



SI

# Estatística da administración dixital nos concellos galegos

Edición 2022



AXENCIA PARA A  
MODERNIZACIÓN  
TECNOLÓXICA DE GALICIA



Xacobeo 21-22

**Edita:** Xunta de Galicia

**Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)**

**Lugar:** Santiago de Compostela

**Ano:** 2022

**Creative Commons Atribución – Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-SA 4.0)**

**Dispoñible en:** <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.gl>

# **Estatística da administración dixital nos concellos galegos**

## **Edición 2022**

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

**Xunta de Galicia**

Consellería de Facenda e Administración Pública

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)  
Santiago de Compostela  
**2022**

# ÍNDICE DE CONTIDOS

|          |                                                                    |     |
|----------|--------------------------------------------------------------------|-----|
| I.       | Introdución.....                                                   | 4   |
| II.      | Servizos dixitais .....                                            | 6   |
| II.I.    | Sitio web da entidade.....                                         | 6   |
| II.II.   | Sede electrónica da entidade.....                                  | 10  |
| II.III.  | Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet ..... | 17  |
| II.IV.   | Comunicacións e participación da cidadanía .....                   | 30  |
| II.V.    | Puntos de acceso público á Sociedade da Información.....           | 37  |
| III.     | Equipamentos, aplicacións e programas informáticos .....           | 40  |
| III.I.   | Equipamento informático e de comunicación .....                    | 40  |
| III.II.  | Aplicacións, programas e plataformas informáticas .....            | 46  |
| III.III. | Identificación e certificados dixitais .....                       | 50  |
| III.III. | Medidas de seguridade informática.....                             | 55  |
| III.V.   | Incidentes de Ciberseguridade .....                                | 58  |
| IV.      | Tecnoloxías Disruptivas .....                                      | 62  |
| IV.I.    | Cloud Computing .....                                              | 62  |
| IV.II.   | Big Data .....                                                     | 66  |
| IV.III.  | Internet das Cousas.....                                           | 67  |
| IV.V.    | Robótica e Chatbots.....                                           | 71  |
| V.       | Teletraballo.....                                                  | 74  |
| VI.      | Aplicacións internas .....                                         | 79  |
| VI.I.    | Actuacións, melloras e actuacións prioritarias.....                | 79  |
| VI.II.   | Aplicacións, programas e plataformas informáticas .....            | 90  |
| VI.III.  | Barreiras á Administración dixital .....                           | 93  |
| VII.     | Conclusións.....                                                   | 97  |
| VIII.    | Metodoloxía .....                                                  | 101 |
| VIII.I.  | Ficha técnica.....                                                 | 101 |
| VIII.II. | Distribución da mostra de estudo .....                             | 102 |
|          | Índices de gráficas e táboas.....                                  | 105 |

# I. Introducción

O principal obxectivo deste informe é a análise da situación e da evolución da administración dixital nos concellos de Galicia, considerando como datos principais os relativos ao último trimestre do ano 2021, comparándoos 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 265 concellos, subministrando a información necesaria para a elaboración deste informe.

Nesta edición, aumenta o número de indicadores ao incorporarse datos sobre a aplicación do teletraballo nos concellos, unha análise máis detallada da ciberseguridade e un estudo máis amplo das novas tecnoloxías dixitais disruptivas. Mantense igualmente respecto a edicións anteriores a análise dos equipamentos, aplicacións, servizos á cidadanía e necesidades de mellora.

Esta enquisa realízase cada dous anos. En consecuencia preséntanse datos recollidos no último trimestre de 2021 e compáranse cos datos de 2019 da anterior enquisa.

Esta operación estatística está incluída no VI Plan Galego de Estatística 2022-2026 da Comunidade Autónoma de Galicia, estando tamén incluída nas iniciativas impulsadas pola Estratexia Galicia Dixital 2030 (EGD 2030).



## SERVIZOS DIXITAIS

- ☑ O principal mecanismo de autenticación para identificar aos seus visitantes empregado polos concellos galegos é o certificado dixital. No 2021, o 50,2% dos concellos con páxina web utilizan este mecanismo de autenticación, que ten un crecemento de 3,9% respecto ao ano 2019.
- ☑ Nos últimos 4 anos, os concellos con sede electrónica incrementáronse nun 22,7%. No ano 2021 a práctica totalidade (97,3%) dos concellos galegos xa dispoñen dunha sede electrónica.
- ☑ O 77,9% dos concellos ten presenza nas redes sociais, aumentando 14,9% dende a anterior edición.

## II. Servizos dixitais

Neste primeiro capítulo preséntanse os resultados sobre o uso dos servizos dixitais nos concellos de Galicia. A información neste capítulo divídese en cinco bloques onde se presentan (1) os datos relativos á páxina web da entidade e as súas características, (2) a información correspondente á sede electrónica, (3) os procedementos e trámites que se poden realizar a través de Internet, (4) as comunicacións e (5) participación da cidadanía e os puntos de acceso á Sociedade da Información.

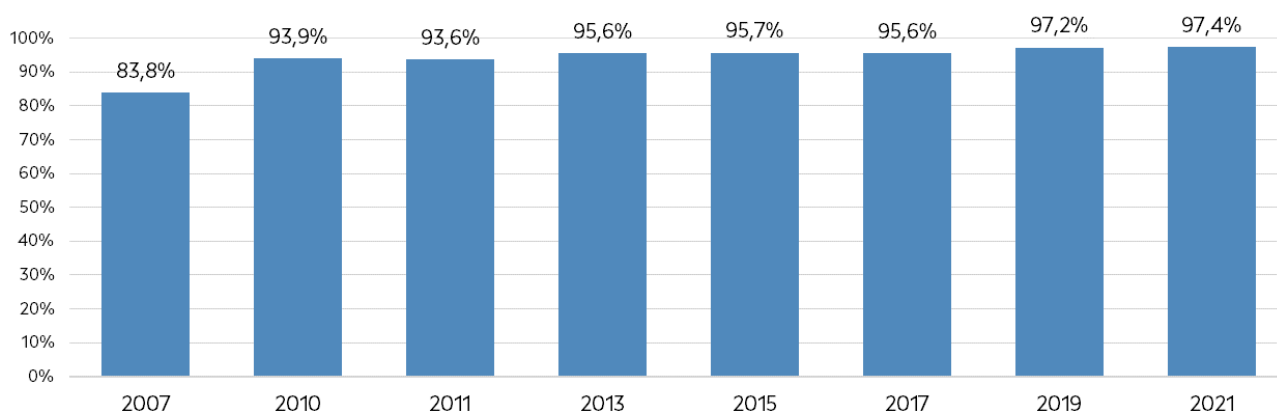
### II.1. Sitio web da entidade

A práctica totalidade dos concellos que participaron na enquisa contan cunha páxina web oficial, co 97,4%. Nos concellos de máis de 2.000 habitantes esta porcentaxe acada o valor máximo (100%), mentres que nos concellos de menos de 2.000 habitantes a porcentaxe é do 93,4%.

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 activa.

#### G.1. Concellos con sitio web principal / oficial. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)

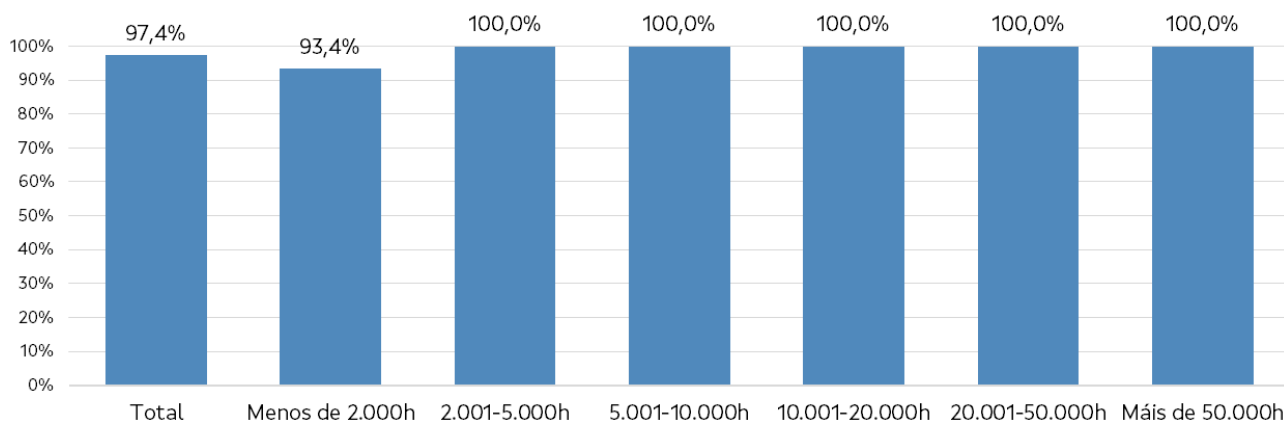


Fonte: OSIMGA



## G. 2. Concellos con sitio web principal / oficial por estratos de poboación

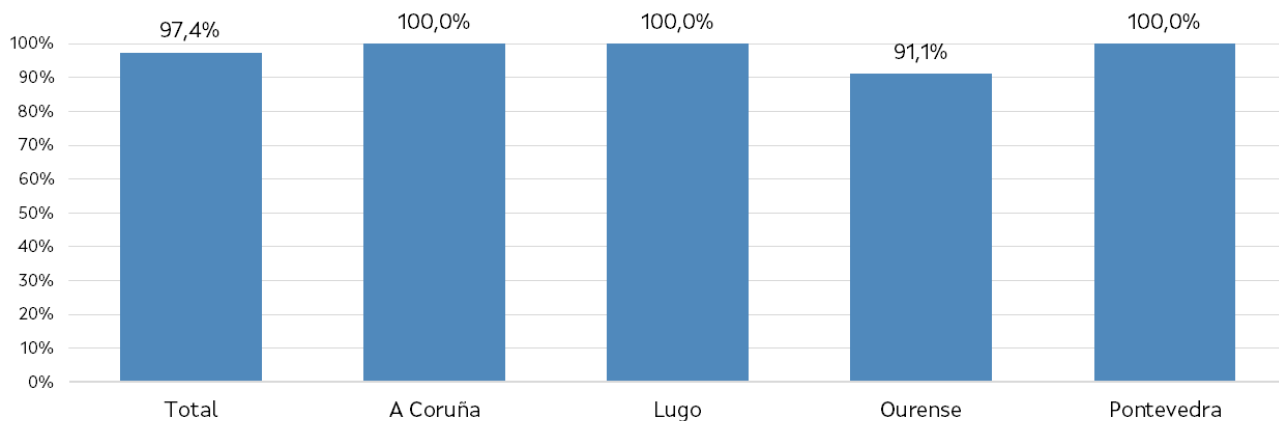
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

## G. 3. Concellos con sitio web principal / oficial por provincia

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

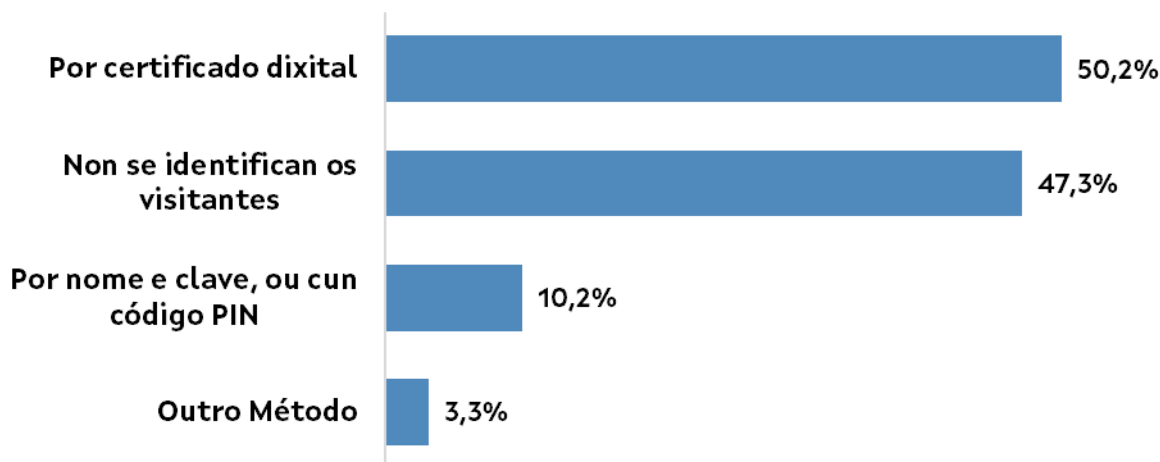
Na enquisa realizada, ademais da dispoñibilidade de páxina web, examinouse tamén a accesibilidade e os sistemas de identificación de acceso dos visitantes da mesma.

Ao igual que ocorría nas pasadas edicións, o principal mecanismo de autenticación empregado polos concellos galegos para identificar aos seus visitantes foi o certificado dixital, cun 50,2%, cun crecemento do 3,9% respecto ao ano 2019.



#### G. 4. Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web na actualidade

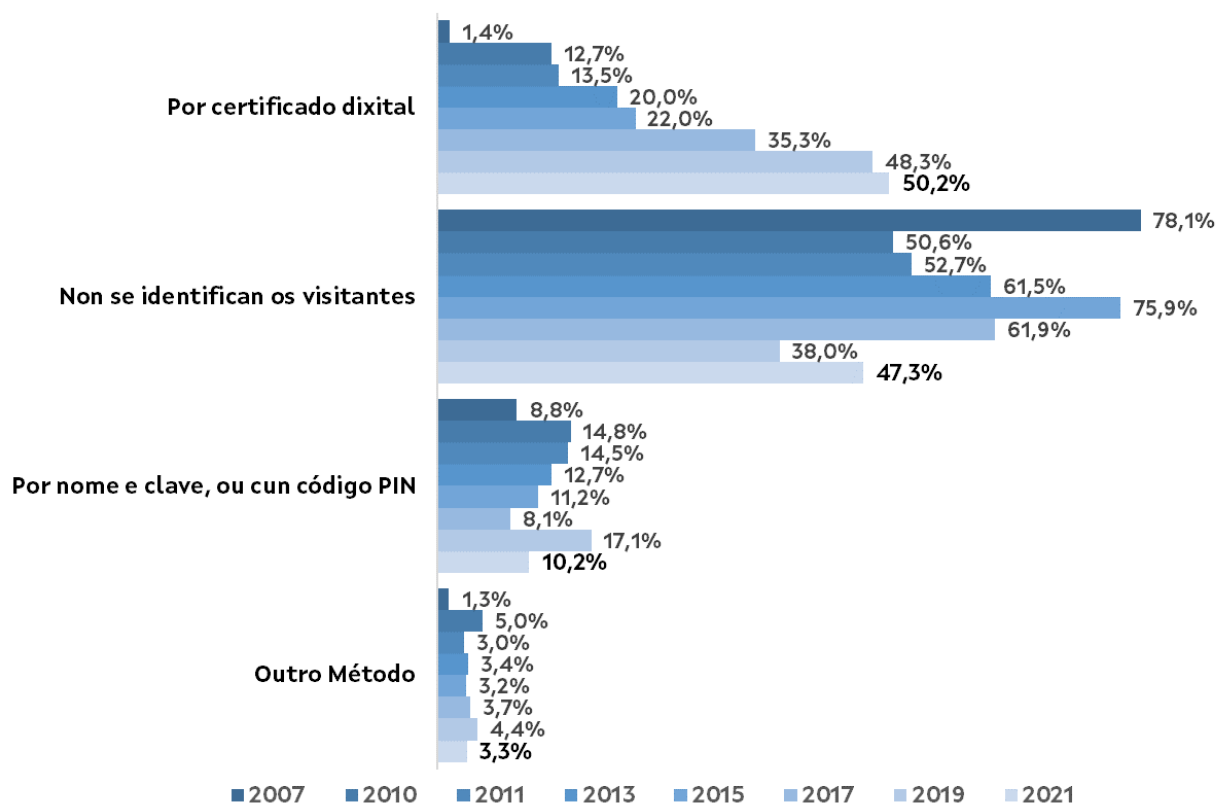
(% de concellos con sitio web principal / oficial)



Fonte: OSIMGA

#### G. 5. Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. Evolución do indicador

(% concellos con sitio web principal/oficial)



Fonte: OSIMGA

O certificado dixital é a modalidade de autenticación máis utilizada, independentemente do tamaño de poboación do concello. Nos concellos da provincia de Pontevedra é onde atopamos o maior uso do certificado dixital como ferramenta de identificación para as entidades locais (55,1%).

### C.1 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo o estrato poboacional

(% de concellos con sitio web principal/oficial)

|                                     | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001- 5.000h | 5.001- 10.000h | 10.001- 20.000h | 20.001- 50.000h | Máis de 50.000h |
|-------------------------------------|--------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Por certificado dixital             | <b>50,2%</b> | 48,5%           | 41,9%         | 61,0%          | 54,3%           | 37,7%           | 70,1%           |
| Non se identifican os visitantes    | <b>47,3%</b> | 50,5%           | 50,4%         | 41,1%          | 42,2%           | 62,3%           | 14,2%           |
| Por nome e clave, ou cun código PIN | <b>10,2%</b> | 8,4%            | 11,4%         | 10,0%          | 11,0%           | 0,0%            | 44,3%           |
| Outro Método                        | <b>3,3%</b>  | 1,1%            | 5,6%          | 0,0%           | 3,5%            | 6,4%            | 27,7%           |

Fonte: OSIMGA

### C.2 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo a provincia

(% de concellos con sitio web principal/oficial)

|                                     | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Por certificado dixital             | <b>50,2%</b> | 49,4%    | 47,8% | 49,2%   | 55,1%      |
| Non se identifican os visitantes    | <b>47,3%</b> | 48,1%    | 50,0% | 47,6%   | 42,9%      |
| Por nome e clave, ou cun código PIN | <b>10,2%</b> | 10,1%    | 13,0% | 6,3%    | 12,2%      |
| Outro Método                        | <b>3,3%</b>  | 5,1%     | 0,0%  | 4,8%    | 2,0%       |

Fonte: OSIMGA

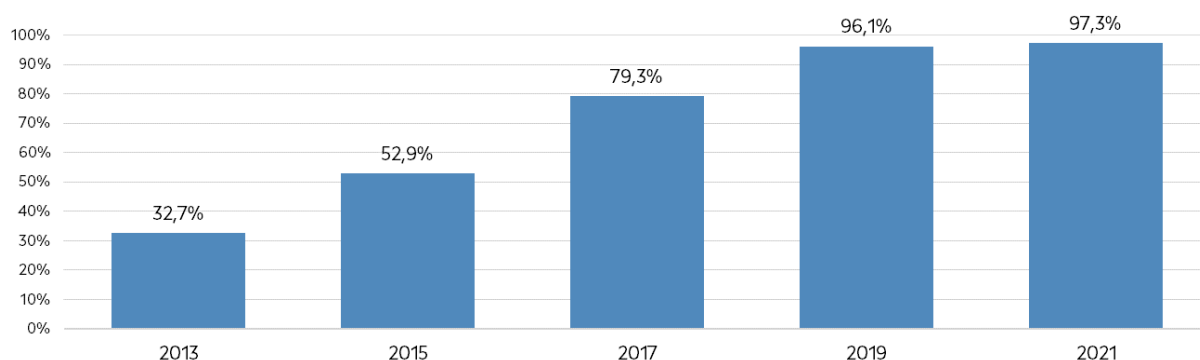
## II.II. Sede electrónica da entidade

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

A dispoñibilidade de sede electrónica nos concellos de Galicia continúa á alza. Nos últimos 4 anos, os concellos con sede electrónica incrementáronse nun 22,7%. No ano 2021, a práctica totalidade (97,3%) dos concellos galegos xa dispoñen dunha sede electrónica fronte ao 79,3% no ano 2017.

### G. 6. Concellos con sede electrónica. Evolución do indicador

(% todos os concellos)



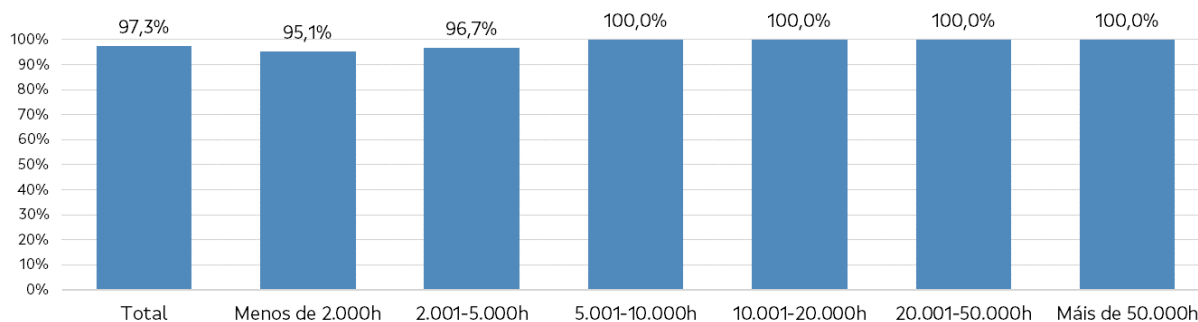
Fonte: OSIMGA

O tamaño poboacional do concello, ao igual que ocorre nos outros indicadores, incide de xeito positivo na dispoñibilidade de sede electrónica: canto maior é a poboación existen máis probabilidades de hai de dispoñer de sede electrónica na web municipal.

Tendo en conta a provincia onde se atopan, hai máis concellos que dispoñen de sede electrónica en Pontevedra (98,1%) que nas provincias de Coruña ou Lugo (97,4% e 96,0% respectivamente).

### G. 7. Concellos con sede electrónica por tamaño

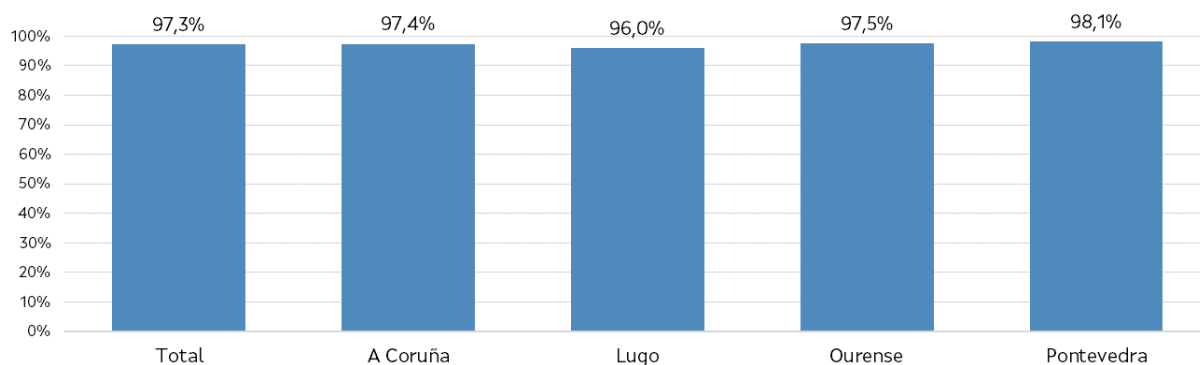
(% todos los concellos)



Fonte: OSIMGA

### G. 8. Concellos con sede electrónica por provincia

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Para analizar as funcionalidades da sede electrónica nomeáronse os seguintes servizos:

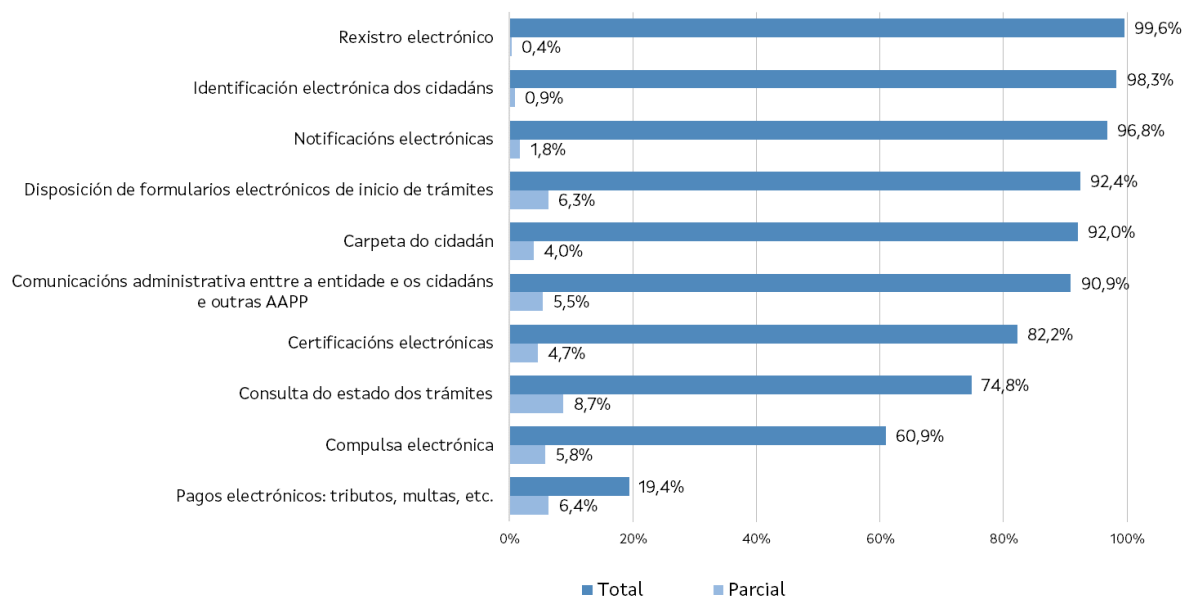
- ✓ Pagos electrónicos: tributos, multas, etc.
- ✓ Compulsa electrónica
- ✓ Consulta do estado dos trámites
- ✓ Certificacións electrónicas
- ✓ Comunicacóns administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP
- ✓ Carpeta do cidadán
- ✓ Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites
- ✓ Notificacións electrónicas
- ✓ Identificación electrónica dos cidadáns
- ✓ Rexistro electrónico

O trámite máis usual nos concellos con sede electrónica é o "Rexistro electrónico", cun 99,6% de concellos que ofrecen este servizo. Pero son varios os servizos que superan o 90%: Identificación electrónica dos cidadáns, Notificacións electrónicas, Formularios para iniciar trámites, Carpeta do cidadán e Comunicación administrativa co cidadán.

O procedemento que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o "Pago electrónico: tributos, multas, etc.", cun 19,4% de implantación total e un 6,4% parcial.

### G. 9. Elementos da sede electrónica que teñen total ou parcialmente os concellos

(% concellos con sede electrónica)



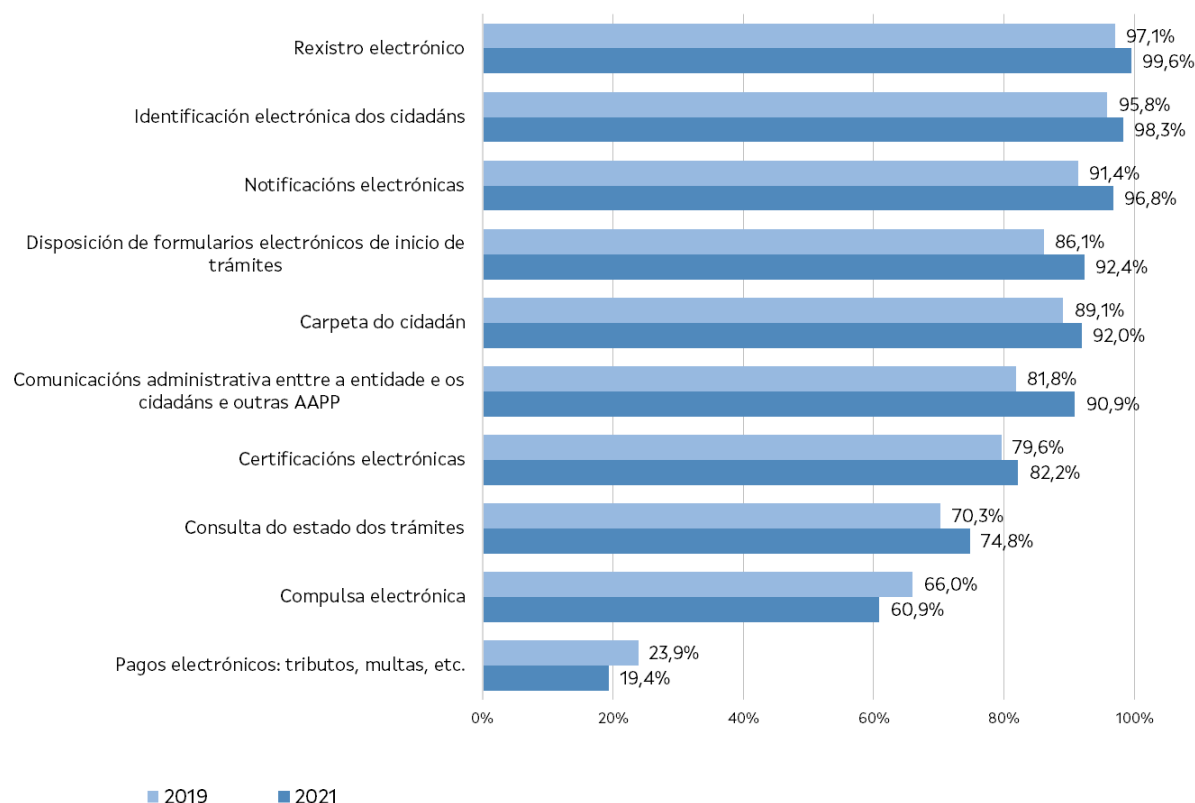
Fonte: OSIMGA

Respecto do ano 2019, incrementáronse a maioría dos servizos dispoñibles das sedes electrónicas dos concellos, especialmente no caso das "Comunicacións administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP" que experimentaron un crecemento do 11,1%, ou as "Disposición de

formularios electrónicos de inicio de trámites”, que tivo un crecemento do 7,3% durante os últimos dous anos.

### G. 10. Elementos da sede electrónica que teñen os concellos. Evolución do indicador

(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

Nos concellos de maior número de habitantes hai máis 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 4,3% dos concellos máis pequenos fronte ao 85,7% dos concellos con maior poboación (máis de 50.000 habitantes).

A pesar desta diferenza cabe destacar que tanto o “Rexistro electrónico” como a “Identificación electrónica dos cidadáns” e as “Notificacións electrónicas” están presentes na práctica totalidade das sedes electrónicas dos concellos galegos, independentemente do seu tamaño poboacional, o que supón un gran avance nos últimos anos.

### C.3 Servizos da sede electrónica que teñen os concellos por estrato poboacional

(% de concellos con sede electrónica)

|                                                                           | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Rexistro electrónico                                                      | 99,6% | 100,0%          | 98,1%        | 100,0%        | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Identificación electrónica dos cidadáns                                   | 98,3% | 97,5%           | 98,0%        | 97,9%         | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Notificacións electrónicas                                                | 96,8% | 97,8%           | 94,0%        | 100,0%        | 92,9%          | 100,0%         | 100,0%          |
| Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites             | 92,4% | 93,3%           | 95,9%        | 93,5%         | 85,7%          | 87,5%          | 85,7%           |
| Carpeta do cidadán                                                        | 92,0% | 90,0%           | 93,8%        | 95,6%         | 96,2%          | 81,3%          | 85,7%           |
| Comunicacións administrativa entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP | 90,9% | 90,0%           | 85,4%        | 100,0%        | 92,6%          | 86,7%          | 83,3%           |
| Certificacións electrónicas                                               | 82,2% | 80,5%           | 84,4%        | 82,9%         | 80,0%          | 78,6%          | 100,0%          |
| Consulta do estado dos trámites                                           | 74,8% | 69,7%           | 72,1%        | 80,0%         | 79,2%          | 100,0%         | 42,9%           |
| Compulsa electrónica                                                      | 60,9% | 61,7%           | 65,1%        | 61,5%         | 58,3%          | 46,2%          | 57,1%           |
| Pagos electrónicos: tributos, multas, etc.                                | 19,4% | 4,3%            | 13,3%        | 22,2%         | 40,0%          | 37,5%          | 85,7%           |

Fonte: OSIMGA

Entre as provincias galegas, obsérvanse que os elementos como o “Rexistro electrónico” ou a “Identificación electrónica dos cidadáns” están afianzados nas catro provincias.

Sen embargo, as maiores diferenzas atópanse nos “Pagos electrónicos” onde, por exemplo, nos concellos da provincia de Pontevedra obsérvase que dispoñen nun 39,6% deste servizo mentres que só contan con este elemento o 5,6% dos concellos da provincia de Ourense.

