%	31,0%	37,5%	50,0%	85,7%	26,9%

Fonte: OSIMGA

As diferenzas por ámbito xeográfico tamén afectan de xeito. Así, temos que para a aplicación máis empregada, a de “Xestión de expedientes /tramitación electrónica”, a presenza en Pontevedra é dun 72,1%, fronte ao 46,3% dos concellos de Lugo.

Táboa 34 CONCELLOS QUE TEÑEN E EMPREGAN APLICACIÓNS INTERNAS DE XESTIÓN (BACKOFFICE).

TÁBOA POR PROVINCIA

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	63,4%	46,3%	46,7%	72,1%	56,3%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	32,3%	23,9%	28,3%	33,9%	29,5%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	65,6%	44,8%	45,7%	55,7%	53,2%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	22,3%	14,9%	21,5%	12,9%	18,7%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	52,7%	37,3%	48,9%	37,1%	45,2%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	62,8%	50,0%	45,7%	48,4%	52,4%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)	52,7%	26,5%	24,2%	47,5%	37,9%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	41,9%	22,7%	17,4%	23,0%	26,9%

Fonte: OSIMGA

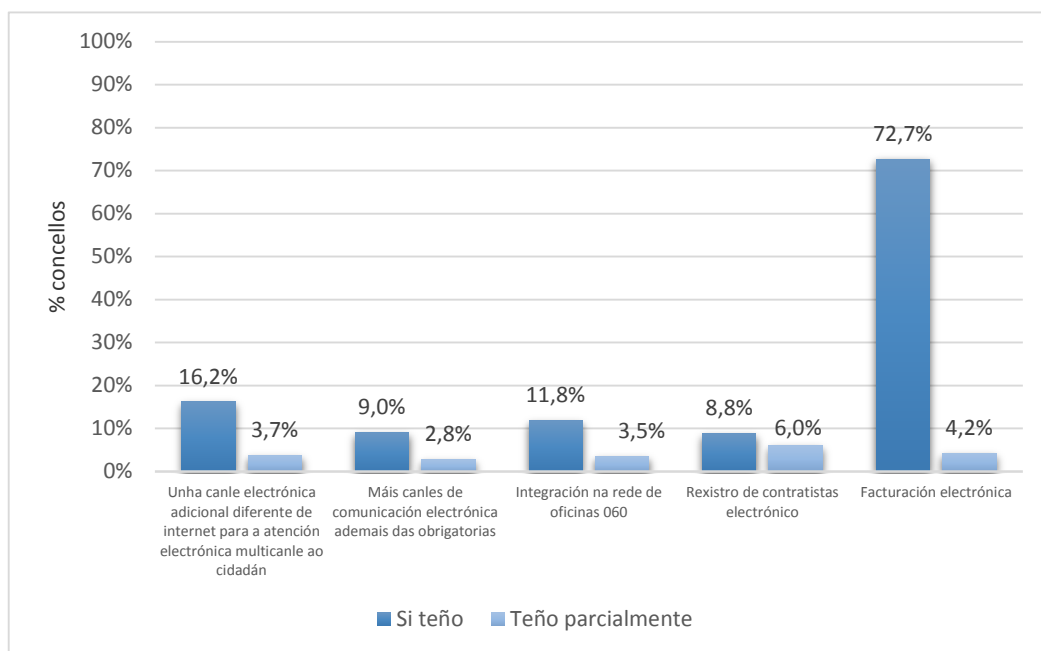
Os seguintes datos refírense á dispoñibilidade dos servizos electrónicos nos concellos galegos:

- Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán
- Canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son internet e outra canle adicional)
- Integración na rede de oficinas o6o
- Rexistro de contratistas electrónico
- Facturación electrónica
- Licitación electrónica
- Aval electrónico (aval telemático)
- Perfil do contratante electrónico
- Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.)
- Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións
- Plataforma SMS

Neste sentido, a “Facturación electrónica” cun 72,7%, o “Perfil do contratante”, 46,6%, e a “Transparencia da información da entidade”, 42,5%, son as aplicacións máis habituais nos concellos galegos.

Figura 43 CONCELLOS QUE TEÑEN/USAN APLICACIÓNS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS PARA OS USUARIOS TOTAL OU PARCIALMENTE

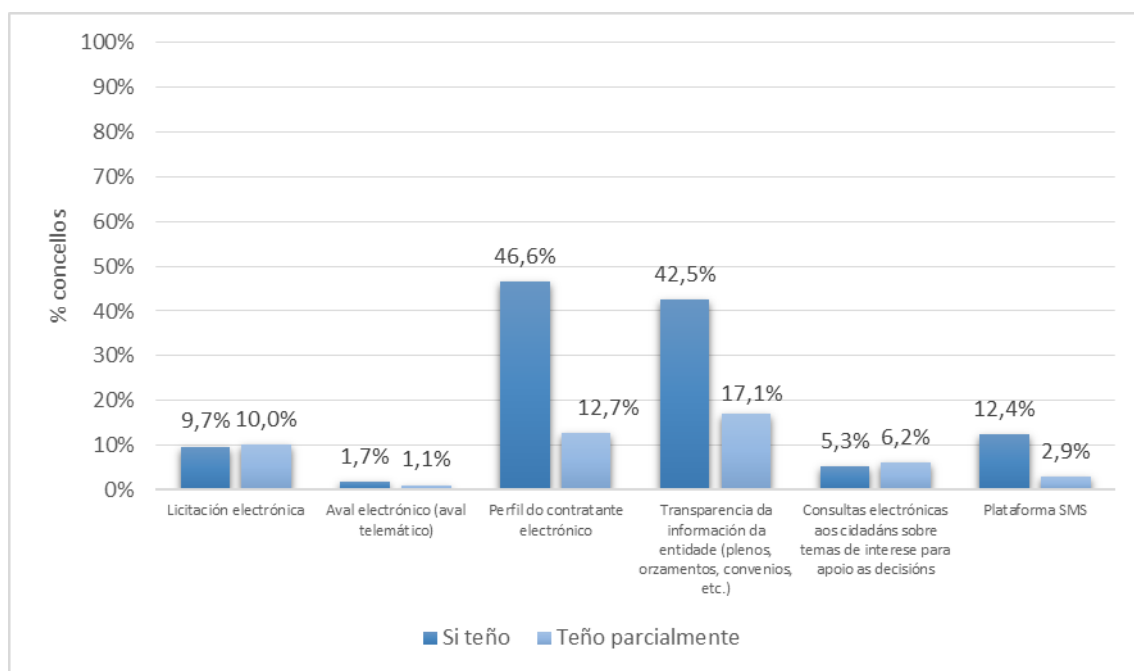
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 44 CONCELLOS QUE TEÑEN/USAN APLICACIÓNS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS PARA OS USUARIOS TOTAL OU PARCIALMENTE

