



A Administración electrónica nos concellos de Galicia

Edición 2014

XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2014

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0.

Recoñecemento – Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.gl>

A Administración electrónica nos concellos de Galicia

Edición 2014

Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia



Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Santiago de Compostela

2014

Este informe presenta os resultados obtidos da enquisa sobre a Administración electrónica nos concellos de Galicia relativa ao ano 2013.

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 da mesma Amtega.

O proxecto está incluído dentro das iniciativas impulsadas pola Axenda Dixital 2014.gal, a estratexia do Goberno galego en materia de Sociedade da Información, co obxectivo de maximizar o potencial social e económico das tecnoloxías da información e a comunicación como peza clave que axude a converter a economía actual nunha economía intelixente, sustentable e integradora, cun alto nivel de emprego, cohesión social e territorial.

Ademais a súa realización e publicación de resultados están incluídos no Plan Galego de Estatísticas 2012-2016, tendo carácter bianual.

Índice de contidos

1	Introdución	6
2	Servizos electrónicos.....	8
2.1	Sitio web da entidade	9
2.2	Sede electrónica na entidade.....	14
2.3	Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	21
2.4	Comunicacións e participación da cidadanía	34
2.5	Puntos de acceso público á Sociedade da Información	38
3	Equipamentos, aplicacións e programas informáticos	41
3.1	Equipamento informático e de comunicacións	42
3.2	Aplicacións, programas e plataformas informáticas	47
3.2	Identificación e certificados dixitais	53
3.3	Recursos humanos	56
4	Actuacións e melloras	58
4.1	Actuacións, melloras e actuacións prioritarias	59
4.2	Actividades informáticas	77
4.3	Barreiras á Administración electrónica	79
5	Análise DAFO.....	80
6	Conclusións principais.....	83
7	Metodoloxía.....	89
7.1	Ficha técnica.....	90
7.2	Distribución da mostra de estudo.....	91
8	Anexo	94



1 Introducción

1.1 Introducción

O obxectivo do informe que se presenta a continuación é analizar a situación e evolución da administración electrónica nos concellos de Galicia relativa ao ano 2013, comparativamente cos datos obtidos en anteriores edicións da investigación.

O Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), adscrito á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), foi o encargado de elaborar o cuestionario da enquisa e supervisar a recollida e análise dos datos das enquisas sobre a administración electrónica nos concellos de Galicia.

Para o cumprimento da enquisa electrónica dispúxose dun formulario electrónico que constaba dun único módulo, no que se incluía a solicitude de información relativa á dispoñibilidade de equipamento informático e de comunicacións, uso de aplicacións e plataformas da eAdministración e certificados dixitais.

Participaron un total de 205 concellos, subministrando a información necesaria para a elaboración deste informe.

Na enquisa tamén se examinaba a estado de desenvolvemento dos procedementos e trámites proporcionados polos concellos a través de Internet e as canles de comunicación para facilitar a participación da cidadanía a través de medios electrónicos.

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



2 Servicios electrónicos

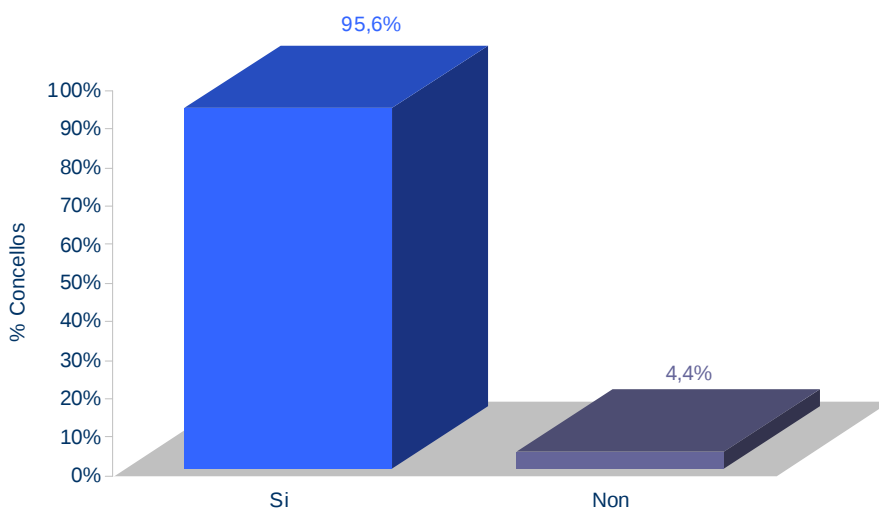
A presentación dos resultados desta análise sobre os servizos electrónicos nos concellos de Galicia distribúese en distintos apartados. En primeiro lugar preséntanse os datos principais sobre a existencia de páxina web na entidade e as características da mesma.

A continuación, preséntase a información relativa á sede electrónica, os procedementos e trámites proporcionados a través de Internet, comunicacións e participación da cidadanía e puntos de acceso á Sociedade da Información.

2.1 Sitio web da entidade

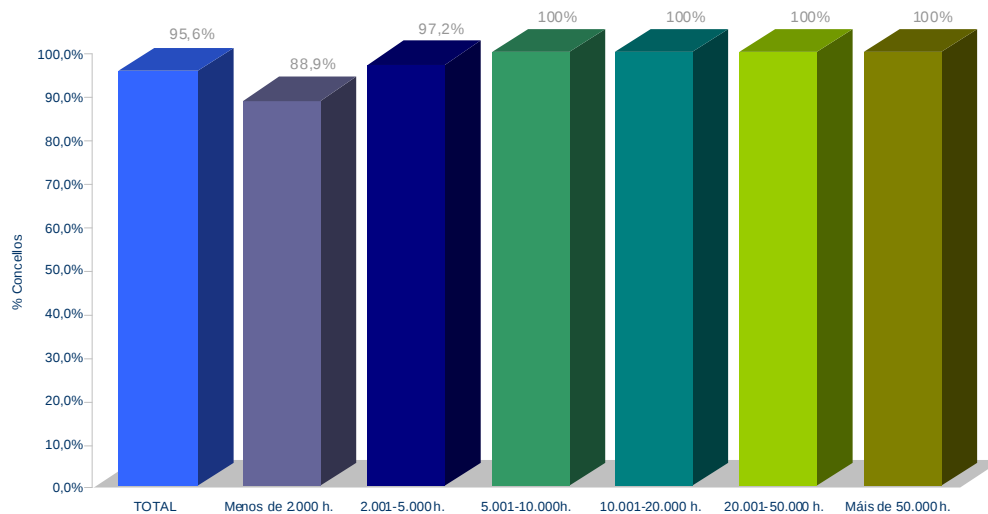
O primeiro aspecto analizado foi a información referida á páxina web, á dispoñibilidade e os mecanismos de acceso no seu caso á información, independentemente da sede electrónica que se analiza máis adiante. Neste sentido, adiantar que a páxina web oficial é o elemento base de información ao cidadán e tamén da soporte de acceso ás aplicacións de administración electrónica proporcionadas polos concellos.

Cómpre salientar que a maioría dos concellos enquisados, un 95,6%, dispoñen dunha páxina web oficial, valor que chega á totalidade dos de máis de 5.000 habitantes. En estratos de poboación inferiores, as porcentaxes sitúanse nun 88,9% para concellos con menos de 2.000 habitantes e nun 97,2% en concellos de entre 2.001 e 5.000 habitantes.



Base: Todos os concellos

Figura 1 Concellos con sitio web principal/ oficial



Base: Todos os concellos

Figura 2 Concellos con sitio web principal/oficial por estratos de poboación

Por provincias, o total dos concellos enquisados das provincias de A Coruña, Lugo e Pontevedra dispoñen dun sitio web, mentres que nos concellos de Ourense o valor medio acadado foi do 86.8%.

	Provincia				Total
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	
Sí	100%	100%	86,8%	100%	95,6%
Non	0,0	0,0%	13,2%	0,0%	4,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Base: Todos os concellos

Táboa 1 Concellos con sitio web principal/oficial. Táboa por provincia

Atendendo á evolución temporal, evidénciase un mantemento xeral dos valores acadados no ano 2011, tanto nos concellos de máis de 5.000 habitantes que acadan o 100% como nos de menos de 5.000 onde se obtén un valor lixeiramente superior. Con isto, o valor

global do conxunto de concellos enquisados, logo do crecemento dos primeiros anos nos que se realizou esta enquisa, 2007 e 2010, o valor mantense estable.

Outra característica importante referida á páxina web foi o sistema de aloxamento da páxina, resultando que o 27,8% a teñen nun servidor dunha Administración ou entidade pública.

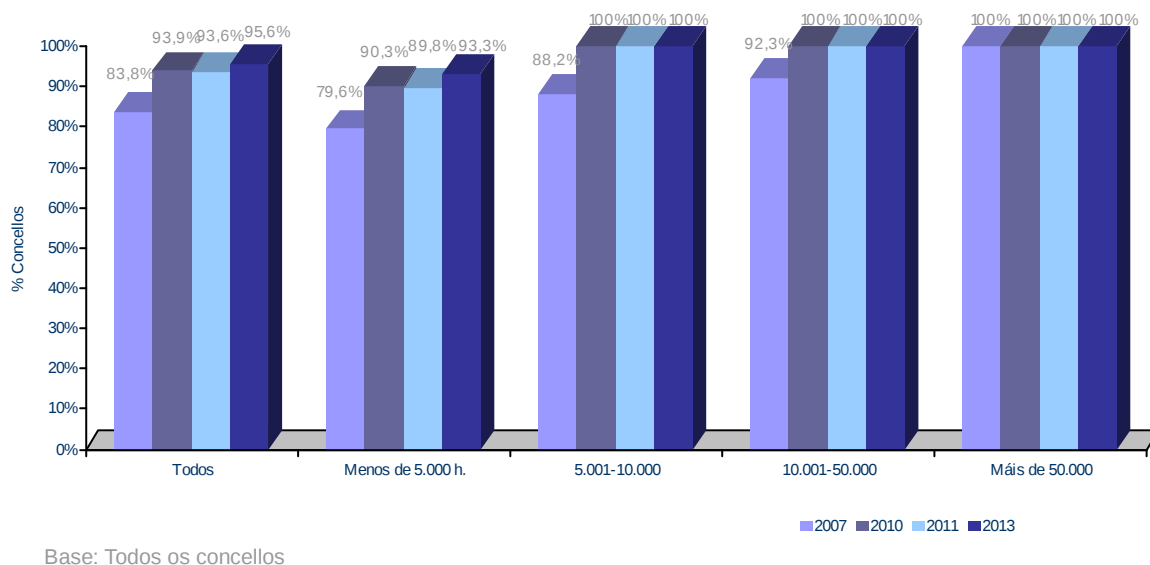


Figura 3 Evolución dos concellos con sitio web por estratos de poboación. 2007-2013

Nos concellos que dispoñían de páxina web, examináronse dúas características: por un lado a accesibilidade, definida como a medida da facilidade de acceso dos cidadáns, incluíndo os que teñen algún tipo de discapacidade e os maiores, de forma que poidan acceder á información e aos servizos electrónicos deste portal e navegar polos seus contidos, para o que se deben seguir unhas pautas definidas por organismos internacionais. Por outra banda, os sistemas de identificación de acceso, cando son precisos.

Con respecto á accesibilidade, o 47,3% dos concellos que dispoñen de sitio web cumpren algún estándar de accesibilidade, xa sexan as Pautas de Accesibilidade ao Contido na Web (WCAG 2.0), a Iniciativa de Accesibilidade Web (WAI) ou World Wide Web Consortium (W3C). No caso dos concellos con máis de 50.000 habitantes esta porcentaxe alcanza o 100%. En termos xerais, recóllese unha subida de 4,8 puntos respecto ao valor obtido no ano 2011.

No referido aos diferentes mecanismos para identificar e autenticar aos visitantes dun sitio web co obxecto de asegurar as xestións a través de Internet, preguntouse pola existencia de: introdución do nome e clave, código PIN ou o certificado dixital, entre outros.