### C.4 Servizos da sede electrónica que teñen/usan os concellos por provincia

(% de concellos con sede electrónica)

|                                                                           | Total | A Coruña | Lugo   | Ourense | Pontevedra |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|----------|--------|---------|------------|
| Rexistro electrónico                                                      | 99,6% | 98,4%    | 100,0% | 100,0%  | 100,0%     |
| Identificación electrónica dos cidadáns                                   | 98,3% | 98,3%    | 100,0% | 96,9%   | 98,1%      |
| Notificacións electrónicas                                                | 96,8% | 94,1%    | 95,3%  | 98,6%   | 100,0%     |
| Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites             | 92,4% | 94,5%    | 93,5%  | 93,0%   | 88,4%      |
| Carpeta do cidadán                                                        | 92,0% | 87,5%    | 95,6%  | 91,1%   | 96,2%      |
| Comunicacións administrativa entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP | 90,9% | 85,5%    | 92,9%  | 95,2%   | 89,4%      |
| Certificacións electrónicas                                               | 82,2% | 80,6%    | 85,0%  | 82,0%   | 82,0%      |
| Consulta do estado dos trámites                                           | 74,8% | 74,7%    | 71,4%  | 79,1%   | 71,6%      |
| Compulsa electrónica                                                      | 60,9% | 60,6%    | 61,1%  | 63,1%   | 59,2%      |
| Pagos electrónicos: tributos, multas, etc.                                | 19,4% | 21,4%    | 11,3%  | 5,6%    | 39,6%      |

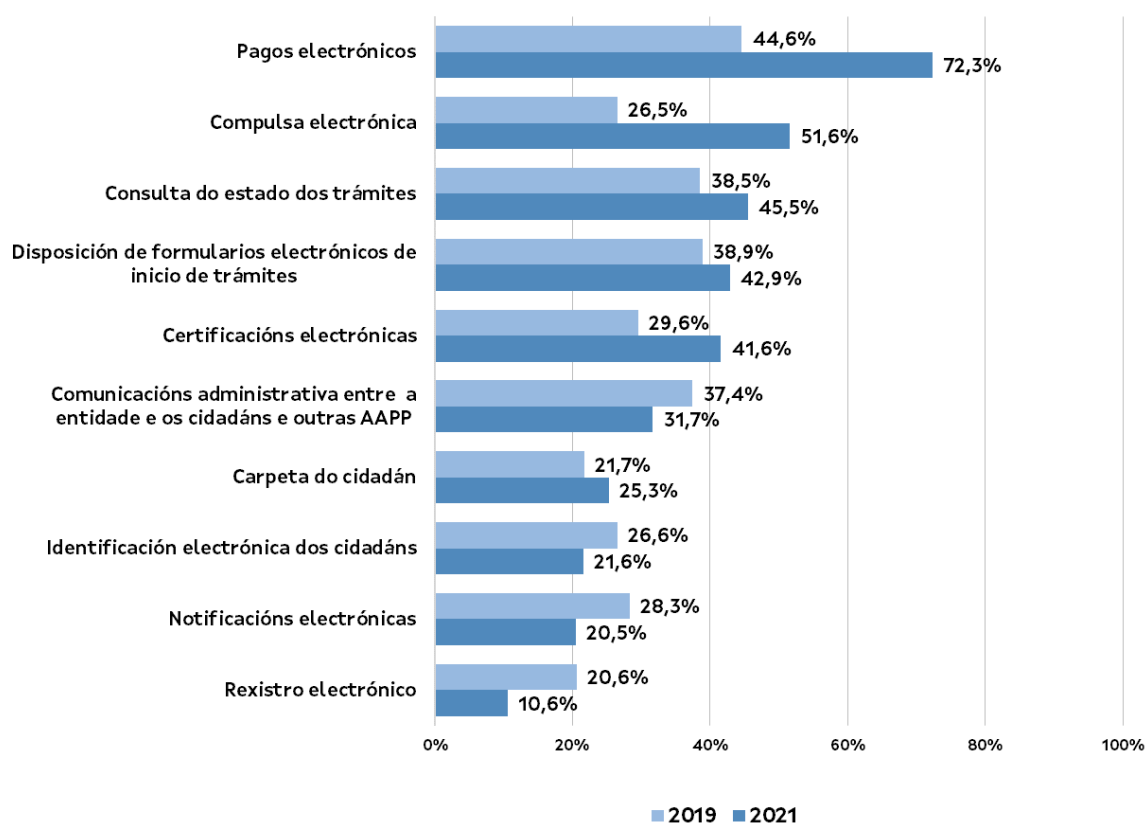
Fonte: OSIMGA



Dende o punto de vista dos propios concellos, os "Pagos electrónicos" constitúen o principal elemento co necesidade de actuación: 72,3% das entidades municipais. Séguelle a necesidade de actuar sobre a "Compulsa electrónica" (51,6%), a "Consulta do estado dos trámites" (45,5%) e a "Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites" (42,9%).

### G. 11. Necesidade de actuacións en elementos da sede electrónica. Evolución do Indicador

(% concellos con sede electrónica)

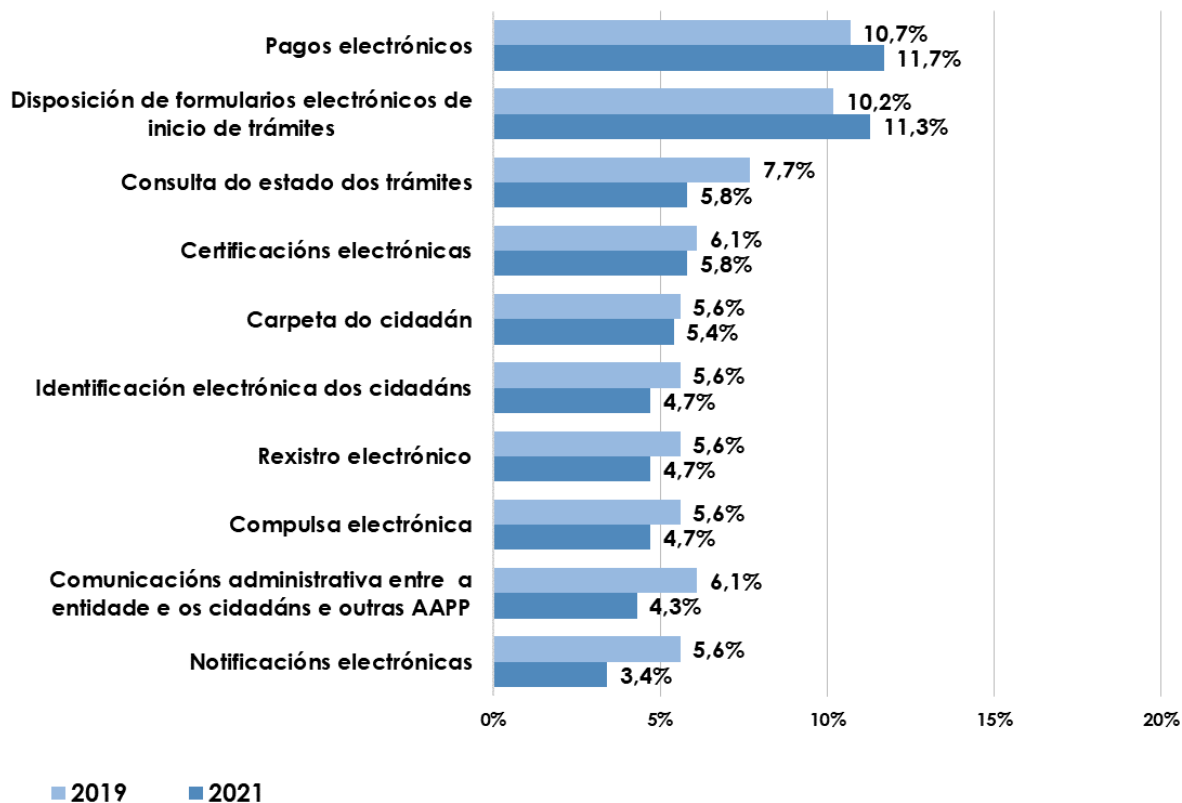


Fonte: OSIMGA

As previsións de actuacións dos concellos sobre os elementos da sede electrónica para o próximo ano están centradas maioritariamente nos "Pagos electrónicos" cun 11,7% e a "Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites" cun 11,3%.

## G. 12. Previsión das actuacións para o próximo ano. Evolución do Indicador

(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

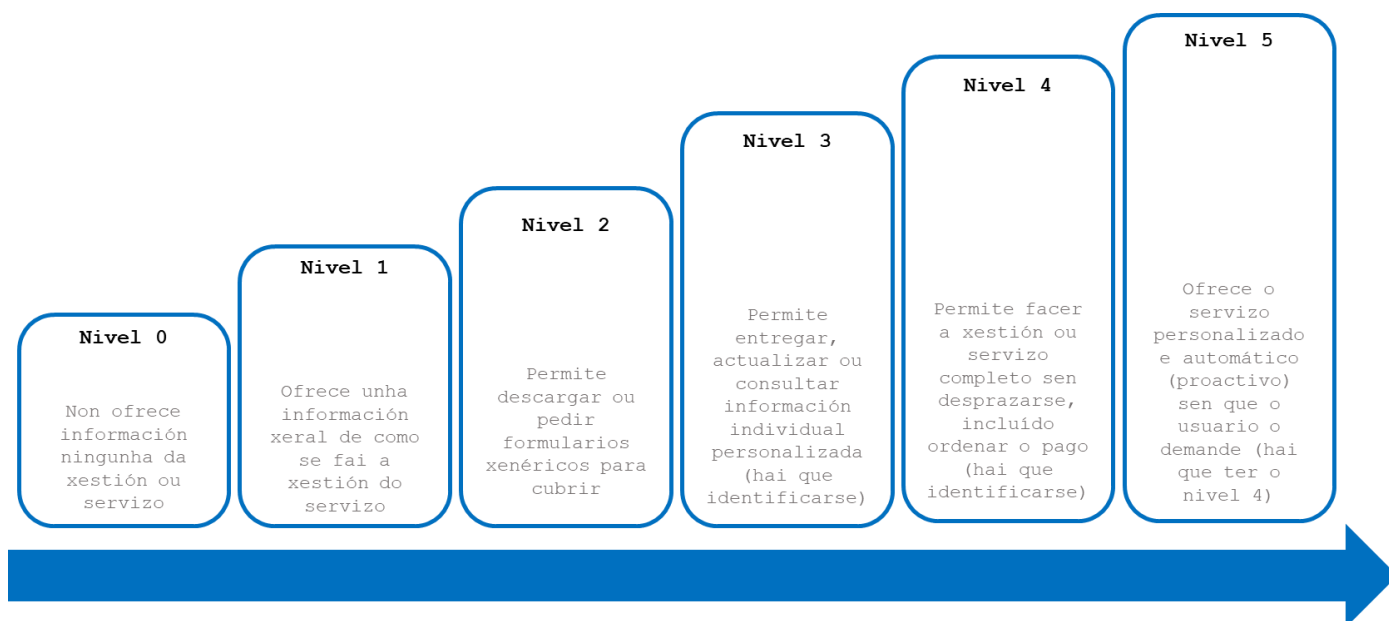
## II.III. Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

Neste apartado analizaranse os procedementos e trámites que os concellos proporcionan á cidadanía e ás empresas a través do seu 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).
- ☒ Solicitud de axudas, subvencións, bolsas...
- ☒ Queixas e suxestións.
- ☒ Consultas ao catálogo de bibliotecas.
- ☒ Solicitud 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.
- ☒ Solicitud 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.

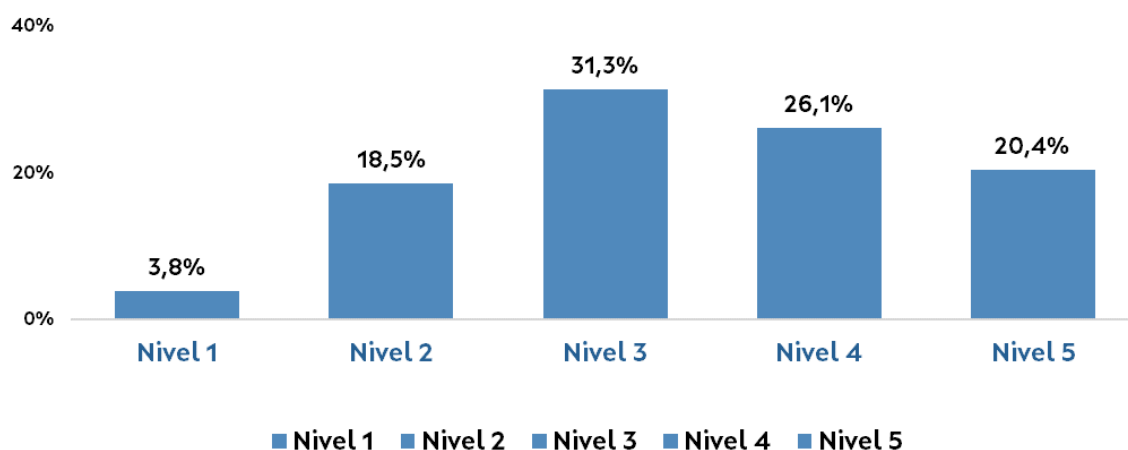
Os niveis de desenvolvemento da Administración dixital diferéncianse en sucesivas fases, en función das posibilidades de interacción:



No ano 2021, o 20,4% dos servizos descritos nos concellos galegos son de nivel 5, o máximo nivel de interacción. O 77,8% dos servizos analizados acadan un nivel de interacción electrónica de 3 ou superior (21,9% mais que no 2019), é dicir, na gran maioría dos procedementos pódese, cando menos, "entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada".

### G. 13. Nivel de interacción medio dos procedementos

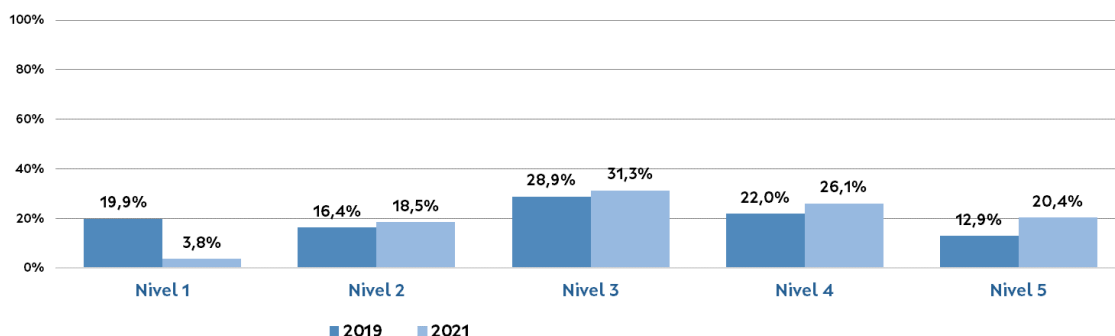
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

**G. 14. Nivel de interacción medio dos procedementos. Evolución do Indicador**

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Facendo unha análise pormenorizada dos diferentes niveis de interacción electrónica, detéctase que o 71,4% dos grandes concellos desenvolven procedementos administrativos con interacción electrónica de nivel 5.

Máis do 50% dos concellos da Coruña e Pontevedra teñen ou superan o nivel 4 de interacción electrónica media dos procedementos.

**C.5 . Nivel de información – Interacción electrónica media dos procedementos segundo o estrato poboacional**

(% todos os concellos)

|         | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|---------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Nivel 1 | 3,8%  | 7,0%            | 0,0%         | 6,3%          | 0,0%           | 0,0%           | 0,0%            |
| Nivel 2 | 18,5% | 23,9%           | 23,9%        | 12,5%         | 8,0%           | 21,4%          | 0,0%            |
| Nivel 3 | 31,3% | 28,2%           | 37,0%        | 41,7%         | 20,0%          | 21,4%          | 14,3%           |
| Nivel 4 | 26,1% | 21,1%           | 34,8%        | 25,0%         | 32,0%          | 21,4%          | 14,3%           |
| Nivel 5 | 20,4% | 19,7%           | 4,3%         | 14,6%         | 40,0%          | 35,7%          | 71,4%           |

Fonte: OSIMGA

## C.6 . Nivel de información – Interacción electrónica media dos procedementos segundo a provincia

(% todos os concellos)

|         | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|---------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Nivel 1 | <b>3,8%</b>  | 2,8%     | 0,0%  | 8,9%    | 2,4%       |
| Nivel 2 | <b>18,5%</b> | 15,3%    | 17,1% | 28,6%   | 11,9%      |
| Nivel 3 | <b>31,3%</b> | 29,2%    | 34,1% | 28,6%   | 35,7%      |
| Nivel 4 | <b>26,1%</b> | 33,3%    | 26,8% | 17,9%   | 23,8%      |
| Nivel 5 | <b>20,4%</b> | 19,4%    | 22,0% | 16,1%   | 26,2%      |

Fonte: OSIMGA

Na táboa que segue obsérvase a distribución dos niveis de interacción electrónica para cada un dos 15 procedementos estudados.

## C.7 . Niveis de información electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

(% concellos con sitio web principal / oficial)

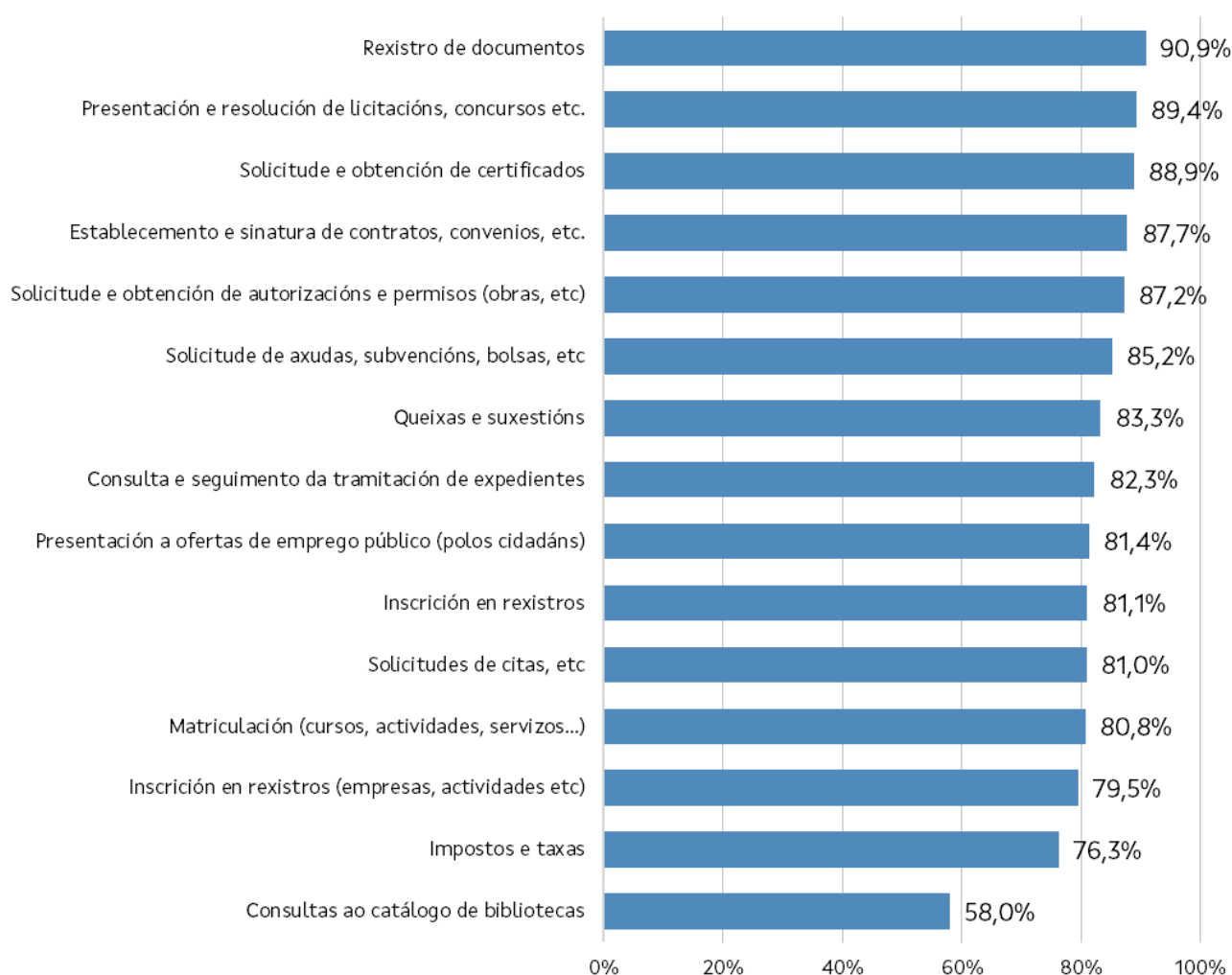
|                                                                 | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Impostos e taxas                                                | 29,1%   | 23,9%   | 23,6%   | 20,5%   | 2,9%    |
| Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc                  | 13,2%   | 26,6%   | 29,8%   | 27,9%   | 2,5%    |
| Rexistro de documentos                                          | 4,4%    | 9,9%    | 40,0%   | 36,0%   | 9,7%    |
| Consulta e seguimento da tramitación de expedientes             | 12,8%   | 10,7%   | 42,0%   | 28,0%   | 6,5%    |
| Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc) | 6,5%    | 19,4%   | 39,6%   | 30,8%   | 3,7%    |
| Inscripción en rexistros (empresas, actividades etc)            | 13,4%   | 19,4%   | 31,8%   | 31,4%   | 4,0%    |
| Presentación e resolución de licitacións, concursos etc.        | 3,5%    | 12,6%   | 36,4%   | 38,1%   | 9,4%    |
| Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.         | 9,1%    | 11,3%   | 34,2%   | 35,7%   | 9,7%    |
| Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)      | 6,2%    | 17,1%   | 37,4%   | 32,4%   | 6,9%    |
| Solicitudes de citas, etc                                       | 13,9%   | 18,3%   | 33,3%   | 29,0%   | 5,5%    |
| Queixas e suxestións                                            | 7,1%    | 16,8%   | 36,1%   | 32,2%   | 7,8%    |
| Consultas ao catálogo de bibliotecas                            | 30,1%   | 16,7%   | 19,6%   | 22,2%   | 11,4%   |
| Solicitude e obtención de certificados                          | 8,7%    | 14,2%   | 39,8%   | 30,0%   | 7,3%    |
| Matriculación (cursos, actividades, servizos...)                | 12,9%   | 21,7%   | 34,1%   | 24,6%   | 6,7%    |
| Inscripción en rexistros                                        | 8,4%    | 21,4%   | 33,8%   | 29,9%   | 6,5%    |

Fonte: OSIMGA

No caso de que os procedementos estean dispoñibles con niveis de interacción 3, 4, ou 5, preguntouse tamén se “foron tramitados polos usuarios”. O resultado foi que os máis tramitados polos usuarios son “Rexistro de documentos” cun 90,9% e as “Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc.” cun 89,4%. O procedemento menos empregado dos dispoñibles a partir de nivel 3 foi a “Consulta do catálogo de bibliotecas”, cun 58%.

### G. 15. Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios

(% concellos con sitio web principal / oficial con nivel de interacción igual o superior a 3)



Fonte: OSIMGA

Dos procedementos dispoñibles a partir de nivel 3, preguntouse a porcentaxe das tramitación por vía dixital no último ano. O resultado foi que o trámite que máis se tramita dixitalmente é a “Presentación e resolución de licitacións, concursos etc.” onde o 49%n de concellos indican que este trámite fíxose por completo electronicamente.

## C.8 Porcentaxe dos procedementos e trámites realizados a través de Internet no último ano

(% concellos con sitio web principal / oficial con nivel de interacción igual o superior a 3)

|                                                                 | Non Realiza | Menos do 25% | Do 25% ao 50% | Do 50% ao 75% | Máis do 75% | Todos se fixeron electrónicamente |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-----------------------------------|
| Impostos e taxas                                                | 9,5%        | 47,6%        | 25,4%         | 9,4%          | 6,4%        | 1,8%                              |
| Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc                  | 3,5%        | 21,4%        | 26,5%         | 16,9%         | 17,2%       | 14,6%                             |
| Rexistro de documentos                                          | 0,0%        | 26,7%        | 27,9%         | 16,3%         | 19,3%       | 9,9%                              |
| Consulta e seguimento da tramitación de expedientes             | 2,7%        | 47,5%        | 18,1%         | 10,3%         | 12,4%       | 8,9%                              |
| Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc) | 0,8%        | 32,7%        | 31,1%         | 18,4%         | 8,6%        | 8,4%                              |
| Inscripción en rexistros (empresas, actividades etc)            | 4,5%        | 27,7%        | 19,5%         | 15,4%         | 18,8%       | 14,0%                             |
| Presentación e resolución de licitacións, concursos etc.        | 0,8%        | 13,9%        | 6,3%          | 6,7%          | 23,2%       | 49,0%                             |
| Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.         | 1,0%        | 11,7%        | 13,0%         | 16,2%         | 33,2%       | 24,9%                             |
| Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)      | 5,5%        | 32,5%        | 22,8%         | 12,5%         | 18,7%       | 8,0%                              |
| Solicitudes de citas, etc                                       | 8,7%        | 45,9%        | 19,3%         | 9,6%          | 12,6%       | 3,9%                              |
| Queixas e suxestións                                            | 6,3%        | 49,8%        | 18,3%         | 12,1%         | 10,9%       | 2,6%                              |
| Consultas ao catálogo de bibliotecas                            | 3,6%        | 32,2%        | 17,3%         | 25,4%         | 9,8%        | 11,6%                             |
| Solicitude e obtención de certificados                          | 1,8%        | 48,8%        | 19,2%         | 13,2%         | 11,5%       | 5,6%                              |
| Matriculación (cursos, actividades, servizos...)                | 5,6%        | 43,2%        | 23,4%         | 15,4%         | 9,7%        | 2,7%                              |
| Inscripción en rexistros                                        | 3,1%        | 48,0%        | 17,8%         | 10,0%         | 11,1%       | 10,0%                             |

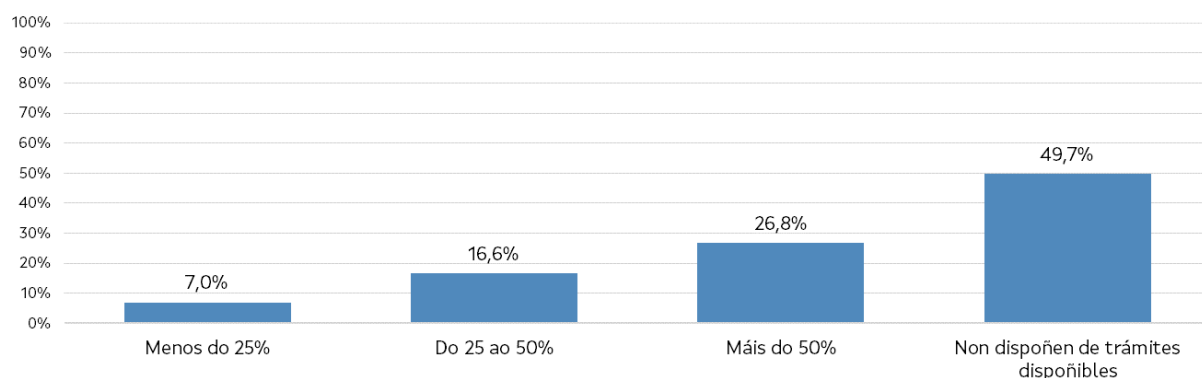
Fonte: OSIMGA

Na seguinte variable analízase, que porcentaxe, de todos os trámites dispoñibles para empresas, cidadáns e organizacións, poden ser tramitados enteiramente de forma dixital

Globalmente o 50,3% dos concellos galegos teñen algún trámite dispoñible enteiramente de forma dixital no ano 2021. Do total de concellos, o 26,8% dispón de máis do 50% dos trámites para tramitarse enteiramente por Internet.

### G. 16. Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden tramitarse enteiramente de forma dixital

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Analizando a dispoñibilidade de trámites que os cidadáns, as empresas e as organizacións poden realizar enteiramente por Internet, detéctase que máis do 35% dos concellos de máis de 5.000



habitantes indican que máis da metade dos trámites están dispoñibles dixitalmente. Por provincias, máis do 30% indican que máis da metade dos seus procedementos son tramitables dixitalmente na Coruña e Pontevedra.

### C.9 Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden tramitarse enteiramente de forma dixital segundo estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                      | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|--------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Menos do 25%                         | <b>7,0%</b>  | 9,7%            | 1,7%         | 7,8%          | 14,3%          | 0,0%           | 0,0%            |
| Do 25 ao 50%                         | <b>16,5%</b> | 17,5%           | 25,0%        | 9,8%          | 14,3%          | 0,0%           | 0,0%            |
| Máis do 50%                          | <b>26,8%</b> | 25,2%           | 15,0%        | 35,3%         | 35,7%          | 37,5%          | 57,1%           |
| Non dispoñen de trámites dispoñibles | <b>49,7%</b> | 47,6%           | 58,3%        | 47,1%         | 35,7%          | 62,5%          | 42,9%           |

Fonte: OSIMGA

### C.10 Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden tramitarse enteiramente de forma dixital segundo provincia

(% todos os concellos)

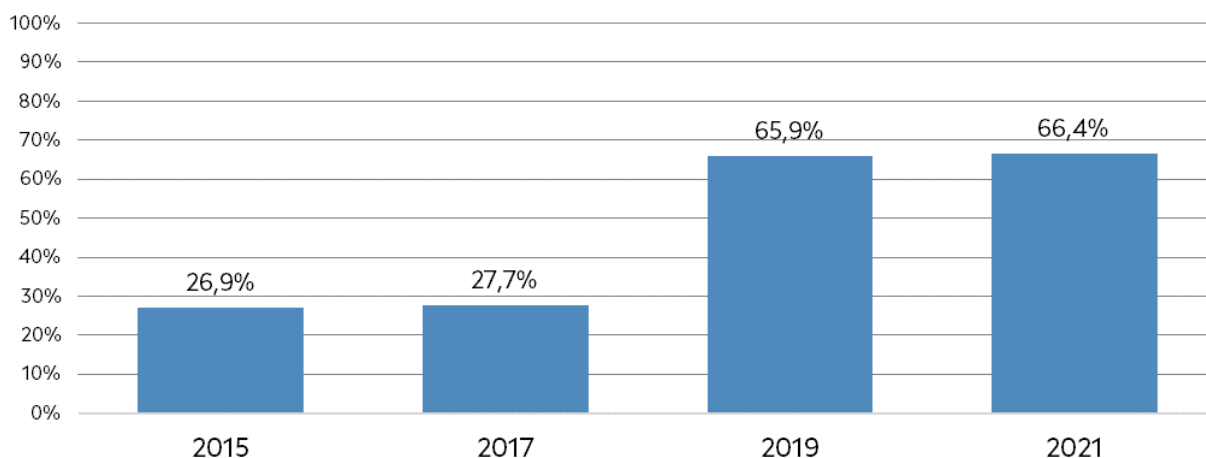
|                                      | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|--------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Menos do 25%                         | <b>7,0%</b>  | 2,3%     | 9,4%  | 11,0%   | 5,8%       |
| Do 25 ao 50%                         | <b>16,5%</b> | 14,5%    | 28,9% | 8,7%    | 18,5%      |
| Máis do 50%                          | <b>26,8%</b> | 31,8%    | 12,6% | 27,6%   | 32,4%      |
| Non dispoñen de trámites dispoñibles | <b>49,7%</b> | 51,4%    | 49,1% | 52,7%   | 43,3%      |

Fonte: OSIMGA

No 2021, os concellos galegos que contan cun catálogo de procedementos dispoñibles a través de internet acadaron o 66,4%, consolidando o gran crecemento observado dende 2017. Destacan por ofrecer maioritariamente este servizo, sobre todo os concellos que teñen entre 10.001 e 20.000 habitantes (82,1%) fronte ao 56,6% no caso dos concellos cunha poboación que oscila entre os 20.001 os 50.000 habitantes.

### G. 17. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet. Evolución do Indicador

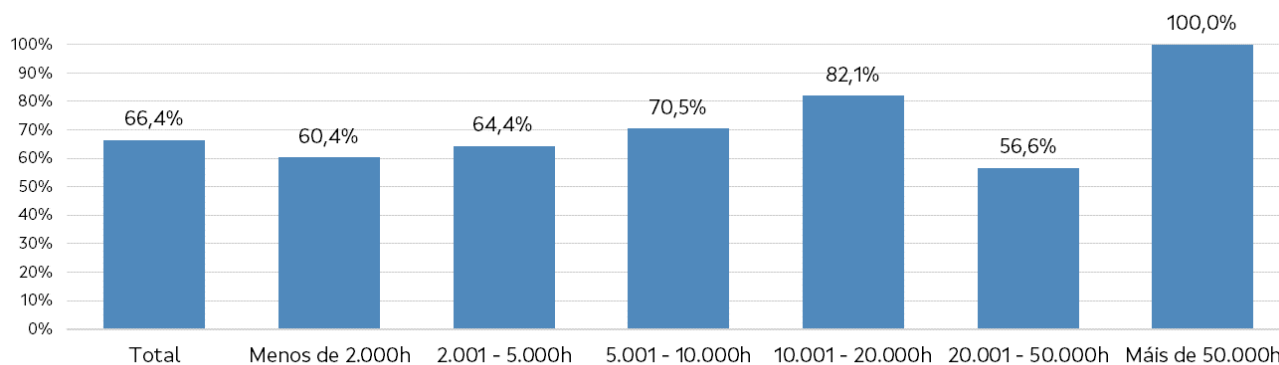
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G. 18. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo estrato poboacional

(% todos os concellos)

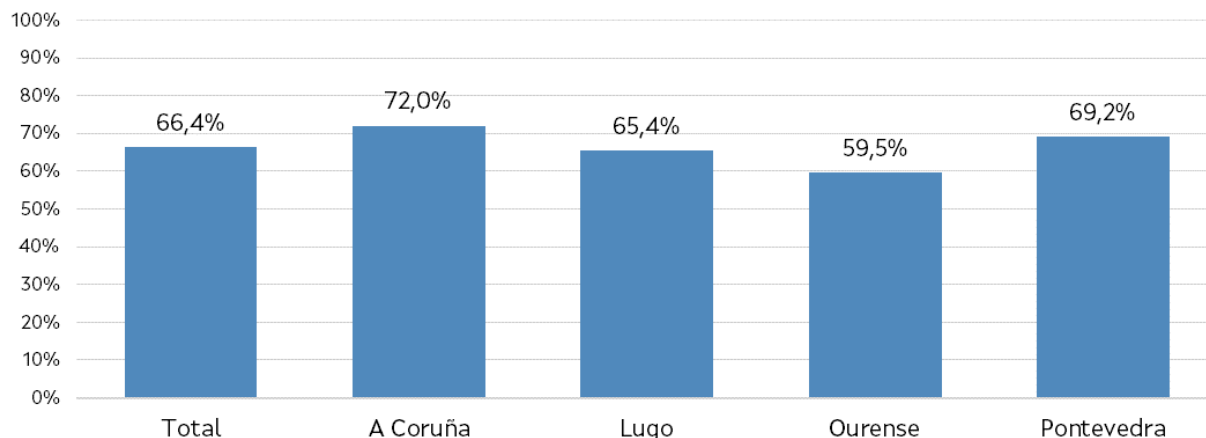


Fonte: OSIMGA

O 69,2% dos concellos da provincia de Pontevedra dispón dun catálogo de procedementos accesible a través de Internet, fronte ao 59,5% dos concellos de Ourense que teñen catalogados os procedementos administrativos online.