(% todos os concellos)



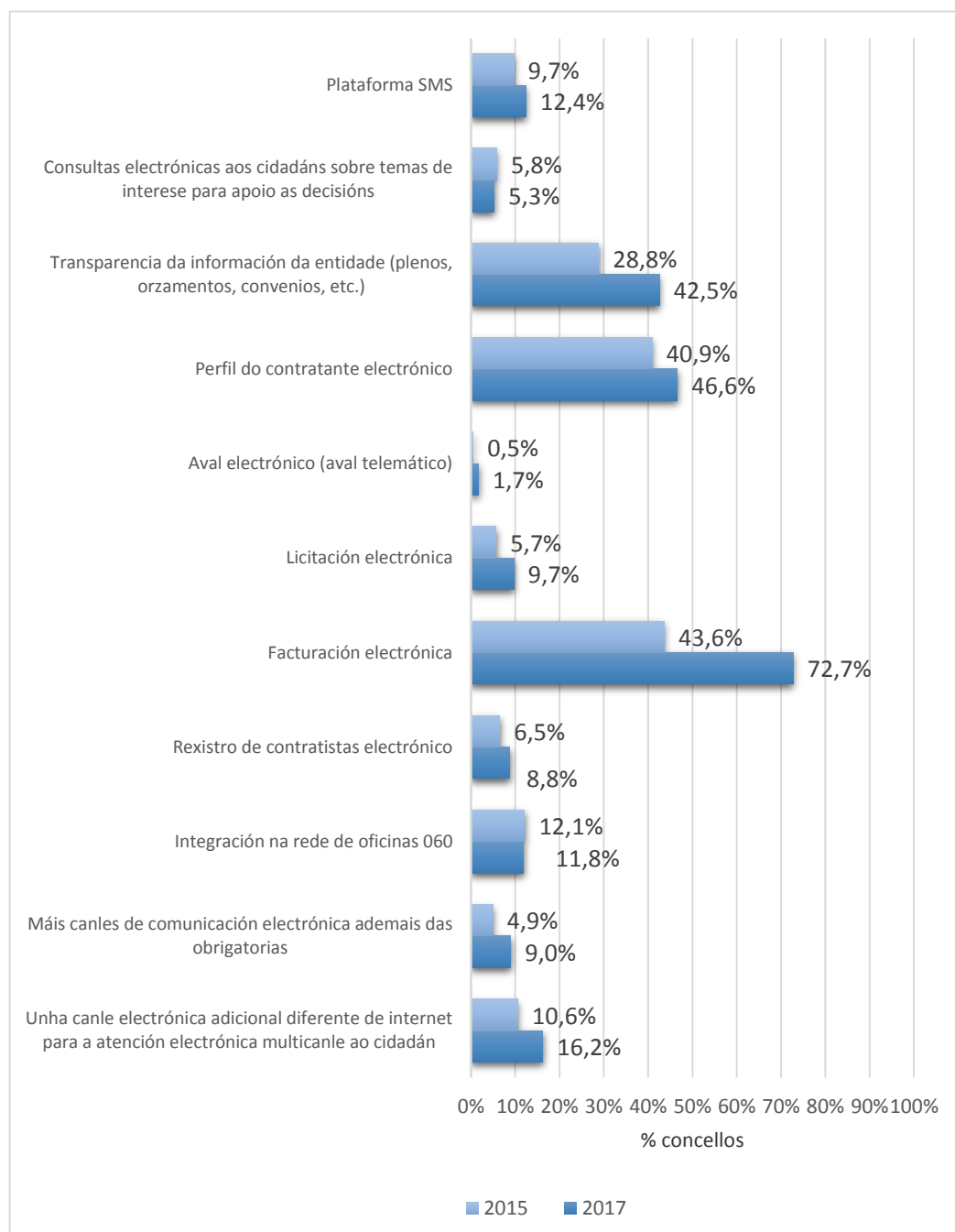
Fonte: OSIMGA

A gran maioría das aplicacións de eAdministración nas corporacións locais aumentaron a súa presenza nos últimos dous anos, sendo a “Facturación electrónica” a que maior crecemento experimentou, con 29,1 puntos porcentuais máis que no ano 2015.

Figura 45 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte:

As aplicacións de administración con maior demanda, dacordo cos propios concellos, son as “Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese ” (20,7%), “Aval electrónico” (20,5%) e a de “Licitación electrónica” (20%).

En canto as propias previsións de actuacións, as aplicacións con maior porcentaxe son de novo a “Licitación electrónica” (8,9%), e a de “Perfil de contratante electrónico”, cun 8,0%.

Táboa 6 SITUACIÓN DOS CONCELLOS EN RELACIÓN A SERVIZOS ELECTRÓNICOS PARA OS USUARIOS

(% todos os concellos)

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	16,2%	3,7%	17,4%	4,6%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	9,0%	2,8%	15,0%	3,5%
Integración na rede de oficinas o6o	11,8%	3,5%	14,4%	3,2%
Rexistro de contratistas electrónico	8,8%	6,0%	18,8%	6,6%
Facturación electrónica	72,7%	4,2%	10,5%	2,1%
Licitación electrónica	9,7%	10,0%	20,0%	8,9%
Aval electrónico (aval telemático)	1,7%	1,1%	20,5%	4,0%
Perfil do contratante electrónico	46,6%	12,7%	17,1%	8,0%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.)	42,5%	17,1%	14,2%	5,2%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	5,3%	6,2%	20,7%	4,8%
Plataforma SMS	12,4%	2,9%	13,7%	1,1%

Fonte: OSIMGA

O tamaño do concello amosa de novo as diferenzas entre os de maior tamaño e os pequenos. A totalidade dos concellos con máis de 50.000 habitante conta cun espazo de “Transparencia da información da entidade” fronte a un de cada tres concellos de menos de 5.000 habitantes.