Os datos dos concellos enquisados mostran que o sistema máis amplamente empregado é o de identificación por certificado dixital, que vendo sendo usado polo 20,0% dos concellos, seguido da identificación e autenticación mediante un nome e clave, ou ben código PIN, no 12,7% dos concellos.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Por nome e clave, ou cun código PIN	7,9%	7,0%	18,2%	22,7%	18,2%	60,0%	12,7%
Por certificado dixital	6,3%	14,1%	33,3%	27,3%	45,5%	100,0%	20,0%
Outro método	1,6%	2,8%	6,1%	4,5%	0,0%	20,0%	3,4%
Non se identifican os visitantes	55,6%	76,1%	60,6%	50,0%	45,5%	20,0%	61,5%

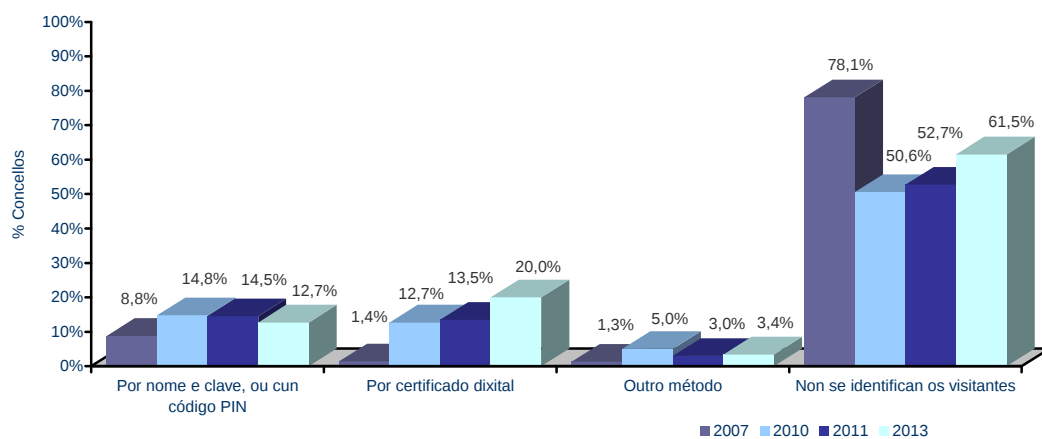
Base: Todos os concellos

Táboa 2 Concellos con mecanismos de identificación e autenticación dos visitantes do sitio web. Táboa por estratos de poboación

Os valores da táboa evidencian unha gran diferenza segundo os estratos de poboación dos concellos. Deste modo, as porcentaxes de concellos con métodos de autenticación e identificación dos visitantes na web increméntanse notablemente segundo aumenta o número de habitantes do concello.

Atendendo á evolución temporal, o emprego do certificado dixital como mecanismo para a autenticación dos visitantes na web é o único no que existe un crecemento respecto a anos anteriores, acadando unha porcentaxe do 20,0%; fronte ao 13,5% do ano 2011. O

emprego de nome e clave, ou código pin presenta un lixeiro descenso respecto ó ano 2011, cun 12,7% dos concellos que o empregan.



Base: Todos os concellos

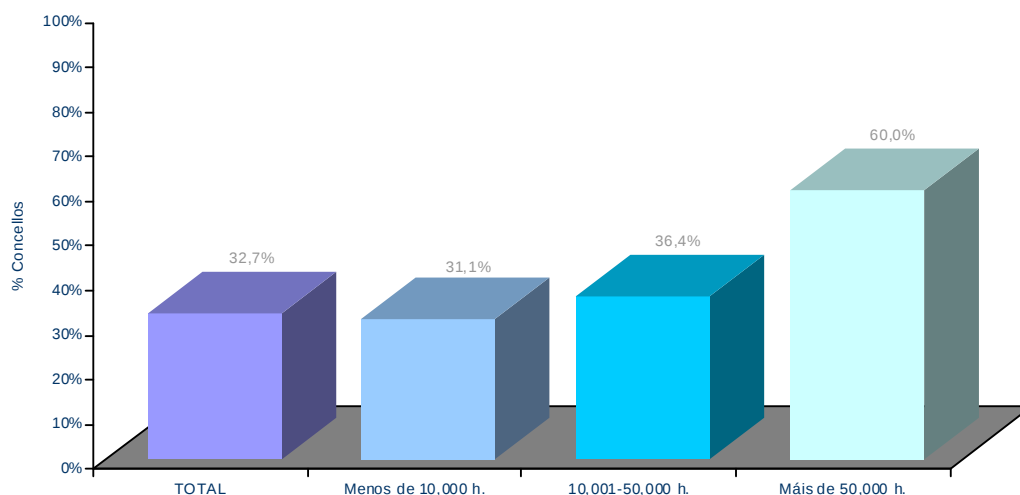
Figura 4 Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. 2007-2013

2.2 Sede electrónica na entidade

O segundo aspecto que se analiza neste estudo é a existencia dunha sede electrónica nos concellos galegos. A sede electrónica do Concello é o enderezo electrónico a través do cal os cidadáns acceden á información, servizos e trámites electrónicos ao tempo que o organismo titular da sede garante responsablemente a integridade, veracidade e actualización da información e servizos.

A sede electrónica é unha prolongación da oficina administrativa tradicional, accesible dende calquera ordenador con conexión á Internet e dispoñible para que a cidadanía poida realizar os seus trámites as 24 horas dos 365 días do ano. Unha administración sempre aberta.

Dos concellos galegos que tiñan sitio web no 2013 o 32,7% dispoñían de sede electrónica. Por estratos de poboación a porcentaxe máis elevada de concellos con sede electrónica está no rango de máis de 50.000 habitantes, co 60,0%; seguido polo rango de concellos entre 10.001 - 50.000 habitantes, co 36,4%.



Base: Concellos con sitio web

Figura 5 Concellos con sede electrónica por estratos de poboación

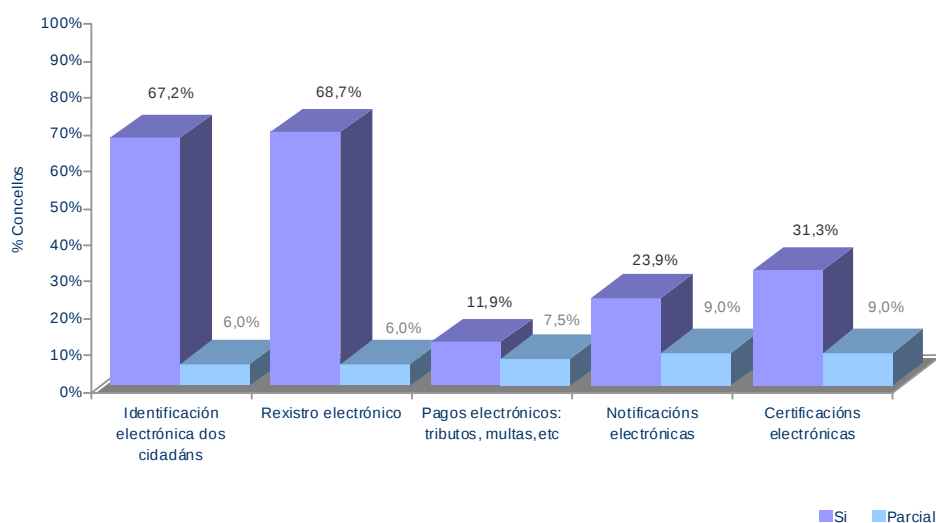
A existencia dunha sede electrónica ten como orixe a necesidade de impulsar certos servizos electrónicos para os cidadáns, polo que se analizaron os seguintes elementos:

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

Dos dez elementos examinados, o máis implantado é o “Rexistro electrónico” cun 68,7% dos concellos, seguido da “Identificación electrónica da cidadanía” cun 67,2%.

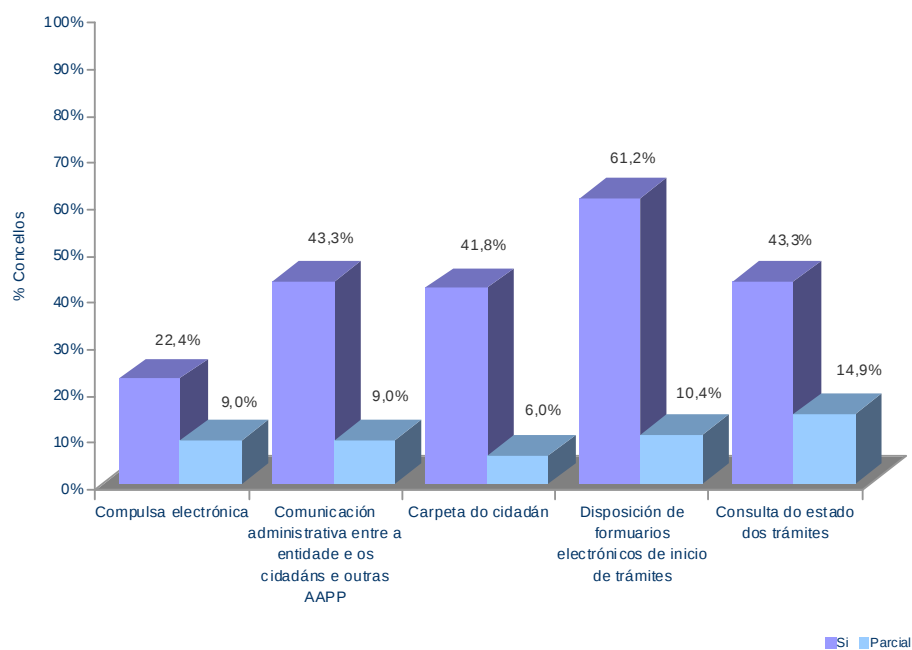
Así mesmo, cabe destacar a expansión que se está a facer nos concellos para a súa implantación, xa que existen moitos casos con aplicacións con presenza parcial (en fase de desenvolvemento, en probas ou sen un uso real). Neste grupo, a maior porcentaxe corresponde á “Consulta do estado dos trámites” cun 14,9% e “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites” cun 10,4%.

O pago electrónico é, pola contra, o sistema menos implementado, presente no 11,9% dos concellos participantes na investigación.



Base: Concellos con sede electrónica

Figura 6 Concellos que teñen/usan total ou parcialmente elementos da sede electrónica



Base: Concellos con sede electrónica

Figura 7 Concellos que teñen/usan total ou parcialmente elementos da sede electrónica

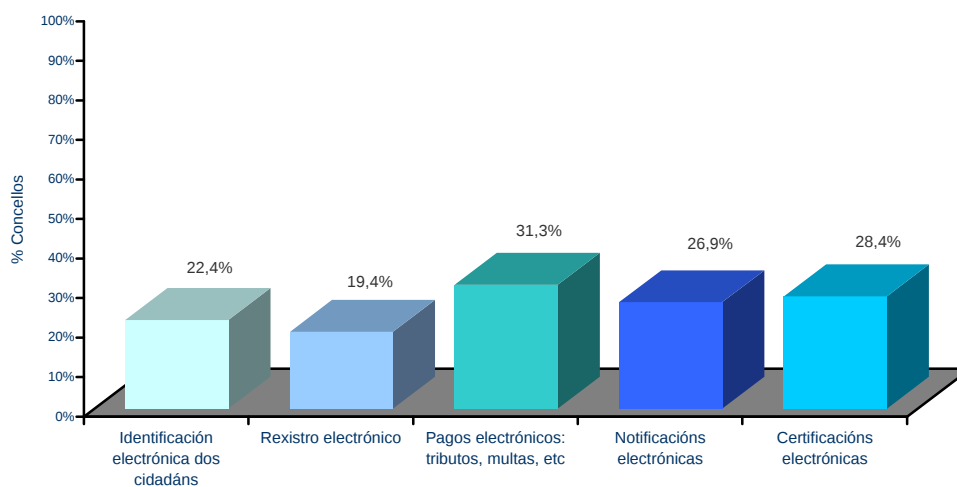
Da análise por estrato de poboación obsérvase que todos os concellos de máis de 20.000 habitantes dispoñen de “Identificación electrónica da cidadanía” e de “Rexistro electrónico”.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Identificación electrónica dos cidadáns	52,9%	52,2%	83,3%	85,7%	100,0%	100,0%	67,2%
Rexistro electrónico	58,8%	60,9%	75,0%	85,7%	100,0%	66,7%	68,7%
Pagos electrónicos	11,8%	0,0%	8,3%	14,3%	20,0%	100,0%	11,9%
Notificacións electrónicas	35,3%	17,4%	8,3%	28,6%	60,0%	0,0%	23,9%
Certificacións electrónicas	23,5 %	34,8%	25,0%	57,1%	20,0%	33,3%	31,3%
Compulsa electrónica	17,6%	21,7%	25,0%	42,9%	20,0%	0,0%	22,4%
Comunicacións-e administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	35,3%	39,1%	41,7%	57,1%	80,0%	33,3%	43,3%
Carpeta do cidadán	41,2%	34,8%	33,3%	42,9%	60,0%	100,0%	41,8%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	41,2%	52,2%	83,3%	71,4%	80,0%	100,0%	61,2%
Consulta do estado dos trámites	35,3%	43,5%	58,3%	28,6%	60,0%	33,3%	43,3%

Base: Concellos con sede electrónica oficial

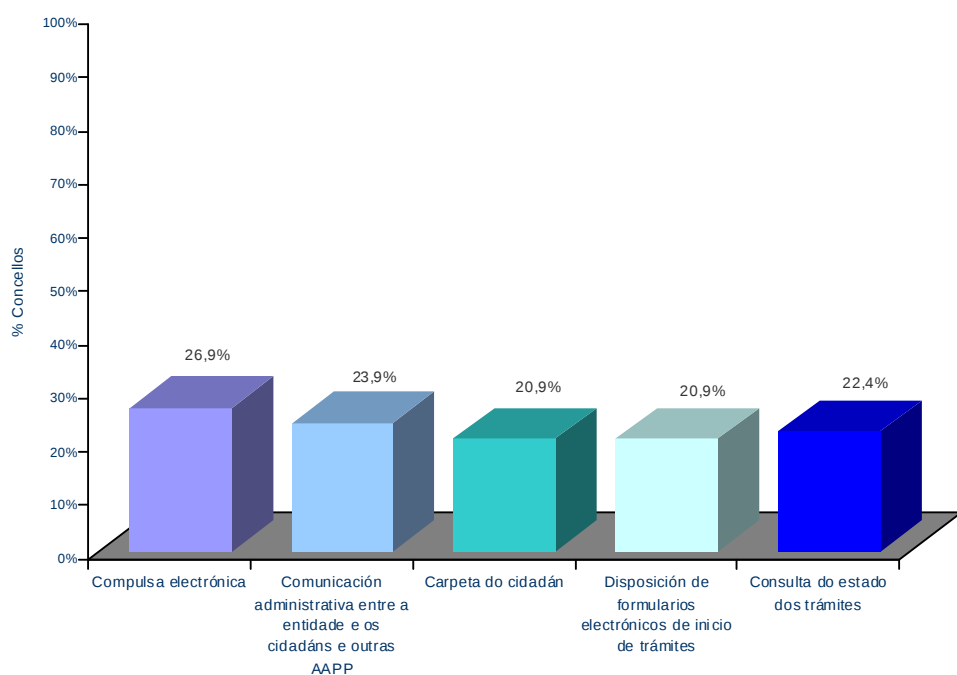
Táboa 3 Elementos prestados na sede electrónica. Táboa por estratos de poboación

En canto ás previsións de acometer actuacións nos distintos elementos (actuacións de mellora, novas adquisicións, etc.), os sinalados de maneira máis frecuente entre os concellos son: “Certificacións electrónicas” cun 28,4% e cun 26,9% “Notificacións electrónicas” e “Compulsa electrónica”.