### G. 19. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo a provincia

(% todos os concellos)

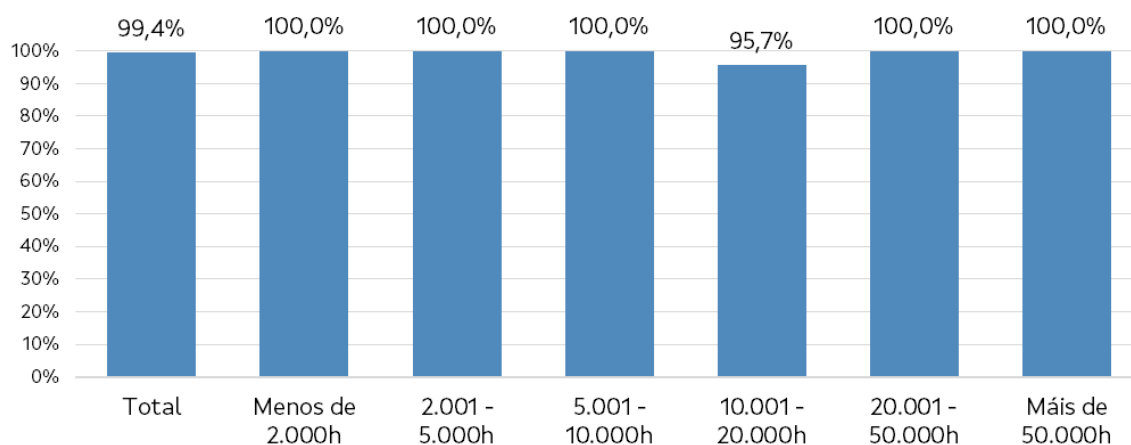


Fonte: OSIMGA

A accesibilidade ao catálogo de procedementos por tamaño do concello no ano 2021 é case total independentemente do estrato poboacional.

### G. 20. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos con catálogo de procedementos)

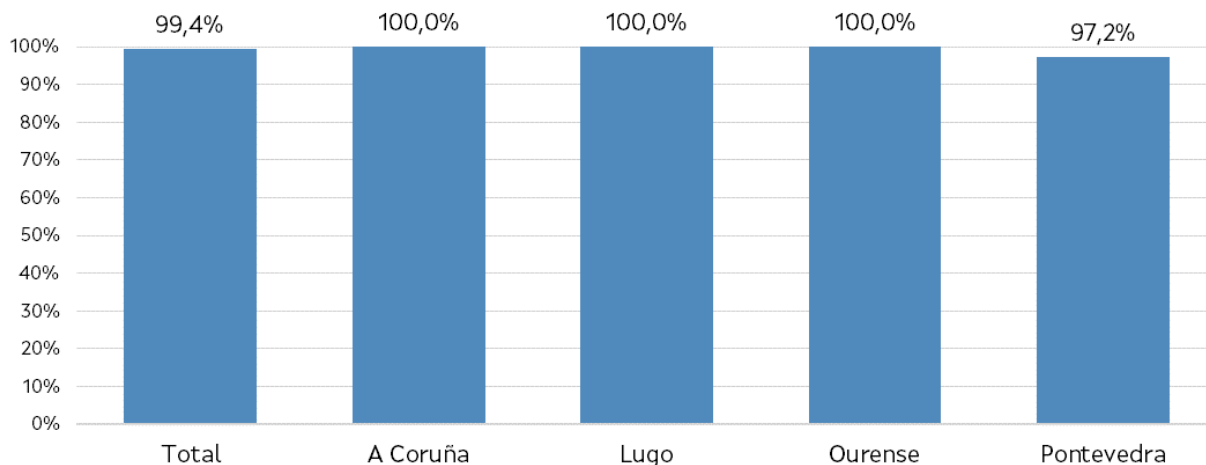


Fonte: OSIMGA

Considerando os concellos que teñen catálogo de procedementos e segundo a provincia á que pertencen, a accesibilidade é maior nos municipios situados nas provincias da Coruña, Lugo e Ourense (100%), pero é case total en todas.

**G. 21. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo a provincia**

(% todos os concellos con catálogo de procedementos)



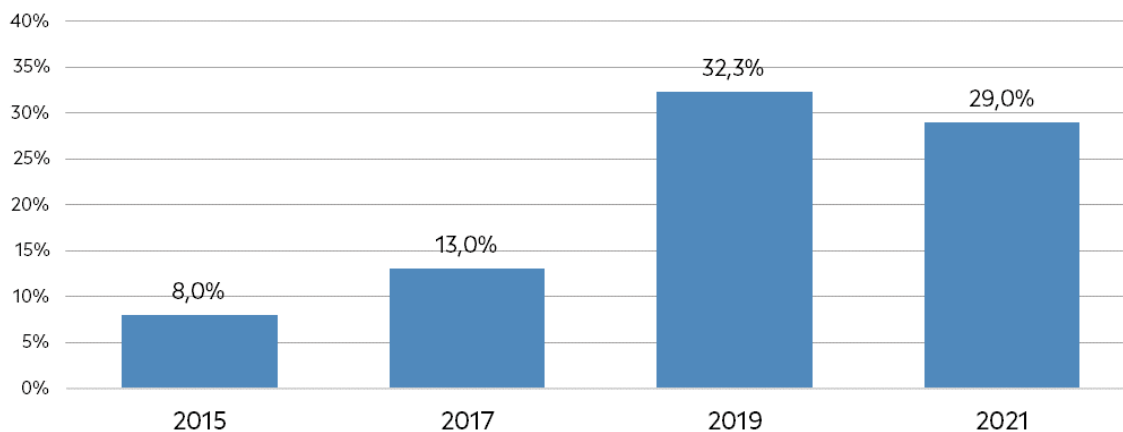
Fonte: OSIMGA

O 29% dos concellos suprimiu a obriga de achegar algunha documentación (DNI, certificación de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.) no último ano.

Ademais, durante o 2021, un 51,1% dos concellos substituíu por declaracións responsables algunha da documentación que había que achegar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

**G. 22. Supresión da obriga de aportar documentos. Evolución do Indicador**

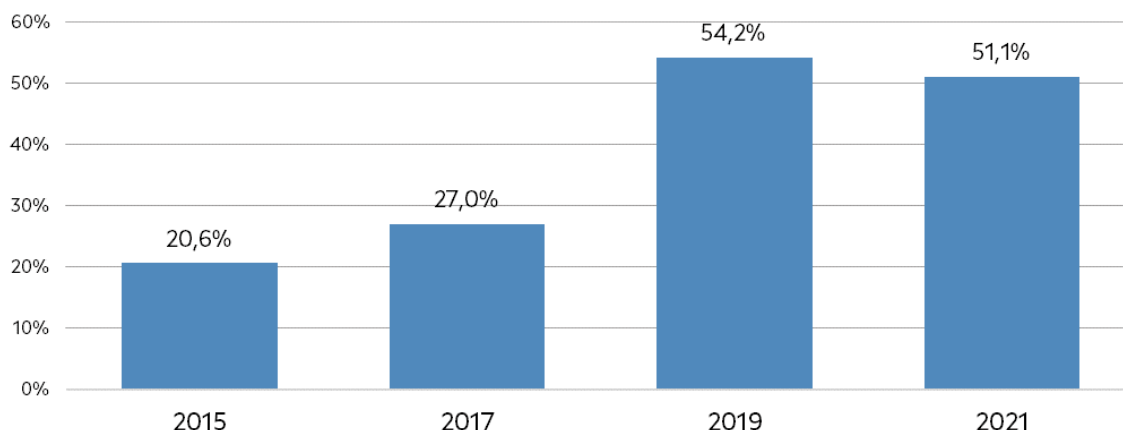
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G. 23. Substitución de documentos por declaracións responsables. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Esta simplificación administrativa está máis afianzada cando é maior o tamaño do concello: o 60% dos concellos de máis de 50.000 habitantes substitúen documentos por declaracións responsables e o 50% suprime a obriga de achegar documentos no último ano.

#### C.11 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato poboacional

| (% todos os concellos)                     |              |                 |              |               |                |                |                 |
|--------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
|                                            | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
| Substitución por declaracións responsables | <b>51,1%</b> | 35,9%           | 57,9%        | 64,9%         | 60,0%          | 66,7%          | 60,0%           |
| Suprimir obriga de documentos              | <b>29,0%</b> | 18,4%           | 29,3%        | 32,5%         | 45,8%          | 41,7%          | 50,0%           |

Fonte: OSIMGA

Na provincia da Coruña é onde se rexistran máis concellos que suprimiron a obriga de presentar documentos (53,6%) e simplificaron os trámites respecto á substitución de documentación por declaracións responsables, (66,3%).

#### C.12 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato poboacional

| (% todos os concellos)                     |              |          |       |         |            |
|--------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
|                                            | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
| Substitución por declaracións responsables | <b>51,1%</b> | 66,3%    | 47,6% | 33,9%   | 56,8%      |
| Suprimir obriga de documentos              | <b>29,0%</b> | 53,6%    | 13,5% | 14,3%   | 27,8%      |

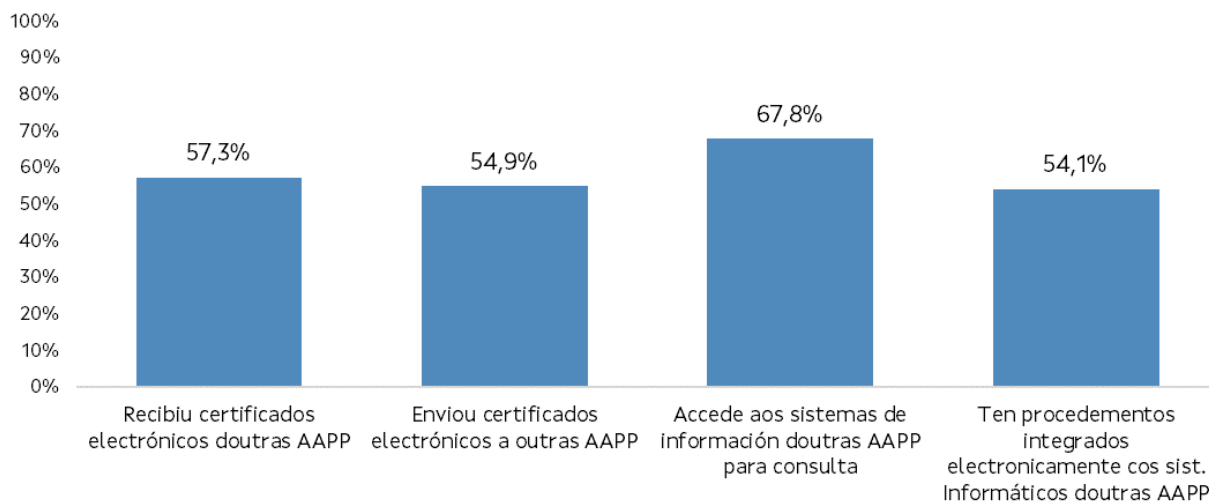
Fonte: OSIMGA

A medición da interacción electrónica da administración municipal con outras administracións públicas (AAPP) baséase na realización de consultas, é dicir no acceso de información aos sistemas de información doutras AAPP que realizan o 67,8% dos concellos galegos.

Tamén se ten en conta nesta medición a recepción de certificados electrónicos procedentes doutras administracións (o 57,3% dos concellos solicitouna).

#### G. 24. Intercambio de datos con outras AAPP

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Novamente obsérvase que o tamaño de poboación do concello incide positivamente no indicador de dixitalización, xa que o 85,7% dos concellos de máis de 50.000 habitantes accederon aos sistemas de información doutras AAPP para realizar consultas fronte ao 59,2% dos concellos de menos de 2.000 habitantes.

Por provincias, as entidades municipais da provincia da Coruña destacan en todos os trámites con outras administracións anteriormente citados.

#### C.13 Intercambio de datos con outras AAPP segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                                                   | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Recibiu certificados electrónicos doutras AAPP                                    | 57,3% | 51,5%           | 58,3%        | 62,7%         | 60,7%          | 62,5%          | 71,4%           |
| Enviou certificados electrónicos a outras AAPP                                    | 54,9% | 54,4%           | 58,3%        | 60,8%         | 46,4%          | 56,3%          | 14,3%           |
| Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta                     | 67,8% | 59,2%           | 70,0%        | 74,5%         | 71,4%          | 81,3%          | 85,7%           |
| Ten procedementos integrados electronicamente cos sist. Informáticos doutras AAPP | 54,1% | 47,6%           | 56,7%        | 56,9%         | 64,3%          | 56,3%          | 57,1%           |

Fonte: OSIMGA

### C.14 Intercambio de datos con outras AAPP segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                                   | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Recibiu certificados electrónicos doutras AAPP                                    | <b>57,3%</b> | 62,0%    | 51,7% | 55,9%   | 57,7%      |
| Enviou certificados electrónicos a outras AAPP                                    | <b>54,9%</b> | 56,4%    | 57,5% | 54,8%   | 50,0%      |
| Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta                     | <b>67,8%</b> | 82,7%    | 59,6% | 60,6%   | 63,8%      |
| Ten procedementos integrados electronicamente cos sist. Informáticos doutras AAPP | <b>54,1%</b> | 70,9%    | 50,1% | 48,2%   | 40,5%      |

Fonte: OSIMGA

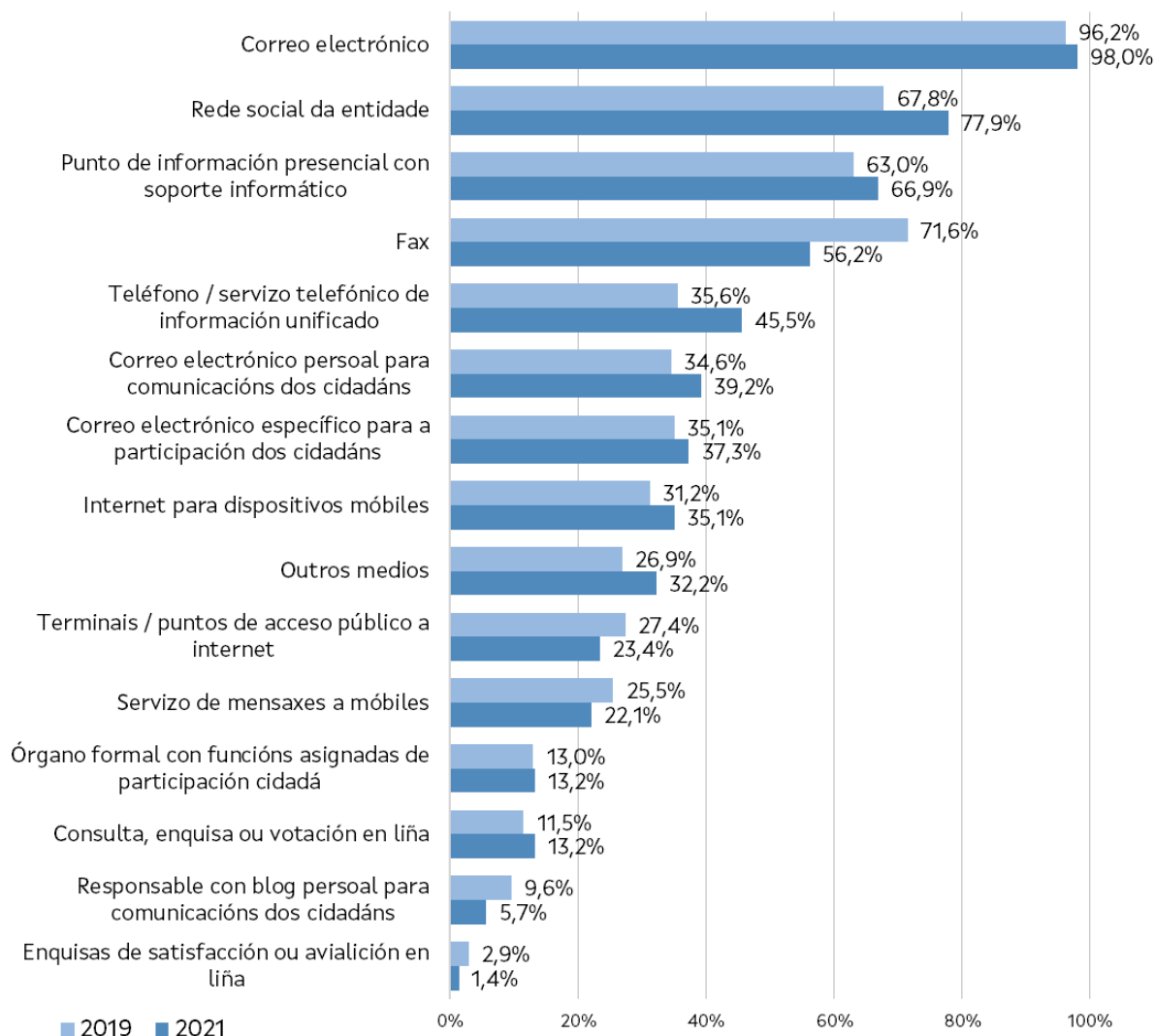
## II.IV. Comunicacóns e participación da cidadanía

Outro indicador básico para medir a eficacia da Administración dixital é a participación cidadá a través do uso de canles de comunicación electrónicas tales como o correo electrónico e/ou dispositivos dixitais.

No ano 2021 este indicador amósanos, tal e como vimos observando nas anteriores edicións, que o correo electrónico é a canle de comunicación máis empregada nos concellos galegos cun 98% (o que supón un crecemento do 1,9% respecto ao 2019). Nesta edición destaca o incremento do uso do "Teléfono/servizo telefónico de información unificado", que aumenta o seu uso nun 27,8% respecto ao 2019 e o maior uso de "Rede social da entidade", que xa acada o 77,9%.

### G. 25. Canles de comunicación co cidadán. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA



O rango de poboación dos concellos inflúe. A totalidade nas canles de comunicación. Os grandes concellos teñen ao servizo dos seus cidadáns máis canles de comunicación ca o resto de estratos. Neste senso destácase, canles tales coma o "Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns" ou "Internet para dispositivos móbiles" que son máis frecuentes nos grandes concellos galegos.

### C.15 Canles de comunicación co cidadán segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                                 | <b>Total</b> | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Correo electrónico                                              | <b>98,0%</b> | 98,0%              | 96,6%            | 100,0%            | 96,4%              | 100,0%             | 100,0%             |
| Rede social da entidade                                         | <b>77,9%</b> | 64,7%              | 75,9%            | 92,2%             | 96,4%              | 93,8%              | 85,7%              |
| Punto de información presencial con soporte informático         | <b>66,9%</b> | 68,6%              | 62,1%            | 62,7%             | 75,0%              | 68,8%              | 85,7%              |
| Fax                                                             | <b>56,2%</b> | 50,0%              | 53,4%            | 58,8%             | 71,4%              | 68,8%              | 71,4%              |
| Teléfono / servizo telefónico de información unificado          | <b>45,5%</b> | 51,0%              | 51,7%            | 33,3%             | 35,7%              | 25,0%              | 71,4%              |
| Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns      | <b>39,2%</b> | 28,4%              | 36,2%            | 49,0%             | 50,0%              | 56,3%              | 85,7%              |
| Correo electrónico específico para a participación dos cidadáns | <b>37,3%</b> | 20,6%              | 39,7%            | 51,0%             | 60,7%              | 50,0%              | 42,9%              |
| Internet para dispositivos móbiles                              | <b>35,1%</b> | 24,5%              | 34,5%            | 29,4%             | 57,1%              | 68,8%              | 85,7%              |
| Outros medios                                                   | <b>32,2%</b> | 13,7%              | 29,3%            | 52,9%             | 50,0%              | 56,3%              | 71,4%              |
| Terminais / puntos de acceso público a internet                 | <b>23,4%</b> | 10,8%              | 24,1%            | 31,4%             | 39,3%              | 43,8%              | 42,9%              |
| Servizo de mensaxes a móbiles                                   | <b>22,1%</b> | 11,8%              | 17,2%            | 39,2%             | 14,3%              | 56,3%              | 71,4%              |
| Consulta, enquisa ou votación en liña                           | <b>13,2%</b> | 5,9%               | 8,6%             | 9,8%              | 28,6%              | 62,5%              | 28,6%              |
| Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá    | <b>13,2%</b> | 2,0%               | 8,6%             | 19,6%             | 35,7%              | 43,8%              | 28,6%              |
| Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns    | <b>5,7%</b>  | 3,9%               | 1,7%             | 11,8%             | 0,0%               | 18,8%              | 28,6%              |
| Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña                  | <b>1,4%</b>  | 1,0%               | 0,0%             | 3,9%              | 0,0%               | 0,0%               | 14,3%              |

Fonte: OSIMGA

## C.16 Canles de comunicación co cidadán segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                 | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Correo electrónico                                              | <b>98,0%</b> | 96,1%    | 96,0% | 100,0%  | 100,0%     |
| Rede social da entidade                                         | <b>77,9%</b> | 90,2%    | 74,3% | 60,8%   | 88,1%      |
| Punto de información presencial con soporte informático         | <b>66,9%</b> | 58,7%    | 70,3% | 73,6%   | 66,3%      |
| Fax                                                             | <b>56,2%</b> | 58,5%    | 72,8% | 48,0%   | 47,6%      |
| Teléfono / servizo telefónico de información unificado          | <b>45,5%</b> | 42,2%    | 47,7% | 54,0%   | 35,6%      |
| Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns      | <b>39,2%</b> | 49,3%    | 30,0% | 37,1%   | 36,2%      |
| Correo electrónico específico para a participación dos cidadáns | <b>37,3%</b> | 47,9%    | 32,7% | 27,3%   | 40,5%      |
| Internet para dispositivos móbiles                              | <b>35,1%</b> | 44,3%    | 28,2% | 30,2%   | 35,3%      |
| Outros medios                                                   | <b>32,2%</b> | 45,6%    | 24,8% | 15,3%   | 44,2%      |
| Terminais / puntos de acceso público a internet                 | <b>23,4%</b> | 27,0%    | 15,0% | 15,2%   | 39,0%      |
| Servizo de mensaxes a móbiles                                   | <b>22,1%</b> | 29,2%    | 9,1%  | 23,1%   | 23,0%      |
| Consulta, enquisa ou votación en liña                           | <b>13,2%</b> | 18,4%    | 8,4%  | 7,6%    | 18,3%      |
| Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá    | <b>13,2%</b> | 19,7%    | 3,7%  | 4,9%    | 25,5%      |
| Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns    | <b>5,7%</b>  | 8,8%     | 0,0%  | 3,8%    | 9,4%       |
| Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña                  | <b>1,4%</b>  | 2,3%     | 0,0%  | 1,3%    | 1,6%       |

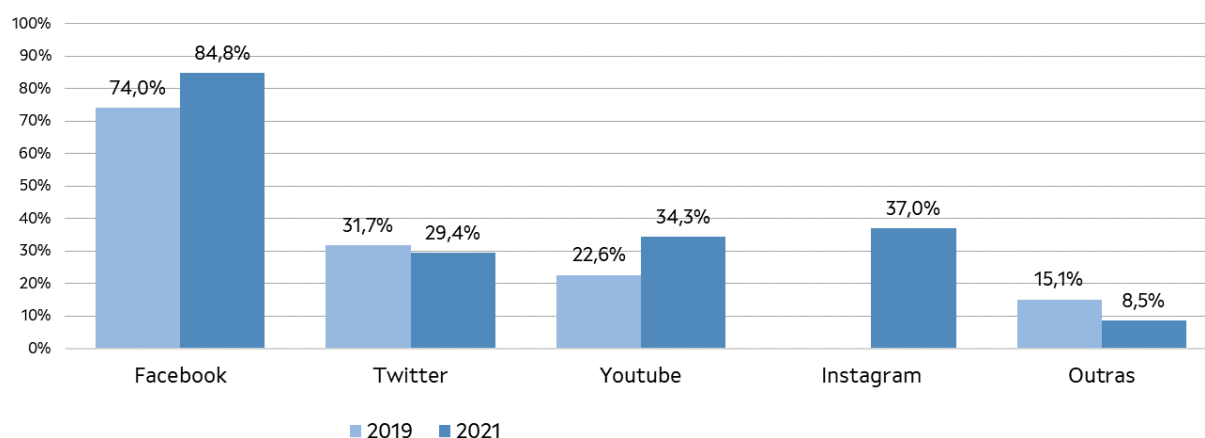
Fonte: OSIMGA

As redes sociais son, na actualidade, instrumentos esenciais que favorecen a participación da cidadanía e fan que a comunicación dixital entre o cidadán e a administración flúa en ambos os dous sentidos. Neste senso, nos últimos dous anos, o incremento no uso das redes sociais nos concellos galegos segue afianzándose e adaptándose aos novos requirimentos de comunicación da poboación como o uso masivo do Instagram e Youtube.

Tal e como se amosa na seguinte gráfica, é Facebook, cun 84,8% a rede que máis se utiliza nos concellos galegos para a interacción cos cidadáns. Nos últimos dous anos esta rede social tivo un crecemento do 14,6%. Facebook é seguida por Instagram (37%) e Youtube (34,3%). Estas últimas foron as redes sociais que máis incrementaron o uso nos concellos galegos nos últimos dous anos.

## G. 26. Presenza nas redes sociais. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

## C.17 Presenza nas redes sociais segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|            | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Facebook   | 84,8% | 74,8%           | 86,7%        | 96,1%         | 92,9%          | 93,8%          | 85,7%           |
| Twitter    | 29,4% | 10,7%           | 31,7%        | 27,5%         | 57,1%          | 75,0%          | 100,0%          |
| Youtube    | 34,3% | 7,8%            | 28,3%        | 54,9%         | 78,6%          | 68,8%          | 100,0%          |
| Instagram  | 37,0% | 25,2%           | 31,7%        | 45,1%         | 67,9%          | 56,3%          | 42,9%           |
| Outra rede | 8,5%  | 2,9%            | 11,7%        | 3,9%          | 25,0%          | 12,5%          | 14,3%           |

Fonte: OSIMGA

## C.18 Presenza nas redes sociais segundo a provincia

(% todos os concellos)

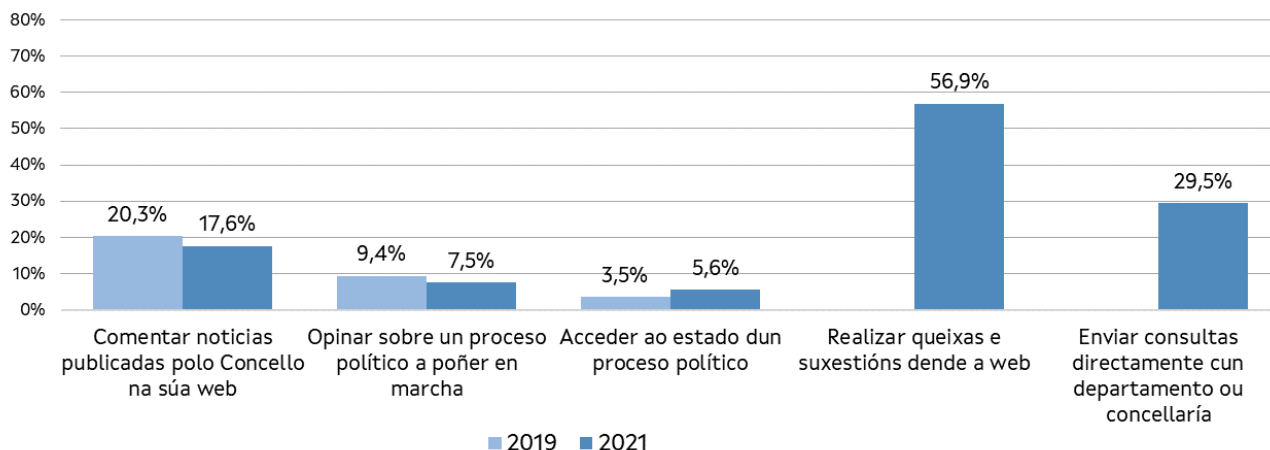
|            | Total | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|------------|-------|----------|-------|---------|------------|
| Facebook   | 84,8% | 95,4%    | 75,0% | 77,2%   | 90,1%      |
| Twitter    | 29,4% | 43,8%    | 21,6% | 12,7%   | 40,4%      |
| Youtube    | 34,3% | 45,8%    | 20,9% | 9,9%    | 67,1%      |
| Instagram  | 37,0% | 49,7%    | 28,2% | 23,0%   | 47,2%      |
| Outra rede | 8,5%  | 11,1%    | 10,2% | 2,5%    | 11,7%      |

Fonte: OSIMGA

No 2021, a acción máis común de participación dixital da cidadanía é a posibilidade de “Realizar queixas e suxestións dende a Web”, presente nun 56,9% de concellos.

## G. 27. Disponibilidade de servizos de participación da cidadanía. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A análise segundo o ámbito xeográfico amosa diferenzas significativas tendo en conta a dispoñibilidade destes servizos de participación da cidadanía. Estes servizos son máis habituais nos concellos de máis tamaño poboacional. Por provincias destaca a da Coruña, onde o 68,8% dispón de servizos para realizar queixas e suxestións dende a web.

## C.19 Disponibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo o estrato poboacional

(% concellos)

|                                                               | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|---------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web         | 17,6% | 14,6%           | 11,7%        | 27,5%         | 17,9%          | 31,3%          | 28,6%           |
| Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha            | 7,5%  | 1,0%            | 3,3%         | 11,8%         | 17,9%          | 18,8%          | 57,1%           |
| Acceder ao estado dun proceso político                        | 5,6%  | 1,0%            | 5,0%         | 7,8%          | 14,3%          | 6,3%           | 28,6%           |
| Realizar queixas e suxestións dende a web                     | 56,9% | 43,7%           | 55,0%        | 68,6%         | 71,4%          | 75,0%          | 100,0%          |
| Enviar consultas directamente cun departamento ou concellaría | 29,5% | 9,7%            | 28,3%        | 49,0%         | 57,1%          | 43,8%          | 57,1%           |

Fonte: OSIMGA

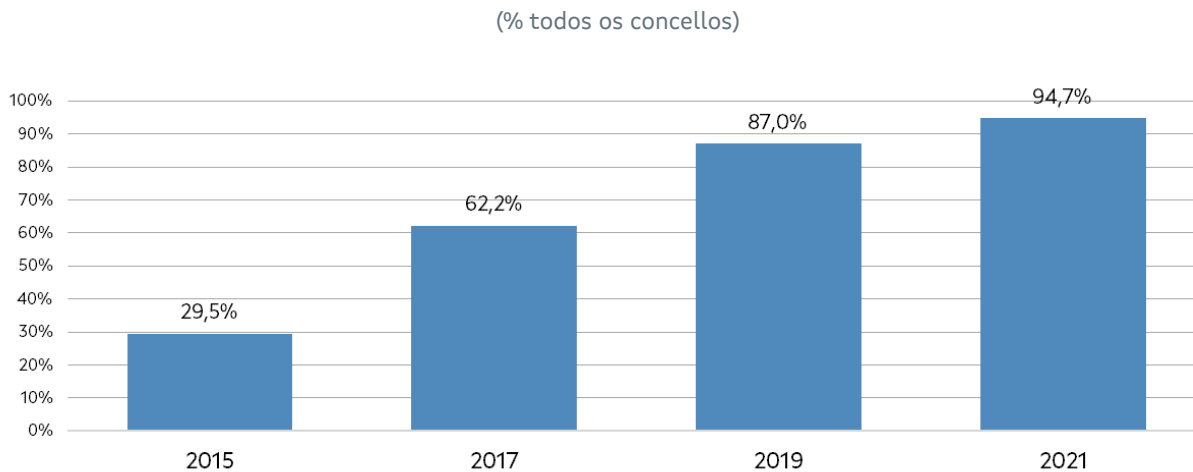
## C.20 Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo a provincia

|                                                               | (% concellos) |          |       |         |            |
|---------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------|---------|------------|
|                                                               | <b>Total</b>  | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
| Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web         | <b>17,6%</b>  | 18,9%    | 5,4%  | 24,0%   | 18,6%      |
| Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha            | <b>7,5%</b>   | 11,3%    | 3,4%  | 5,0%    | 9,4%       |
| Acceder ao estado dun proceso político                        | <b>5,6%</b>   | 9,5%     | 3,7%  | 2,8%    | 5,5%       |
| Realizar queixas e suxestións dende a web                     | <b>56,9%</b>  | 68,8%    | 50,0% | 48,0%   | 58,9%      |
| Enviar consultas directamente cun departamento ou concellaría | <b>29,5%</b>  | 47,0%    | 23,1% | 15,0%   | 30,4%      |

Fonte: OSIMGA

Os portais de transparencia a disposición do cidadán nas Administracións Públicas son un bo indicador de saúde democrática e xera innumerables vantaxes. Nos concellos galegos, nos dous últimos anos incrementouse este servizo: o 94,7% dos concellos galegos contan cun portal de transparencia, amosando un crecemento do 8,9% respecto ao ano 2019. Ademais esta vía de comunicación está presente no 100% dos concellos máis grandes.