Outro exemplo das fenda existente é a dispoñibilidade do “Perfil do contratante”, acadando un 85,7% nas corporacións de máis de 50.000 habitantes fronte o 28,9% dos concellos de menos de 2.000 habitantes.

Táboa 36 CONCELLOS QUE TEÑEN/USAN APLICACIÓNS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS PARA OS USUARIOS TOTALMENTE. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	7,9%	14,9%	25,9%	21,2%	20,0%	57,1%	16,2%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	3,5%	11,5%	10,5%	15,6%	6,7%	28,6%	9,0%
Integración na rede de oficinas o6o	7,9%	18,4%	14,0%	9,1%	13,3%	0,0%	11,8%
Rexistro de contratistas electrónico	1,8%	8,1%	16,1%	21,9%	13,3%	0,0%	8,8%
Facturación electrónica	64,0%	73,9%	78,9%	75,0%	93,3%	85,7%	72,7%
Licitación electrónica	4,4%	8,1%	26,3%	0,0%	18,8%	0,0%	9,7%
Aval electrónico (aval telemático)	2,7%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Perfil do contratante electrónico	28,9%	41,4%	71,9%	51,5%	80,0%	85,7%	46,6%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.)	33,3%	33,7%	57,9%	51,5%	60,0%	100,0%	42,5%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	4,4%	0,0%	10,5%	0,0%	6,7%	57,1%	5,3%
Plataforma SMS	4,3%	11,5%	22,4%	12,1%	25,0%	42,9%	12,4%

Fonte: OSIMGA

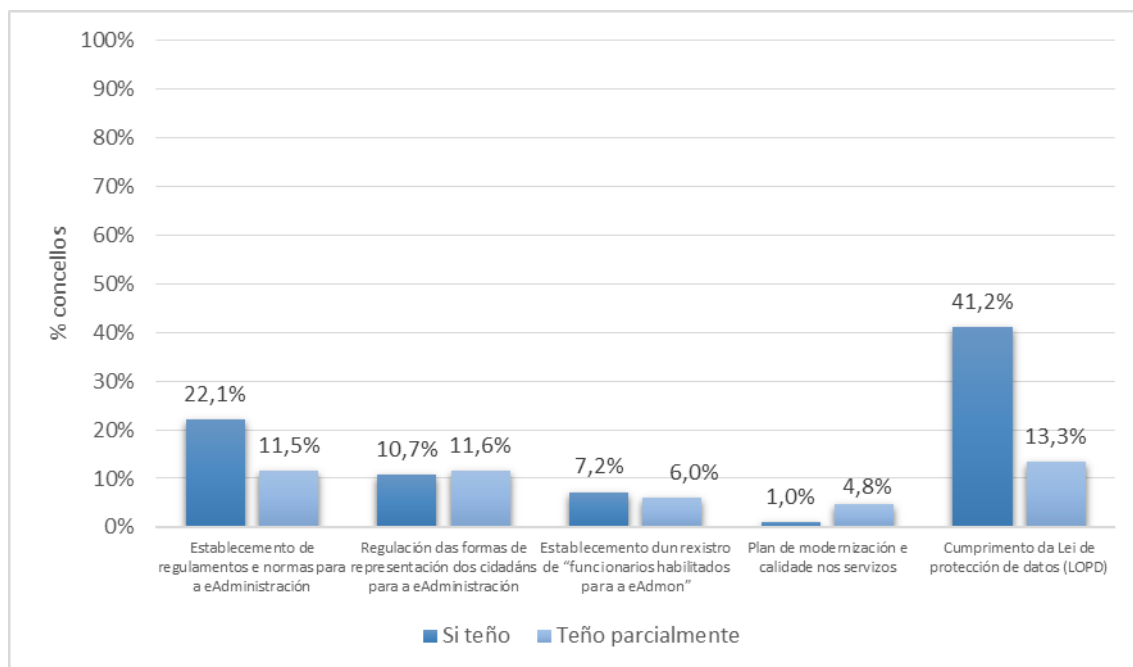
De seguido referimos as actuacións en materia de organización e xestión do cambio que faciliten a implantación da eAdministración desenvolvidas nos concellos galegos, tales como:

- Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración
- Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración
- Establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados para a eAdministración”
- Plan de modernización e calidade nos servizos
- Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)
- Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos
- Racionalización e simplificación de procedementos
- Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores
- Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización

A aplicación ou servizo máis estendida nos concellos galegos é o cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD) (41,2%).