Base: Concellos con sede electrónica oficial

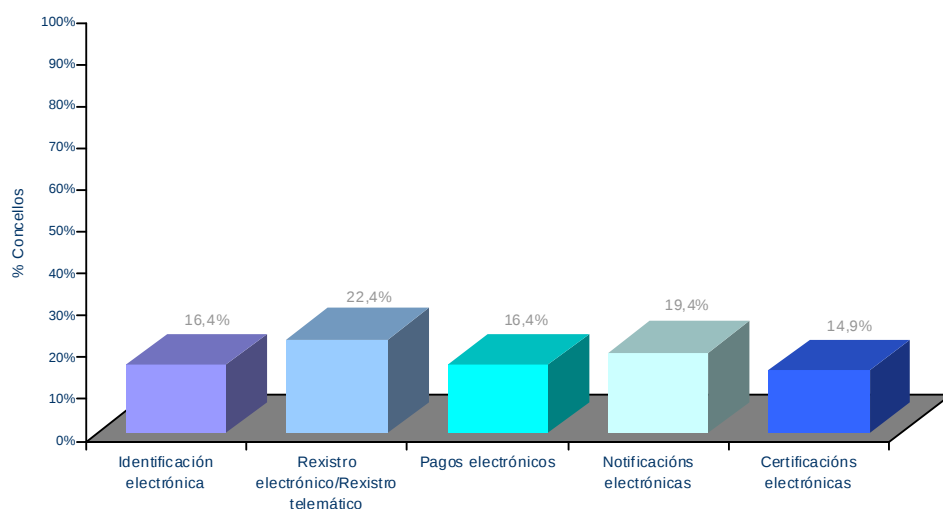
Figura 8 Necesidade de facer actuacións en elementos da sede electrónica



Base: Concellos con sede electrónica oficial

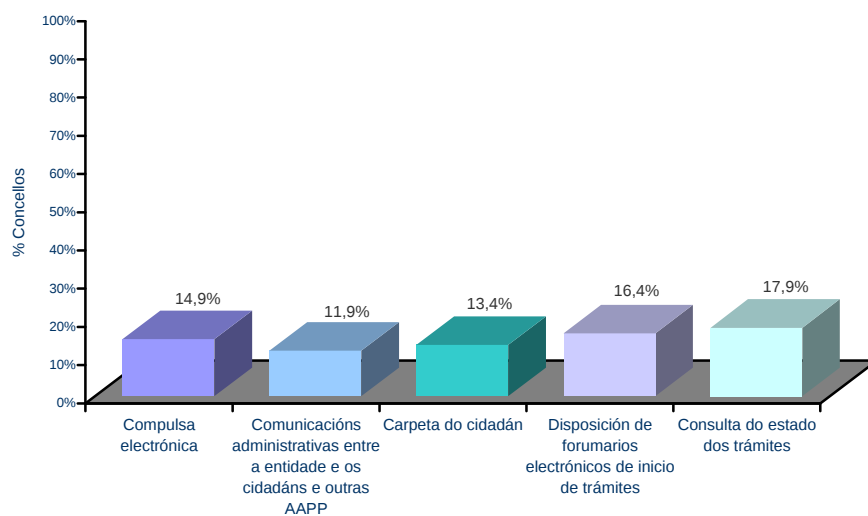
Figura 9 Necesidade de facer actuacións en elementos da sede electrónica

Ademais da detección de necesidades de actuacións, existen casos nos que os concellos teñen previstas actuacións no presente ano, para o que dispoñen de orzamento asignado. Os valores deste indicador oscilan dende o 22,4% no caso de “Rexistro electrónico/telemático” ata o 11,9% do servizo de “Comunicacións administrativas entre a entidade e cidadáns e outras AAPP”.



Base: Concellos con sede electrónica oficial

Figura 10 Previsión de realizar actuacións no próximo ano e contan con orzamento asignado



Base: Concellos con sede electrónica oficial

Figura 11 Previsión de realizar actuacións no próximo ano e contan con orzamento asignado

2.3 Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

Neste apartado estúdanse os niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites que os concellos proporcionan aos cidadáns e empresas a través do sitio web.

Os procedementos avaliados son os seguintes:

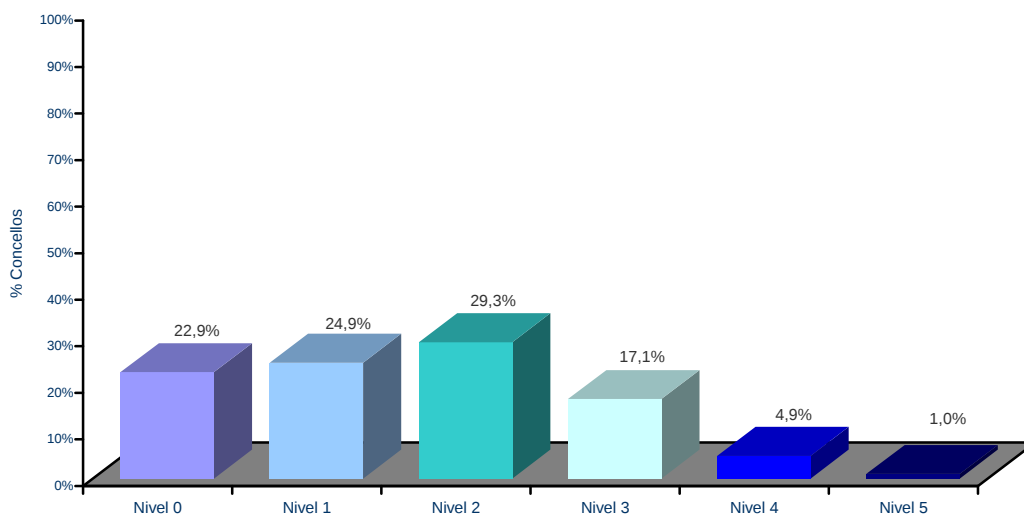
- Impostos e taxas.
- Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns).
- Solicitud de axudas, subvencións, bolsas...
- Queixas e suxestións.
- Consultas ao catálogo de bibliotecas.
- Solicitud e obtención de certificados.
- Matriculación (cursos, actividades, servizos,...).
- Inscripción en 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 interacción a través da páxina web están definidos en base a unha terminoloxía usada internacionalmente para a comparativa deste tipo de servizos :

- **Nivel 0:** Non ofrece información ningunha da xestión ou servizo na web.
- **Nivel 1:** Ofrece unha información xeral de como se fai a xestión ou servizo.
- **Nivel 2:** Permite descargar ou pedir formularios xenéricos para cubrir.
- **Nivel 3:** Permite entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada (hai que identificarse)

- **Nivel 4:** Permite facer a xestión ou servizo completo sen desprazarse, incluído ordenar o pago (hai que identificarse).
- **Nivel 5:** Ofrece o servizo personalizado e automático (proactivo) sen que o usuario o demande (hai que ter o nivel 4).

Como valor medio, o 77,2% dos concellos permite iniciar a tramitación telemática dos procedementos, mais cómpre destacar que o 5,9% acada os niveis máis altos de interacción electrónica (niveis 4 e 5).



Base: Todos os concellos

Figura 12 Nivel de interacción medio dos procedementos

Tendo en conta o nivel de interacción electrónica medio dos procedementos analizados por estrato de poboación, obsérvase que a porcentaxe de procedementos nos diferentes niveis aumenta novamente segundo o tamaño do concello. Os concellos de pequena dimensión caracterízanse por ter uns niveis de interacción electrónica baixos (0 e 1) e a medida que aumenta o seu tamaño o fai tamén o nivel de interacción electrónica.

Así, para o estrato de poboación de menos de 2.000 habitantes, o 20,9% dos procedementos teñen un nivel de interacción electrónica 0, é para os niveis 4 e 5 a porcentaxe só chega a un 0,9% e 0,8% respectivamente.

No estrato de máis de 50.000 habitantes, só o 0,2% dos concellos de máis de 50.000 habitantes teñen procedementos nun nivel de interacción 0, e as porcentaxes para os niveis 4 e 5 chegan ao 0,4% e 0,3% respectivamente.

Para o resto dos estratos non se observa unha tendencia que varíe de xeito significativo co tamaño da poboación.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Nivel 0	20,9%	16,3%	6,6%	4,0%	1,3%	0,2%	49,4%
Nivel 1	4,6%	8,8%	3,0%	2,2%	1,6%	0,3%	20,5%
Nivel 2	2,4%	5,7%	3,4%	2,1%	1,1%	0,7%	15,4%
Nivel 3	1,1%	2,8%	1,5%	1,6%	0,8%	0,5%	8,4%
Nivel 4	0,9%	0,5%	0,5%	0,6%	0,2%	0,4%	3,0%
Nivel 5	0,8%	0,6%	1,0%	0,2%	0,4%	0,3%	3,3%
NS/Nc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Base: Todos os concellos

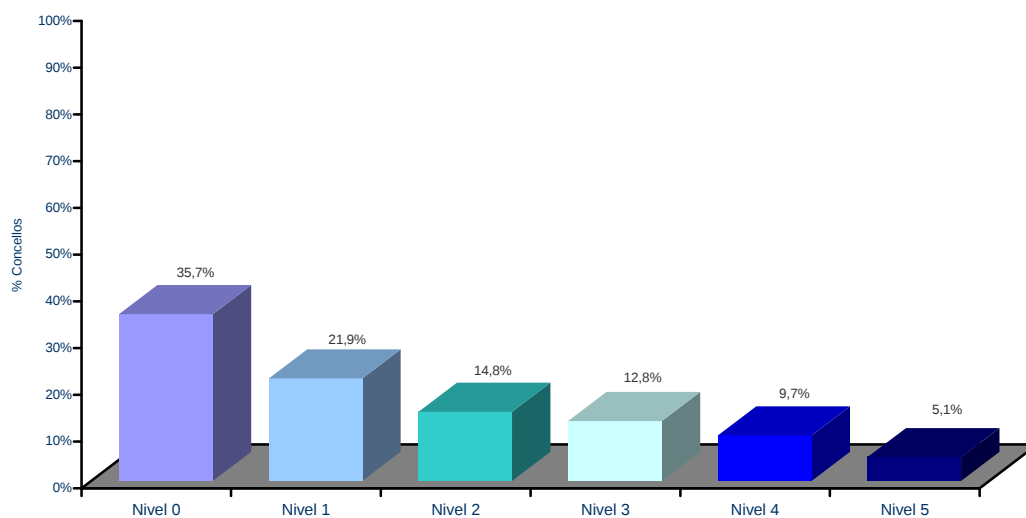
Táboa 4 Nivel de información-interacción electrónica medio dos procedementos.
Táboa por estratos de poboación.

Na táboa seguinte amósanse os niveis de interacción electrónica para cada un dos procedementos estudados.