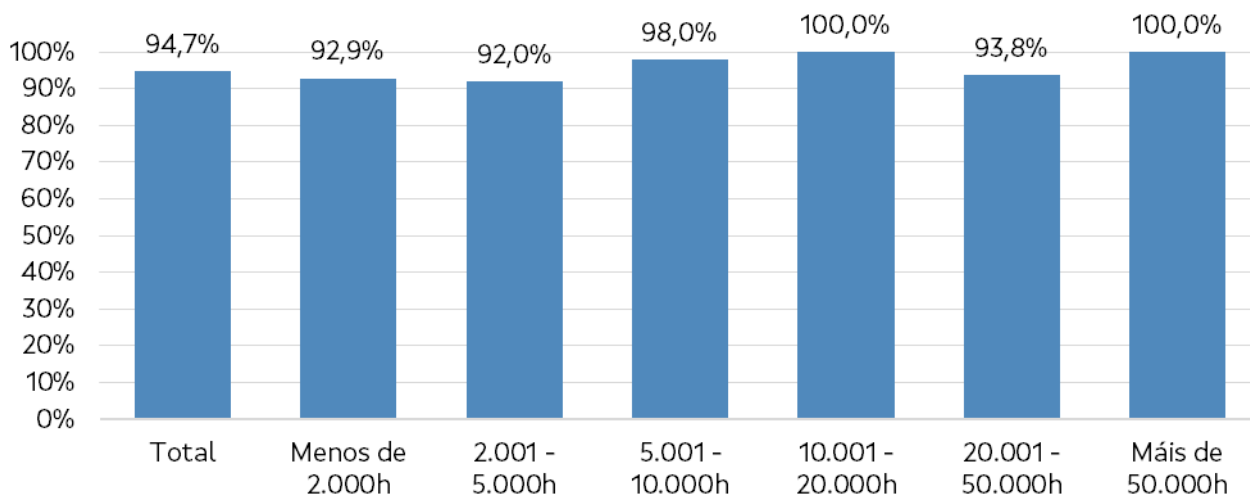
## G. 28. Dispoñibilidade dun portal ou espazo de transparencia. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

### G. 29. Dispoñibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo estrato poboacional

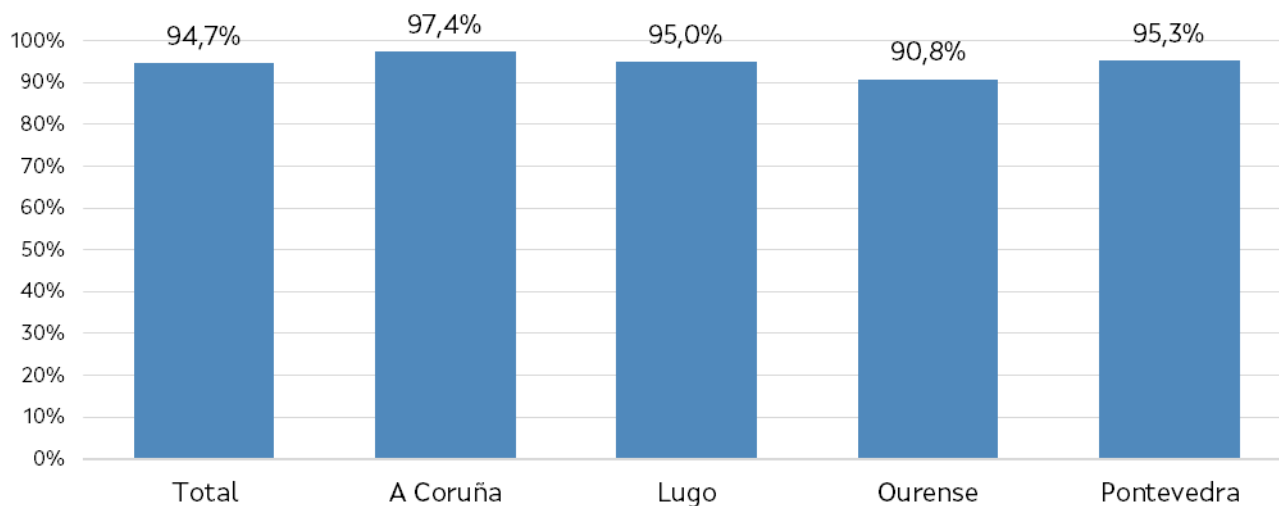
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G. 30. Dispoñibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo provincia

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

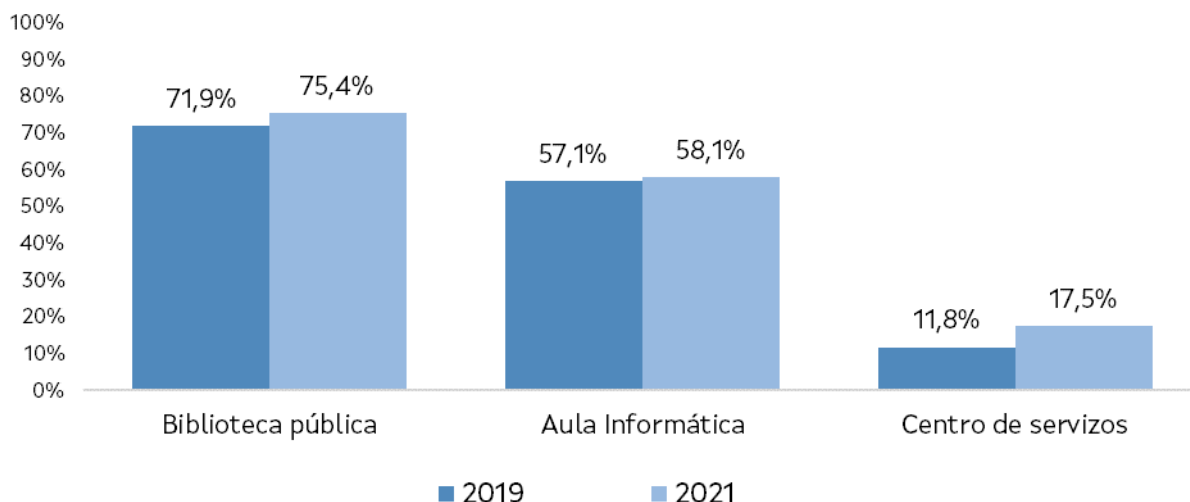
## II.V. Puntos de acceso público á Sociedade da Información

Moitos dos concellos galegos ofrecen á cidadanía puntos de acceso á Sociedade da información. Estes puntos están localizados nas bibliotecas, aulas de informática e centros de servizos para a sociedade dixital. Estes últimos, os centros de servizos, son os que experimentaron un maior crecemento desde o ano 2019.

No 2021, a dispoñibilidade dos centros de servizos nos concellos galegos incrementouse nun 48,3% dende a pasada edición, acadando o 17,5%. Pero das tres localizacións posibles de acceso público, seguen sendo as bibliotecas o punto de acceso máis frecuente. Un 75,4% dos concellos contan con este punto de acceso público, mentres que un 58,1% conta con aulas de informática.

### G. 31. Puntos de acceso público á Sociedade da Información. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O ámbito poboacional incide no indicador a favor dos concellos máis grandes como ven acontecendo nas pasadas edicións da enquisa. Por provincias, pódese salientar a dispoñibilidade de puntos nas aulas de informática no 85,5% de concellos e o 88,6% con puntos de acceso nas bibliotecas públicas dos concellos da Coruña.

### C.21 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                    | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|--------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Biblioteca pública | <b>75,4%</b> | 59,2%           | 73,3%        | 94,1%         | 92,9%          | 100,0%         | 85,7%           |
| Aula Informática   | <b>58,1%</b> | 37,9%           | 60,0%        | 86,3%         | 64,3%          | 68,8%          | 100,0%          |
| Centro de servizos | <b>17,5%</b> | 9,7%            | 8,3%         | 27,5%         | 39,3%          | 31,3%          | 42,9%           |

Fonte: OSIMGA

### C.22 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                    | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|--------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Biblioteca pública | <b>75,4%</b> | 88,6%    | 63,5% | 61,3%   | 88,4%      |
| Aula Informática   | <b>58,1%</b> | 85,5%    | 34,5% | 41,6%   | 64,7%      |
| Centro de servizos | <b>17,5%</b> | 19,8%    | 22,2% | 11,2%   | 18,4%      |

Fonte: OSIMGA





## EQUIPAMENTOS, APLICACIÓN E PROGRAMAS INFORMÁTICOS

- ☒ No ano 2021, as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o "Padrón de habitantes" (100%), a "Contabilidade" (98,8%) e o "Rexistro da entidade" (98,5%). A aplicación con maior crecemento nos últimos dous anos foi a "Xestión online de Plenos" que no 2021 obtén un 24,4% o que supón un crecemento do 84.8% respecto ao 2019.
- ☒ O 98,8% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal
- ☒ Só un 4,2% dos concellos indican que sufriron un incidente de ciberseguridade no ano 2021,

### III. Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

Neste capítulo preséntanse os resultados referidos aos equipamentos, aplicacións e programas informáticos dispoñibles nos concellos de Galicia.

O capítulo estrutúrase en tres epígrafes: (1) equipamentos informáticos e de comunicacións dispoñibles nos concellos; (2) aplicacións, programas e plataformas informáticas coas que contan os distintos concellos de Galicia; e (3) sistemas de identificación e certificados dixitais do persoal que traballa nas entidades locais.

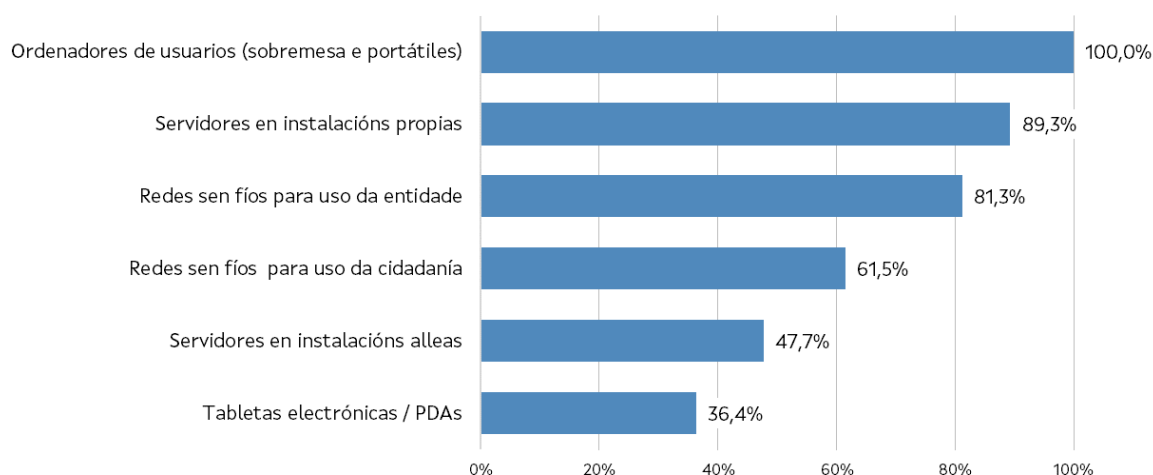
#### III.I. Equipamento informático e de comunicación

Os ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles) están presentes en todos os concellos galegos. A estes séguenlle os servidores, que se atopan no 89,3% das entidades municipais da nosa Comunidade.

Con respecto ao ano 2019, apréciase un crecemento na dispoñibilidade de todos os equipamentos e sistemas, pero destaca o crecemento do 42,7% de redes sen fíos para o uso da cidadanía e o incremento do 40,4% de redes sen fíos para o uso da entidade.

##### G.32. Equipamentos e Sistemas Instalados e funcionando na actualidade

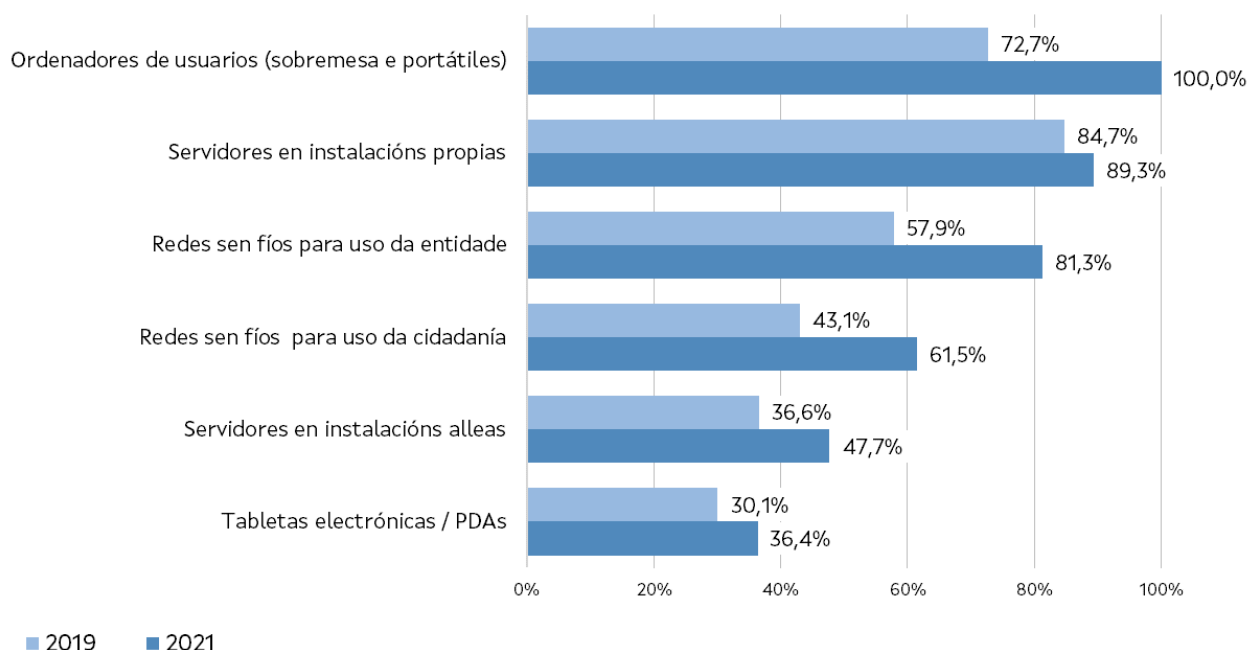
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G.33. Equipamentos e Sistemas Instalados e funcionado na actualidade. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Na actualidade, os principais equipamentos analizados na enquisa están presentes na totalidade dos concellos de maior poboación.

Se segmentamos os datos segundo a provincia, destacan os concellos das provincias da Coruña e de Pontevedra, tal e como se observa nas seguintes táboas.

### C.23 Equipamentos e Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                 | Total  | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|-------------------------------------------------|--------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles) | 100,0% | 100,0%          | 100,0%       | 100,0%        | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Servidores en instalacións propias              | 89,3%  | 80,9%           | 89,7%        | 93,9%         | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Rede sen fíos para uso da entidade              | 81,3%  | 74,4%           | 83,9%        | 81,3%         | 96,3%          | 75,0%          | 100,0%          |
| Rede sen fíos para uso dos cidadáns             | 61,5%  | 49,4%           | 59,6%        | 68,1%         | 76,0%          | 81,3%          | 100,0%          |
| Servidores en instalacións alleas               | 47,7%  | 34,6%           | 41,3%        | 62,2%         | 64,0%          | 62,5%          | 85,7%           |
| Tabletas electrónicas/PDAs                      | 36,4%  | 16,5%           | 34,0%        | 37,5%         | 69,6%          | 81,3%          | 100,0%          |

Fonte: OSIMGA

## C.24 Equipamentos e Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo a provincia

(% todos os concellos)

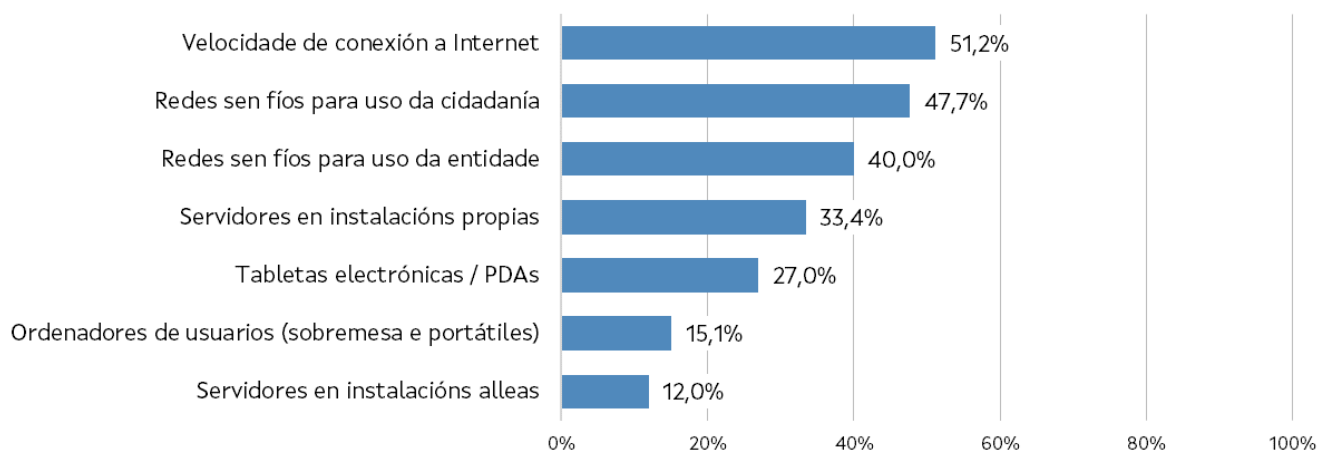
|                                                 | <b>Total</b>  | A Coruña | Lugo   | Ourense | Pontevedra |
|-------------------------------------------------|---------------|----------|--------|---------|------------|
| Ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles) | <b>100,0%</b> | 100,0%   | 100,0% | 100,0%  | 100,0%     |
| Servidores en instalacións propias              | <b>89,3%</b>  | 88,0%    | 94,2%  | 84,4%   | 93,2%      |
| Rede sen fíos para uso da entidade              | <b>81,3%</b>  | 81,5%    | 81,7%  | 74,1%   | 90,9%      |
| Rede sen fíos para uso dos cidadáns             | <b>61,5%</b>  | 65,7%    | 65,5%  | 53,4%   | 62,4%      |
| Servidores en instalacións alleas               | <b>47,7%</b>  | 64,7%    | 32,1%  | 33,0%   | 56,5%      |
| Tabletas electrónicas/PDAs                      | <b>36,4%</b>  | 48,1%    | 30,2%  | 16,2%   | 54,0%      |

Fonte: OSIMGA

As necesidades de mellora, cambio ou adquisición dos sistemas e equipamento informático no concello concéntranse na velocidade de conexión a Internet (51,2%), e as redes sen fíos para o uso da cidadanía (47,7%).

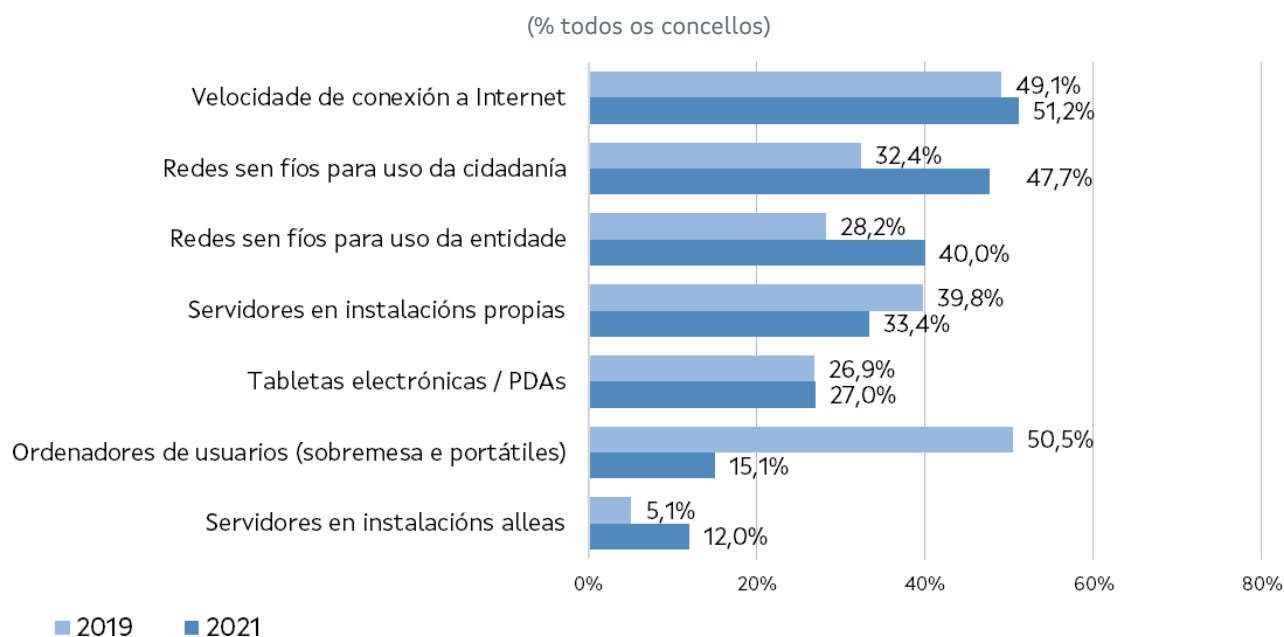
## G.34. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición / utilización de equipamentos e sistemas

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G.35. Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de equipamentos e sistemas. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

A maior demanda nos concellos de maior tamaño poboacional céntrase na necesidade de mellorar, cambiar ou adquirir unha rede sen fíos para o uso da entidade ou para o uso dos cidadáns así como a velocidade de conexión a Internet.

Por outra banda, nos concellos de menor tamaño destaca a necesidade de mellora da velocidade de conexión á Internet.

### C.25 Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de equipamentos e sistemas segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                 | Total | Menos de 2.000h | 2.001- 5.000h | 5.001- 10.000h | 10.001- 20.000h | 20.001- 50.000h | Máis de 50.000h |
|-------------------------------------------------|-------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles) | 15,1% | 15,2%           | 18,2%         | 16,0%          | 10,7%           | 12,5%           | 0,0%            |
| Tabletas electrónicas/PDAs                      | 27,0% | 36,0%           | 35,5%         | 29,0%          | 9,5%            | 0,0%            | 0,0%            |
| Servidores en instalacións propias              | 33,4% | 41,3%           | 31,1%         | 34,1%          | 29,6%           | 20,0%           | 14,3%           |
| Servidores en instalacións alleas               | 12,0% | 11,1%           | 14,3%         | 10,7%          | 7,1%            | 23,1%           | 0,0%            |
| Velocidade de conexión a Internet               | 51,2% | 63,2%           | 52,0%         | 50,0%          | 34,6%           | 26,7%           | 28,6%           |
| Rede sen fíos para uso da entidade              | 40,0% | 46,7%           | 40,4%         | 41,9%          | 29,2%           | 26,7%           | 28,6%           |
| Rede sen fíos para uso dos cidadáns             | 47,7% | 57,1%           | 48,9%         | 41,0%          | 43,5%           | 33,3%           | 28,6%           |

Fonte: OSIMGA

## C.26 Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utlización de equipamentos e sistemas segundo a provincia

(% todos os concellos)

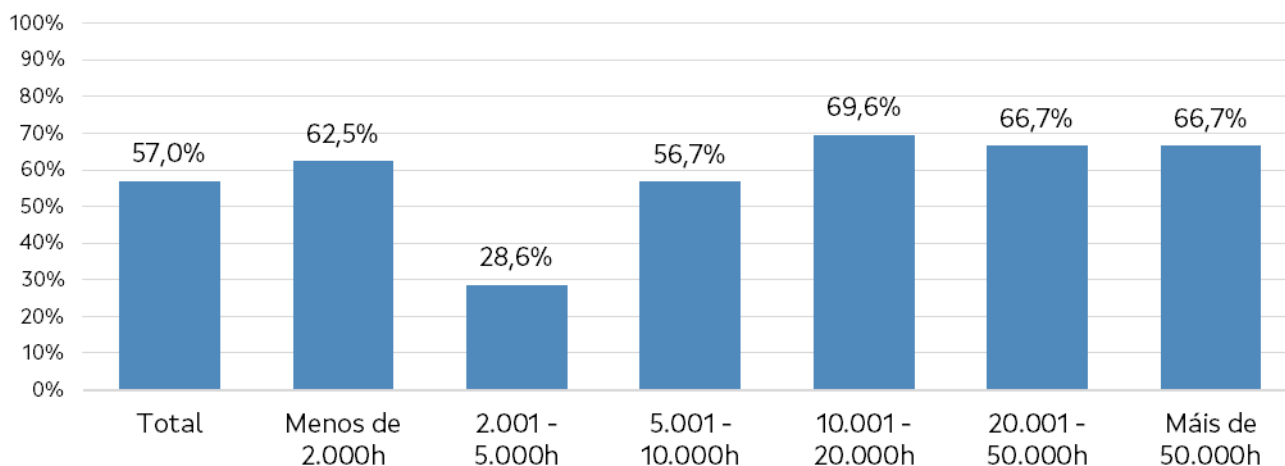
|                                                 | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles) | <b>15,1%</b> | 11,5%    | 18,9% | 14,1%   | 19,0%      |
| Tabletas electrónicas/PDAs                      | <b>27,0%</b> | 30,4%    | 33,4% | 28,8%   | 14,8%      |
| Servidores en instalacións propias              | <b>33,4%</b> | 24,0%    | 45,2% | 30,5%   | 38,0%      |
| Servidores en instalacións alleas               | <b>12,0%</b> | 11,2%    | 10,2% | 7,7%    | 18,2%      |
| Velocidade de conexión a Internet               | <b>51,2%</b> | 53,6%    | 44,5% | 53,9%   | 51,1%      |
| Rede sen fíos para uso da entidade              | <b>40,0%</b> | 38,4%    | 45,8% | 41,0%   | 35,4%      |
| Rede sen fíos para uso dos cidadáns             | <b>47,7%</b> | 38,9%    | 55,4% | 53,7%   | 45,5%      |

Fonte: OSIMGA

O 57% dos concellos 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 10 mil habitantes e especialmente na provincia da Coruña (65,4%).

## G.36. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo o estrato poboacional

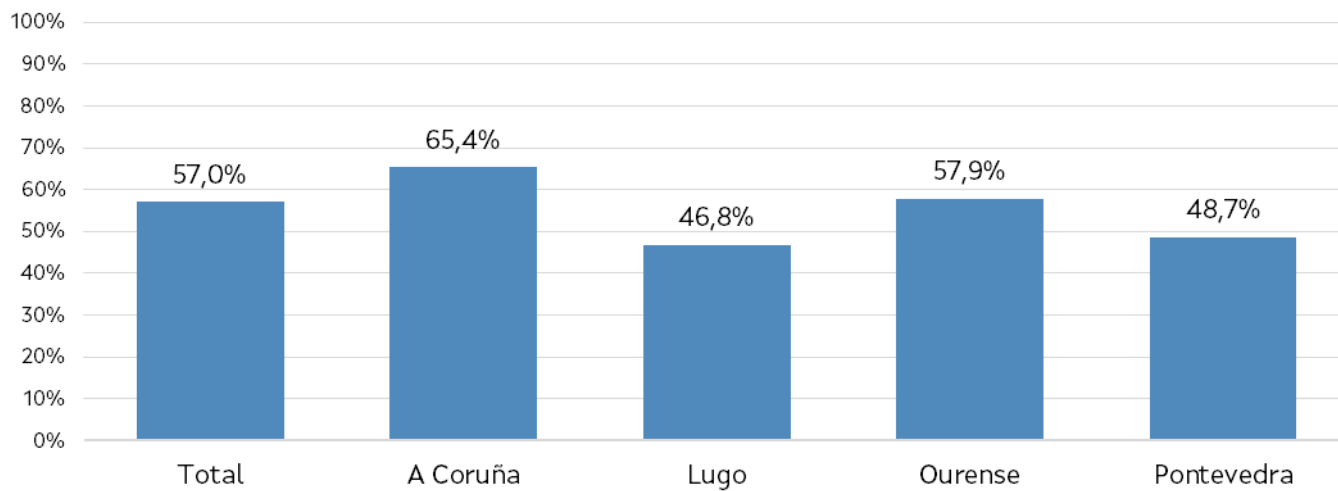
(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)



Fonte: OSIMGA

**G.37. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo a provincia**

(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)



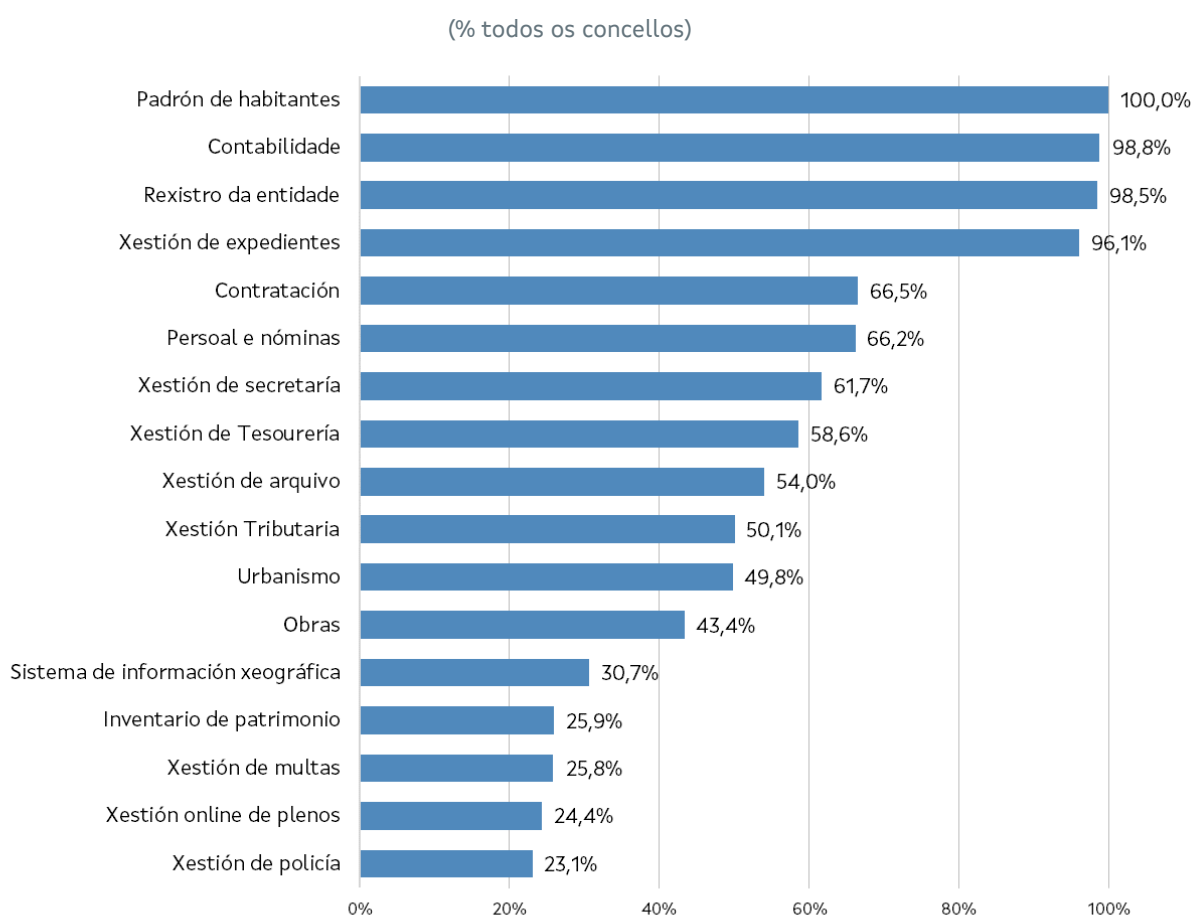
Fonte: OSIMGA

## III.II. Aplicacións, programas e plataformas informáticas

Para promover a participación e ofertar novos servizos, a dispoñibilidade e emprego de aplicacións, programas e plataformas informáticas son claves nos concellos galegos.

No ano 2021, as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o "Padrón de habitantes" (100%), a de "Contabilidade" (98,8%) e a de "Rexistro da entidade" (98,5%). A aplicación con maior crecemento nos últimos dous anos foi a "Xestión online de Plenos" que no 2021 está nun 24,4% de concellos, o cal supón un crecemento do 84,8% respecto ao 2019.

### G.38. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles

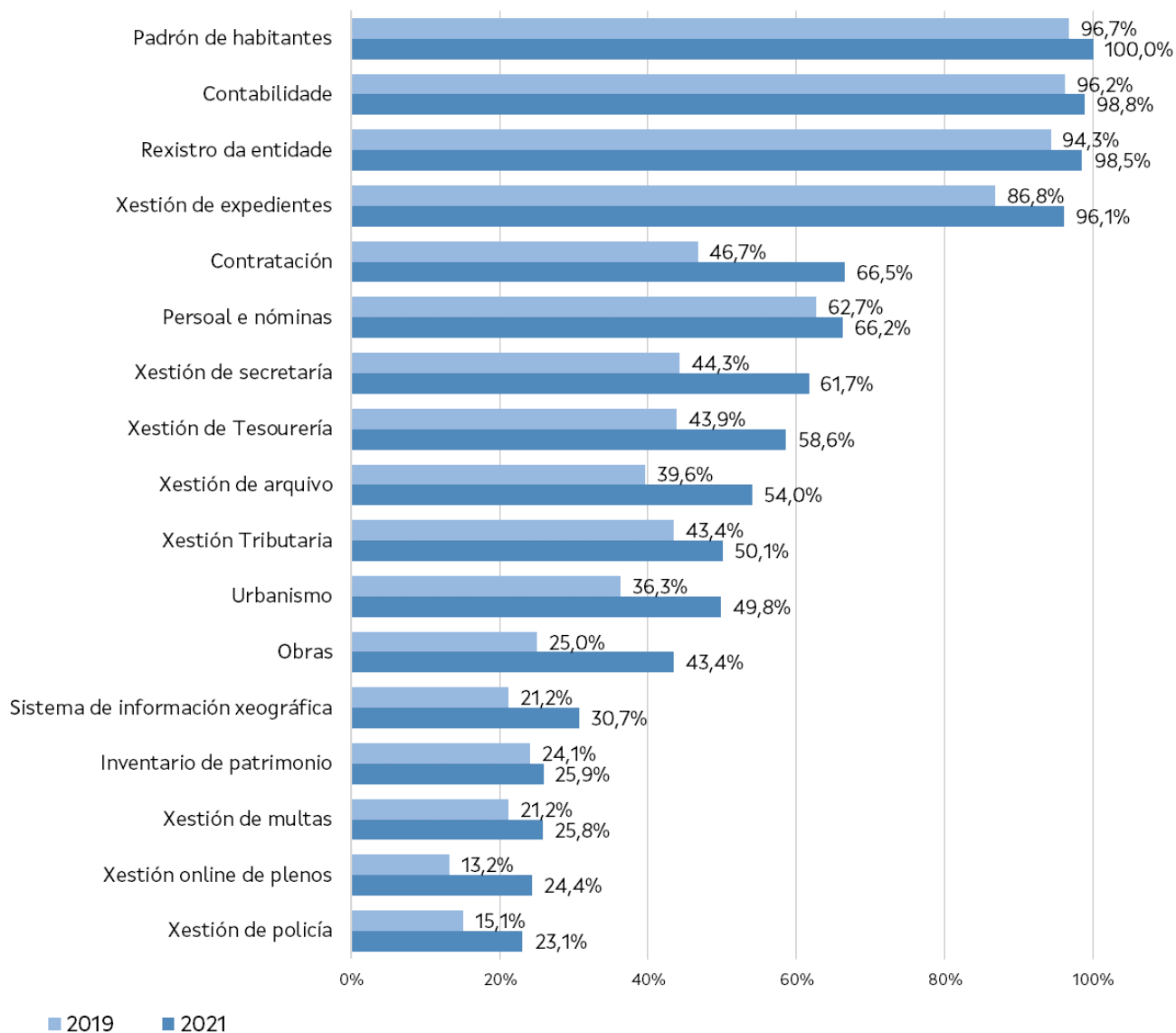


Fonte: OSIMGA



### G.39. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O 100% dos concellos, independentemente da súa poboación, utilizan aplicacións para xestionar o "Padrón de habitantes".

O 100% dos concellos de máis de 20.000 habitantes dispoñen de aplicacións específicas para xestionar a "Contabilidade", o "Rexistro da entidade", a "Xestión de expedientes" e "Persoal e nóminas".