Figura 46 CONCELLOS QUE TEÑEN TOTAL OU PARCIALMENTE ACTUACIÓNS EN ORGANIZACIÓN E XESTIÓN DO CAMBIO

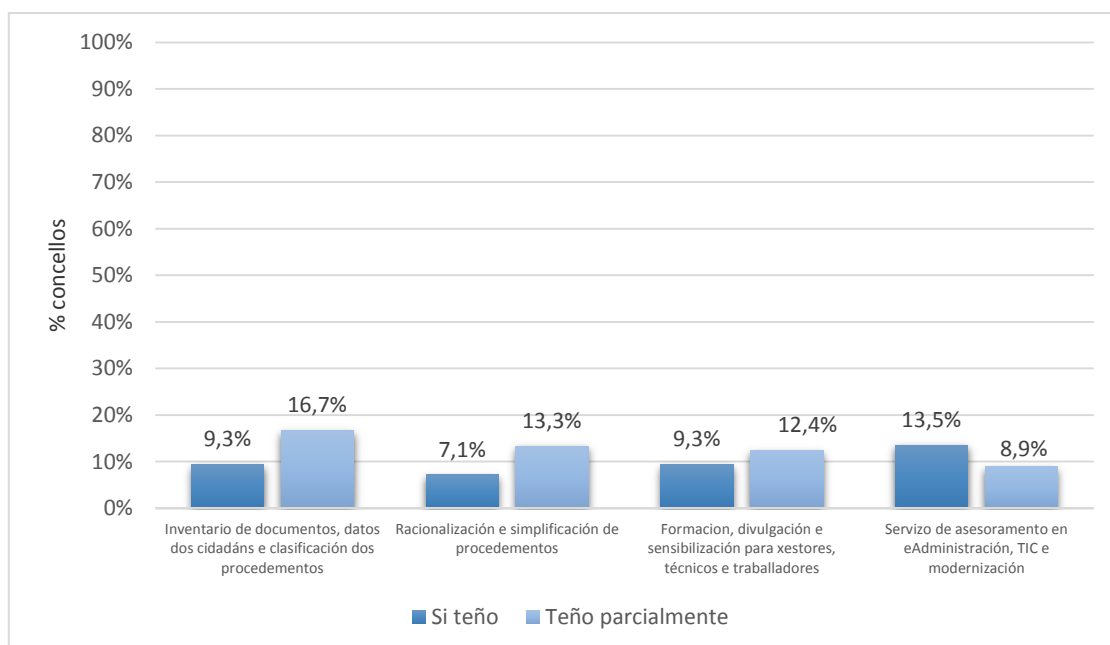
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Figura 47 CONCELLOS QUE TEÑEN TOTAL OU PARCIALMENTE ACTUACIÓNS EN ORGANIZACIÓN E XESTIÓN DO CAMBIO

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

As aplicacións con maior necesidade de actuación segundo os propios concellos son as de “Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores”, xunto co “Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización”, ambas cunha porcentaxe de demanda do 29%.

Respecto ás actuacións previstas con orzamento destacan as relativas ao “Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)” cun 8,3%, e a do “Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificacións dos procedementos” cun 8,0%.

Táboa 37 SITUACIÓN DOS CONCELLOS EN RELACIÓN ÁS ACTUACIÓNS RELATIVAS Á ORGANIZACIÓN E XESTIÓN DO CAMBIO

(% todos os concellos)

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	22,1%	11,5%	19,7%	7,4%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	10,7%	11,6%	20,0%	4,1%
Establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados para a eAdmon”	7,2%	6,0%	19,0%	4,5%
Plan de modernización e calidade nos servizos	1,0%	4,8%	24,8%	4,6%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	41,2%	13,3%	17,6%	8,3%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	9,3%	16,7%	23,8%	8,0%
Racionalización e simplificación de procedementos	7,1%	13,3%	25,6%	6,7%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	9,3%	12,4%	29,0%	7,1%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	13,5%	8,9%	29,0%	7,3%

Fonte: OSIMGA

Destacan de novo as diferencias na implantación das varias aplicacións ou servizos entre concellos grandes e pequenos. Respecto ao servizo máis citado, o “ Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)”, o 85,7% dos concellos de máis de 50.000 habitantes o ten plenamente implantado, mentres que no resto de concellos non acada o 45%.

Táboa 78. SITUACIÓN DOS CONCELLOS EN RELACIÓN ÁS ACTUACIÓNS RELATIVAS Á ORGANIZACIÓN E XESTIÓN DO CAMBIO. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	18,6%	21,8%	27,6%	12,1%	25,0%	71,4%	22,1%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	7,9%	10,3%	17,5%	3,0%	18,8%	14,3%	10,7%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"	3,5%	6,9%	17,5%	9,1%	0,0%	0,0%	7,2%
Plan de modernización e calidade nos servizos	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	1,0%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	41,6%	42,5%	37,9%	30,3%	43,8%	85,7%	41,2%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	4,4%	11,5%	17,2%	3,0%	20,0%	0,0%	9,3%
Racionalización e simplificación de procedementos	1,8%	5,7%	14,0%	8,8%	18,8%	14,3%	7,1%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	3,5%	11,5%	10,5%	12,1%	25,0%	14,3%	9,3%
Servizo de asesoramento en eAdmon., TIC e modernización	6,1%	16,1%	17,5%	12,1%	37,5%	14,3%	13,5%