	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Ns/Nc	Total
Queixas e suxestións	57,1%	26,0%	6,1%	5,6%	1,5%	3,6%	0,1%	100,0%
Solicitud de axudas, subvencións, bolsas, etc.	35,2%	21,4%	25,0%	12,8%	3,6%	2,0%	0,0%	100,0%
Impostos e taxas	42,9%	24,0%	17,9%	7,1%	3,6%	4,6%	0,0%	100,0%
Solicitud e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc.)	32,1%	19,4%	25,5%	13,3%	5,1%	4,6%	0,0%	100,0%
Solicitud e obtención de certificados	41,8%	20,9%	16,3%	9,2%	5,6%	6,1%	0,1%	100,0%
Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)	41,3%	21,9%	22,4%	9,7%	2,6%	2,0%	0,1%	100,0%
Matriculación (cursos, actividades, servizos...)	41,8%	19,4%	23,0%	11,7%	0,5%	3,6%	0,0%	100,0%
Rexistro de documentos	35,7%	21,9%	14,8%	12,8%	9,7%	5,1%	0,0%	100,0%
Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc	44,4%	24,5%	18,9%	10,2%	0,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Solicitud de citas, etc	50,5%	26,0%	11,7%	5,6%	4,6%	1,5%	0,1%	100,0%
Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc)	52,0%	23,0%	15,8%	5,6%	1,5%	2,0%	0,1%	100,0%
Consultas ao catálogo de bibliotecas	57,1%	26,0%	6,1%	5,6%	1,5%	3,6%	0,1%	100,0%
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	48,0%	24,5%	10,2%	7,7%	4,6%	5,1%	0,0%	100,0%
Inscripción en rexistros	48,5%	21,9%	17,3%	7,7%	0,5%	4,1%	0,0%	100,0%
Outra	91,3%	3,6%	1,5%	2,6%	0,5%	0,5%	0,0%	100,0%
Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc	56,6%	28,1%	11,2%	2,6%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Base: Concellos con sitio web								

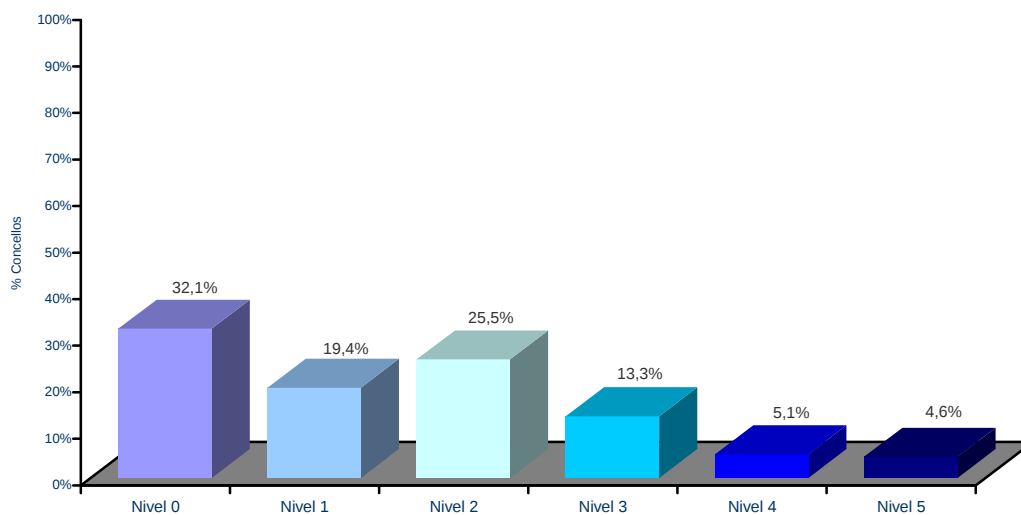
Táboa 5 Niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

A continuación, preséntanse as representacións gráficas para os tres procedementos que presentan as porcentaxes máis elevadas, e dicir, os niveis 3, 4 e 5. Estes son: “Rexistro de documentos”, cun 27,6% de porcentaxe acumulado entre os niveis 3, 4 e 5; “Solicitud e obtención de autorizacións e permisos”, cun 23,0% e “Solicitud e obtención de certificados” cun 20,9%.



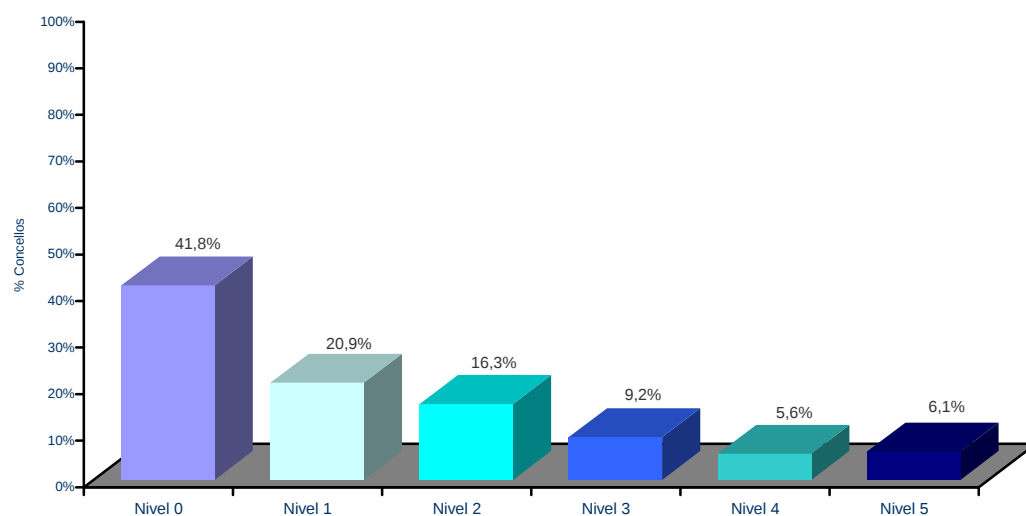
Base: Concellos con sitio web

Figura 13 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento
"Registro de documentos"



Base: Concellos con sitio web

Figura 14 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento
"Solicitud e obtención de autorizaciones e permisos"

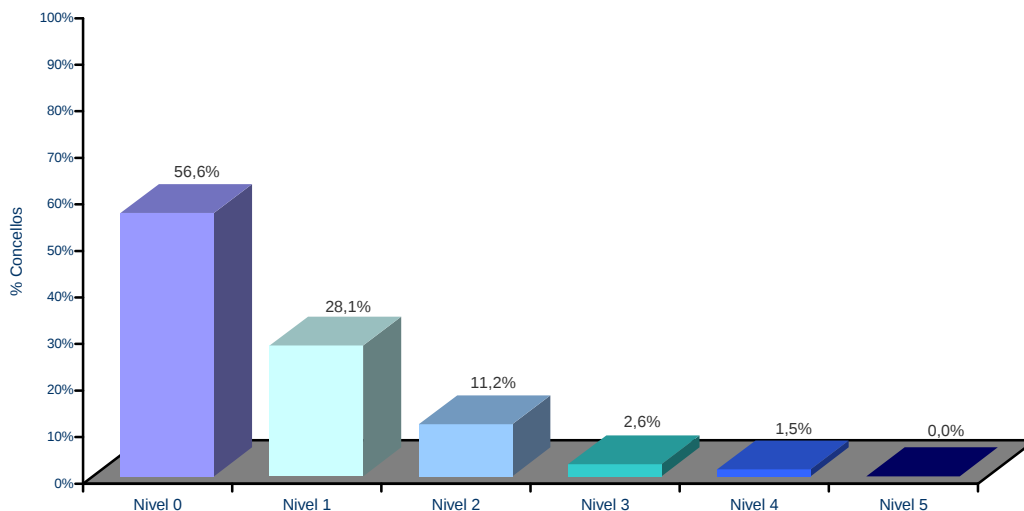


Base: Concellos con sitio web

Figura 15 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento

"Solicitud e obtención de certificados"

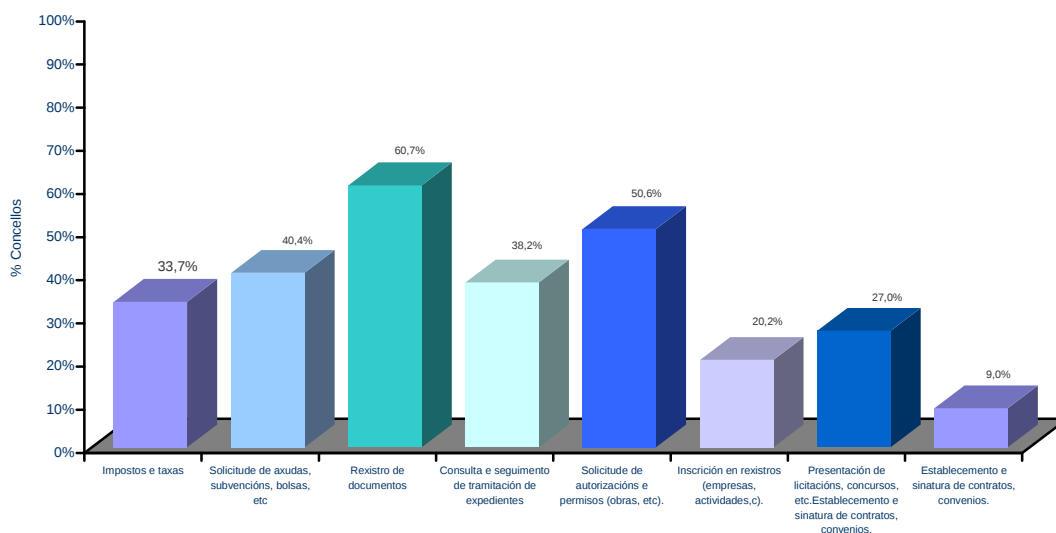
Así mesmo, inclúese a representación gráfica para o procedemento que presenta a menor porcentaxe, considerando os niveis 3, 4 e 5. Este é: “Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.” cunha porcentaxe acumulada do 4,1% entre os tres niveis.



Base: Concellos con sitio web

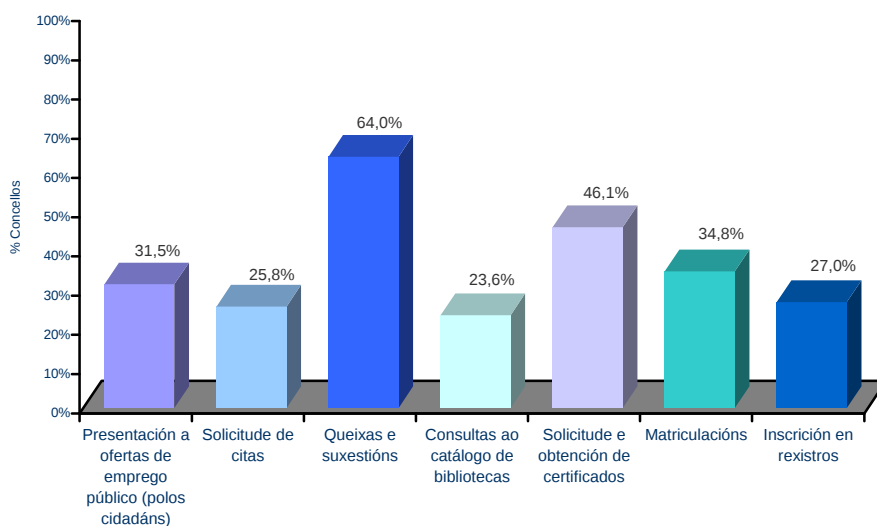
Figura 16 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento
“Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.”

Dos procedementos ou trámites que ofrecen un nivel 3, 4 ou 5 de interacción electrónica, os tramitados nun maior número de concellos polos usuarios foron os procedementos de “Queixas e suxestións” (64,0%) e “Rexistro de documentos” (60,7%). Pola contra, os servizos de nivel 3, 4 ou 5 tramitados en menor número de concellos foron: “Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc.)” cun 20,2% e “Establecemento e sinatura de contratos, convenios” que presenta unha porcentaxe inferior, cun 9,0%.



Base: Concellos con servizos de nivel 3, 4 ou 5

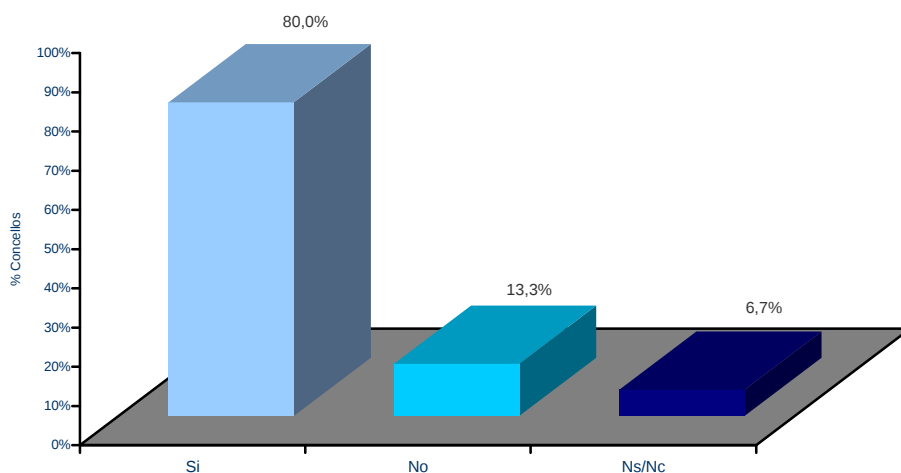
Figura 17 Servizos de nivel 3, 4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios



Base: Concellos con servizos de nivel 3, 4 ou 5

Figura 18 Servizos de nivel 3, 4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios

Por outra parte cómpre salientar que o 80,0% dos concellos que dispoñen de catálogo de procedementos o teñen accesible a través de Internet. O catálogo de procedementos é a relación de trámites dispoñibles para os cidadáns, empresas e organizacións co que se pretende mellorar a relación entre estes e a Administración, e satisfacer a demanda de información relativa á operativa e prazos dos distintos procedementos entre outros.