### C.27 Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                   | Total  | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|-----------------------------------|--------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Padrón de habitantes              | 100,0% | 100,0%          | 100,0%       | 100,0%        | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Contabilidade                     | 98,8%  | 100,0%          | 98,3%        | 98,0%         | 96,4%          | 100,0%         | 100,0%          |
| Rexistro da entidade              | 98,5%  | 99,0%           | 98,3%        | 96,1%         | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Xestión de expedientes            | 96,1%  | 94,1%           | 94,8%        | 98,0%         | 100,0%         | 100,0%         | 100,0%          |
| Contratación                      | 66,5%  | 65,7%           | 60,3%        | 74,5%         | 71,4%          | 62,5%          | 71,4%           |
| Persoal e nóminas                 | 66,2%  | 47,1%           | 70,7%        | 76,5%         | 82,1%          | 100,0%         | 100,0%          |
| Xestión de secretaría             | 61,7%  | 66,7%           | 51,7%        | 66,7%         | 57,1%          | 62,5%          | 71,4%           |
| Xestión de Tesourería             | 58,6%  | 47,1%           | 60,3%        | 58,8%         | 75,0%          | 87,5%          | 85,7%           |
| Xestión de arquivo                | 54,0%  | 44,1%           | 55,2%        | 66,7%         | 53,6%          | 75,0%          | 57,1%           |
| Xestión Tributaria                | 50,1%  | 37,3%           | 50,0%        | 51,0%         | 71,4%          | 75,0%          | 100,0%          |
| Urbanismo                         | 49,8%  | 51,0%           | 46,6%        | 45,1%         | 53,6%          | 68,8%          | 42,9%           |
| Obras                             | 43,4%  | 47,1%           | 41,4%        | 35,3%         | 46,4%          | 56,3%          | 28,6%           |
| Sistema de información xeográfica | 30,7%  | 27,5%           | 32,8%        | 27,5%         | 25,0%          | 43,8%          | 85,7%           |
| Inventario de patrimonio          | 25,9%  | 16,7%           | 15,5%        | 45,1%         | 17,9%          | 75,0%          | 71,4%           |
| Xestión de multas                 | 25,8%  | 5,9%            | 24,1%        | 43,1%         | 50,0%          | 37,5%          | 100,0%          |
| Xestión online de plenos          | 24,4%  | 7,8%            | 15,5%        | 45,1%         | 50,0%          | 50,0%          | 57,1%           |
| Xestión de policía                | 23,1%  | 0,0%            | 17,2%        | 35,3%         | 57,1%          | 81,3%          | 85,7%           |

Fonte: OSIMGA

Todos os concellos enquisados, independentemente da provincia, dispoñen de aplicacións de “Padrón de habitantes”.

### C.28 Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                   | <b>Total</b>  | A Coruña | Lugo   | Ourense | Pontevedra |
|-----------------------------------|---------------|----------|--------|---------|------------|
| Padrón de habitantes              | <b>100,0%</b> | 100,0%   | 100,0% | 100,0%  | 100,0%     |
| Contabilidade                     | <b>98,8%</b>  | 97,3%    | 100,0% | 100,0%  | 98,1%      |
| Rexistro da entidade              | <b>98,5%</b>  | 97,7%    | 98,2%  | 100,0%  | 97,7%      |
| Xestión de expedientes            | <b>96,1%</b>  | 98,8%    | 89,9%  | 95,0%   | 100,0%     |
| Contratación                      | <b>66,5%</b>  | 85,2%    | 64,5%  | 56,5%   | 54,6%      |
| Persoal e nóminas                 | <b>66,2%</b>  | 90,8%    | 66,0%  | 42,6%   | 64,0%      |
| Xestión de secretaría             | <b>61,7%</b>  | 81,4%    | 45,0%  | 63,4%   | 46,1%      |
| Xestión de Tesourería             | <b>58,6%</b>  | 64,4%    | 50,1%  | 57,0%   | 60,8%      |
| Xestión de arquivo                | <b>54,0%</b>  | 54,6%    | 44,1%  | 44,0%   | 78,4%      |
| Xestión Tributaria                | <b>50,1%</b>  | 66,2%    | 53,4%  | 38,6%   | 39,0%      |
| Urbanismo                         | <b>49,8%</b>  | 62,8%    | 35,9%  | 52,4%   | 40,2%      |
| Obras                             | <b>43,4%</b>  | 59,0%    | 33,8%  | 43,9%   | 29,0%      |
| Sistema de información xeográfica | <b>30,7%</b>  | 40,8%    | 30,6%  | 22,1%   | 28,3%      |
| Inventario de patrimonio          | <b>25,9%</b>  | 37,0%    | 18,9%  | 15,1%   | 32,4%      |
| Xestión de multas                 | <b>25,8%</b>  | 40,6%    | 19,1%  | 12,8%   | 29,8%      |
| Xestión online de plenos          | <b>24,4%</b>  | 29,3%    | 19,6%  | 10,6%   | 42,4%      |
| Xestión de policía                | <b>23,1%</b>  | 37,3%    | 15,5%  | 9,0%    | 30,4%      |

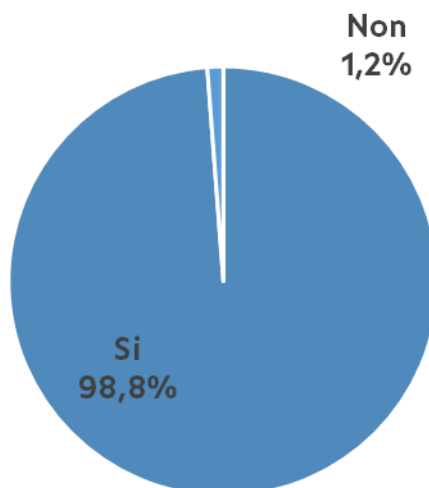
Fonte: OSIMGA

### III.III. Identificación e certificados dixitais

O 98,8% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal. O método máis empregado é o "Nome de usuario e clave no ordenador do usuario" (77,8%) seguido do "DNI electrónico e o certificado dixital" (51,1%).

#### G.40. Concellos que dispoñen dalgún método de identificación

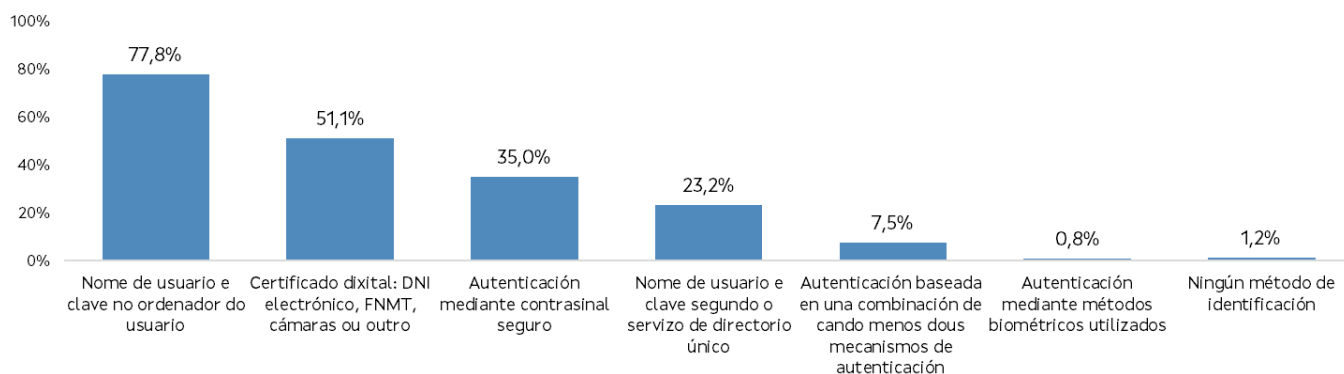
(% todos os concellos)



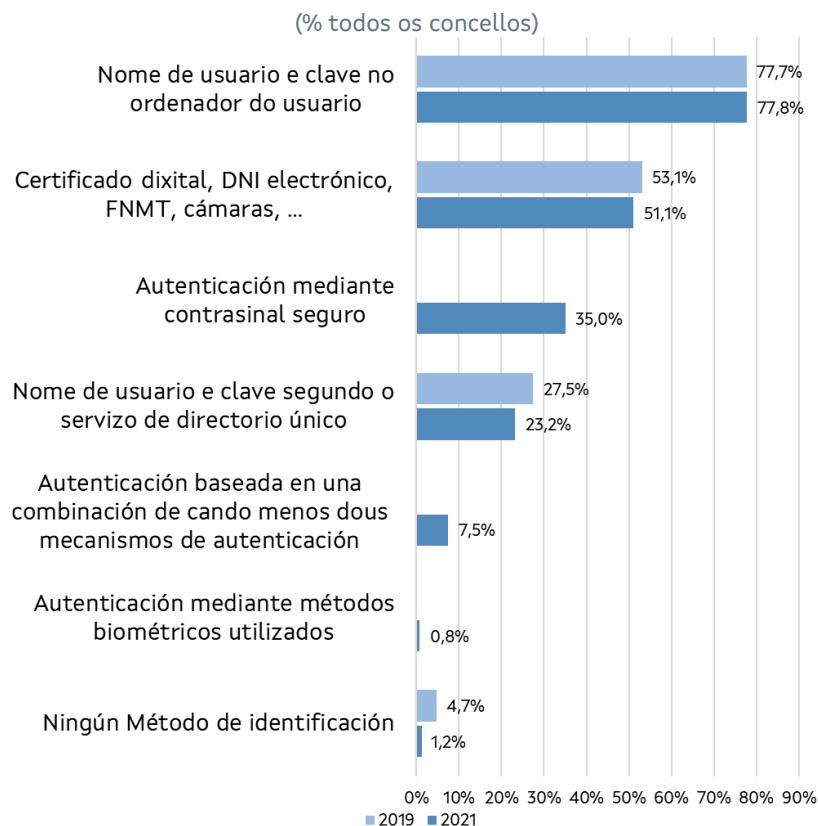
Fonte: OSIMGA

#### G.41. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación no sistema informático da entidade

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

**G.42. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade na actualidade. Evolución do Indicador**

Fonte: OSIMGA

Segundo o tamaño de poboación, os métodos de identificación tamén difiren considerablemente. Nos concellos máis pequenos o método máis estendido é o uso de nome de usuario e contrasinal, mentres que nas corporacións locais de maior tamaño emprégase principalmente, ademais deste método, o nome de usuario e contrasinal pero segundo o servizo de directorio.

### C.29 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                                                          | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Nome de usuario e clave no ordenador do usuario                                          | 77,8% | 83,5%           | 83,3%        | 84,3%         | 53,6%          | 43,8%          | 57,1%           |
| Certificado dixital: DNI electrónico, FNMT, cámaras ou outro                             | 51,1% | 57,3%           | 50,0%        | 52,9%         | 42,9%          | 37,5%          | 14,3%           |
| Autenticación mediante contrasinal seguro                                                | 35,0% | 26,2%           | 43,3%        | 23,5%         | 50,0%          | 68,8%          | 28,6%           |
| Nome de usuario e clave segundo o servizo de directorio único                            | 23,2% | 10,7%           | 18,3%        | 37,3%         | 39,3%          | 43,8%          | 57,1%           |
| Autenticación baseada en una combinación de cando menos dous mecanismos de autenticación | 7,5%  | 6,8%            | 1,7%         | 5,9%          | 14,3%          | 31,3%          | 14,3%           |
| Autenticación mediante métodos biométricos utilizados                                    | 0,8%  | 0,0%            | 0,0%         | 0,0%          | 7,1%           | 0,0%           | 0,0%            |
| Ningún método de identificación                                                          | 1,2%  | 1,0%            | 1,7%         | 2,0%          | 0,0%           | 0,0%           | 0,0%            |

Fonte: OSIMGA

### C.30 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo a provincia

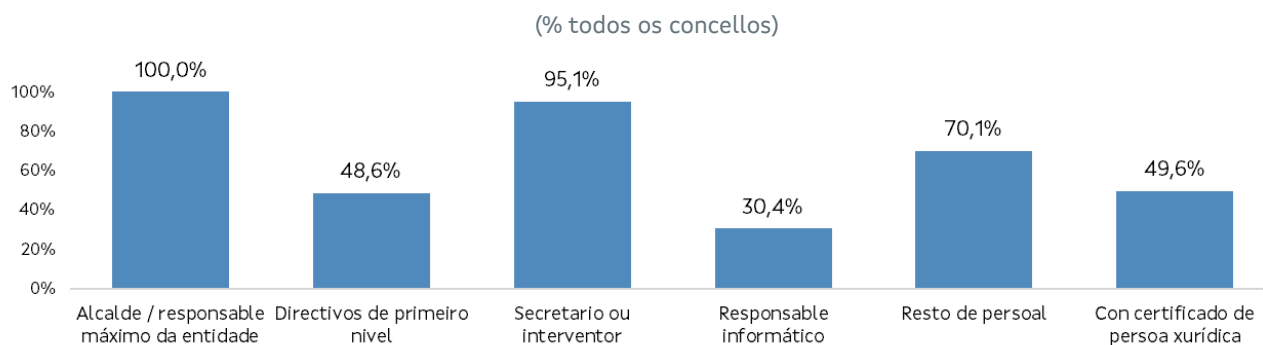
(% todos os concellos)

|                                                                                          | Total | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|-------|---------|------------|
| Nome de usuario e clave no ordenador do usuario                                          | 77,8% | 73,9%    | 79,1% | 81,0%   | 77,9%      |
| Certificado dixital: DNI electrónico, FNMT, cámaras ou outro                             | 51,1% | 45,6%    | 43,5% | 63,3%   | 49,1%      |
| Autenticación mediante contrasinal seguro                                                | 35,0% | 39,2%    | 30,9% | 27,0%   | 44,7%      |
| Nome de usuario e clave segundo o servizo de directorio único                            | 23,2% | 29,5%    | 18,9% | 11,0%   | 36,2%      |
| Autenticación baseada en una combinación de cando menos dous mecanismos de autenticación | 7,5%  | 5,3%     | 5,4%  | 10,2%   | 9,0%       |
| Autenticación mediante métodos biométricos utilizados                                    | 0,8%  | 1,2%     | 0,0%  | 0,0%    | 1,9%       |
| Ningún método de identificación                                                          | 1,2%  | 0,0%     | 1,7%  | 1,2%    | 2,3%       |

Fonte: OSIMGA

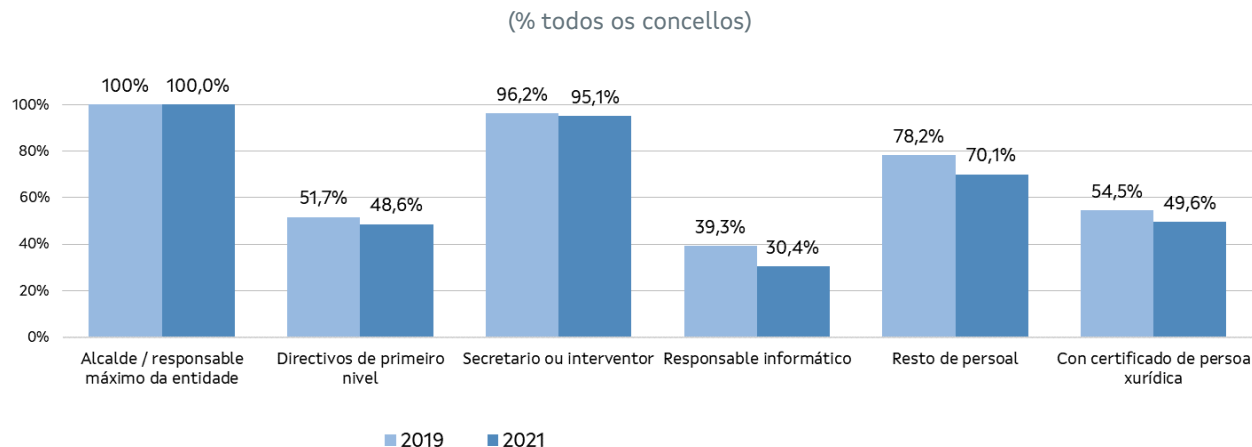
En canto aos certificados dixitais, os cargos das entidades locais que empregan estes métodos de identificación son, maioritariamente, o alcalde ou responsable da entidade (100%), xunto co secretario ou interventor (95,1%).

#### G.43. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade



Fonte: OSIMGA

#### G.44. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

### C.31 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                          | <b>Total</b>  | Menos de 2.000h | 2.001- 5.000h | 5.001- 10.000h | 10.001- 20.000h | 20.001- 50.000h | Máis de 50.000h |
|------------------------------------------|---------------|-----------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Alcalde / responsable máximo da entidade | <b>100,0%</b> | 100,0%          | 100,0%        | 100,0%         | 100,0%          | 100,0%          | 100,0%          |
| Directivos de primeiro nivel             | <b>48,6%</b>  | 18,4%           | 50,0%         | 70,6%          | 89,3%           | 81,3%           | 100,0%          |
| Secretario ou interventor                | <b>95,1%</b>  | 95,1%           | 95,0%         | 94,1%          | 96,4%           | 93,8%           | 100,0%          |
| Responsable informático                  | <b>30,4%</b>  | 6,8%            | 26,7%         | 39,2%          | 64,3%           | 93,8%           | 100,0%          |
| Resto de persoal                         | <b>70,1%</b>  | 59,2%           | 73,3%         | 76,5%          | 78,6%           | 81,3%           | 100,0%          |
| Con certificado de persoa xurídica       | <b>49,6%</b>  | 37,9%           | 51,7%         | 51,0%          | 64,3%           | 68,8%           | 100,0%          |

Fonte: OSIMGA

### C.32 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                          | <b>Total</b>  | A Coruña | Lugo   | Ourense | Pontevedra |
|------------------------------------------|---------------|----------|--------|---------|------------|
| Alcalde / responsable máximo da entidade | <b>100,0%</b> | 100,0%   | 100,0% | 100,0%  | 100,0%     |
| Directivos de primeiro nivel             | <b>48,6%</b>  | 68,3%    | 40,4%  | 23,7%   | 64,1%      |
| Secretario ou interventor                | <b>95,1%</b>  | 95,2%    | 92,4%  | 93,6%   | 100,0%     |
| Responsable informático                  | <b>30,4%</b>  | 44,1%    | 19,3%  | 13,6%   | 46,0%      |
| Resto de persoal                         | <b>70,1%</b>  | 82,8%    | 60,6%  | 59,3%   | 76,5%      |
| Con certificado de persoa xurídica       | <b>49,6%</b>  | 55,4%    | 50,4%  | 36,6%   | 59,5%      |

Fonte: OSIMGA

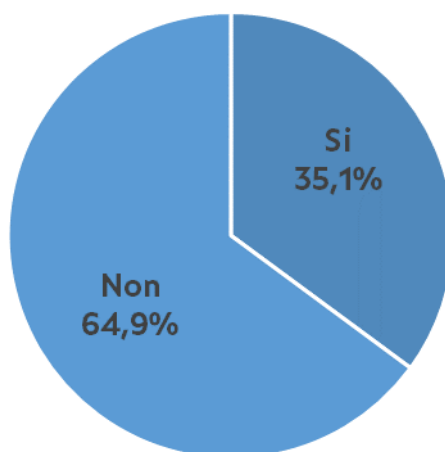


### III.III. Medidas de seguridade informática

O 35,1% dos concellos ten coñecemento da obriga de comunicar os datos que axuden a avaliar o estado da ciberseguridade a través da ferramenta INES. Esta porcentaxe alcanza o 100% nos concellos de máis de 50 mil habitantes.

#### G.45. Coñecemento da obriga de comunicar os datos que axuden a avaliar o estado da ciberseguridade nas Administracións públicas a través da ferramenta INES

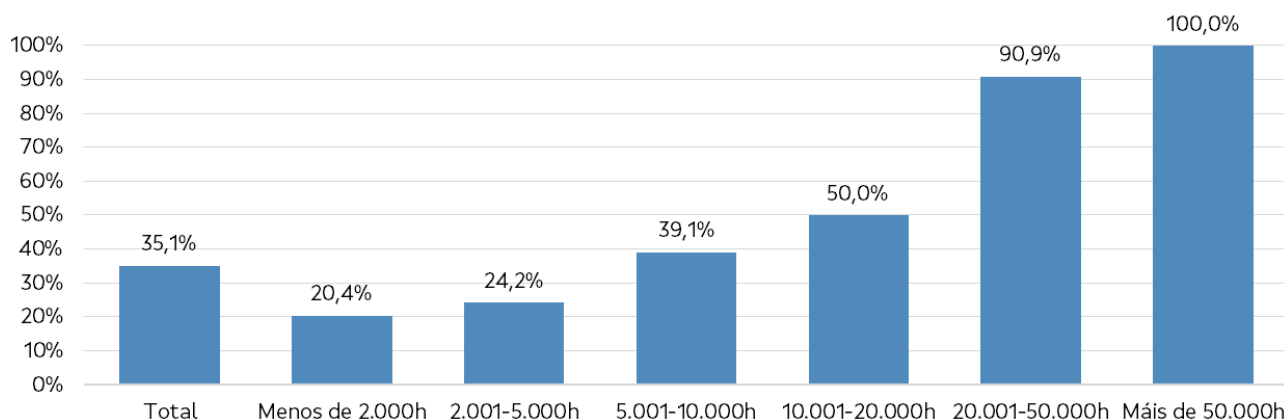
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

#### G.46. Coñecemento da obriga de comunicar os datos a través da ferramenta INES segundo estrato de poboación

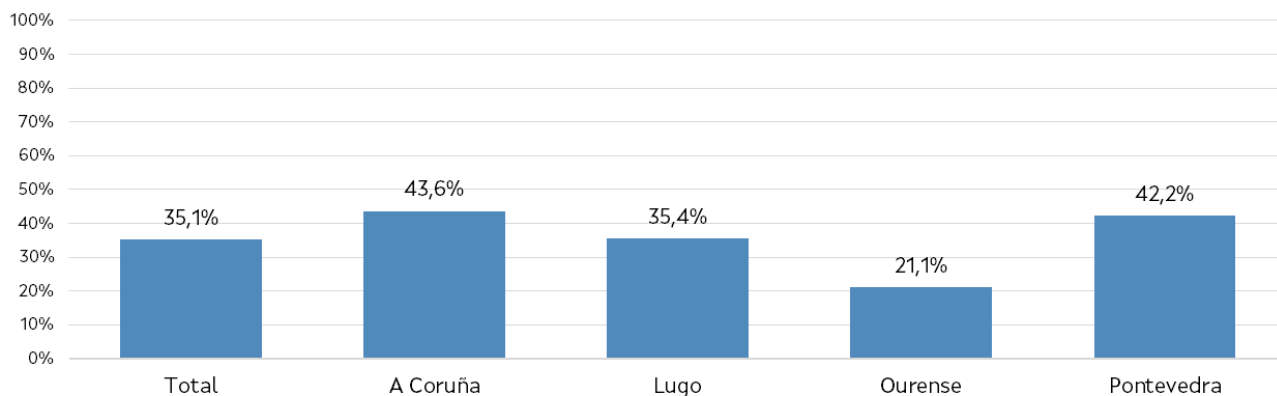
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

**G.47. Coñecemento da obriga de comunicar os datos a través da ferramenta INES segundo provincia**

(% todos os concellos)

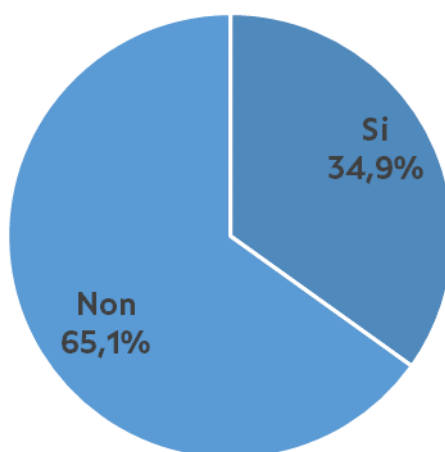


Fonte: OSIMGA

Entre os concellos que teñen coñecemento da ferramenta INES, o 34,9% fai uso da mesma facilitando datos periodicamente a través deste instrumento, sendo os concellos de máis de 50 mil habitantes os que máis frecuentemente os facilitan.

**G.48. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES**

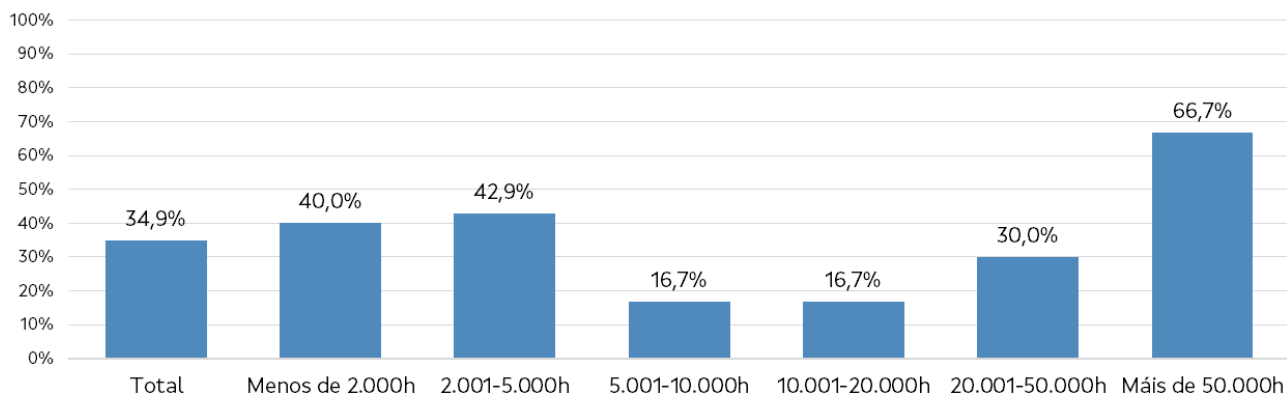
(% concellos que coñecen a ferramenta INES)



Fonte: OSIMGA

#### G.49. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES segundo estrato poboacional

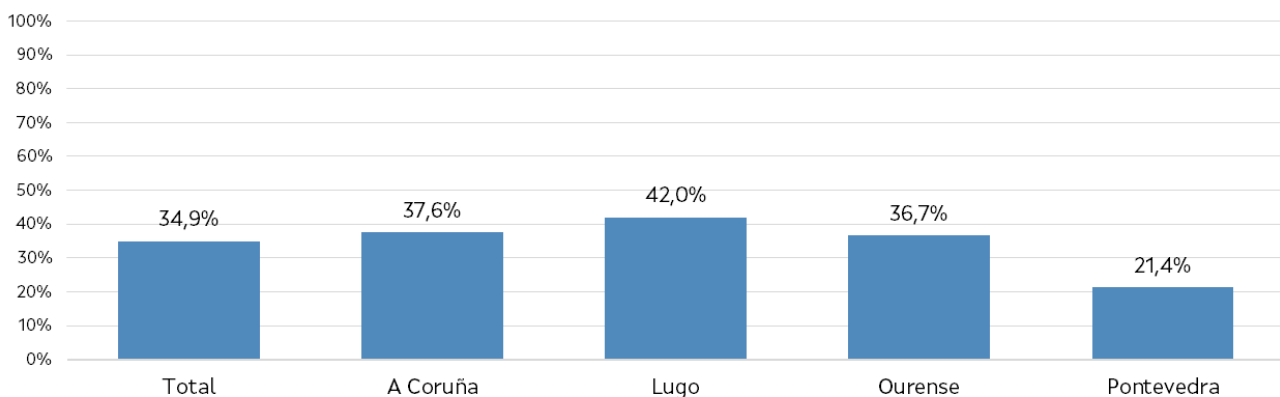
(% concellos que coñecen a ferramenta INES)



Fonte: OSIMGA

#### G.50. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES segundo provincia

(% concellos que coñecen a ferramenta INES)

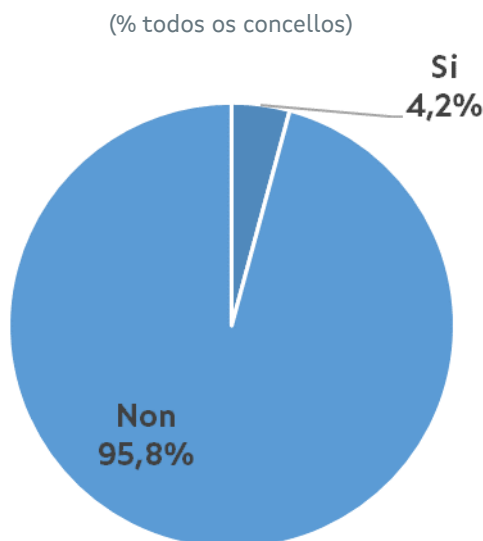


Fonte: OSIMGA

## III.V. Incidentes de Ciberseguridade

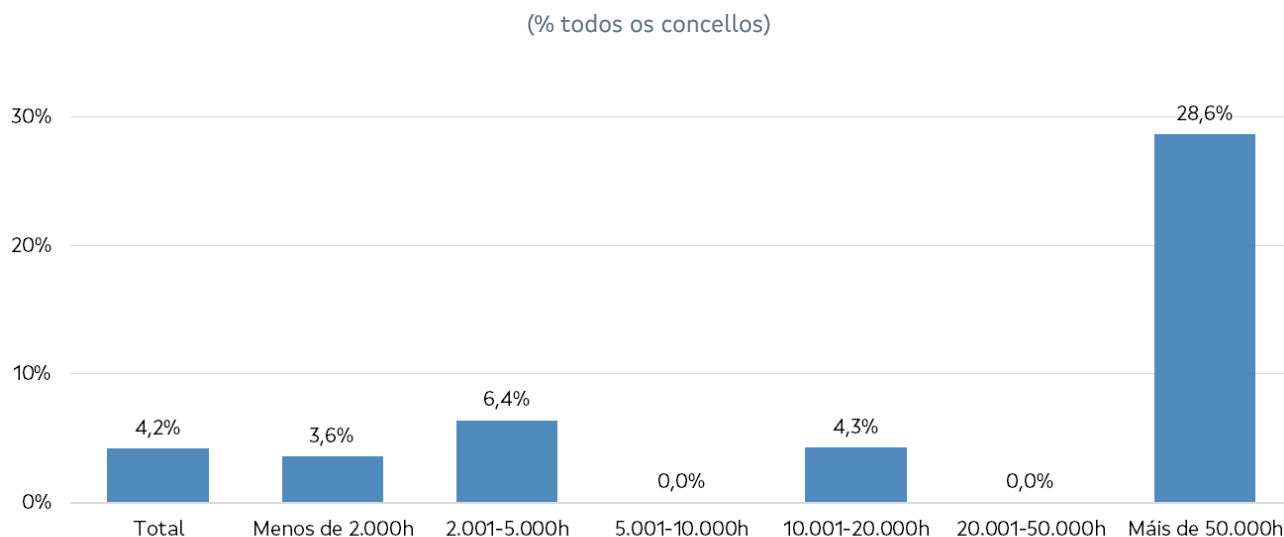
Só un 4,2% dos concellos indican que sufriron un incidente de ciberseguridade no ano 2021, sendo os concellos de máis de 50 mil habitantes os que máis frecuentemente os sufriron (28,6%).

**G.51. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano**



Fonte: OSIMGA

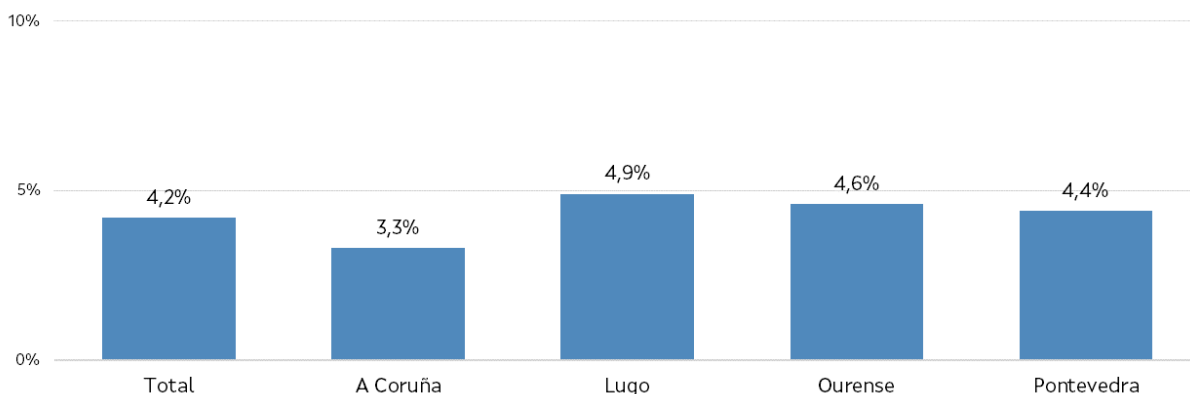
**G.52. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano segundo estrato poboacional**



Fonte: OSIMGA

### G.53. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano segundo provincia

(% todos os concellos)

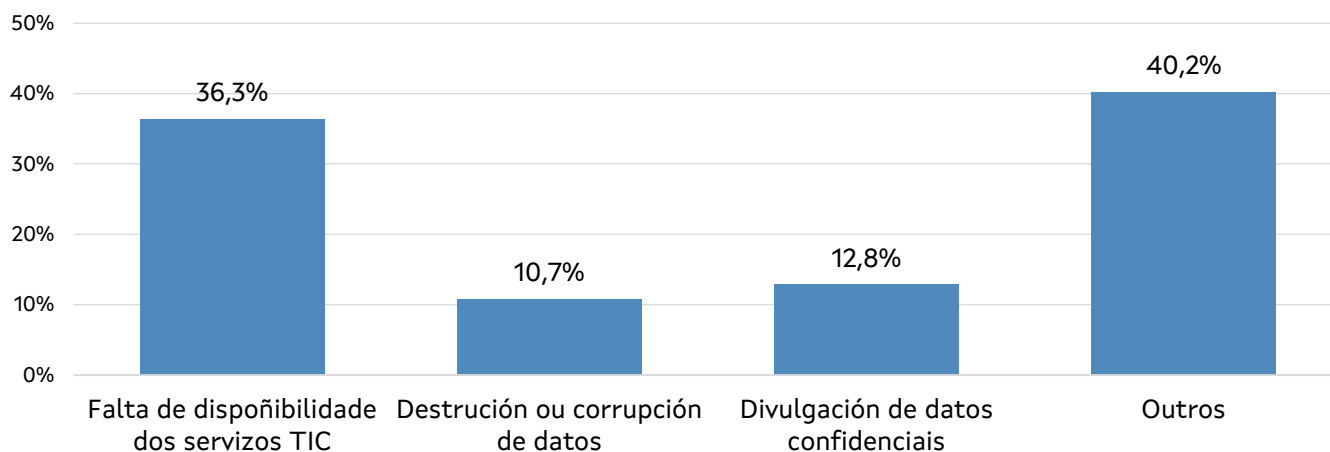


Fonte: OSIMGA

A principal consecuencia dos incidentes sufridos polos concellos galegos é a falta de dispoñibilidade de servizos TIC. Só un 12,8% manifesta que é a divulgación de datos confidenciais.