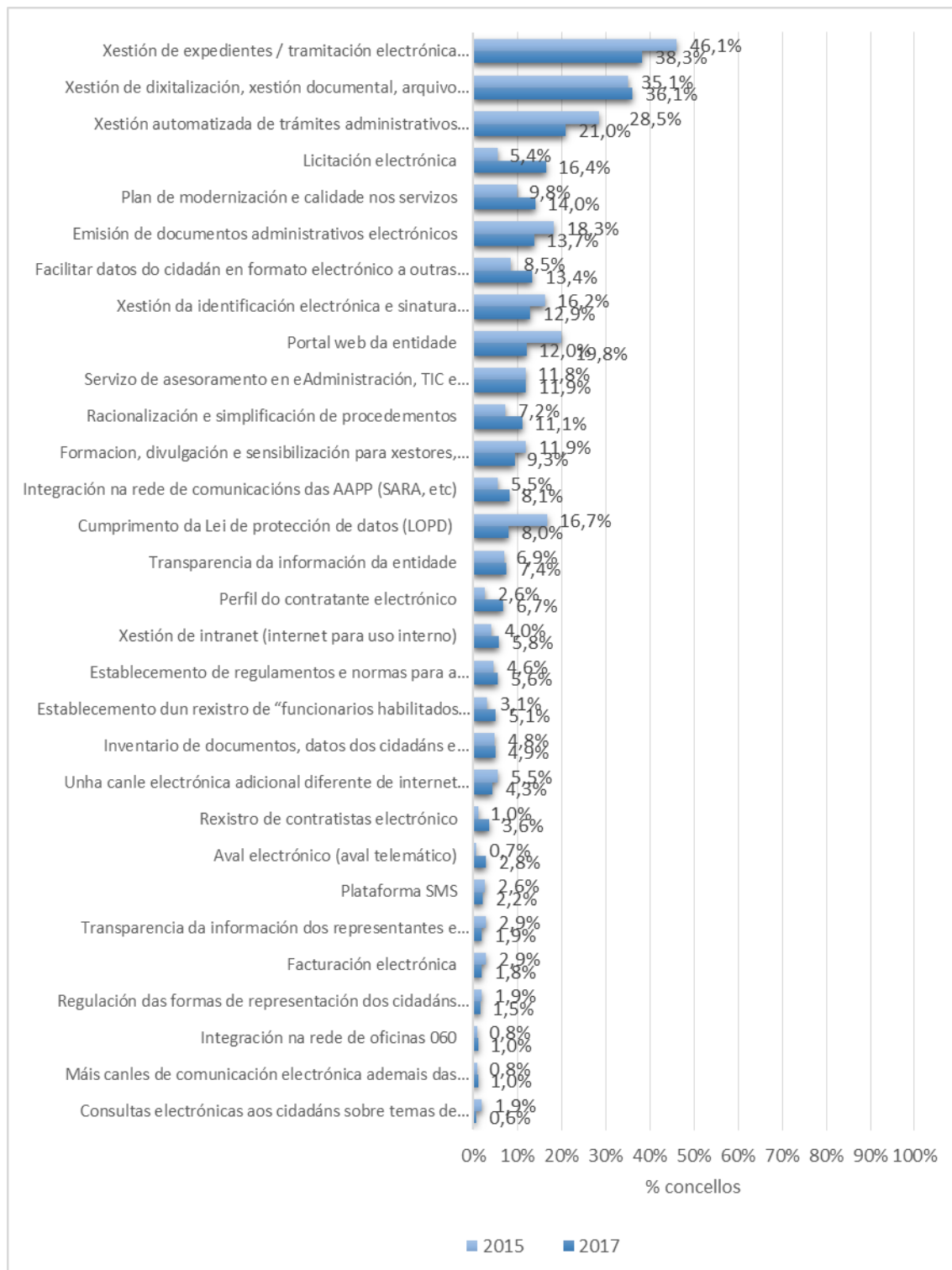
Fonte: OSIMGA

Completando a análise anterior relativa a aplicacións internas de xestión e de organización e xestión do cambio, sinálanse aquelas actuacións consideradas prioritarias polos concellos. Os resultados principais represéntanse na táboa seguinte, na que se observa que a aplicación "Xestión de expedientes /tramitación electrónica" continúa sendo a máis prioritaria (38,3%) aínda que baixando a súa porcentaxe respecto ao 2015; a "licitación electrónica", cun 16,4%, é a que experimentou un maior crecemento na demanda, con 11 puntos porcentuais máis.

Figura 48 EVOLUCIÓN DO INDICADOR

Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos. 2015-2017

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

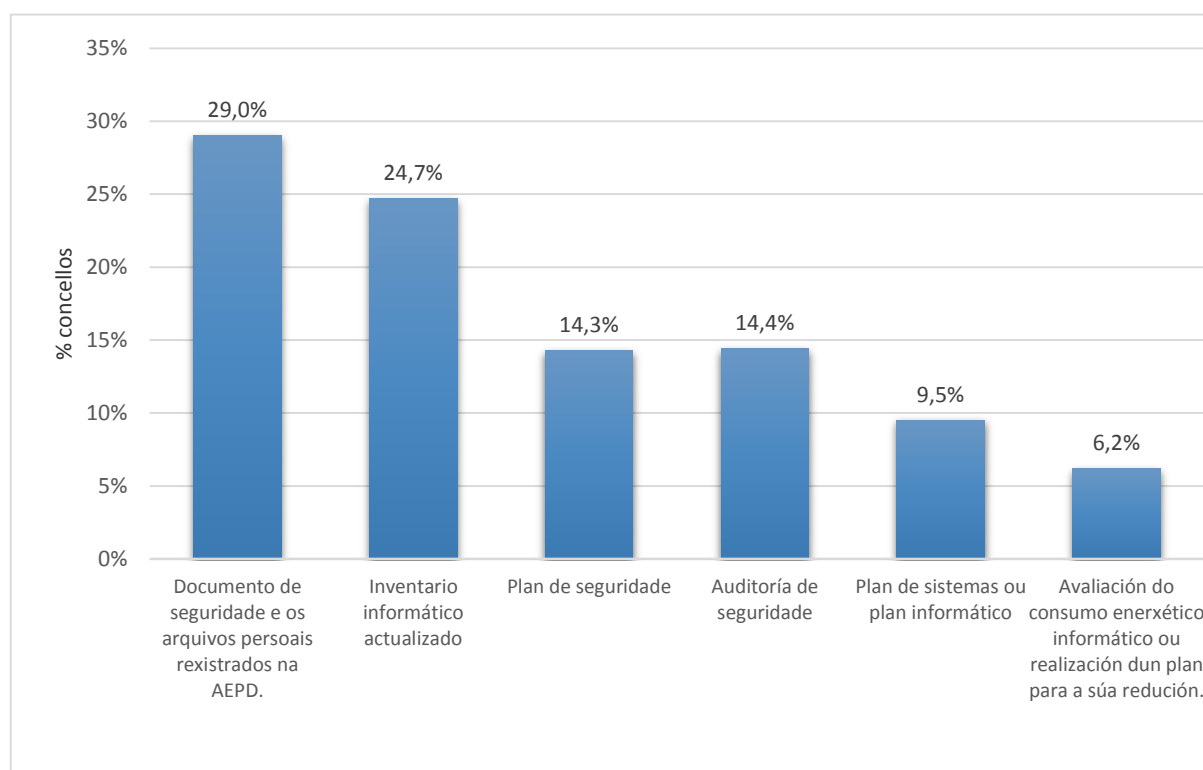
4.2. Actividades informáticas

A continuación analizarase a situación actual dos concellos en relación ás actividades informáticas que seguen:

- Inventario informático actualizado
- Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
- Plan de sistemas ou plan informático
- Plan de seguridade
- Auditoría de seguridade nos últimos 12 meses
- Avaliación do consumo enerxético informático nos últimos 12 meses ou realización dun plan para a súa redución.