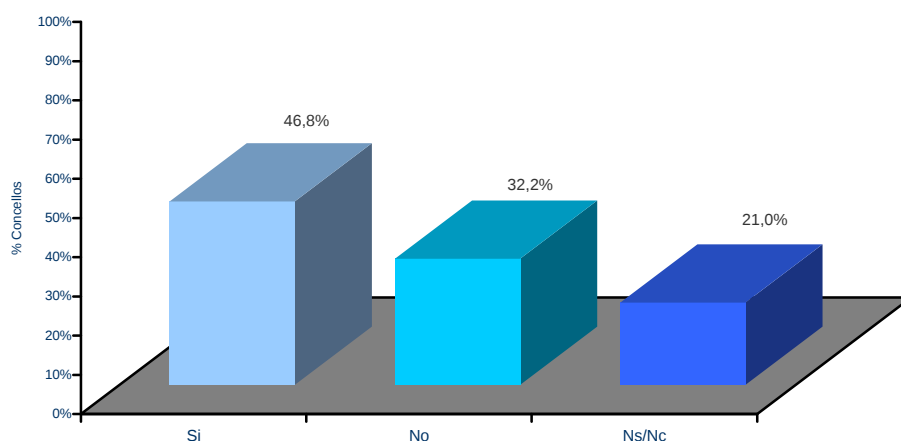


Base: Concellos con catálogo de procedementos

Figura 19 Accesibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet

No último ano, o 7,8% dos concellos suprimiu a obriga de aportar algúns documentos, como o DNI, certificacións de obrigacións tributarias da AEAT e da Seguridade Social, familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc. O 12,2% dos concellos substituíron algúns documentos a aportar por declaracións responsables (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

Ademais o 46,8% dos concellos recibiron documentos con certificados electrónicos doutras AAPP para o desenvolvemento das súas funcións.



Base: Todos os Concellos

Figura 20 Intercambio de datos con outras AAPP: Recepción de documentos con certificados electrónicos

Por provincias, Pontevedra presenta a maior porcentaxe de concellos que recibiron documentos con certificados electrónicos doutras AAPP, cun 55,0%, lixeiramente por riba da Coruña, cun 54,1%.

Segundo o estrato de poboación, os concellos con máis de 50.000 habitantes son os que presentan a mellor porcentaxe de casos favorables. Para o resto dos estratos, non se observa unha tendencia que varíe de xeito significativo co tamaño da poboación.

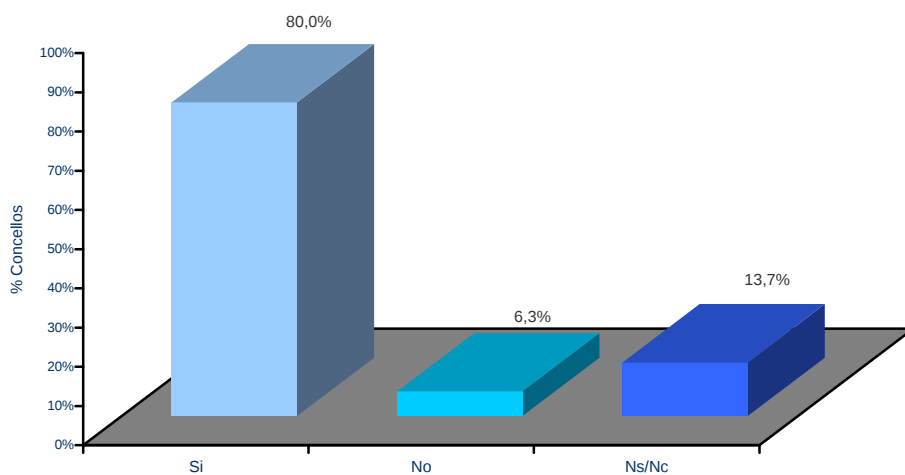
	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Sí	33,3%	47,9%	57,6%	54,5%	54,5%	80,0%	46,8%
Non	42,9%	36,6%	18,2%	13,6%	27,3%	20,0%	32,2%
Ns/Nc	23,8%	15,5%	24,2%	31,8%	18,2%	0,0%	21,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 6 Intercambio de datos con outras AAPP: Recepción de documentos con certificados electrónicos. Táboa por estratos de poboación

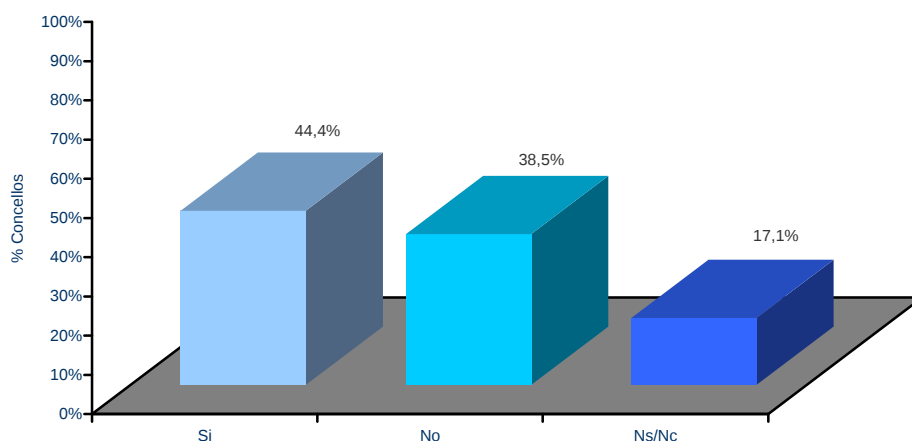
A porcentaxe de concellos que enviaron documentos con certificados electrónicos (30,7%) é inferior aos que os recibiron (46,8%).

O 80,0% dos concellos enquisados accedeu aos sistemas de información doutras Administracións Públicas para consulta, e un 44,4% dispón de procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras Administracións Públicas.



Base: Todos os Concellos

Figura 21 Concellos con acceso aos sistemas de información doutras AAPP para consulta



Base: Todos os Concellos

Figura 22 Concellos con procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras AAPP

Ao analizar os resultados por estrato de poboación todos os grupos de concellos presentan resultados altos en relación ao acceso aos sistemas de información doutras AAPP para a consulta. Os valores máis altos atópanse de novo nos concellos de máis de 50.000 habitantes, cunha porcentaxe de acceso do 100,0%. Para os outros grupos poboacionais as porcentaxes varían dende o 72,7% ao 81,8%.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Sí	77,8%	80,3%	72,7%	81,8%	100,0%	100,0%	80,0%
Non	6,3%	9,9%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%
Ns/Nc	15,9%	9,9%	21,2%	18,2%	0,0%	0,0%	13,7%

Base: Todos os concellos

Táboa 7 Concellos que acceden electronicamente aos sistemas informáticos doutras AAPP.
Táboa por estratos de poboación

En canto aos concellos que teñen procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP, o estrato que fai máis uso desta vantaxe é novamente o dos grandes concellos, de máis de 50.000 habitantes, cun 60,0%. Para o resto dos estratos de poboación non se observan variacións significativas nos resultados.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Sí	30,2%	52,1%	42,4%	54,5%	54,5%	60,0%	44,4%
Non	42,9%	39,4%	30,3%	31,8%	45,5%	40,0%	38,5%
Ns/Nc	27,0%	8,5%	27,3%	13,6%	0,0%	0,0%	17,1%

Base: Todos os concellos

Táboa 8 Concellos con procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP.
Táboa por estratos de poboación

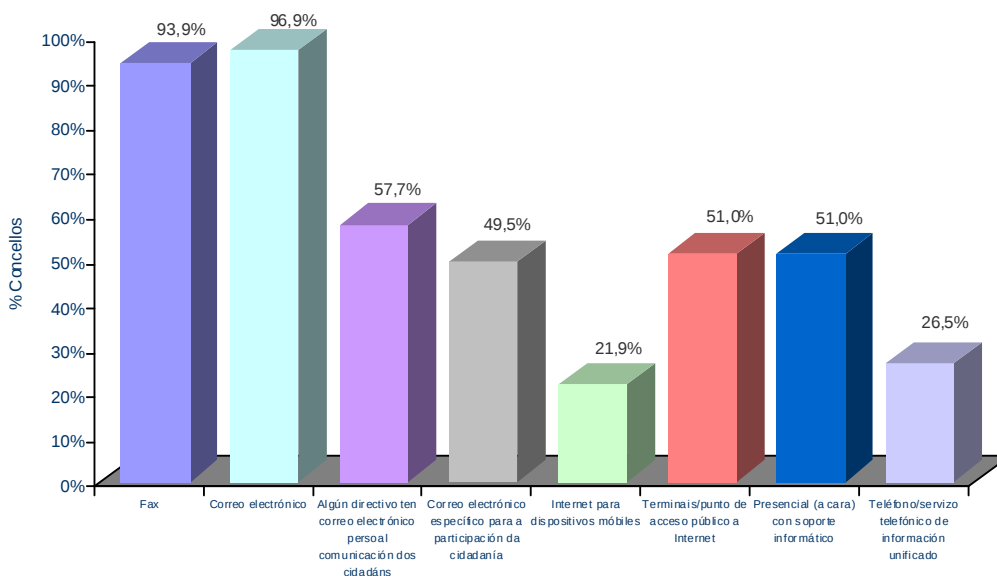
2.4 Comunicacións e participación da cidadanía

A calidade e a eficacia das políticas da Administración implican unha ampla participación da cidadanía en todas e cada unha das distintas fases do seu desenvolvemento, dende a concepción ata a súa aplicación.

Unha participación reforzada polo uso das tecnoloxías debería xerar unha maior confianza nos resultados finais e nas institucións que as aplican.

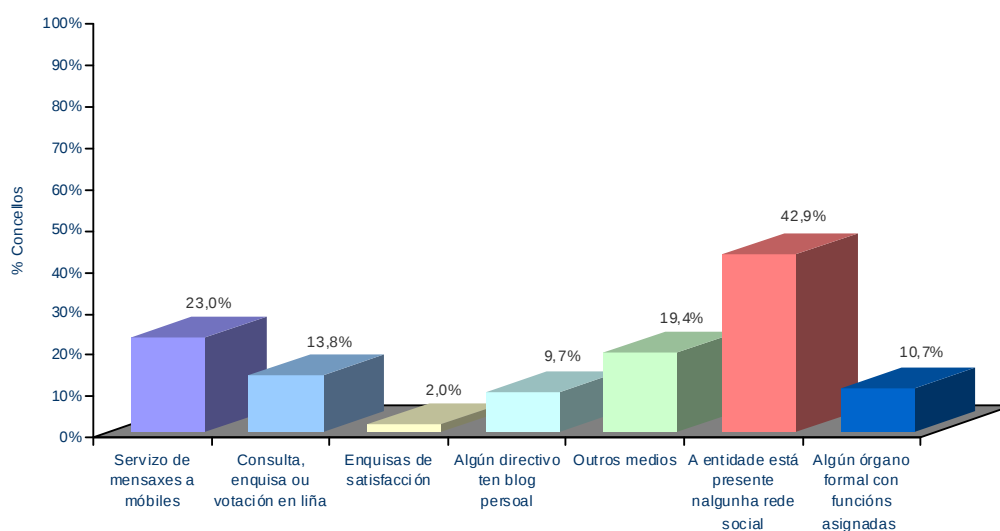
Para a comunicación da cidadanía cos concellos, existe unha serie de mecanismos; entre outros: fax, o correo electrónico, o teléfono, Internet para dispositivos móbiles, terminais ou puntos de acceso a Internet.

Neste sentido, os mecanismos de comunicación que dispoñen a maioría dos concellos son o correo electrónico e o fax, cun 96,9% e un 93,9% respectivamente. Tecnoloxías máis recentes como “Internet para dispositivos móbiles”, “Terminais ou puntos de acceso público a Internet” e a “Presenza nalgunha rede social” xa están implantadas nun 21,9%, 51,0% e 42,9% de concellos respectivamente.