### G.54. Consecuencias dos incidentes de ciberseguridade

(% concellos que sufriron algún incidentes de ciberseguridade no último ano)



Fonte: OSIMGA

As persoas que traballan nas entidades municipais teñen unha valoración crítica acerca do coñecemento sobre ciberseguridade das persoas da entidade. Valoran por debaixo do 5, tanto o coñecemento sobre ciberseguridade básica como o coñecemento sobre as principais ameazas e riscos aos que se afrontan as entidades.

### C.33 Valoración media do nivel de coñecemento que teñen as persoas da entidade acerca de ciberseguridade segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

|                                                                                                      | <b>Valoración<br/>Media<br/>0-10</b> | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Ciberseguridade básica (boas prácticas para contribuír á mellora do nivel de seguridade da entidade) | <b>4,9</b>                           | 4,9                | 4,8              | 5,2               | 4,8                | 4,2                | 4,3                |
| Coñecemento das principais ameazas e riscos aos que se enfronta a entidade                           | <b>4,8</b>                           | 5,0                | 4,7              | 4,8               | 4,7                | 4,2                | 4,3                |

Fonte: OSIMGA

### C.34 Valoración media do nivel de coñecemento que teñen as persoas da entidade acerca de ciberseguridade segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                                                      | <b>Valoración<br/>Media<br/>0-10</b> | A Coruña | Lugo | Ourense | Pontevedra |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------|------|---------|------------|
| Ciberseguridade básica (boas prácticas para contribuír á mellora do nivel de seguridade da entidade) | <b>4,9</b>                           | 4,9      | 4,8  | 5,0     | 4,8        |
| Coñecemento das principais ameazas e riscos aos que se enfronta a entidade                           | <b>4,8</b>                           | 4,7      | 4,7  | 5,1     | 4,6        |

Fonte: OSIMGA



## IV. Tecnoloxías Disruptivas

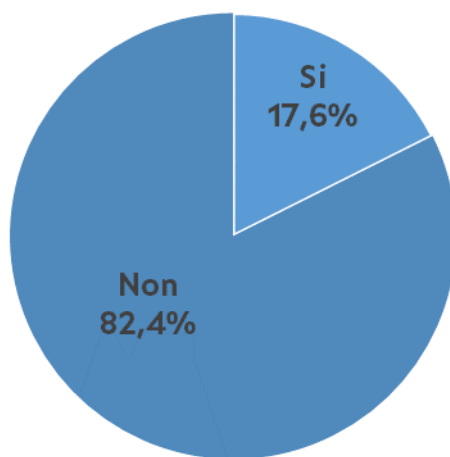
Neste capítulo achégase a análise da incorporación de diversas tecnoloxías dixitais innovadoras e incipientes nos concellos galegos dende o Cloud Computing, Big data, chatbot ata os dispositivos de IoT, que denominaremos Tecnoloxías Disruptivas.

### IV.1. Cloud Computing

O 17,6% dos concellos galegos xa usan servizos de Cloud Computing a través de Internet, estes servizos teñen unha maior presenza nos concellos cunha poboación que vai dende os 20.001 ata os 50.00 habitantes (60%) e nos concellos da provincia da Coruña (30,1%).

#### G.55. Disposición de servizos de Cloud Computing

(% todos os concellos)

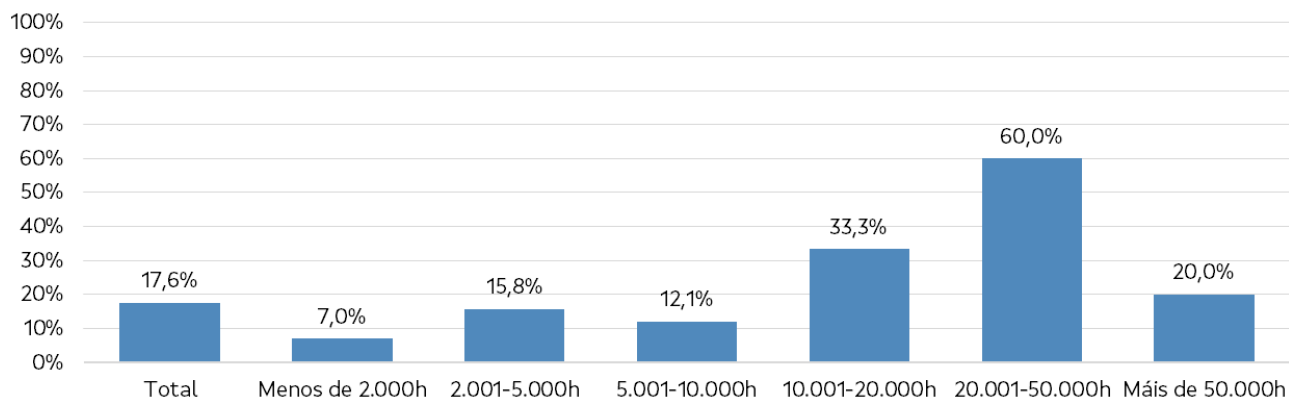


Fonte: OSIMGA



### G.56. Concellos que dispoñen de servizos de Cloud Computing segundo estrato poboacional

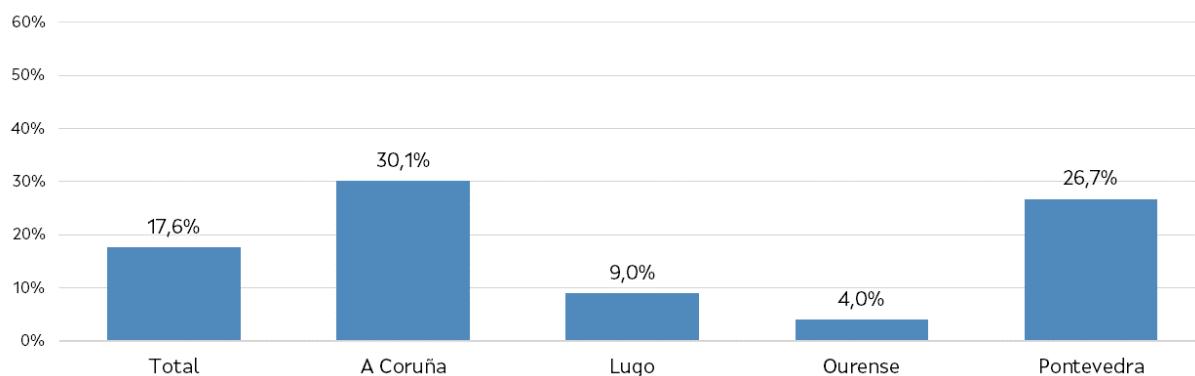
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G.57. Concellos que dispoñen de servizos de Cloud Computing segundo a provincia

(% todos os concellos)

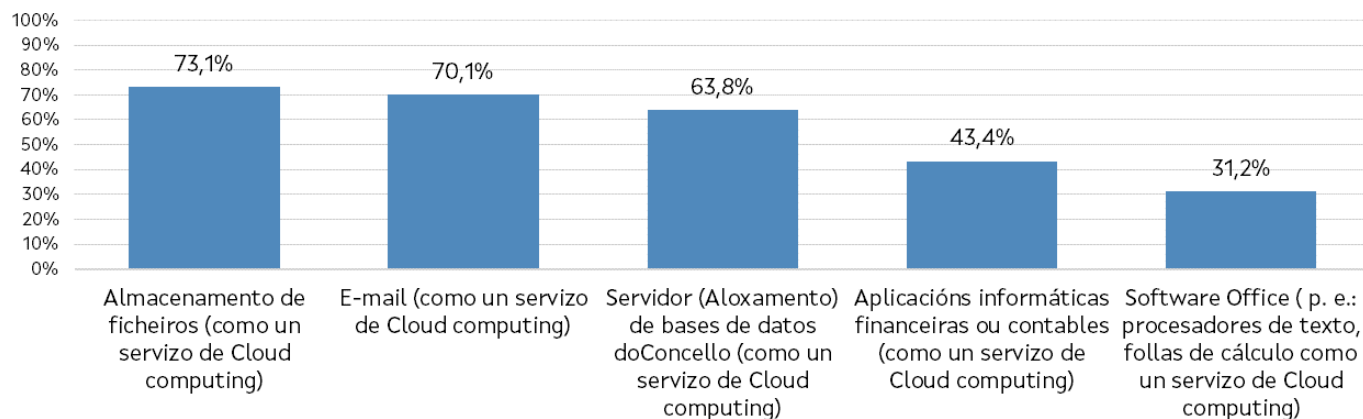


Fonte: OSIMGA

O "Almacenamento de ficheiros" e o "E-mail" son os servizos de Cloud Computing que máis se utilizan nos concellos galegos, cun 73,1% e un 70,1% respectivamente.

### G.58. Servizos de Cloud Computing utilizados a través de Internet

(% concellos que utilizan algún servizo de Cloud Computing a través de Internet)



Fonte: OSIMGA

Segundo o tamaño de poboación, os servizos de Cloud Computing empregados difiren considerablemente duns estratos aos outros. Nos concellos máis pequenos, o servizo máis estendido é -ademais do almacenamento de ficheiros- o do e-mail, mentres que nas corporacións locais de maior tamaño emprégase en maior medida o servidor de bases de datos do Concello.

### C.35 Servizos de Cloud Computing utilizados segundo o estrato poboacional

(% concellos que utilizan algún servizo de Cloud Computing a través de Internet)

|                                                                                                      | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Almacenamento de ficheiros (como un servizo de Cloud computing)                                      | 73,1% | 50,0%           | 75,0%        | 100,0%        | 66,7%          | 66,7%          | 100,0%          |
| E-mail (como un servizo de Cloud computing)                                                          | 70,1% | 50,0%           | 80,0%        | 100,0%        | 80,0%          | 66,7%          | 0,0%            |
| Servidor (Aloxamento) de bases de datos doConcello (como un servizo de Cloud computing)              | 63,8% | 0,0%            | 50,0%        | 66,7%         | 75,0%          | 77,8%          | 100,0%          |
| Aplicacións informáticas financeiras ou contables (como un servizo de Cloud computing)               | 43,4% | 0,0%            | 75,0%        | 66,7%         | 0,0%           | 50,0%          | 0,0%            |
| Software Office (p. e.: procesadores de texto, follas de cálculo como un servizo de Cloud computing) | 31,2% | 0,0%            | 75,0%        | 33,3%         | 25,0%          | 22,2%          | 0,0%            |

Fonte: OSIMGA

Por provincias obsérvanse que o uso de e-mail como servizo de Cloud Computing está presente nos concellos das catro provincias galegas.

### C.36 Servizos de Cloud Computing utilizados segundo a provincia

(% concellos que utilizan algún servizo de Cloud Computing a través de Internet)

|                                                                                                       | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Almacenamento de ficheiros (como un servizo de Cloud computing)                                       | <b>73,1%</b> | 86,1%    | 50,0% | 0,0%    | 63,3%      |
| E-mail (como un servizo de Cloud computing)                                                           | <b>70,1%</b> | 59,8%    | 67,2% | 100,0%  | 84,4%      |
| Servidor (Aloxamento) de bases de datos doConcello (como un servizo de Cloud computing)               | <b>63,8%</b> | 64,1%    | 67,2% | 0,0%    | 62,1%      |
| Aplicacións informáticas financeiras ou contables (como un servizo de Cloud computing)                | <b>43,4%</b> | 61,2%    | 0,0%  | 0,0%    | 36,9%      |
| Software Office ( p. e.: procesadores de texto, follas de cálculo como un servizo de Cloud computing) | <b>31,2%</b> | 37,6%    | 0,0%  | 0,0%    | 37,9%      |

Fonte: OSIMGA

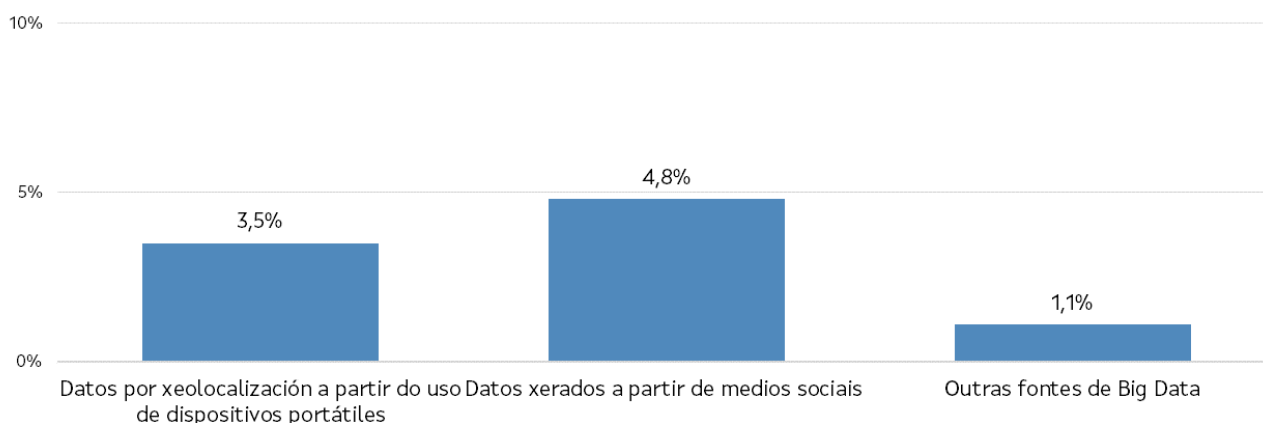
## IV.II. Big Data

A análise mediante técnicas de Big Data é aínda incipiente nos concellos galegos medianos e pequenos, pero nos de máis de 50.000 habitantes xa supera o 28% nas tres modalidades analizadas.

O 4,8% de concellos analiza datos xerados a partir de medios sociais, seguido dos datos de xeolocalización xerados por dispositivos portátiles (3,5%).

### G.59. Concellos que realizan análise de Big Data

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### C.37 Fontes de Big Data utilizadas segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                                      | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Datos por xeolocalización a partir do uso de dispositivos portátiles | 3,5%  | 0,0%            | 6,7%         | 5,7%          | 0,0%           | 0,0%           | 28,6%           |
| Datos xerados a partir de medios sociais                             | 4,8%  | 1,7%            | 7,1%         | 8,8%          | 0,0%           | 0,0%           | 28,6%           |
| Outras fontes de Big Data                                            | 1,1%  | 0,0%            | 0,0%         | 0,0%          | 0,0%           | 0,0%           | 33,3%           |

Fonte: OSIMGA

### C.38 Fontes de Big Data utilizadas segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                      | Total | A Coruña | Lugo | Ourense | Pontevedra |
|----------------------------------------------------------------------|-------|----------|------|---------|------------|
| Datos por xeolocalización a partir do uso de dispositivos portátiles | 3,5%  | 3,0%     | 3,6% | 2,9%    | 5,0%       |
| Datos xerados a partir de medios sociais                             | 4,8%  | 4,8%     | 7,0% | 2,5%    | 5,3%       |
| Outras fontes de Big Data                                            | 1,1%  | 1,5%     | 0,0% | 0,0%    | 2,5%       |

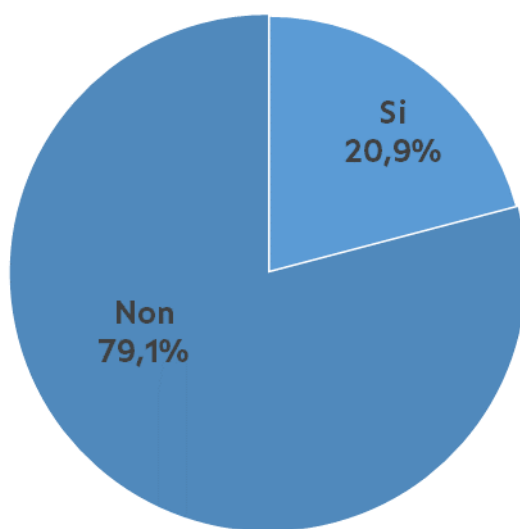
Fonte: OSIMGA

## IV.III. Internet das Cousas

No 2021, inclúese no cuestionario da enquisa aos concellos o uso de sistemas ou dispositivos interconectados que poden ser controlados remotamente a través de Internet (IoT). Detectouse que o 20,9% dos concellos galegos utilizan estes sistemas de IoT.

### G.60. Concellos que utilizan sistemas ou dispositivos interconectados que poidan ser monitorizados ou controlados remotamente a través de Internet (IoT)

(% todos os concellos)



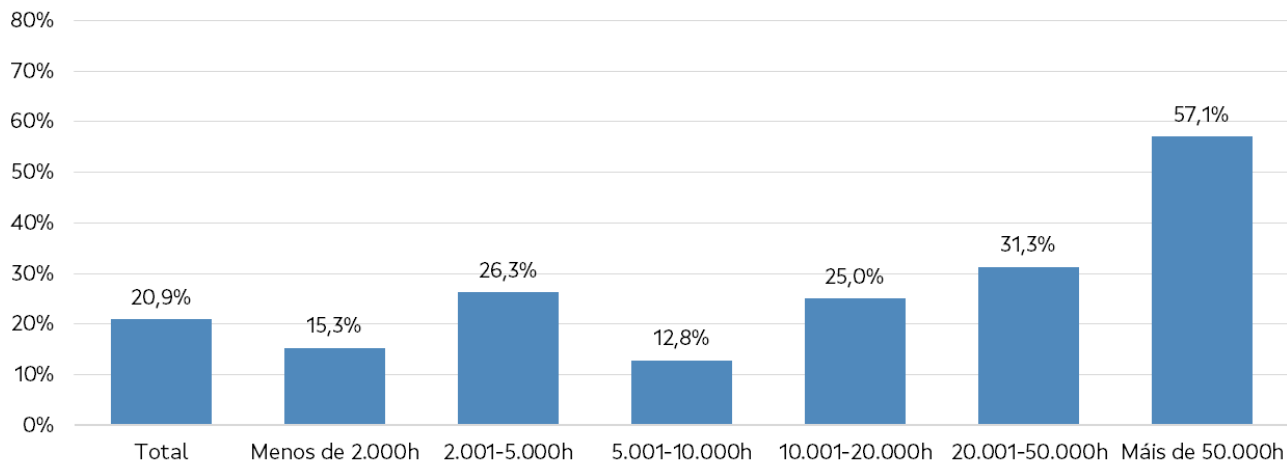
Fonte: OSIMGA

Neste novo indicador obsérvase tamén que o tamaño do estrato de poboación condiciona o seu uso a favor dos concellos máis grandes. Máis da metade dos grandes concellos (57,1%) utilizan IoT.

Por provincia, pódese destacar o 26% de utilización de dispositivos IoT por parte dos concellos de Pontevedra.

### G.61. Concellos que utilizan sistemas de IoT segundo estrato de poboación

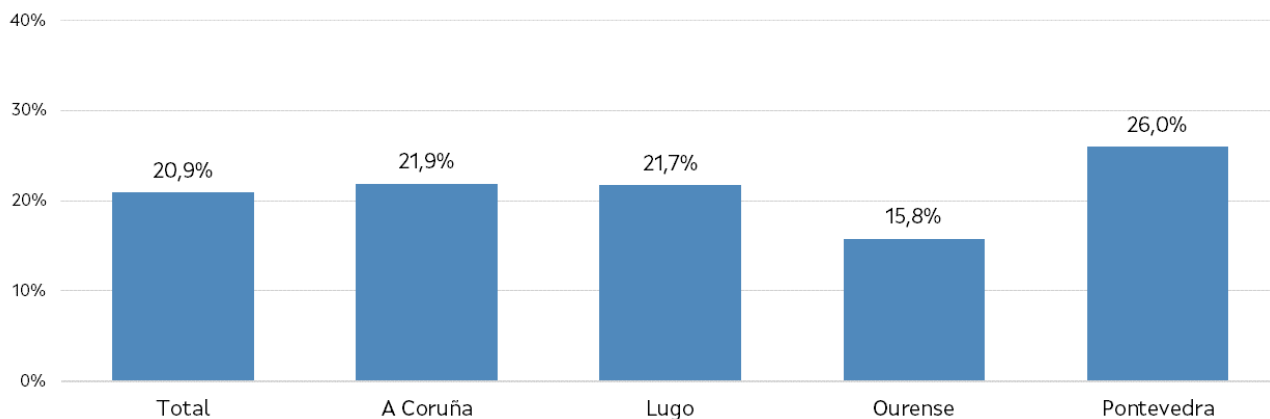
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G.62. Concellos que utilizan sistemas de IoT segundo provincia

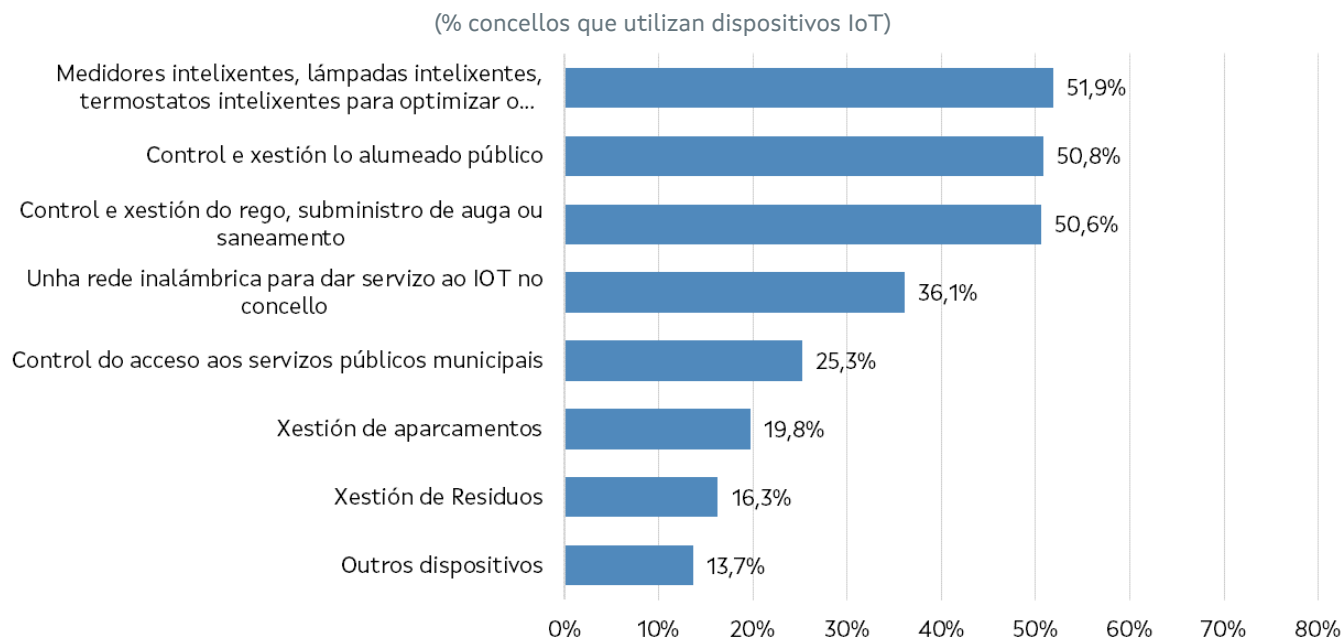
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Os dispositivos IoT máis utilizados polos concellos son os “Medidores intelixentes”, o “Control e xestión de alumado público” e o “Control e xestión do rego, subministro de auga ou saneamento”, os tres dispositivos superan o 50%.

### G.63. Dispositivos IoT utilizados polos concellos



Fonte: OSIMGA

Segundo o estrato de poboación do concello, a maior número de habitantes máis presenza de dispositivos de IoT. Destacamos os dispositivos para o “control do alumado público”, o “control e xestión do rego” e a “xestión de residuos” nos concellos de máis de 50 mil habitantes, onde acadan o 100% de uso entre concellos que utilizan IoT.

En canto ao ámbito provincial, o 100% dos concellos da provincia de Pontevedra con uso de IoT, utilizan dispositivos de “control e xestión do rego”.

**C.39 Dispositivos IoT utilizadas segundo o estrato poboacional**

(% concellos que utilizan dispositivos IoT)

|                                                                                                                                                                            | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Medidores intelixentes, lámpadas intelixentes, termostatos intelixentes para optimizar o consumo de enerxía nos diferentes locais ou dispositivos de competencia municipal | <b>51,9%</b> | 25,0%           | 66,7%        | 100,0%        | 33,3%          | 50,0%          | 75,0%           |
| Control e xestión do alumado público                                                                                                                                       | <b>50,8%</b> | 28,6%           | 16,7%        | 100,0%        | 66,7%          | 66,7%          | 100,0%          |
| Control e xestión do rego, subministro de auga ou saneamento                                                                                                               | <b>50,6%</b> | 50,0%           | 33,3%        | 0,0%          | 66,7%          | 66,7%          | 100,0%          |
| Unha rede inalámbrica para dar servizo ao IOT no concello                                                                                                                  | <b>36,1%</b> | 0,0%            | 40,0%        | 50,0%         | 66,7%          | 33,3%          | 66,7%           |
| Control do acceso aos servizos públicos municipais                                                                                                                         | <b>25,3%</b> | 16,7%           | 0,0%         | 50,0%         | 50,0%          | 25,0%          | 66,7%           |
| Xestión de aparcamentos                                                                                                                                                    | <b>19,8%</b> | 0,0%            | 0,0%         | 0,0%          | 0,0%           | 60,0%          | 66,7%           |
| Xestión de Residuos                                                                                                                                                        | <b>16,3%</b> | 14,3%           | 0,0%         | 0,0%          | 0,0%           | 0,0%           | 100,0%          |
| Outros dispositivos                                                                                                                                                        | <b>13,7%</b> | 0,0%            | 16,7%        | 0,0%          | 0,0%           | 0,0%           | 66,7%           |

Fonte: OSIMGA

**C.40 Dispositivos IoT utilizados segundo a provincia**

(% concellos que utilizan dispositivos IoT)

|                                                                                                                                                                            | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Medidores intelixentes, lámpadas intelixentes, termostatos intelixentes para optimizar o consumo de enerxía nos diferentes locais ou dispositivos de competencia municipal | <b>51,9%</b> | 63,7%    | 48,8% | 20,0%   | 62,0%      |
| Control e xestión do alumado público                                                                                                                                       | <b>50,8%</b> | 59,4%    | 35,7% | 35,5%   | 72,4%      |
| Control e xestión do rego, subministro de auga ou saneamento                                                                                                               | <b>50,6%</b> | 36,0%    | 22,6% | 50,0%   | 100,0%     |
| Unha rede inalámbrica para dar servizo ao IOT no concello                                                                                                                  | <b>36,1%</b> | 42,3%    | 23,1% | 0,0%    | 73,0%      |
| Control do acceso aos servizos públicos municipais                                                                                                                         | <b>25,3%</b> | 34,0%    | 0,0%  | 0,0%    | 68,5%      |
| Xestión de aparcamentos                                                                                                                                                    | <b>19,8%</b> | 19,2%    | 16,4% | 0,0%    | 47,9%      |
| Xestión de Residuos                                                                                                                                                        | <b>16,3%</b> | 9,6%     | 16,4% | 20,0%   | 31,5%      |
| Outros dispositivos                                                                                                                                                        | <b>13,7%</b> | 0,0%     | 31,9% | 0,0%    | 31,5%      |

Fonte: OSIMGA



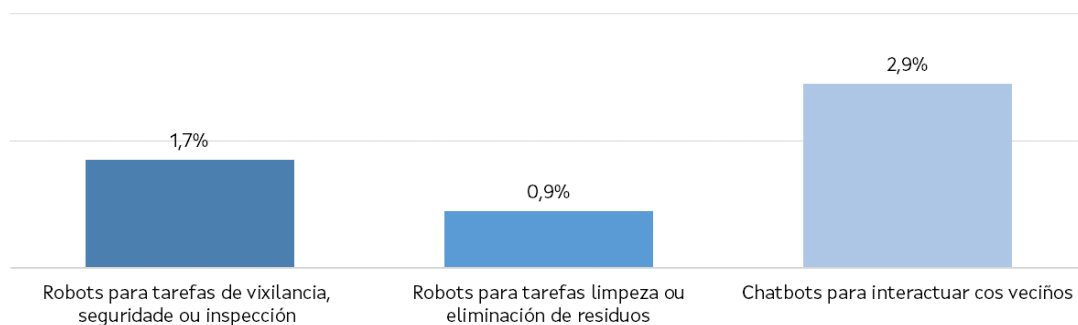
## IV.V. Robótica e Chatbots

Para completar o coñecemento sobre o uso de tecnoloxías disruptivas nos concellos galegos, analizouse tamén o uso de robots para tarefas de vixilancia, para tarefas de limpeza e de chatbots para interactuar cos cidadáns.

Aínda que estas tres tecnoloxías só están levemente instauradas no ámbito da administración dixital local, xa se están empezando a dar os primeiros pasos. Así, no 2021, o 1,7% dos concellos galegos utiliza robots para tarefas de vixilancia e o 2,9% utiliza chatbots.

### G.64. Concellos que utilizan robótica e chatbots

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A presenza destas innovacións tecnolóxicas é máis notoria nos concellos de máis de 50 mil habitantes, onde o 14,3% utilizan robots para tarefas de vixilancia.

O uso de chatbots ten unha maior presenza nos concellos cun volume de poboación de 10.001 a 20.000 habitantes (7,1%).

En canto á provincia, destácase o uso de robots para tarefas de vixilancia e chatbos nos concellos coruñeses, e os robots para tarefas de limpeza e novamente chatbots nos concellos da provincia de Pontevedra.

### C.41 Utilización de robótica e chatbots segundo o estrato poboacional

| (% todos os concellos)                                      |              |                 |              |               |                |                |                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
|                                                             | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
| Robots para tarefas de vixilancia, seguridade ou inspección | <b>1,7%</b>  | 1,1%            | 0,0%         | 5,0%          | 0,0%           | 0,0%           | 14,3%           |
| Robots para tarefas limpeza ou eliminación de residuos      | <b>0,9%</b>  | 0,0%            | 0,0%         | 0,0%          | 4,2%           | 6,7%           | 0,0%            |
| Chatbots para interactuar cos veciños                       | <b>2,9%</b>  | 1,0%            | 1,7%         | 5,9%          | 7,1%           | 6,3%           | 0,0%            |

Fonte: OSIMGA

### C.42 Utilización de robótica e chatbots segundo a provincia

| (% todos os concellos)                                      |              |          |      |         |            |
|-------------------------------------------------------------|--------------|----------|------|---------|------------|
|                                                             | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo | Ourense | Pontevedra |
| Robots para tarefas de vixilancia, seguridade ou inspección | <b>1,7%</b>  | 5,4%     | 0,0% | 0,0%    | 0,0%       |
| Robots para tarefas limpeza ou eliminación de residuos      | <b>0,9%</b>  | 0,0%     | 0,0% | 0,0%    | 4,2%       |
| Chatbots para interactuar cos veciños                       | <b>2,9%</b>  | 5,7%     | 1,9% | 0,0%    | 4,2%       |

Fonte: OSIMGA



# Teletraballo

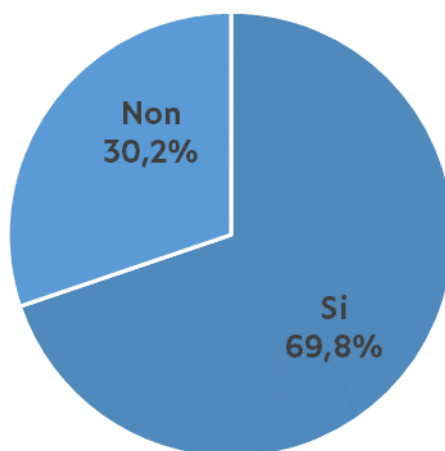
☒ No 2021, o 69,8% dos concellos galegos contaban con empregados/as que teletraballaban.

## V. Teletraballo

No ano 2021, o 69,8% dos concellos galegos contaban con empregados/as que teletraballaban, é dicir, que se conectan cando menos media xornada semanal a sistemas TIC por redes telemáticas externas ao Concello.

### G.65. Concellos con empregados/as teletraballando no ano 2021

(% todos os concellos)



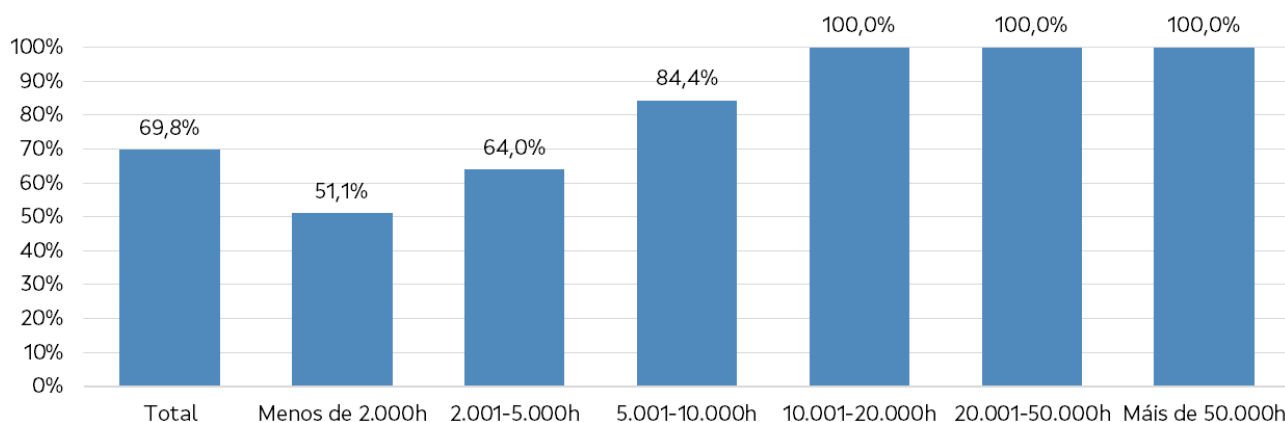
Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o estrato de poboación do municipio e a provincia, a partir dos 10.001 habitantes, todos os concellos contan con algún empregado teletraballando.