A actividade informática máis común nas corporacións locais segue é a relativa aos “Documento de seguridade e arquivos persoais rexistrados AEPD”, actividade realizada polo 29% dos concellos galegos, seguido do “Inventario informático actualizado”.

Figura 49 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Actividades informáticas realizadas polos concellos. 2017
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o estrato de poboación, a totalidade dos municipios de maior poboación contan con “Documentos de seguridade e arquivos persoais rexistrados na AEPD” e cun Inventario informático actualizado”, mentres que nos concellos de menor tamaño esta presenza redúcese ata o 15,8%.

Por provincias, tamén destaca a presenza de “Documentos de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD” nos concellos da Coruña e Lugo (35,5% e 35,8% respectivamente), mentres que en Ourense sitúase nun 16,3%.

Táboa 39 ACTIVIDADES INFORMÁTICAS REALIZADAS POLOS CONCELLOS. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	15,8%	40,2%	21,1%	30,3%	56,3%	100,0%	29,0%
Inventario informático actualizado	8,8%	19,5%	42,1%	30,3%	66,7%	85,7%	24,7%
Plan de seguridade	10,5%	13,8%	17,5%	12,1%	20,0%	57,1%	14,3%
Auditoría de seguridade	10,5%	8,0%	17,5%	18,2%	40,0%	57,1%	14,4%

Plan de sistemas ou plan informático	1,8%	5,7%	22,8%	3,0%	33,3%	57,1%	9,5%
Avaliación do consumo enerxético informático ou realización dun plan para a súa redución.	4,4%	5,7%	3,5%	21,2%	0,0%	0,0%	6,2%

Fonte: OSIMGA

Táboa 4o ACTIVIDADES INFORMÁTICAS REALIZADAS POLOS CONCELLOS. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	35,5%	35,8%	16,3%	29,5%	29,0%
Inventario informático actualizado	32,3%	19,4%	9,8%	42,6%	24,7%
Plan de seguridade	12,9%	11,9%	15,2%	18,0%	14,3%
Auditoría de seguridade	14,0%	6,0%	15,2%	23,0%	14,4%
Plan de sistemas ou plan informático	11,8%	7,5%	2,2%	19,7%	9,5%
Avaliación do consumo enerxético informático ou realización dun plan para a súa redución.	2,2%	6,0%	6,5%	13,1%	6,2%

Fonte: OSIMGA

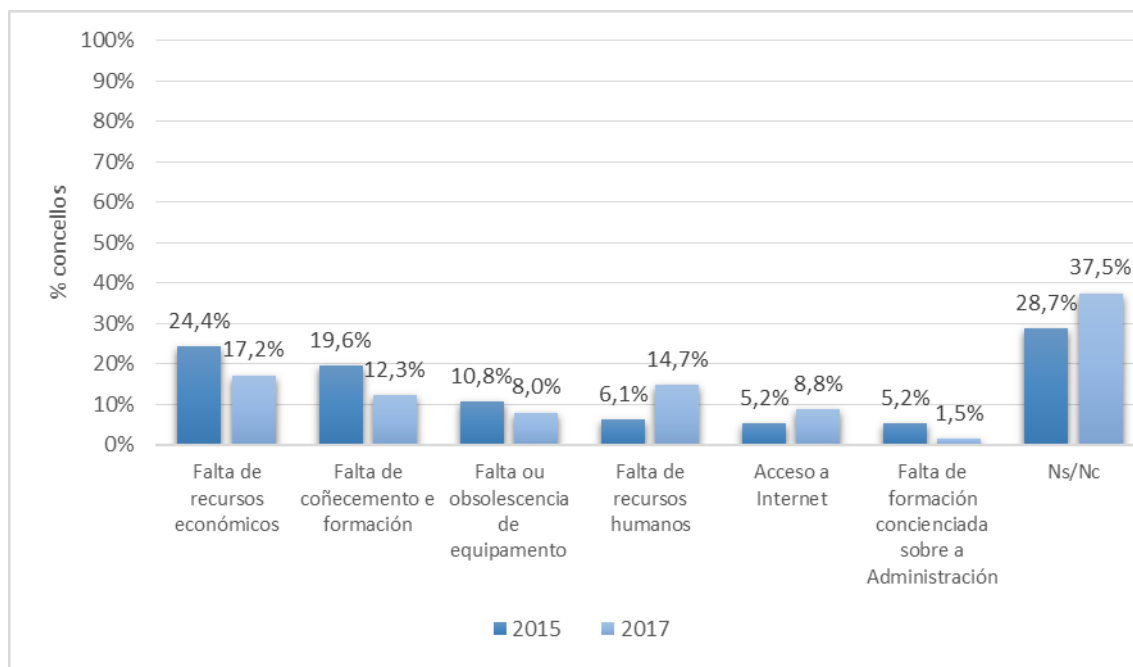
4.3. Barreiras á Administración electrónica

Este apartado detalla as problemáticas que as entidades locais perciben cara á posible mellora da administración electrónica no ámbito local. Entre estas, destácanse:

- Falta de recursos económicos
- Falta de coñecemento e formación
- Falta ou obsolescencia de equipamento
- Falta de recursos humanos
- Acceso a Internet
- Falta de formación concienciada sobre a eAdministración

No ano 2017 a principal problemática que sinalan os concellos é a falta de recursos, económicos no 17,2% dos casos e humanos no 14,7%.

Figura 50 EVOLUCIÓN DO INDICADOR
Percepción das barreiras á Administración electrónica. 2015-2017
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

As barreiras ou problemáticas difiren segundo os estratos de poboación do municipio, de xeito que nos concellos máis grandes citan a falta de recursos económicos e a falta de formación sobre a eAdministración como principais problemas, mentres que nos máis pequenos a falta de recursos tanto económicos, como humanos ou de formación, obsérvanse con maior frecuencia.