Base: Concellos con sitio

Figura 23 Canles de comunicación co cidadán



Base: Concellos con sitio web

Figura 24 Canles de comunicación co cidadán

Os concellos de máis de 50.000 habitantes son os que presentan máis canles de comunicación co cidadán: a totalidade conta con fax, correo electrónico, terminais ou puntos acceso público a Internet, servizo de mensaxes a móbiles (SMS, MMS) e consultas, enquisas ou votacións en liña.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Fax	94,6%	94,2%	90,9%	90,9%	100,0%	100,0%	93,9%
Correo electrónico	94,6%	98,6%	97,0%	95,5%	100,0%	100,0%	96,9%
O responsable/directivo ten correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	44,6%	52,2%	69,7%	81,8%	81,8%	40,0%	57,7%
Correo electrónico para a participación dos cidadáns	30,4%	40,6%	69,7%	63,6%	90,9%	100,0%	49,5%
Internet para dispositivos móbiles	8,9%	27,5%	27,3%	27,3%	27,3%	20,0%	21,9%
Terminais/puntos de acceso público a internet	44,6%	47,8%	63,6%	59,1%	36,4%	80,0%	51,0%
Presencial (cara a cara) con soporte informático	41,1%	50,7%	60,6%	45,5%	63,6%	100,0%	51,0%
Teléfono/servizo telefónico de información unificado (ej.010)	30,4%	31,9%	12,1%	18,2%	9,1%	80,0%	26,5%
Servizo de mensaxes a móbiles (SMS, MMS)	7,1%	23,2%	24,2%	17,3%	54,5%	80,0%	13,8%
Consulta, enquisa ou votación en liña	8,9%	8,7%	9,1%	13,6%	54,5%	80,0%	13,8%
Enquisas de satisfacción dos trámites e servizos electrónicos	1,8%	0,0%	3,0%	4,5%	0,0%	20,0%	2,0%
Responsable ou algún directivo teñen blog persoal para a comunicación cos cidadáns	3,6%	7,2%	15,2%	18,2%	18,2%	20,0%	9,7%
Outros medios como "canle" de comunicación	7,1%	14,5%	36,4%	22,7%	27,3%	80,0%	19,4%
A entidade está presente nalgũa rede social	28,6%	39,1%	54,5%	63,6%	45,5%	80,0%	42,9%
Algún órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	3,6%	7,2%	9,1%	18,2%	36,4%	60,0%	10,7%

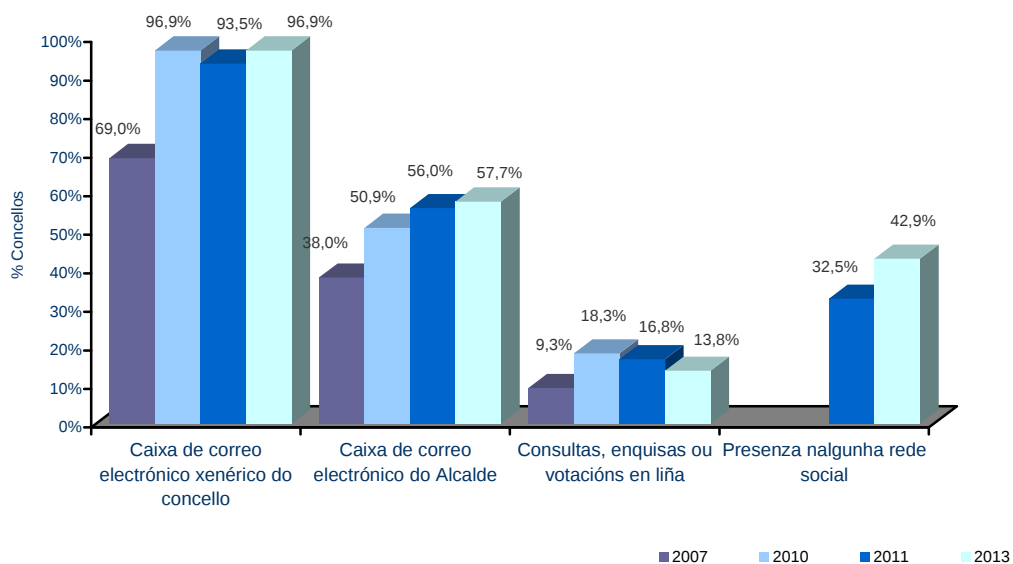
Base: Todos os concellos

Táboa 9 Canles de comunicación co cidadán. Táboa por estratos de poboación

Para favorecer a participación da cidadanía ou colectivos sociais nos concellos, existen mecanismos de participación de diversa natureza, coma dispoñibilidade dun correo electrónico específico para a participación, a existencia do correo electrónico dalgún directivo do concello, a realización de enquisas en liña, a realización de enquisas de satisfacción ou avaliación dos trámites e servizos electrónicos ofertados pola entidade, participación a través do blog dalgún directivo ou responsable, mediante as redes sociais ou a existencia dalgún órgano formal de participación cidadá.

Neste sentido, os mecanismos máis implantados nos concellos son o correo electrónico dalgún director ou responsable e o correo electrónico específico para a participación da cidadanía, cunhas porcentaxes do 57,7% e 49,5% respectivamente.

Atendendo á evolución os mecanismos de participación e comunicación da cidadanía que experimentan un crecemento máis continuo son a “caixa de correo electrónico do Alcalde”, e “a presenza nalgunha rede social”.



Base: Todos os concellos

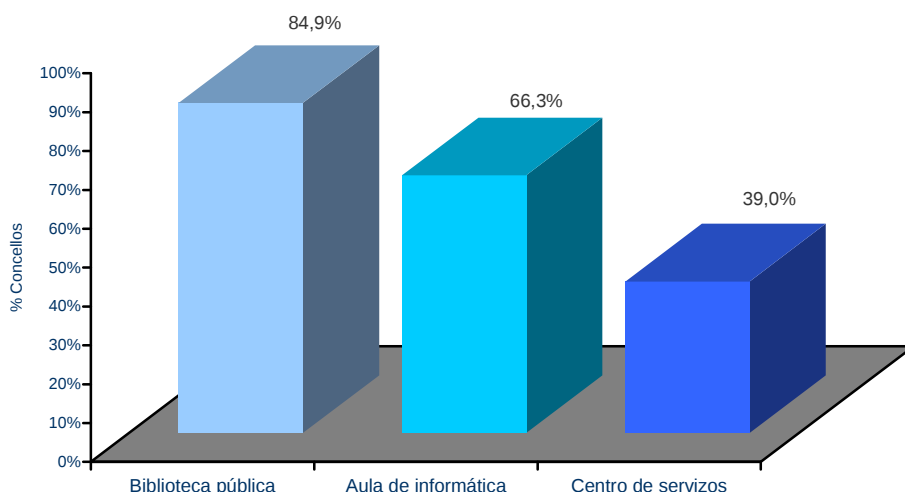
Figura 25 Mecanismos de participación e comunicación da cidadanía. 2007-2013

2.5 Puntos de acceso público á Sociedade da Información

No presente apartado, analízanse os puntos de acceso públicos á Sociedade da Información existentes nos concellos a través de bibliotecas, aulas de informática e centros de servizo para a sociedade da información.

Ao respecto, o 84,9% dos concellos proporcionan aos cidadáns puntos de acceso á Sociedade da Información a través das bibliotecas públicas. Tamén, o 66,3% dos concellos poñen a disposición da cidadanía aulas de informática.

As instalacións menos frecuentes para este fin son os centros de servizo para a sociedade da información, só presentes nun 39,0% dos concellos participantes.



Base: Todos os concellos

Figura 26 Puntos de acceso público á Sociedade da Información

Atendendo á desagregación por estrato de poboación, no caso de bibliotecas públicas a porcentaxe de maior valor sitúase no intervalo de 5.001 a 10.000 habitantes (100%) fronte ao intervalo de menos de 2.000 habitantes, cun 68,3%, o valor máis baixo.

A totalidade dos concellos de máis de 50.000 habitantes dispoñen de aula de informática, fronte a un 47,6% dos de menos de 2.000 habitantes.

Respecto aos centros de servizo as porcentaxes son inferiores, situándose o valor máis alto no estrato de máis de 50.000 habitantes (60%) e o máis baixo no de 2.001 a 5.000 habitantes (28,2%).

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Biblioteca pública	68,3%	88,7%	100,0%	90,9%	100,0%	80,0%	84,9%
Aula de Informática	47,6%	66,2%	87,9%	68,2%	90,9%	100,0%	66,3%
Centro de Servizos	36,5%	28,2%	57,6%	50,0%	36,4%	60,0%	39,0%

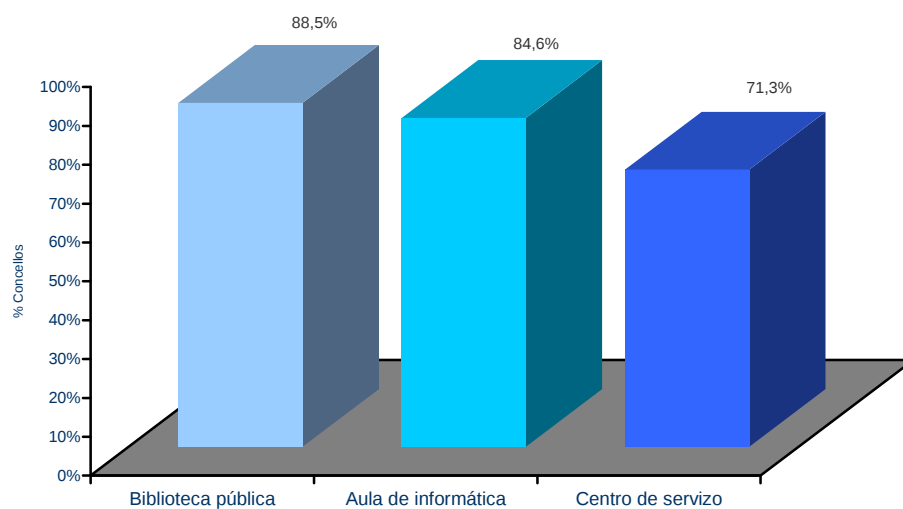
Base: Todos os concellos

Táboa 10 Puntos de acceso público á Sociedade da Información.
Táboa por estratos de poboación.

A maioría dos concellos enquisados (88,5%) contan nas bibliotecas con ordenadores con conexión a Internet para favorecer o acceso da cidadanía á Sociedade da información e o 74,7% destes teñen unha velocidade de conexión superior a 1Mb.

Para as aulas de informática, estas porcentaxes son tamén elevadas, onde o 84,6% de concellos dispoñen de conexión a Internet nos ordenadores e o 80,9% dispoñen dunha velocidade superior a 1 Mb.

Para os centros de servizos, o 71,3% dos concellos contan con acceso a Internet nos ordenadores e un 30,4% destes posúen unha velocidade de conexión superior a 1Mb.



Base: Concellos con ordenadores nos puntos de acceso á Sociedade da Información

Figura 27 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información



3 Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

A presentación dos resultados desta investigación sobre o módulo de equipamentos, aplicacións e programas informáticos nos concellos de Galicia distribúese en distintos apartados. En primeiro lugar preséntanse os datos principais sobre equipamento e de comunicacións e as comparativas con datos de anos anteriores.

A continuación preséntase a información relativa aos sistemas que os concellos teñen instalados e funcionando na súa entidade, así como as aplicacións informáticas e módulos ou plataformas de eAdministración. Seguidamente, analízase a situación dos concellos no referente á identificación e autenticación do seu persoal e o uso de certificados dixitais por parte dos traballadores. Por último, realízase un estudo sobre o persoal que traballa en actividades específicas de informática e TIC.

3.1 Equipamento informático e de comunicacións

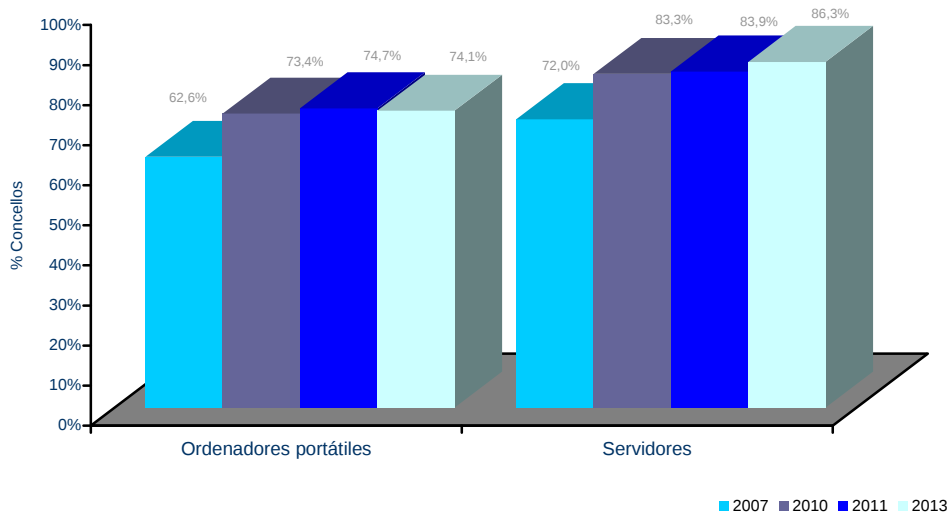
As TIC constitúen un instrumento de alto nivel estratéxico polo seu potencial para impulsar a modernización da Administración pública, así como pola súa capacidade para estimular e sustentar o desenvolvemento social e económico de Galicia.

O uso axeitado das TIC por parte das Administracións ten a capacidade de transformar as relacións que se establecen entre os gobernos e a cidadanía contribuíndo ao desenvolvemento da sociedade e á mellora da calidade de vida.

Neste contexto cabe salientar o bo nivel de equipamento da totalidade de concellos de Galicia tanto en ordenadores de usuario de sobremesa ou portátiles, así como na dotación de servidores para soportar as aplicacións informáticas.

Respecto ao uso de ordenadores portátiles, practicamente tres de cada catro concellos (74,1%) dispoñen deste tipo de equipos, o que supón un lixeiro descenso respecto ao 74,7% do ano 2011.