Lidera o uso do teletraballo a provincia de Pontevedra, co 94% e seguida a certa distancia da Coruña, co 76,3%.

### G.66. Concellos con empregados/as teletraballando segundo o estrato poboacional

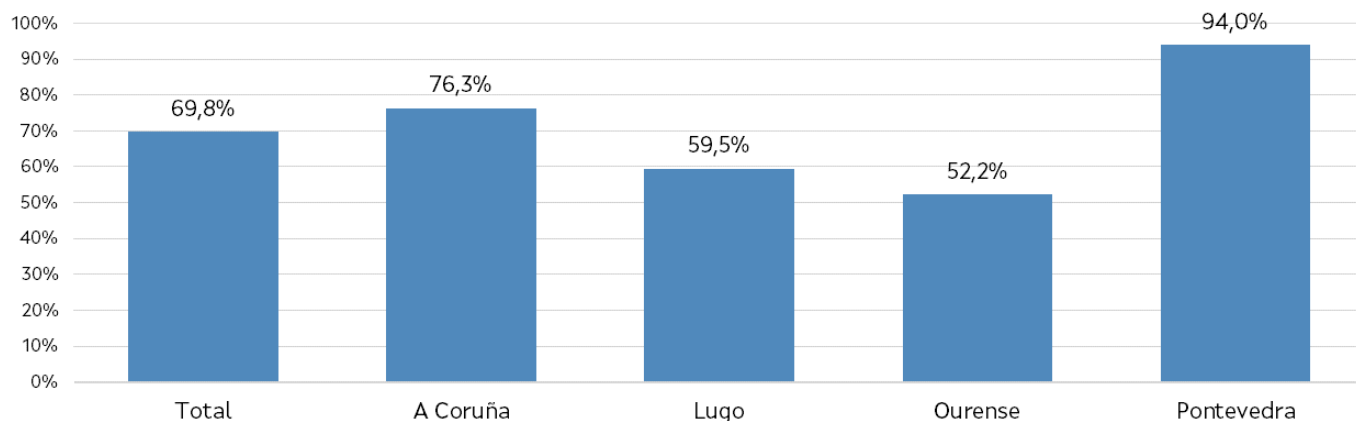
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

### G.67. Concellos con empregados/as teletraballando segundo a provincia

(% todos os concellos)

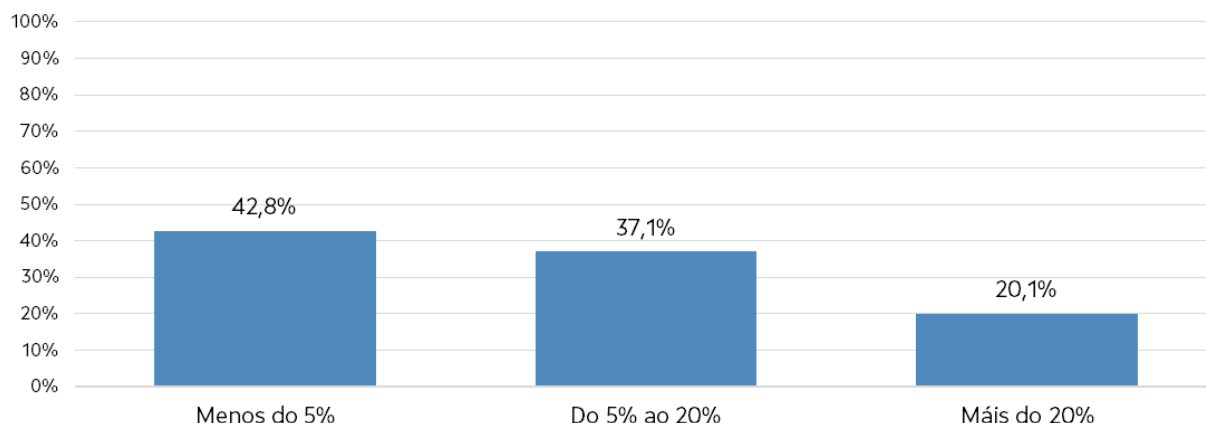


Fonte: OSIMGA

Tendo en conta os concellos que teñen empregados/as que teletraballan, o 42,8% teñen menos do 5% dos seus empregados/as que o fan habitualmente, e só o 20,1% teñen máis dun 20% de persoal que habitualmente teletraballa.

**G.68. Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021**

(% todos os concellos que teñen empregados / as teletraballando)



Fonte: OSIMGA

A presenza de empregados/as teletraballando habitualmente é máis notoria nos concellos de máis de 50 mil habitantes, onde o 57,1% teñen máis do 20% do persoal que teletraballa.

En canto á provincia, destácase o maior volume de persoal que habitualmente teletraballa nos concellos nas provincias de Pontevedra e A Coruña.

**C.43 Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021 segundo o estrato poboacional**

(% todos os concellos que teñen empregados / as teletraballando)

|              | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|--------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Menos do 5%  | 42,8% | 58,7%           | 43,8%        | 36,8%         | 34,6%          | 31,3%          | 14,3%           |
| Do 5% ao 20% | 37,1% | 26,1%           | 40,6%        | 44,7%         | 42,3%          | 37,5%          | 28,6%           |
| Máis do 20%  | 20,1% | 15,2%           | 15,6%        | 18,4%         | 23,1%          | 31,3%          | 57,1%           |

Fonte: OSIMGA

**C.44 Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021  
segundo a provincia**

(% todos os concellos que teñen empregados / as teletraballando)

|              | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|--------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Menos do 5%  | <b>42,8%</b> | 39,9%    | 46,2% | 55,3%   | 34,6%      |
| Do 5% ao 20% | <b>37,1%</b> | 40,4%    | 38,6% | 28,4%   | 38,8%      |
| Máis do 20%  | <b>20,1%</b> | 19,6%    | 15,2% | 16,4%   | 26,6%      |

Fonte: OSIMGA



## Aplicacións internas

- ☑ No ano 2021, a aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos foi a "Xestión de expedientes/tramitación electrónica" co 93%, seguida da "emisión de documentos administrativos electrónicos" cun 92,3%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de "Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica", e "Integración na rede de comunicación das AAPP", ambos cun 85,2%.
- ☑ A "Facturación electrónica"(93,3%), o "Perfil de Contratante" (91,5%) e a "Licitación electrónica" (90,3%) son as aplicacións máis habituais nos concellos galegos.



## VI. Aplicacións internas

A continuación preséntase a análise dos resultados obtidos no apartado de aplicacións internas e melloras que se dividirá en varias seccións. A estrutura da información que se presenta comeza mostrando os datos referidos ao grao de implantación de diversas aplicacións, servizos e actuacións no ámbito da administración dixital, así como as posibles melloras que se poderían aplicar nas mesmas. Finalmente, expóñense as principais problemáticas dos concellos á hora de optimizar o despregue da administración dixital nas súas entidades.

### VI.I. Actuacións, melloras e actuacións prioritarias

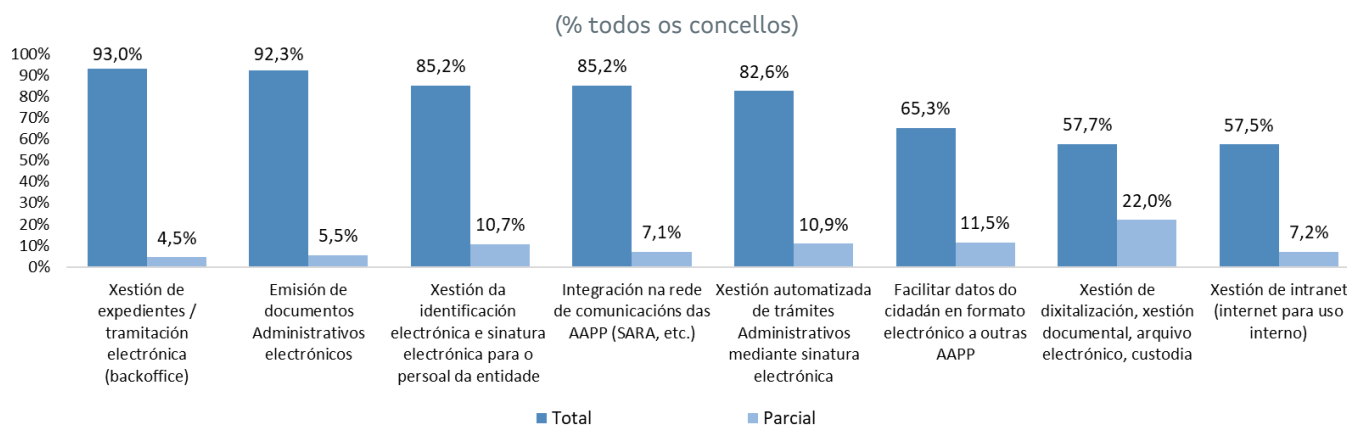
Neste primeiro epígrafe trátase a situación dos concellos segundo a súa relación coas seguintes aplicacións internas de xestión de eAdministración:

- ☒ 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 dixitais.
- ☒ Xestión de intranet (internet para uso interno).
- ☒ Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)

No ano 2021, a aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos foi a "Xestión de expedientes/tramitación electrónica" cun 93%; seguida da "Emisión de documentos administrativos dixitais" co 92,3%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de "Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica" e as "Integración na rede de comunicacións das AAPP", cun 85,2%.

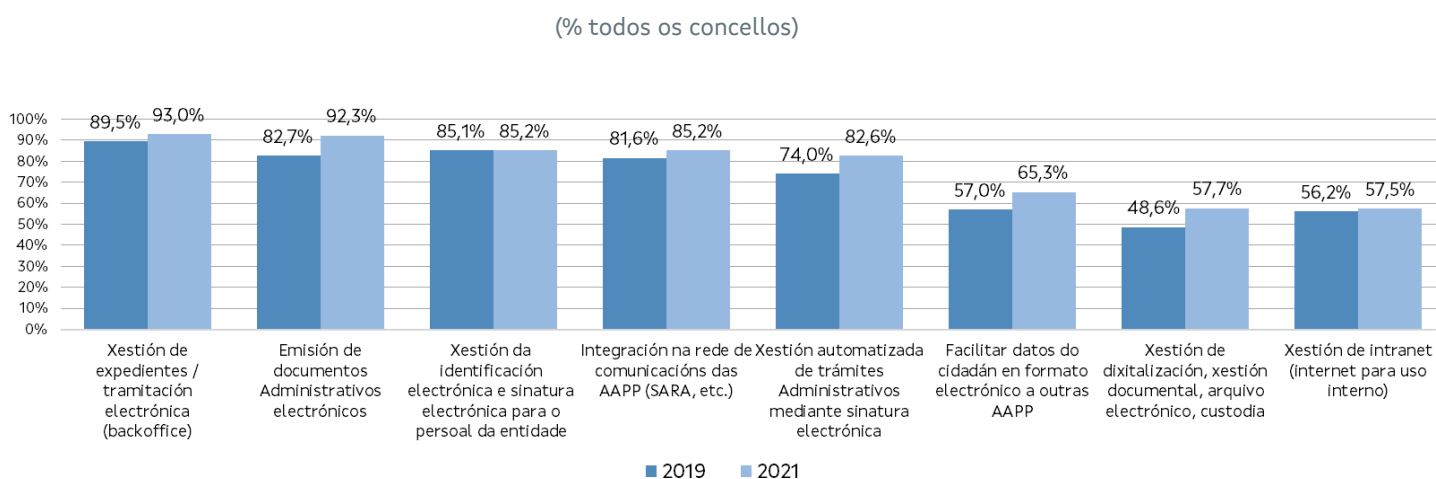
O incremento máis intenso respecto aos datos do ano 2019 obsérvase nas aplicacións "Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia" e " Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP" que teñen un crecemento de 18,7% e 14,6% respectivamente.

### G.69. Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente



Fonte: OSIMGA

### G.70. Concellos que teñen / usan aplicación de xestión interna totalmente. Evolución do indicador



Fonte: OSIMGA

Segundo o estrato de poboación, non sempre os concellos de maior tamaño teñen ou usan máis aplicacións de xestión interna.

Como se aprecia na seguinte táboa, no que se refire ás aplicacións de "Xestión de expedientes", "Emisión de documentos administrativos dixitais" e "Xestión da identificación electrónica", os concellos máis grandes presentan menor uso.

#### C.45 Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo o estrato poboacional

|                                                                                               |              | (% todos os concellos) |                  |                   |                    |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|                                                                                               | <b>Total</b> | Menos de<br>2.000h     | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h |
| Xestión de expedientes /<br>tramitación electrónica (backoffice)                              | <b>93,0%</b> | 92,2%                  | 96,1%            | 91,1%             | 96,4%              | 93,3%              | 71,4%              |
| Emisión de documentos<br>Administrativos electrónicos                                         | <b>92,3%</b> | 97,7%                  | 95,7%            | 92,9%             | 84,0%              | 66,7%              | 66,7%              |
| Xestión da identificación electrónica<br>e sinatura electrónica para o persoal<br>da entidade | <b>85,2%</b> | 90,5%                  | 83,3%            | 83,7%             | 80,0%              | 81,3%              | 71,4%              |
| Integración na rede de<br>comunicacións das AAPP (SARA, etc.)                                 | <b>85,2%</b> | 84,5%                  | 90,5%            | 80,0%             | 92,9%              | 73,3%              | 71,4%              |
| Xestión automatizada de trámites<br>Administrativos mediante sinatura<br>electrónica          | <b>82,6%</b> | 88,0%                  | 87,2%            | 81,8%             | 71,4%              | 62,5%              | 66,7%              |
| Facilitar datos do cidadán en<br>formato electrónico a outras AAPP                            | <b>65,3%</b> | 72,5%                  | 60,5%            | 70,3%             | 47,8%              | 61,5%              | 66,7%              |
| Xestión de dixitalización, xestión<br>documental, arquivo electrónico,<br>custodia            | <b>57,7%</b> | 67,1%                  | 58,7%            | 45,2%             | 48,1%              | 46,7%              | 71,4%              |
| Xestión de intranet (internet para<br>uso interno)                                            | <b>57,5%</b> | 49,2%                  | 65,8%            | 64,9%             | 53,8%              | 50,0%              | 66,7%              |

Fonte: OSIMGA

Por provincias obsérvanse tendencias semellantes no uso das aplicacións, sendo as aplicacións máis empregadas as de "Xestión de expedientes /tramitación electrónica" e "Emisión de documentos administrativos". No uso da primeira aplicación destaca a provincia de Lugo con 93,9% e no uso da segunda destaca a provincia de Ourense cun 95,6%.

#### C.46 Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                                         | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)                           | <b>93,0%</b> | 92,4%    | 93,9% | 92,6%   | 93,6%      |
| Emisión de documentos Administrativos electrónicos                                      | <b>92,3%</b> | 87,8%    | 95,3% | 95,6%   | 91,1%      |
| Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade | <b>85,2%</b> | 80,9%    | 88,4% | 89,6%   | 82,4%      |
| Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)                              | <b>85,2%</b> | 85,4%    | 81,6% | 89,8%   | 82,7%      |
| Xestión automatizada de trámites Administrativos mediante sinatura electrónica          | <b>82,6%</b> | 77,8%    | 86,1% | 86,4%   | 81,1%      |
| Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP                         | <b>65,3%</b> | 61,0%    | 61,2% | 76,3%   | 60,4%      |
| Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia            | <b>57,7%</b> | 41,9%    | 50,3% | 73,4%   | 65,7%      |
| Xestión de intranet (internet para uso interno)                                         | <b>57,5%</b> | 63,2%    | 46,8% | 56,0%   | 59,5%      |

Fonte: OSIMGA

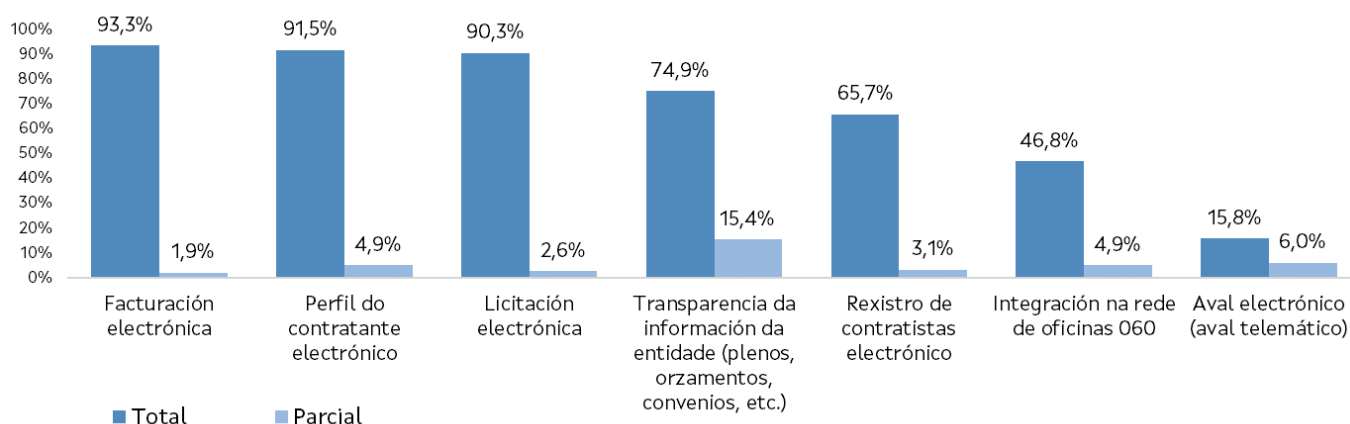
Os seguintes datos refírense á dispoñibilidade dos servizos electrónicos nos concellos galegos:

- ☒ Integración na rede de oficinas 060.
- ☒ 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.).

A “Facturación electrónica” (93,3%), o “Perfil de Contratante” (91,5%) e a “Licitación electrónica” (90,3%) son as aplicacións máis habituais que están dispoñibles nos concellos galegos.

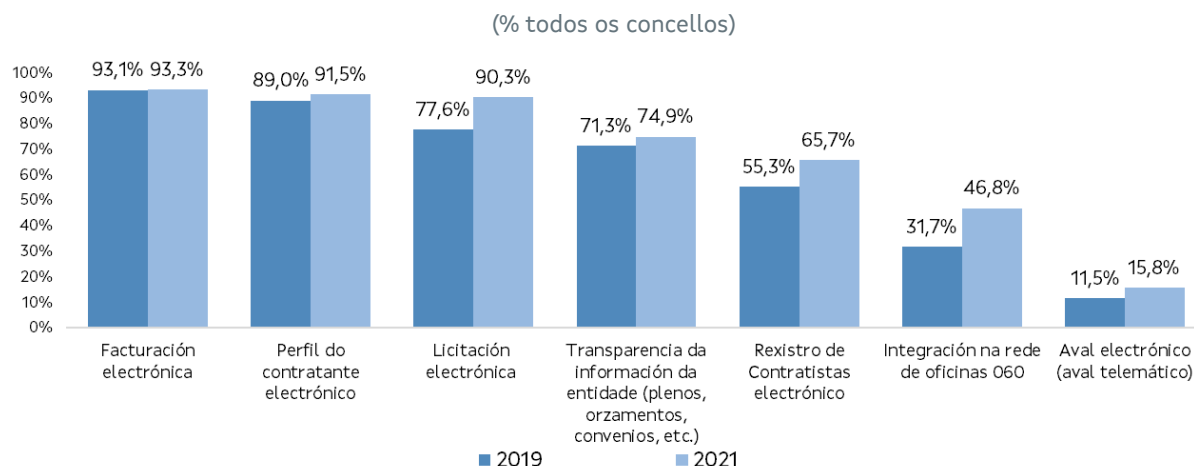
#### G.71. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A gran maioría das aplicacións de administración dixital nas corporacións locais aumentaron a súa presenza nos últimos dous anos, sendo a “Integración na rede de oficinas 060” a que maior crecemento experimentou. De 2019 a 2021 esta aplicación creceu o 47,6%.

**G.72. Concellos que usan a aplicación de servizos electrónicos para os usuarios. 2019-2021. Evolución do indicador**

Fonte: OSIMGA

Case non se aprecian diferencias segundo o tamaño dos municipios. A “facturación electrónica”, o “perfil do contratante” ou a “licitación electrónica” son elementos comúns nos concellos galegos independentemente de seu tamaño.

**C.47 Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo o estrato poboacional**

(% todos os concellos)

|                                                                                | Total | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Facturación electrónica                                                        | 93,3% | 92,0%           | 95,9%        | 95,5%         | 96,4%          | 75,0%          | 100,0%          |
| Perfil do contratante electrónico                                              | 91,5% | 90,1%           | 93,6%        | 97,7%         | 85,2%          | 86,7%          | 83,3%           |
| Licitación electrónica                                                         | 90,3% | 85,7%           | 93,6%        | 95,3%         | 88,9%          | 93,8%          | 85,7%           |
| Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.) | 74,9% | 71,8%           | 70,7%        | 80,5%         | 81,5%          | 73,3%          | 85,7%           |
| Rexistro de contratistas electrónico                                           | 65,7% | 71,0%           | 60,0%        | 73,7%         | 52,2%          | 75,0%          | 40,0%           |
| Integración na rede de oficinas 060                                            | 46,8% | 46,8%           | 43,8%        | 41,9%         | 30,4%          | 33,3%          | 20,0%           |
| Aval electrónico (aval telemático)                                             | 15,8% | 11,4%           | 17,9%        | 24,1%         | 5,6%           | 37,5%          | 0,0%            |

Fonte: OSIMGA

**C.48 Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo a provincia**

(% todos os concellos)

|                                                                                | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Facturación electrónica                                                        | <b>93,3%</b> | 94,7%    | 92,8% | 91,3%   | 94,6%      |
| Perfil do contratante electrónico                                              | <b>91,5%</b> | 94,2%    | 93,0% | 91,7%   | 86,2%      |
| Licitación electrónica                                                         | <b>90,3%</b> | 96,0%    | 81,5% | 88,4%   | 91,7%      |
| Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.) | <b>74,9%</b> | 79,2%    | 66,3% | 76,9%   | 73,4%      |
| Rexistro de contratistas electrónico                                           | <b>65,7%</b> | 64,4%    | 61,0% | 70,9%   | 64,0%      |
| Integración na rede de oficinas 060                                            | <b>46,8%</b> | 45,3%    | 32,1% | 47,8%   | 34,3%      |
| Aval electrónico (aval telemático)                                             | <b>15,8%</b> | 22,8%    | 18,2% | 8,8%    | 10,5%      |

Fonte: OSIMGA

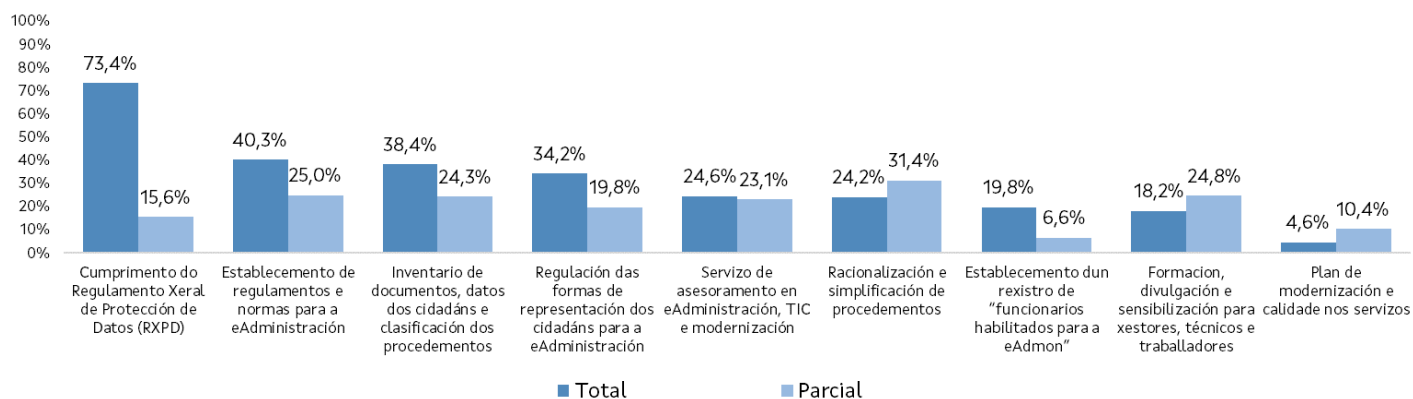
De seguido detállanse as actuacións en materia de organización e xestión do cambio que faciliten a implantación da administración dixital desenvolvidas nos concellos galegos, tales como:

- ☒ Establecemento de regulamentos e normas para a administración dixital.
- ☒ Regulación das formas de representación dos cidadáns para a administración dixital.
- ☒ Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a administración dixital".
- ☒ 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 administración dixital, TIC e modernización.

A aplicación ou servizo máis estendido nos concellos galegos é o cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD) (73,4%).

### G.73. Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA



Respecto ao servizo máis citado, o “Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)”, o 83,3% dos concellos de máis de 50.000 habitantes teno plenamente implantado e todos os estratos de poboación superan o 56%.

#### C.49 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo o estrato poboacional

|                                                                                  |              | (% todos os concellos) |              |               |                |                |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
|                                                                                  | <b>Total</b> | Menos de 2.000h        | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
| Cumprimento do Regulamento Xeral de Protección de Datos (RXPd)                   | <b>73,4%</b> | 83,3%                  | 74,4%        | 69,2%         | 56,0%          | 58,3%          | 83,3%           |
| Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración                   | <b>40,3%</b> | 47,4%                  | 42,4%        | 36,8%         | 32,0%          | 30,8%          | 33,3%           |
| Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos   | <b>38,4%</b> | 36,4%                  | 53,1%        | 28,9%         | 30,0%          | 33,3%          | 60,0%           |
| Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración      | <b>34,2%</b> | 36,0%                  | 25,0%        | 43,2%         | 34,8%          | 33,3%          | 20,0%           |
| Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización                  | <b>24,6%</b> | 18,3%                  | 29,7%        | 35,7%         | 16,7%          | 15,4%          | 25,0%           |
| Racionalización e simplificación de procedementos                                | <b>24,2%</b> | 23,5%                  | 28,1%        | 28,6%         | 9,5%           | 33,3%          | 20,0%           |
| Establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados para a eAdmon”          | <b>19,8%</b> | 11,8%                  | 21,2%        | 23,5%         | 16,0%          | 36,4%          | 60,0%           |
| Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores | <b>18,2%</b> | 16,7%                  | 20,6%        | 16,7%         | 13,6%          | 11,1%          | 75,0%           |
| Plan de modernización e calidade nos servizos                                    | <b>4,6%</b>  | 2,0%                   | 2,9%         | 5,6%          | 0,0%           | 22,2%          | 33,3%           |

Fonte: OSIMGA

**C.50 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo a provincia**

(% todos os concellos)

|                                                                                  | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Cumprimento do Regulamento Xeral de Protección de Datos (RXPDP)                  | <b>73,4%</b> | 73,2%    | 67,0% | 85,7%   | 61,4%      |
| Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración                   | <b>40,3%</b> | 36,3%    | 39,2% | 46,2%   | 40,9%      |
| Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos   | <b>38,4%</b> | 37,5%    | 35,7% | 38,3%   | 42,7%      |
| Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración      | <b>34,2%</b> | 34,0%    | 26,1% | 40,4%   | 34,3%      |
| Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización                  | <b>24,6%</b> | 27,1%    | 20,8% | 24,3%   | 24,4%      |
| Racionalización e simplificación de procedementos                                | <b>24,2%</b> | 25,2%    | 25,6% | 20,6%   | 25,6%      |
| Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"          | <b>19,8%</b> | 21,2%    | 23,5% | 11,6%   | 24,7%      |
| Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores | <b>18,2%</b> | 25,2%    | 13,2% | 14,7%   | 16,2%      |
| Plan de modernización e calidade nos servizos                                    | <b>4,6%</b>  | 9,5%     | 0,0%  | 0,0%    | 6,5%       |

Fonte: OSIMGA

Para completar a análise anterior relativa ás aplicacións internas de xestión e de organización e xestión do cambio, recóllense as necesidades de mellora ou adquisición relacionados coa dixitalización que describen dende os concellos.

Na seguinte páxina amósase a gráfica que indica que as aplicacións "Formación, Divulgación e sensibilización" (28,2%) e "Racionalización e Simplificación de procedementos"(27,8%) son as máis prioritarias respecto ao 2019.

## G.74. Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos na actualidade. Evolución do indicador



Fonte: OSIMGA

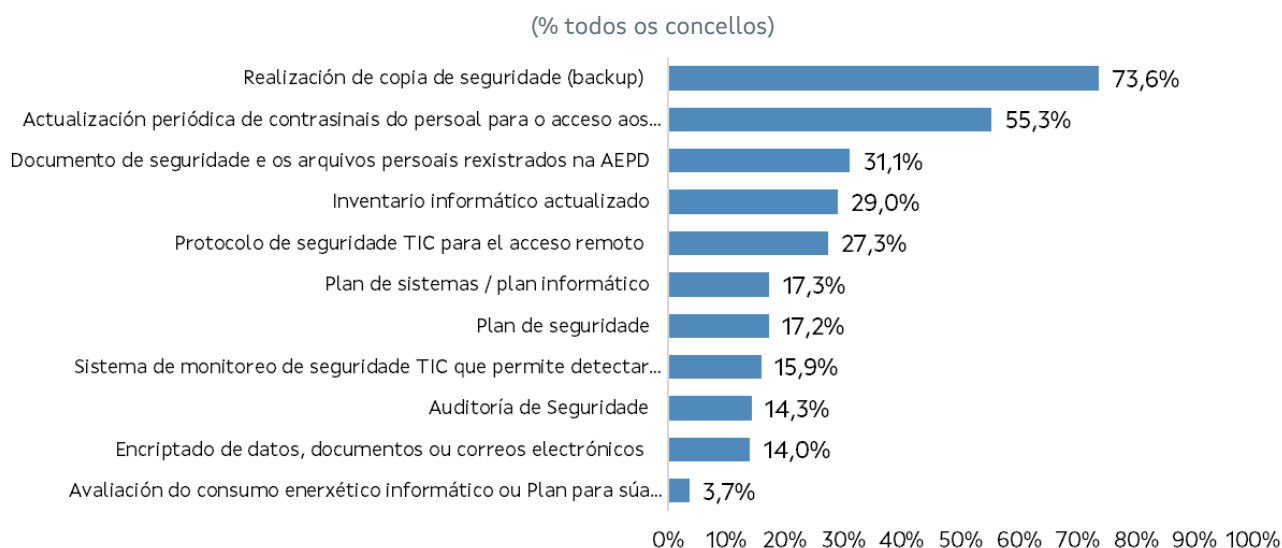
## VI.II. Aplicacións, programas e plataformas informáticas

A continuación, analizarase a situación actual dos concellos en relación ás actividades informáticas desenvolvidas e que se listan a continuación:

- ☒ Inventario informático actualizado.
- ☒ Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD.
- ☒ Plan de sistemas/plan informático.
- ☒ Plan de seguridade.
- ☒ Auditoría de Seguridade.
- ☒ Actualización periódica de contrasinais do persoal para o acceso aos sistemas informáticos.
- ☒ Encriptado de datos, documentos ou correos electrónicos .
- ☒ Realización de copia de seguridade (backup).
- ☒ Sistema de monitoreo de seguridade TIC que permite detectar actividade sospeitosa nos sistemas, diferente ao software antivirus.
- ☒ Protocolo de seguridade TIC para o acceso remoto.
- ☒ Avaliación do consumo enerxético informático ou Plan para a súa redución.

A actividade informática máis común que se desenvolve nas corporacións locais é a relativa ás "Realizacións de copia de seguridade (backup)", actividade realizada polo 73,6% dos concellos galegos, seguida da "Actualización periódica de contrasinais do persoal" (55,3%).

### G.75. Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade



Fonte: OSIMGA

Segundo os estratos de poboación, a totalidade dos municipios de maior poboación (máis de 50 mil habitantes) inclúen nas actividades que desenvolven a "Realización de copia de seguridade", o "Inventario informático actualizado" e un "Protocolo de seguridade TIC para o acceso remoto". Mentres tanto, nos concellos de menor tamaño esta presenza redúcese progresivamente. Aínda así, nos máis pequenos realízanse copias de seguridade no 65% dos casos e tense unha política de renovación periódica de contrasinais do persoal no 47,6%.

### C.51 Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                                                                                                  | <b>Total</b> | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Realización de copia de seguridade (backup)                                                                                      | <b>73,6%</b> | 65,0%              | 71,7%            | 76,5%             | 85,7%              | 100,0%             | 100,0%             |
| Actualización periódica de contrasinais do persoal para o acceso aos sistemas informáticos                                       | <b>55,3%</b> | 47,6%              | 58,3%            | 56,9%             | 57,1%              | 75,0%              | 85,7%              |
| Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD                                                               | <b>31,1%</b> | 25,2%              | 28,3%            | 25,5%             | 53,6%              | 43,8%              | 71,4%              |
| Inventario informático actualizado                                                                                               | <b>29,0%</b> | 19,4%              | 16,7%            | 33,3%             | 50,0%              | 75,0%              | 100,0%             |
| Protocolo de seguridade TIC para el acceso remoto                                                                                | <b>27,3%</b> | 12,6%              | 20,0%            | 31,4%             | 50,0%              | 81,3%              | 100,0%             |
| Plan de sistemas / plan informático                                                                                              | <b>17,3%</b> | 12,6%              | 15,0%            | 19,6%             | 14,3%              | 50,0%              | 42,9%              |
| Plan de seguridade                                                                                                               | <b>17,2%</b> | 11,7%              | 16,7%            | 23,5%             | 21,4%              | 25,0%              | 28,6%              |
| Sistema de monitoreo de seguridade TIC que permite detectar actividade sospeitosa nos sistemas, diferente ao software antivirus. | <b>15,9%</b> | 5,8%               | 10,0%            | 29,4%             | 21,4%              | 43,8%              | 57,1%              |
| Auditoría de Seguridade                                                                                                          | <b>14,3%</b> | 8,7%               | 16,7%            | 13,7%             | 17,9%              | 37,5%              | 14,3%              |
| Encriptado de datos, documentos ou correos electrónicos                                                                          | <b>14,0%</b> | 9,7%               | 15,0%            | 17,6%             | 21,4%              | 6,3%               | 28,6%              |
| Avaliación do consumo enerxético informático ou Plan para súa redución                                                           | <b>3,7%</b>  | 2,9%               | 1,7%             | 5,9%              | 7,1%               | 0,0%               | 14,3%              |

Fonte: OSIMGA

Por provincias, tamén destaca a “Realización de copia de seguridade” na provincia de Pontevedra (89,9%), que supera o 68% en todas as actividades informáticas analizadas.