As problemáticas tamén difiren nas diferentes provincias, destacando nos concellos da Coruña a falta de recursos económicos (20,2%), ao igual que en Ourense (20,7%) ou en de Lugo (17,9%). Nos concellos da provincia de Pontevedra, sen embargo, destaca a falta de coñecementos e formación como principal traba para mellorar a eAdministración (14,8%).

Táboa 41 PERCEPCIÓN DAS BARREIRAS Á ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. TÁBOA POR ESTRATOS DE POBOACIÓN

(% todos os concellos)

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Falta de recursos económicos	21,9%	10,2%	22,8%	3,0%	18,8%	42,9%	17,2%
Falta de coñecemento e formación	11,4%	15,9%	17,5%	0,0%	12,5%	0,0%	12,3%
Falta ou obsolescencia de equipamento	6,1%	6,8%	0,0%	30,3%	12,5%	0,0%	8,0%
Falta de recursos humanos	4,4%	13,6%	14,0%	9,1%	0,0%	0,0%	14,7%
Acceso a Internet	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	8,8%
Falta de formación concienciada sobre a eAdministración	14,0%	17,0%	10,5%	9,1%	18,8%	42,9%	1,5%
Ns/Nc	42,1%	33,0%	35,1%	48,5%	25,0%	14,3%	37,5%

Fonte: OSIMGA

Táboa 42 PERCEPCIÓN DAS BARREIRAS Á ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. TÁBOA POR PROVINCIAS

(% todos os concellos)

	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	TOTAL
Falta de recursos económicos	20,2%	17,9%	20,7%	8,2%	17,2%
Falta de coñecemento e formación	14,9%	14,9%	5,4%	14,8%	12,3%
Falta ou obsolescencia de equipamento	3,2%	9,0%	9,8%	13,1%	8,0%
Falta de recursos humanos	10,6%	6,0%	9,8%	8,2%	14,7%
Acceso a Internet	4,3%	1,5%	0,0%	0,0%	8,8%
Falta de formación concienciada sobre a eAdministración	14,9%	14,9%	15,2%	13,1%	1,5%
Ns/Nc	31,9%	35,8%	39,1%	42,6%	37,5%

Fonte: OSIMGA



5. CONCLUSIONES PRINCIPALES

I. Servizos electrónicos

Sede electrónica e procedementos tramitados

O 79,3% dos concellos galegos que dispoñen dun sitio web contan con sede electrónica. Destaca o crecemento respecto da edición anterior, cun importante incremento de 26,4 puntos porcentuais.

Tres de cada catro concellos con sede electrónica contan con rexistro electrónico mentres que o procedemento que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o “Pago electrónico: tributos, multas, etc.”.

Respecto á evolución respecto do ano 2015, incrementáronse a maioría dos servizos das sedes electrónicas dos concellos, especialmente no caso das “Notificacións electrónicas” que experimentaron un crecemento de 24,6 puntos porcentuais, ou a “Carpeta do cidadán”, que ten subido 14,7 puntos nestes dous anos.

Tendo en conta o tamaño de poboación dos concellos, cabe destacar que nos de maior número de habitantes existen maiores posibilidades de realizar xestións nas súas sedes electrónicas, cunha diferenza significativa respecto aos dispoñibles nos concellos de menor poboación. Un exemplo son os “Pagos electrónicos”, sendo posible realizalos soamente no 2,9% dos concellos pequenos fronte ao 83,3% dos concellos con maior poboación (máis de 50.000 habitantes).

O “Rexistro de documentos” e a “Solicitud e obtención de certificados”, son os procedementos máis tramitados pola cidadanía dentro dos niveis máis avanzados de interacción (niveis 3, 4 e 5), que están implantados en máis concellos.

O 27,7% de concellos galegos contan cun catálogo de procedementos dispoñible a través de Internet, sendo especialmente significativo entre os concellos con máis de 50.000 habitantes (57,1%)

Trámites máis sinxelos para a cidadanía

Unha das indubidables vantaxes da administración electrónica é a redución do aporte de documentos procedentes doutras administracións (DNI, certificacións de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.).

No ano 2017 a supresión da obriga de aportar estes documentos chegou ata o 13% dos concellos galegos; e o 27% deles substituíu por declaracións responsables algúns dos que había que aportar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

Ambos os dous indicadores presentan un crecemento respecto aos datos anteriores, que se cifra en 5 puntos no caso da supresión da obriga de aportar documentos e en 6,4 puntos no caso da substitución por declaracións responsables

Comunicacións e participacións da cidadanía

O correo electrónico e o fax son as dúas canles de comunicación máis populares dentro dos concellos, cun 97,7% e un 88,3% respectivamente. Destaca o incremento de uso de redes sociais por parte dos concellos, que aumentan 9 puntos porcentuais nestes dous anos, acadando o 59%. A rede social máis común nos concellos galegos é Facebook, seguida de Twitter.

A acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de comentar noticias publicadas polo concello na súa web, presente nun 16,2% de concellos

O incremento da presenza do portal de transparencia nos concellos galegos é considerable no ano 2017, situándose no 62,2%, medrando 32,7 puntos nos dous últimos anos, e estando presente no 100% dos concellos máis grandes.

II. Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

As aplicacións con maior presenza na Administración Local de Galicia son: o “Padrón de habitantes” (96,7%) e a de “Contabilidade” (95,7%). A “Xestión de expedientes” foi a aplicación con maior crecemento respecto ao ano 2015, medrando a súa presenza en 21,1 puntos porcentuais.

As maiores necesidades ou demandas referidas ás aplicacións informáticas son as aplicacións de “Xestión de Arquivo” (30,1%), “Inventario de Patrimonio” cun 25,9% e a “Xestión online de plenos”, cun 22,9%.

Identificación e certificados dixitais

O 96,13% dos concellos galegos contan con algún método de identificación ou autenticación do seu persoal no sistema informático da entidade.