Por contra, a existencia de servidores experimentou un crecemento respecto a anos anteriores ata acadar o 86,3% no ano 2013. Este valor corresponde a concellos que dispoñen de servidores propios ou en instalacións alleas, onde a porcentaxe de concellos que dispoñen de servidores propios é dun 84,4% e a de servidores alleos dun 22,0%.



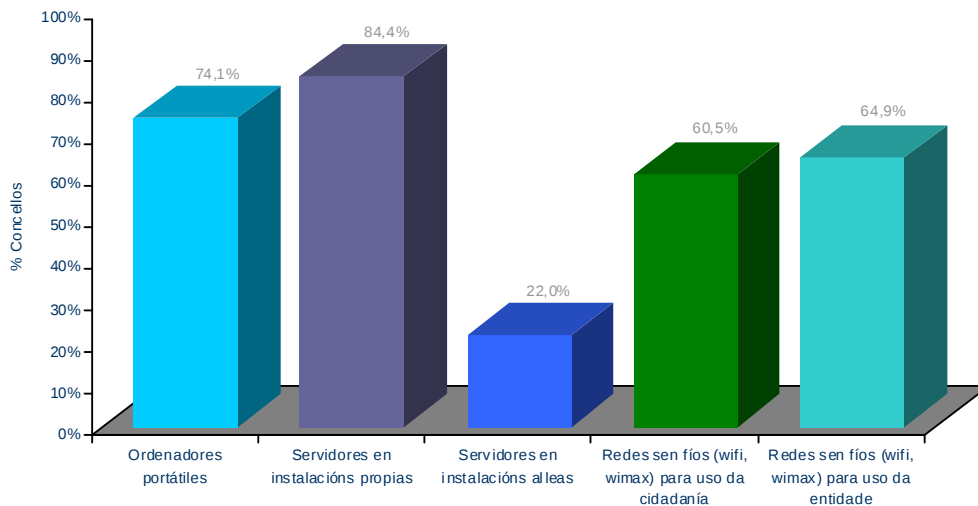
Base: Todos os concellos

Figura 28 Sistemas instalados e funcionando. Período 2007-2013.

Por outra parte, na actualidade moitos dos concellos galegos están a implantar unha multitude de solucións tecnolóxicas para soportar servizos de voz e datos sen fíos, co obxectivo de achegar o servizo de banda larga aos seus habitantes. Este tipo de acceso sen fíos permite unha maior comodidade no acceso mediante equipamentos portátiles, facilitando a mobilidade dentro do concello.

No ano 2013, a porcentaxe de concellos que dispoñen de redes sen fíos, para uso da cidadanía supera de xeito significativo a metade de concellos, cun 60,5%.

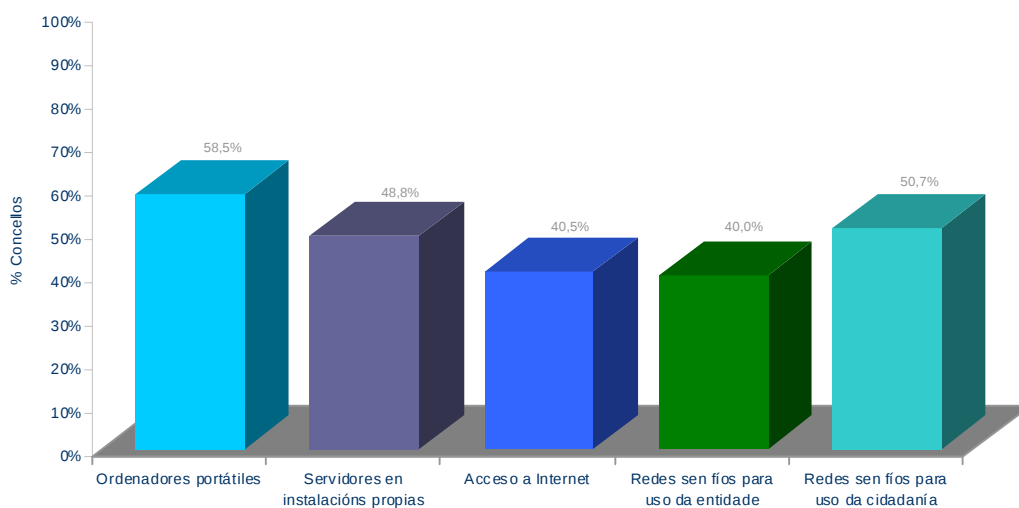
No referente á redes sen fíos para uso da entidade a porcentaxe sitúase no 64,9%, valor similar ó rexistrado no ano 2011 (62,9%).



Base: Todos os concellos

Figura 29 Sistemas instalados e funcionando na actualidade.

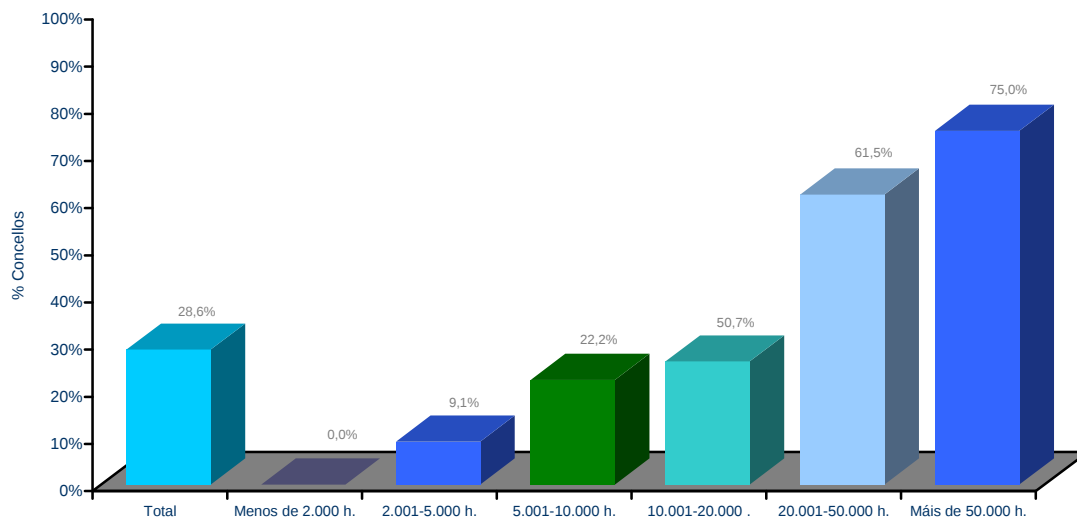
Un dos principais puntos de mellora sinalados polos concellos é o referido ás redes sen fíos para uso da cidadanía, onde un 50,7% indica que necesita melloralas, cambialas ou adquirilas ou usalas. Esta porcentaxe soamente é superada no caso de ordenadores portátiles, cunha porcentaxe do 58,5% dos concellos.



Base: Todos os concellos

Figura 30 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas

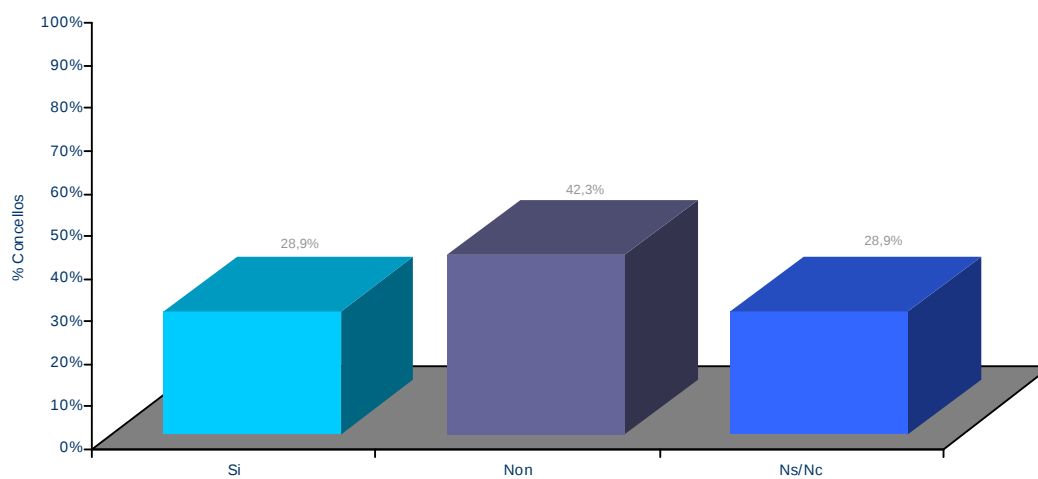
Dos concellos enquisados, un 30,7%, dispón de máis dunha sede (administrativa ou non administrativa) e destes, a porcentaxe que dispoñen de todas as súas sedes conectadas entre si é do 28,6%. Esta porcentaxe aumenta de xeito significativo para o caso de concellos de maior poboación, acadando un 75,0% no caso de concellos de máis de 50.000 habitantes.



Base: Concellos con máis dunha sede

Figura 31 Concellos con todas as súas sedes conectadas entre si

O 28,9% dos concellos que dispoñen de máis dunha sede consideran necesario mellorar, cambiar ou adquirir/usar a conexión entre todas as sedes entre si.



Base: Concellos con máis dunha sede

Figura 32 Necesidade de mellorar, cambiar ou adquirir/usar a conexión entre todas as sedes

3.2 Aplicacións, programas e plataformas informáticas

A dispoñibilidade e emprego de aplicacións, programas e plataformas informáticas son factores clave para garantir o éxito na inclusión das TIC de forma axeitada en todos os ámbitos dos servizos públicos e a adaptación do modelo de administración ás novas posibilidades de xestión.

No ano 2013, as aplicacións máis habituais nos concellos de Galicia son as orientadas a “Padrón de habitantes” co 97,6%, e a “Contabilidade” co 96,6% dos concellos.

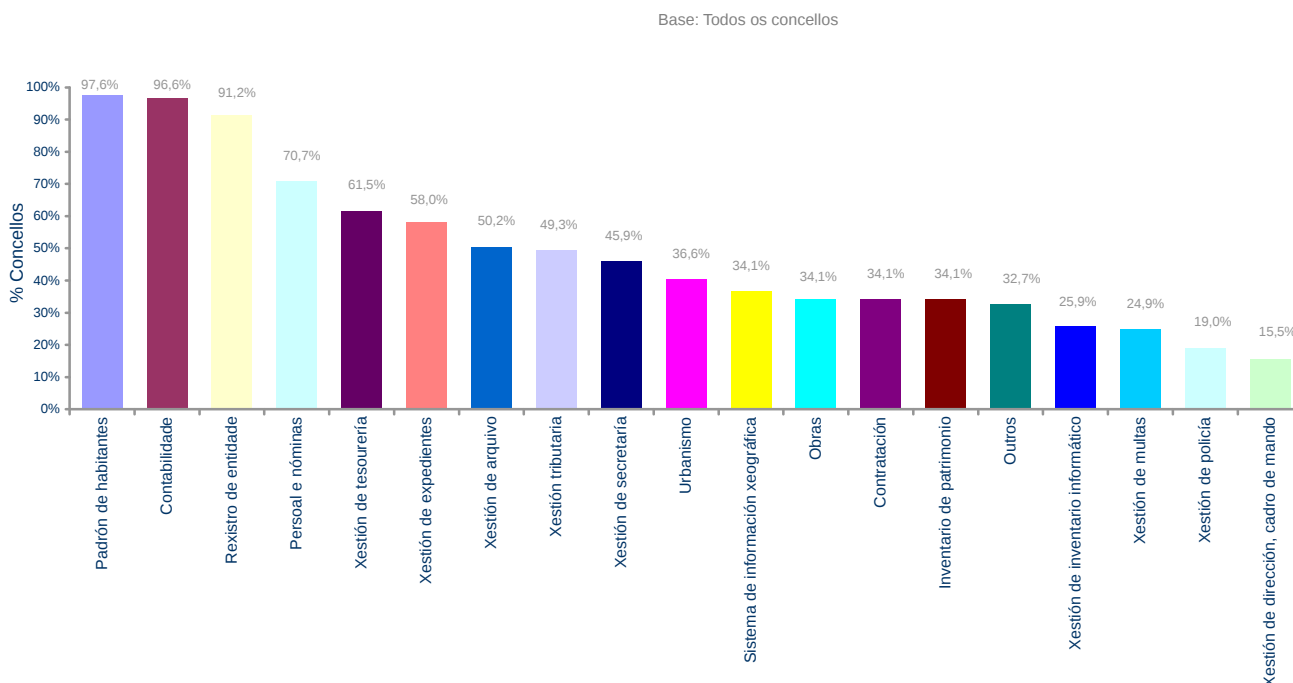


Figura 33 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñíbles

Todos os concellos contan coas aplicacións e programas expostos, en maior ou menor medida. Polo xeral, o emprego deste tipo de aplicacións e ferramentas é superior no caso de concellos de maior poboación fronte aos de menos; se ben, mantense as de “Padrón de habitantes” e “Contabilidade” como as máis habituais e a de “Xestión da dirección, cadros de mando” como a menos frecuente, aínda que no caso dos concellos de máis de 50.000 habitantes a porcentaxe chega ao 37,5%.