### C.52 Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                                                                                                  | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Realización de copia de seguridade (backup)                                                                                      | <b>73,6%</b> | 70,1%    | 70,7% | 68,5%   | 89,9%      |
| Actualización periódica de contrasinais do persoal para o acceso aos sistemas informáticos                                       | <b>55,3%</b> | 59,9%    | 57,3% | 47,1%   | 58,6%      |
| Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD                                                               | <b>31,1%</b> | 39,1%    | 30,6% | 28,7%   | 22,4%      |
| Inventario informático actualizado                                                                                               | <b>29,0%</b> | 30,6%    | 24,1% | 22,4%   | 42,0%      |
| Protocolo de seguridade TIC para el acceso remoto                                                                                | <b>27,3%</b> | 26,6%    | 26,3% | 18,9%   | 42,3%      |
| Plan de sistemas / plan informático                                                                                              | <b>17,3%</b> | 19,3%    | 17,5% | 9,9%    | 25,1%      |
| Plan de seguridade                                                                                                               | <b>17,2%</b> | 18,3%    | 15,3% | 12,5%   | 24,6%      |
| Sistema de monitoreo de seguridade TIC que permite detectar actividade sospeitosa nos sistemas, diferente ao software antivirus. | <b>15,9%</b> | 18,8%    | 7,1%  | 12,4%   | 25,7%      |
| Auditoría de Seguridade                                                                                                          | <b>14,3%</b> | 15,7%    | 9,5%  | 11,7%   | 21,1%      |
| Encriptado de datos, documentos ou correos electrónicos                                                                          | <b>14,0%</b> | 16,2%    | 11,6% | 11,2%   | 17,3%      |
| Avaliación do consumo enerxético informático ou Plan para súa redución                                                           | <b>3,7%</b>  | 1,1%     | 5,8%  | 3,7%    | 5,4%       |

Fonte: OSIMGA

## VI.III. Barreiras á Administración dixital

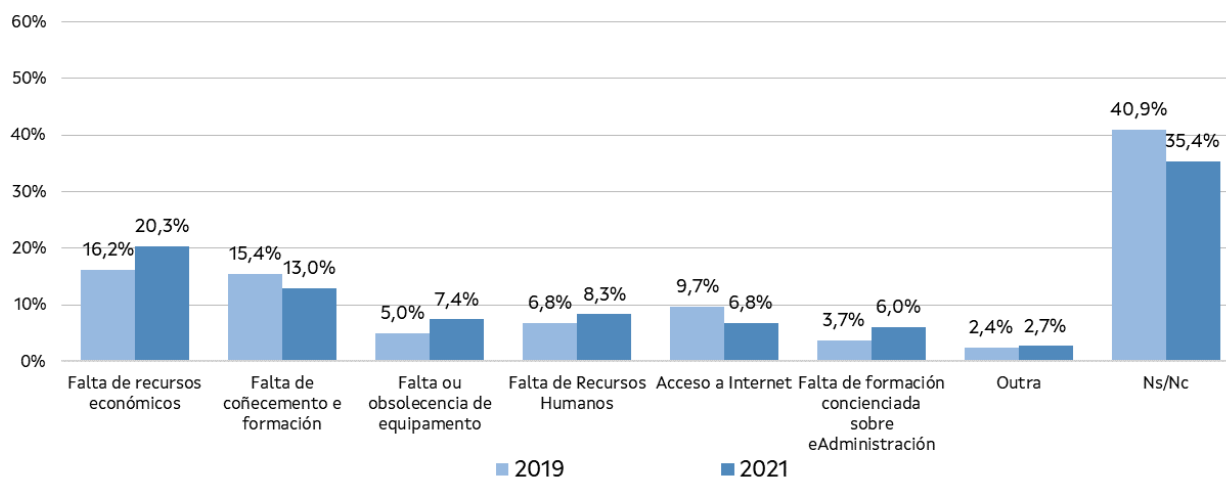
Este apartado detalla as problemáticas que as entidades locais perciben cara á posible mellora da administración dixital no ámbito local. Entre as opción incluídas no cuestionario, destácanse:

- ☒ 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 administración dixital.

No 2021, a principal problemática que sinalan os concellos é a falta de recursos, económicos no 20,3% dos casos e humanos no 13%.

### G.76. Percepción das barreiras á administración dixital. Evolución do indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o volume de poboación do municipio, nos concellos máis grandes cítase a falta de recursos económicos como o principal problema. Nos máis pequenos as causas son múltiples, como a falta de recursos tanto económicos, como o acceso a Internet e a falta de coñecemento e formación.

### C.53 Percepción das barreiras á administración dixital segundo o estrato poboacional

(% todos os concellos)

|                                                       | <b>Total</b> | Menos de 2.000h | 2.001-5.000h | 5.001-10.000h | 10.001-20.000h | 20.001-50.000h | Máis de 50.000h |
|-------------------------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| Falta de recursos económicos                          | <b>20,3%</b> | 17,5%           | 21,7%        | 27,5%         | 14,3%          | 12,5%          | 42,9%           |
| Falta de coñecemento e formación                      | <b>13,0%</b> | 11,7%           | 15,0%        | 7,8%          | 25,0%          | 6,3%           | 14,3%           |
| Falta ou obsolescencia de equipamento                 | <b>7,4%</b>  | 11,7%           | 5,0%         | 3,9%          | 0,0%           | 18,8%          | 0,0%            |
| Falta de recursos humanos                             | <b>8,3%</b>  | 4,9%            | 10,0%        | 5,9%          | 14,3%          | 12,5%          | 28,6%           |
| Acceso a Internet                                     | <b>6,8%</b>  | 11,7%           | 5,0%         | 5,9%          | 0,0%           | 0,0%           | 0,0%            |
| Falta de formación concienciada sobre eAdministración | <b>6,0%</b>  | 5,8%            | 5,0%         | 9,8%          | 7,1%           | 0,0%           | 0,0%            |
| Outras                                                | <b>2,7%</b>  | 1,9%            | 3,3%         | 3,9%          | 3,6%           | 0,0%           | 0,0%            |
| Ns/Nc                                                 | <b>35,4%</b> | 35,0%           | 35,0%        | 35,3%         | 35,7%          | 50,0%          | 14,3%           |

Fonte: OSIMGA

Nos concellos de A Coruña alegan que faltan recursos económicos (24,6%), ao igual que nos de Ourense (21,3%).

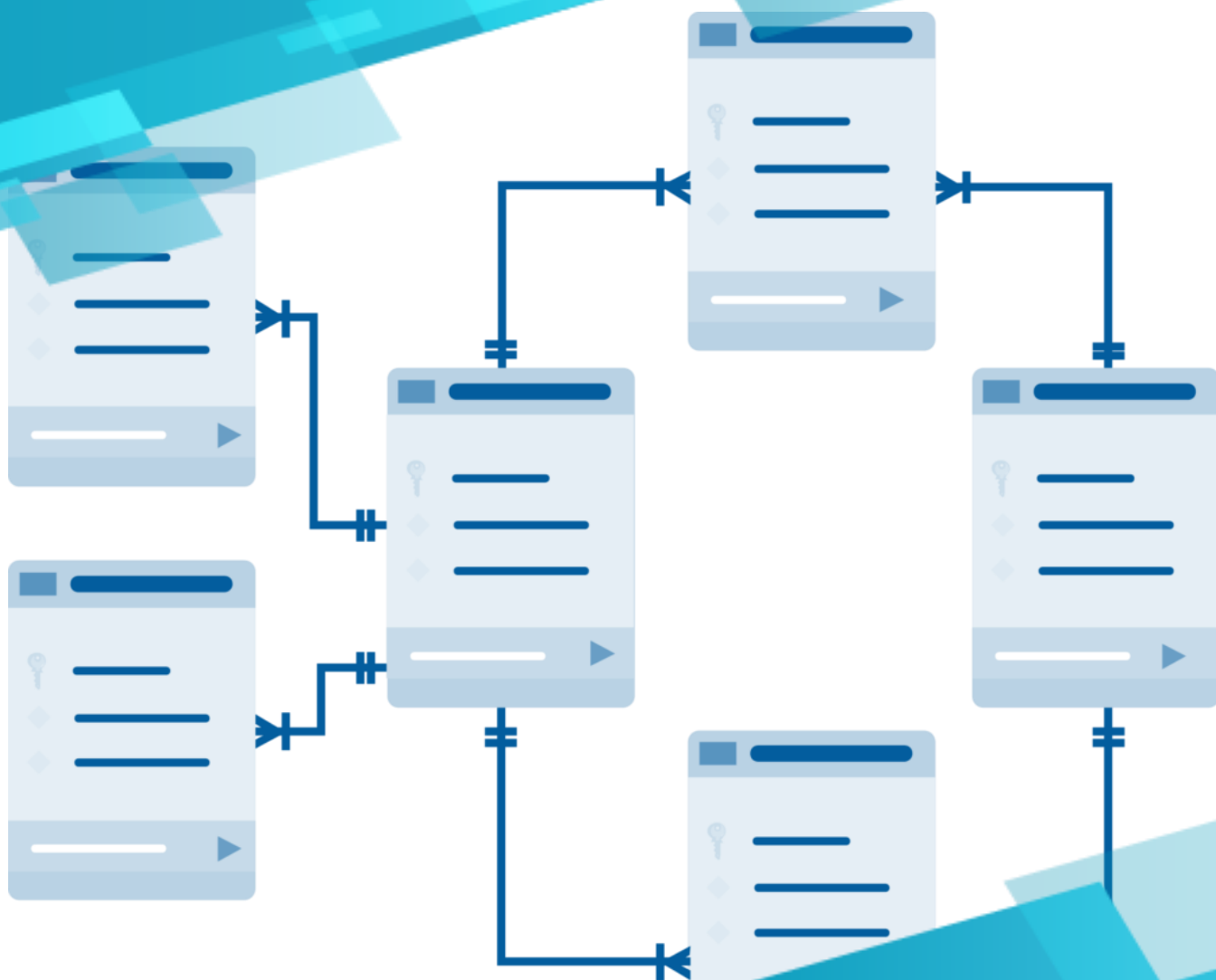
### C.54 Percepción das barreiras á administración dixital segundo a provincia

(% todos os concellos)

|                                                       | <b>Total</b> | A Coruña | Lugo  | Ourense | Pontevedra |
|-------------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------|------------|
| Falta de recursos económicos                          | <b>20,3%</b> | 24,6%    | 17,2% | 21,3%   | 15,4%      |
| Falta de coñecemento e formación                      | <b>13,0%</b> | 13,0%    | 13,9% | 11,9%   | 14,1%      |
| Falta ou obsolescencia de equipamento                 | <b>7,4%</b>  | 2,6%     | 13,0% | 8,9%    | 6,7%       |
| Falta de recursos humanos                             | <b>8,3%</b>  | 13,6%    | 7,4%  | 4,9%    | 6,0%       |
| Acceso a Internet                                     | <b>6,8%</b>  | 7,8%     | 5,4%  | 9,9%    | 1,8%       |
| Falta de formación concienciada sobre eAdministración | <b>6,0%</b>  | 8,6%     | 5,7%  | 5,0%    | 3,9%       |
| Outras                                                | <b>2,7%</b>  | 1,1%     | 4,0%  | 2,5%    | 4,1%       |
| Ns/Nc                                                 | <b>35,4%</b> | 28,6%    | 33,4% | 35,7%   | 48,0%      |

Fonte: OSIMGA





CONCLUSIÓN

## VII. Conclusións

### Servizos electrónicos

#### *Sitio web da entidade*

A práctica totalidade dos Concellos galegos conta cunha páxina web (97,4%) e só nos de menos de 2.000 habitantes non é xa universal.

#### *Sede electrónica e procedementos tramitados*

Nos últimos 4 anos, os concellos con sede electrónica incrementáronse nun 22,7%. No ano 2021 a práctica totalidade (97,3%) dos concellos galegos xa dispoñen dunha sede electrónica

O trámite con maior dispoñibilidade nos concellos con sede electrónica é o “Rexistro electrónico”, cun 99,6%, mentres que o que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o “Pago electrónico: tributos, multas, etc.”, cun 19,4% de implantación total e un 6,4% parcial.

Respecto do ano 2019, incrementáronse a maioría dos servizos das sedes electrónicas dos concellos, especialmente no caso das “Comunicacións administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP” que experimentaron un crecemento do 11,1%, ou a “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites”, que tivo un crecemento do 7,3% durante os últimos dous anos.

Os procedementos máis tramitados polos usuarios dos concellos galegos son “Rexistro de documentos” cun 90,9% e a “Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc.” cun 89,4%.

No 2021, os concellos galegos que contan cun catálogo de procedementos dispoñibles a través de internet acadaron o 66,4%. Destacan sobre todo os concellos que teñen entre 10.001 e 20.000 habitantes (82,1%) fronte ao 56,6% dos concellos cunha poboación que vai desde os 20.001 aos 50.000 habitantes.

#### *Vantaxes da Administración dixital*

O 29% dos concellos suprimiu en 2021 a obriga de achegar algunha documentación (DNI, certificación de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.). Ademais, durante o 2021 un 51,1% dos concellos substituíu por declaracións responsables algunha da documentación que había que achegar.

#### *Comunicacións e participacións da cidadanía*

O correo electrónico é a canle de comunicación máis empregada nos concellos galegos cun 98% (o que supón un crecemento do 1,9% respecto ao 2019).

Destaca o incremento do uso do “Teléfono como servizo telefónico de información unificado”, que aumentou a súa presenza nun 27,8% respecto ao 2019.

As redes sociais son, actualmente, un instrumento esencial que favorece a participación da cidadanía e facilita a comunicación entre o cidadán e a administración. Novamente é Facebook, cun 84,8%, a rede que máis se utiliza nos concellos galegos para a interacción cos cidadáns. É seguida por

Instagram (37%) e Youtube (34,3%), que foi a rede social que máis incrementou a súa presenza nos concellos galegos nos últimos dous anos cun crecemento do 51,8%.

No 2021, a acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de realizar queixas e suxestións dende a Web, presente nun 56,9% de concellos.

O portal de transparencia é un bo indicador de saúde democrática no que os concellos galegos sacan boa nota. No 2021, o 94,7% dos concellos galegos contan cun portal de transparencia, amosando un crecemento 8,9% respecto ao ano 2019. Ademais esta vía de comunicación está presente no 100% dos concellos máis grandes.

### **Equipamentos, aplicacións e programas informáticos**

No ano 2021 as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o "Padrón de habitantes" (100%), a de "Contabilidade" (98,8%) e a de "Rexistro da entidade" (98,5%). A aplicación con maior crecemento nos últimos dous anos foi a "Xestión online de Plenos" que no 2021 obtén un 24,4% o que supón un crecemento do 84,8% respecto ao 2019.

### ***Identificación e certificados dixitais***

O 98,8% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal. O método máis empregado é o "Nome de usuario e clave no ordenador do usuario" (77,8%) seguido do "DNI electrónico, ou certificado dixital" (51,1%).

### **Incidentes de Ciberseguridade**

Só un 4,2% dos concellos sufriron un incidente de ciberseguridade no ano 2021, sendo os concellos de máis de 50 mil habitantes os que máis incidentes sufriron (28,6%).

### **Tecnoloxías Disruptivas**

O 17,6% dos concellos galegos dispoñen de servizos de Cloud Computing.

O 20,9% dos concellos dispoñen de sistemas IoT, principalmente "Medidores intelixentes", o "Control e xestión de alumado público" e o "Control e xestión do rego, subministro de auga ou saneamento".

O uso da análise de Big Data nos concellos de máis de 50.000 habitantes xa supera o 28%.

No 2021, o 1,7% dos concellos galegos utiliza robots para tarefas de vixilancia e o 2,9% utiliza chatbots.

### **Teletraballo**

No ano 2021, o 69,8% dos concellos galegos contan con empregados/as que teletraballan, é dicir, que se conectan, cando menos media xornada semanal ás redes telemáticas externas ao Concello.

### **Actuacións e melloras**

No ano 2021 a aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos foi a "Xestión de expedientes/tramitación electrónica", cun 93%; seguida da "Emisión de documentos administrativos dixitais", cun 92,3%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de "Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica", cun 85,2%.

A "Facturación electrónica"(93,3%), o "Perfil de Contratante" (91,5%) e a "Licitación electrónica" (90,3%), son as aplicacións máis habituais nos concellos galegos.



# METODOLOGÍA

## VIII. 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 número de habitantes:

☒ **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

### VIII.I. Ficha técnica

**Universo:** Todos os concellos galegos no ano 2017 (313 entidades).

**Tamaño da mostra obtida:** 265 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  $\pm 3,74\%$ .

**Tipo de entrevista:** Cuestionario electrónico autoadministrado (Internet).

## VIII.II. Distribución da mostra de estudo

Especificase a distribución dos concellos de Galicia segundo a provincia á que pertencen e o número de habitantes, de acordo cos datos de poboación a 1 de xaneiro de 2021 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e en porcentaxe.

### C.55 Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes.

| Valores absolutos     |                    |                  |                   |                    |                    |                    |            |
|-----------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Estratos de poboación |                    |                  |                   |                    |                    |                    |            |
|                       | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h | Total      |
| A Coruña              | 16                 | 26               | 30                | 10                 | 8                  | 3                  | 93         |
| Lugo                  | 27                 | 28               | 6                 | 5                  | 0                  | 1                  | 67         |
| Ourense               | 69                 | 13               | 5                 | 4                  | 0                  | 1                  | 92         |
| Pontevedra            | 4                  | 19               | 12                | 17                 | 7                  | 2                  | 61         |
| <b>Total</b>          | <b>116</b>         | <b>86</b>        | <b>53</b>         | <b>36</b>          | <b>15</b>          | <b>7</b>           | <b>313</b> |

Fonte: OSIMGA

### C.56 Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes.

| Porcentaxes           |                    |                  |                   |                    |                    |                    |             |
|-----------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|
| Estratos de poboación |                    |                  |                   |                    |                    |                    |             |
|                       | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h | Total       |
| A Coruña              | 5,3%               | 7,6%             | 11,6%             | 3,1%               | 3,1%               | 1,3%               | 32%         |
| Lugo                  | 8,0%               | 8,4%             | 1,8%              | 1,3%               | 0,0%               | 0,4%               | 20%         |
| Ourense               | 22,7%              | 4,0%             | 1,8%              | 1,8%               | 0,0%               | 0,4%               | 31%         |
| Pontevedra            | 0,9%               | 5,3%             | 3,1%              | 4,0%               | 3,1%               | 0,9%               | 17%         |
| <b>Total</b>          | <b>36,9%</b>       | <b>25,3%</b>     | <b>18,3%</b>      | <b>10,2%</b>       | <b>6,2%</b>        | <b>3,0%</b>        | <b>100%</b> |

Fonte: OSIMGA

A mostra obtida foi de 265 concellos, segundo a seguinte distribución por provincia e número de habitantes.

### C.57 Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes.

#### Valores absolutos

Estratos de poboación

|              | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h | <b>Total</b> |
|--------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| A Coruña     | 14                 | 21               | 28                | 8                  | 8                  | 3                  | <b>82</b>    |
| Lugo         | 25                 | 17               | 4                 | 5                  | 0                  | 1                  | <b>52</b>    |
| Ourense      | 59                 | 10               | 6                 | 3                  | 0                  | 1                  | <b>79</b>    |
| Pontevedra   | 5                  | 12               | 13                | 12                 | 8                  | 2                  | <b>52</b>    |
| <b>Total</b> | <b>103</b>         | <b>60</b>        | <b>51</b>         | <b>28</b>          | <b>16</b>          | <b>7</b>           | <b>265</b>   |

Fonte: OSIMGA

### C.58 Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes.

#### Porcentaxes

Estratos de poboación

|              | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h | <b>Total</b> |
|--------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| A Coruña     | 13,6%              | 35,0%            | 54,9%             | 28,6%              | 50,0%              | 42,9%              | <b>30,9%</b> |
| Lugo         | 24,3%              | 28,3%            | 7,8%              | 17,9%              | 0,0%               | 14,3%              | <b>19,6%</b> |
| Ourense      | 57,3%              | 16,7%            | 11,8%             | 10,7%              | 0,0%               | 14,3%              | <b>29,8%</b> |
| Pontevedra   | 4,9%               | 20,0%            | 25,5%             | 42,9%              | 50,0%              | 28,6%              | <b>19,6%</b> |
| <b>Total</b> | <b>38,9%</b>       | <b>22,6%</b>     | <b>19,2%</b>      | <b>10,6%</b>       | <b>6,0%</b>        | <b>2,6%</b>        | <b>100%</b>  |

Fonte: OSIMGA



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.

### C.59 Coeficientes de ponderación aplicados á mostra.

| Valores absolutos     |                    |                  |                   |                    |                    |                    |            |
|-----------------------|--------------------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Estratos de poboación |                    |                  |                   |                    |                    |                    |            |
|                       | Menos de<br>2.000h | 2.001-<br>5.000h | 5.001-<br>10.000h | 10.001-<br>20.000h | 20.001-<br>50.000h | Máis de<br>50.000h | Total      |
| A Coruña              | 1,1                | 1,2              | 1,1               | 1,3                | 1,0                | 1,0                | 1,1        |
| Lugo                  | 1,1                | 1,6              | 1,5               | 1,0                | 0,0                | 1,0                | 1,3        |
| Ourense               | 1,2                | 1,3              | 0,8               | 1,3                | 0,0                | 1,0                | 1,2        |
| Pontevedra            | 0,8                | 1,6              | 0,9               | 1,4                | 0,9                | 1,0                | 1,2        |
| <b>Total</b>          | <b>1,1</b>         | <b>1,4</b>       | <b>1,0</b>        | <b>1,3</b>         | <b>0,9</b>         | <b>1,0</b>         | <b>1,2</b> |

Fonte: OSIMGA

# Índices de gráficas e táboas

## Índice de gráficas

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| G.1. Concellos con sitio web principal / oficial. Evolución do Indicador.....                                                     | 6  |
| G. 2. Concellos con sitio web principal / oficial por estratos de poboación.....                                                  | 7  |
| G. 3. Concellos con sitio web principal / oficial por provincia.....                                                              | 7  |
| G. 4. Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web na actualidade.....                                                   | 8  |
| G. 5. Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. Evolución do indicador .....                                         | 8  |
| G. 6. Concellos con sede electrónica. Evolución do indicador.....                                                                 | 10 |
| G. 7. Concellos con sede electrónica por tamaño .....                                                                             | 11 |
| G. 8. Concellos con sede electrónica por provincia.....                                                                           | 11 |
| G. 9. Elementos da sede electrónica que teñen total ou parcialmente os concellos.....                                             | 12 |
| G. 10. Elementos da sede electrónica que teñen os concellos. Evolución do indicador.....                                          | 13 |
| G. 11. Necesidade de actuacións en elementos da sede electrónica. Evolución do Indicador                                          | 15 |
| G. 12. Previsión das actuacións para o próximo ano. Evolución do Indicador.....                                                   | 16 |
| G. 13. Nivel de interacción medio dos procedementos.....                                                                          | 18 |
| G. 14. Nivel de interacción medio dos procedementos. Evolución do Indicador .....                                                 | 19 |
| G. 15. Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios.....                                                 | 21 |
| G. 16. Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden<br>tramitarse enteiramente de forma dixital ..... | 22 |
| G. 17. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet. Evolución do<br>Indicador .....                         | 24 |
| G. 18. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo estrato<br>poboacional .....                     | 24 |
| G. 19. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo a<br>provincia.....                              | 25 |
| G. 20. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo o estrato poboacional.....                                             | 25 |
| G. 21. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo a provincia.....                                                       | 26 |
| G. 22. Supresión da obriga de aportar documentos. Evolución do Indicador .....                                                    | 26 |
| G. 23. Substitución de documentos por declaracións responsables. Evolución do Indicador                                           | 27 |
| G. 24. Intercambio de datos con outras AAPP.....                                                                                  | 28 |
| G. 25. Canles de comunicación co cidadán. Evolución do Indicador.....                                                             | 30 |
| G. 26. Presenza nas redes sociais. Evolución do Indicador .....                                                                   | 33 |
| G. 27. Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía. Evolución do Indicador.....                                     | 34 |

|                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| G. 28. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia. Evolución do Indicador.....                                                                           | 35 |
| G. 29. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo estrato poboacional .<br>.....                                                                 | 36 |
| G. 30. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo provincia.....                                                                                 | 36 |
| G. 31. Puntos de acceso público á Sociedade da Información. Evolución do Indicador .....                                                                            | 37 |
| G.32. Equipamentos e Sistemas Instalados e funcionando na actualidade .....                                                                                         | 40 |
| G.33. Equipamentos e Sistemas Instalados e funcionando na actualidade. Evolución do<br>Indicador .....                                                              | 41 |
| G.34. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición / utilización de equipamentos e<br>sistemas .....                                                               | 42 |
| G.35. Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de equipamentos e<br>sistemas. Evolución do Indicador .....                                        | 43 |
| G.36. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo o estrato poboacional<br>.....                                                                  | 44 |
| G.37. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo a provincia.....                                                                                | 45 |
| G.38. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles .....                                                                                           | 46 |
| G.39. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles. Evolución do Indicador<br>.....                                                                | 47 |
| G.40. Concellos que dispoñen dalgún método de identificación .....                                                                                                  | 50 |
| G.41. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación no sistema informático da<br>entidade .....                                                         | 50 |
| G.42. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no<br>sistema informático da entidade na actualidade. Evolución do Indicador.....  | 51 |
| G.43. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercitar as súas funcións<br>na actualidade .....                                                | 53 |
| G.44. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercitar as súas funcións<br>na actualidade. Evolución do Indicador .....                        | 53 |
| G.45. Coñecemento da obriga de comunicar os datos que axuden a avaliar o estado da<br>ciberseguridade nas Administracións públicas a través da ferramenta INES..... | 55 |
| G.46. Coñecemento da obriga de comunicar os datos a través da ferramenta INES segundo<br>estrato de poboación.....                                                  | 55 |
| G.47. Coñecemento da obriga de comunicar os datos a través da ferramenta INES segundo<br>provincia.....                                                             | 56 |
| G.48. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES .....                                                                                | 56 |
| G.49. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES segundo<br>estrato poboacional.....                                                  | 57 |
| G.50. Concellos que facilitan datos periodicamente a través da ferramenta INES segundo<br>provincia.....                                                            | 57 |
| G.51. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano.....                                                                                       | 58 |

|                                                                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| G.52. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano segundo estrato poboacional .....                                                     | 58 |
| G.53. Concellos que sufriron incidentes de ciberseguridade no último ano segundo provincia .....                                                               | 59 |
| G.54. Consecuencias dos incidentes de ciberseguridade.....                                                                                                     | 59 |
| G.55. Disposición de servizos de Cloud Computing .....                                                                                                         | 62 |
| G.56. Concellos que dispoñen de servizos de Cloud Computing segundo estrato poboacional .....                                                                  | 63 |
| G.57. Concellos que dispoñen de servizos de Cloud Computing segundo a provincia .....                                                                          | 63 |
| G.58. Servizos de Cloud Computing utilizados a través de Internet.....                                                                                         | 64 |
| G.59. Concellos que realizan análise de Big Data .....                                                                                                         | 66 |
| G.60. Concellos que utilizan sistemas ou dispositivos interconectados que poidan ser monitorizados ou controlados remotamente a través de Internet (IoT) ..... | 67 |
| G.61. Concellos que utilizan sistemas de IoT segundo estrato de poboación .....                                                                                | 68 |
| G.62. Concellos que utilizan sistemas de IoT segundo provincia.....                                                                                            | 68 |
| G.63. Dispositivos IoT utilizados polos concellos.....                                                                                                         | 69 |
| G.64. Concellos que utilizan robótica e chatbots.....                                                                                                          | 71 |
| G.65. Concellos con empregados/as teletraballando no ano 2021 .....                                                                                            | 74 |
| G.66. Concellos con empregados/as teletraballando segundo o estrato poboacional .....                                                                          | 75 |
| G.67. Concellos con empregados/as teletraballando segundo a provincia.....                                                                                     | 75 |
| G.68. Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021.....                                                                             | 76 |
| G.69. Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente ....                                                                     | 80 |
| G.70. Concellos que teñen / usan aplicación de xestión interna totalmente. Evolución do indicador.....                                                         | 80 |
| G.71. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente .....                                             | 83 |
| G.72. Concellos que usan a aplicación de servizos electrónicos para os usuarios. 2019-2021. Evolución do indicador .....                                       | 84 |
| G.73. Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio .....                                                           | 86 |
| G.74. Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos na actualidade. Evolución do indicador .....                                  | 89 |
| G.75. Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade .....                                                                                 | 90 |
| G.76. Percepción das barreiras á administración dixital. Evolución do indicador .....                                                                          | 93 |

## Índice de táboas

|                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| C.1 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo o estrato poboacional .....                                                           | 9  |
| C.2 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo a provincia....                                                                       | 9  |
| C.3 Servizos da sede electrónica que teñen os concellos por estrato poboacional .....                                                                            | 14 |
| C.4 Servizos da sede electrónica que teñen/usan os concellos por provincia.....                                                                                  | 14 |
| C.5 . Nivel de información – Interacción electrónica media dos procedementos segundo o estrato poboacional.....                                                  | 19 |
| C.6 . Nivel de información – Interacción electrónica media dos procedementos segundo a provincia.....                                                            | 20 |
| C.7 . Niveis de información electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....                                                    | 20 |
| C.8 Porcentaxe dos procedementos e trámites realizados a través de Internet no último ano .....                                                                  | 22 |
| C.9 Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden tramitarse enteiramente de forma dixital segundo estrato poboacional .....          | 23 |
| C.10 Trámites Dispoñible para os cidadáns, empresas e organizacións que poden tramitarse enteiramente de forma dixital segundo provincia .....                   | 23 |
| C.11 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato poboacional ..... | 27 |
| C.12 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato poboacional ..... | 27 |
| C.13 Intercambio de datos con outras AAPP segundo o estrato poboacional .....                                                                                    | 28 |
| C.14 Intercambio de datos con outras AAPP segundo a provincia .....                                                                                              | 29 |
| C.15 Canles de comunicación co cidadán segundo o estrato poboacional .....                                                                                       | 31 |
| C.16 Canles de comunicación co cidadán segundo a provincia .....                                                                                                 | 32 |
| C.17 Presenza nas redes sociais segundo o estrato poboacional .....                                                                                              | 33 |
| C.18 Presenza nas redes sociais segundo a provincia .....                                                                                                        | 33 |
| C.19 Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo o estrato poboacional.....                                                                | 34 |
| C.20 Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo a provincia .....                                                                         | 35 |
| C.21 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato poboacional .....                                                                     | 38 |
| C.22 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia.....                                                                                | 38 |

|      |                                                                                                                                                   |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| C.23 | Equipamentos e Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo o estrato poboacional.....                                                | 41 |
| C.24 | Equipamentos e Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo a provincia.....                                                          | 42 |
| C.25 | Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utlización de equipamentos e sistemas segundo o estrato poboacional .....                          | 43 |
| C.26 | Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utlización de equipamentos e sistemas segundo a provincia .....                                    | 44 |
| C.27 | Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo o estrato poboacional .....                                                  | 48 |
| C.28 | Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo a provincia. ....                                                            | 49 |
| C.29 | Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo o estrato poboacional ..... | 52 |
| C.30 | Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo a provincia.....            | 52 |
| C.31 | Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercitar as súas funcións segundo o estrato poboacional .....                        | 54 |
| C.32 | Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercitar as súas funcións segundo a provincia .....                                  | 54 |
| C.33 | Valoración media do nivel de coñecemento que teñen as persoas da entidade acerca de ciberseguridade segundo o estrato de poboación .....          | 60 |
| C.34 | Valoración media do nivel de coñecemento que teñen as persoas da entidade acerca de ciberseguridade segundo a provincia .....                     | 60 |
| C.35 | Servizos de Cloud Computing utilizados segundo o estrato poboacional .....                                                                        | 64 |
| C.36 | Servizos de Cloud Computing utilizados segundo a provincia .....                                                                                  | 65 |
| C.37 | Fontes de Big Data utilizadas segundo o estrato poboacional .....                                                                                 | 66 |
| C.38 | Fontes de Big Data utilizadas segundo a provincia .....                                                                                           | 66 |
| C.39 | Dispositivos IoT utilizadas segundo o estrato poboacional.....                                                                                    | 70 |
| C.40 | Dispositivos IoT utilizados segundo a provincia.....                                                                                              | 70 |
| C.41 | Utilización de robótica e chatbots segundo o estrato poboacional .....                                                                            | 72 |
| C.42 | Utilización de robótica e chatbots segundo a provincia .....                                                                                      | 72 |
| C.43 | Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021 segundo o estrato poboacional .....                                       | 76 |
| C.44 | Porcentaxe de empregados/as que teletraballan habitualmente no ano 2021 segundo a provincia .....                                                 | 77 |
| C.45 | Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo o estrato poboacional .....                                                     | 81 |

|      |                                                                                                                                   |     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| C.46 | Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo a provincia .....                                               | 82  |
| C.47 | Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo o estrato poboacional .....   | 84  |
| C.48 | Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo a provincia .....             | 85  |
| C.49 | Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo o estrato poboacional..... | 87  |
| C.50 | Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo a provincia.....           | 88  |
| C.51 | Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo o estrato poboacional.....                             | 91  |
| C.52 | Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo a provincia.....                                       | 92  |
| C.53 | Percepción das barreiras á administración dixital segundo o estrato poboacional                                                   | 94  |
| C.54 | Percepción das barreiras á administración dixital segundo a provincia .....                                                       | 94  |
| C.55 | Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes... ..                                              | 102 |
| C.56 | Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes... ..                                              | 102 |
| C.57 | Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes... ..                                              | 103 |
| C.58 | Distribución do número de concellos segunda a provincia e número de habitantes... ..                                              | 103 |
| C.59 | Coeficientes de ponderación aplicados á mostra. ....                                                                              | 104 |



AXENCIA PARA A  
MODERNIZACIÓN  
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO  
DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN  
E A MODERNIZACIÓN DE GALICIA



Xacobeo 21·22