Aínda que os nomes de usuario e contrasinal no ordenador do usuario segue sendo o método máis empregado polos concellos, o DNI electrónico ou certificado dixital aumentou 6,8 puntos nos dous últimos anos.

III Actuacións e melloras

A “Xestión de dixitalización, xestión documental, ou arquivo electrónico, custodia” é unha das aplicacións con maior demanda por parte dos propios concellos (24,0%). En segundo lugar sitúase a necesidade de aplicacións de “Xestión de expedientes /tramitación electrónica (backoffice)” (22,4%).

Respecto as previsións de actuación, as dúas aplicacións con maior orzamento previsto para implantación ou desenvolvemento son a “Xestión de expedientes /tramitación electrónica” e a “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, ambos cun 12,1%.



6. METODOLOXÍA

Esta enquisa foi elaborada polo Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), por encomenda da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega).

O universo seleccionado foi a totalidade de concellos galegos, e co obxecto de mellorar a información ofrecida, establecéronse dúas desagregacións: por provincia e por hábitat:

- Provincia. Inclúe as catro provincias: A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra.
- Número de habitantes. Consideráronse os seguintes estratos:
 - Menos de 2.000 habitantes
 - 2.001 a 5.000 habitantes
 - 5.001 a 10.000 habitantes
 - 10.001 a 20.000 habitantes
 - 20.001 a 50.000 habitantes
 - Máis de 50.000 habitantes

6.1 Ficha técnica

- Universo: Todos os concellos galegos no ano 2017 (313 entidades).
- Tamaño da mostra obtida: 199 enquisas.
- Tipo de mostra: Estratificada. Segmentouse a mostra en función de dúas variables: número de habitantes e provincia. A asignación inicial da mostra foi proporcional, se ben foi preciso realizar unha ponderación posterior para a análise de datos, derivada da falta de resposta dalgúns concellos.
- Erro da mostra: No suposto dunha mostraxe aleatoria simple, baixo a hipótese xeral máis desfavorable ($P=Q=0,5$) e cun nivel de confianza do 95,5%, o erro máximo admitido no cálculo dunha magnitude absoluta é de $\pm 4,28\%$.
- Tipo de entrevista: Cuestionario electrónico (Internet).

6.2 Distribución da mostra de estudo

Especificase a distribución dos concellos de Galicia segundo a provincia á que pertencen e o número de habitantes, dacordo cos datos de poboación a 1 de xaneiro de 2018 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e en porcentaxe.

Táboa 43 DISTRIBUCIÓN DO NÚMERO DE CONCELLOS SEGUNDO PROVINCIA E NÚMERO DE HABITANTES. VALORES ABSOLUTOS.

ESTRATOS DE POBOACIÓN							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	15	27	30	10	8	3	93
Lugo	27	28	7	4		1	67
Ourense	68	13	6	4		1	92
Pontevedra	4	19	14	15	7	2	61
TOTAL	114	87	57	33	15	7	313

Táboa 44 DISTRIBUCIÓN DO NÚMERO DE CONCELLOS SEGUNDO PROVINCIA E NÚMERO DE HABITANTES. PORCENTAXES.

ESTRATOS DE POBOACIÓN							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	4,8%	8,6%	9,6%	3,2%	2,6%	1,0%	29,7%
Lugo	8,6%	8,9%	2,2%	1,3%	0,0%	0,3%	21,4%
Ourense	21,7%	4,2%	1,9%	1,3%	0,0%	0,3%	29,4%
Pontevedra	1,3%	6,1%	4,5%	4,8%	2,2%	0,6%	19,5%
TOTAL	36,4%	27,8%	18,2%	10,5%	4,8%	2,2%	100,0%

Cómpre salientar que o 64,2% dos concellos sitúanse no estrato de menos de 5.000 habitantes e o 35,8% no de máis de 50.000 habitantes. Por provincias, A Coruña e Ourense presentan o maior número de concellos, co 29,7% e o 29,4% respectivamente.

A mostra obtida foi de 199 concellos, segundo a seguinte distribución por provincia e número de habitantes.

Táboa 45 DISTRIBUCIÓN DA MOSTRA DE CONCELLOS SEGUNDO PROVINCIA E NÚMERO DE HABITANTES.**VALORES ABSOLUTOS.****ESTRATOS DE POBOACIÓN**

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	8	18	16	7	8	3	60
Lugo	14	23	4	3	0	1	45
Ourense	39	18	3	3	0	1	64
Pontevedra	3	10	6	5	4	2	30
TOTAL	64	69	29	18		7	199

Táboa 46 DISTRIBUCIÓN DA MOSTRA DE CONCELLOS SEGUNDO PROVINCIA E NÚMERO DE HABITANTES. PORCENTAXES.**ESTRATOS DE POBOACIÓN**

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	4,0%	9,0%	8,0%	3,5%	4,0%	1,5%	30,2%
Lugo	7,0%	11,6%	2,0%	1,5%	0,0%	0,5%	22,6%
Ourense	19,6%	5,0%	1,5%	1,5%	0,0%	0,5%	32,2%
Pontevedra	1,5%	34,7%	3,0%	2,5%	2,0%	1,0%	15,1%
TOTAL	32,2%		14,6%	9,0%	6,0%	3,5%	100,0

Para poder analizar de maneira correcta os datos obtidos na enquisa foi necesario levar a cabo unha ponderación dos concellos que responderon, adaptándoos á mostra prevista en base aos seguintes coeficientes de ponderación.

Táboa 47. COEFICIENTES DE PONDERACIÓN APLICADOS Á MOSTRA

ESTRATOS DE POBOACIÓN							
PROVINCIA	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	1,9	1,5	1,9	1,4	1,0	1,0	1,6
Lugo	1,9	1,2	1,8	1,3	0,0	1,0	1,5
Ourense	1,7	0,7	2,0	1,3	0,0	1,0	1,4
Pontevedra	1,3	1,9	2,3	3,0	1,8	1,0	2,0
TOTAL	1,8	1,3	2,0	1,8	1,3	1,0	1,6