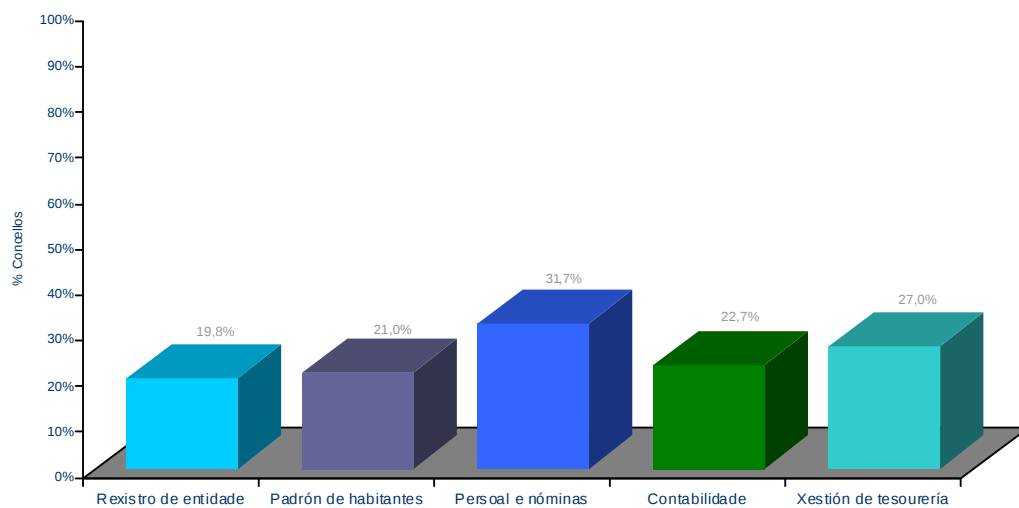
	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Contabilidade	96,9%	98,2%	100,0%	85,3%	100,0%	75,0%	96,2%
Padrón de habitantes	100,0%	95,4%	100,0%	91,2%	100,0%	100,0%	97,5%
Rexistro da entidade	85,6%	92,7%	94,1%	91,2%	100,0%	100,0%	91,1%
Persoal e nóminas	47,4%	74,3%	90,2%	73,5%	100,0%	100,0%	70,6%
Xestión de Tesorería	46,4%	57,8%	82,0%	64,7%	88,2%	100,0%	61,6%
Xestión de Expedientes	42,7%	57,8%	66,7%	67,6%	88,2%	75,0%	57,8%
Xestión Tributaria	35,1%	42,2%	66,7%	58,8%	88,2%	75,0%	49,1%
Xestión de Arquivo	44,3%	53,2%	51,0%	41,2%	88,2%	25,0%	50,0%
Xestión de Secretaría	36,5%	45,0%	56,9%	32,4%	70,6%	100,0%	45,7%
Urbanismo	25,8%	40,9%	45,1%	50,0%	70,6%	75,0%	40,4%
Sistemas de Información xeográfica (SIX)	32,0%	39,9%	43,1%	17,6%	70,6%	75,0%	36,4%
Outros	18,8%	33,9%	36,0%	26,5%	82,4%	75,0%	32,5%
Obras	25,8%	31,2%	49,0%	32,4%	64,7%	37,5%	34,5%
Contratación	20,6%	34,9%	51,0%	26,5%	52,9%	62,5%	33,9%
Inventario de Patrimonio	20,6%	37,6%	39,2%	26,5%	70,6%	62,5%	33,9%
Xestión de inventario informático	14,4%	29,4%	24,0%	8,8%	70,6%	100,0%	25,7%
Xestión de Multas	8,2%	13,8%	43,1%	50,0%	64,7%	75,0%	20,0%
Xestión de Policía	6,2%	10,1%	36,0%	26,5%	52,9%	75,0%	18,7%
Xestión da dirección, cadros de mando	12,4%	18,3%	15,7%	0,0%	29,4%	37,5%	15,2%

Base: Todos os concellos

Táboa 11 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles.
Táboa por estratos de poboación

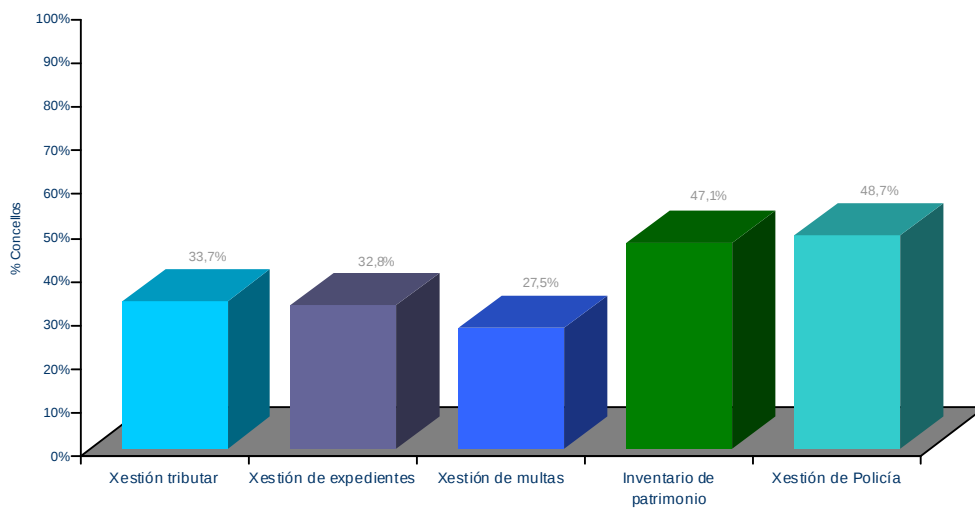
As necesidades de mellora, cambio, adquisición ou uso das aplicacións, programas e plataformas informáticas anteriores oscilan de xeito significativo; se ben, a porcentaxe media sitúase no 36,2% dos concellos.

O valor máis alto corresponde ao caso de aplicacións para “Xestión de Policía” onde o 48,7% dos concellos sinalan necesidades de mellora, cambio ou adquisición. Pola contra, a porcentaxe máis baixa corresponde ao caso de aplicacións para “Rexistro da entidade”, cun 19,8% dos concellos, a pesar de ser unha das aplicacións con maior presenza entre os concellos, cun 91,2% do total.



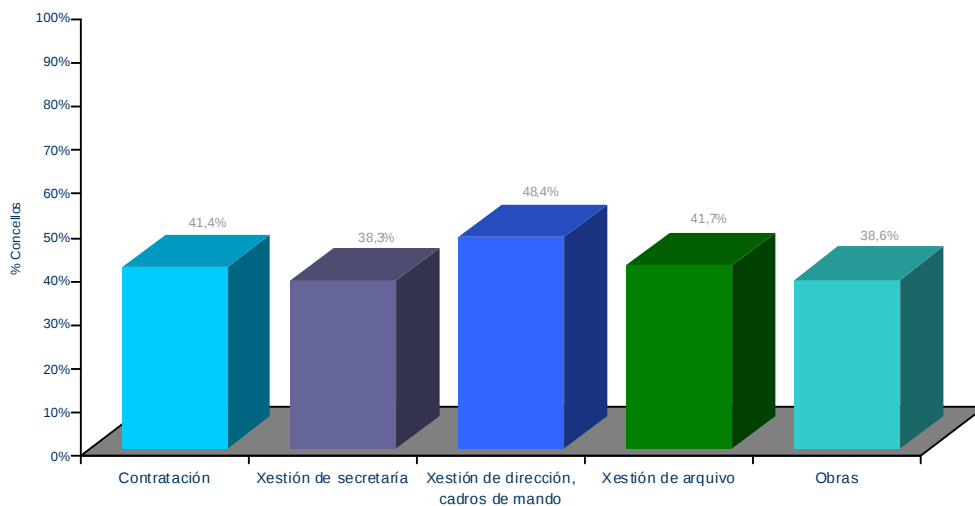
Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 34 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas



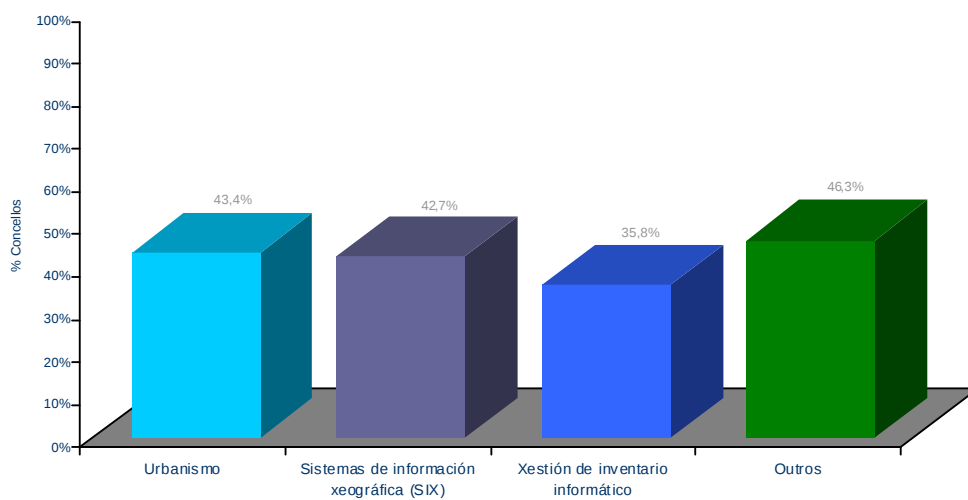
Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 35 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

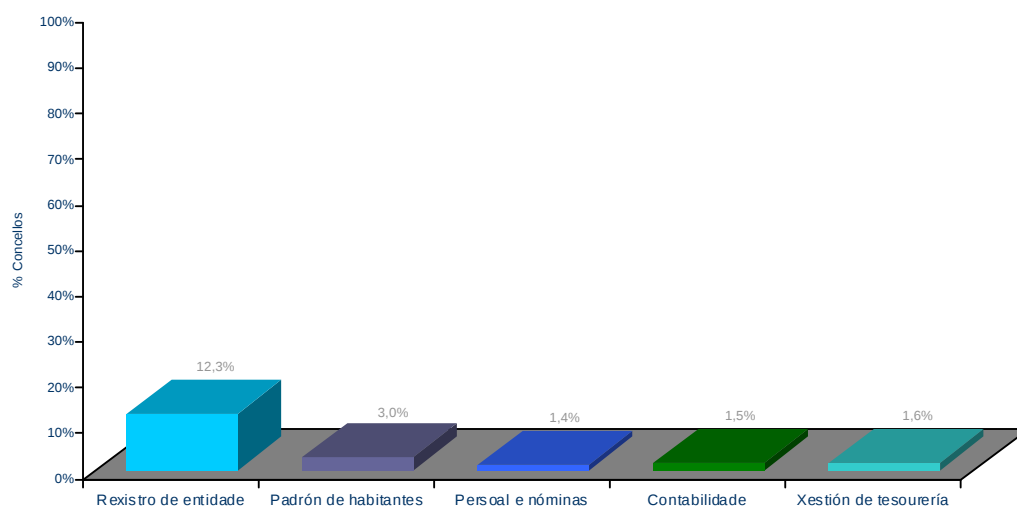
Figura 36 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas



Base: Concellos que teñen/usa unha aplicación interna.

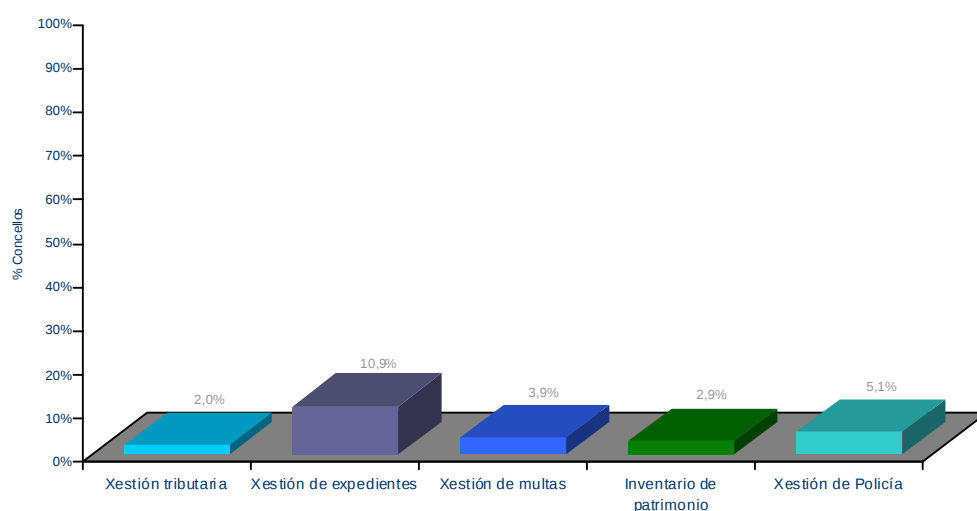
Figura 37 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas

En canto ao emprego de software libre nos programas e plataformas informáticas non é xeneralizado, se ben existen algúns casos que amosan unas porcentaxes significativas, coma en “Sistemas de información xeográfica (SIX)” e “Xestión de inventario informático”, usadas respectivamente polo 18,2% e o 13,4% dos concellos.



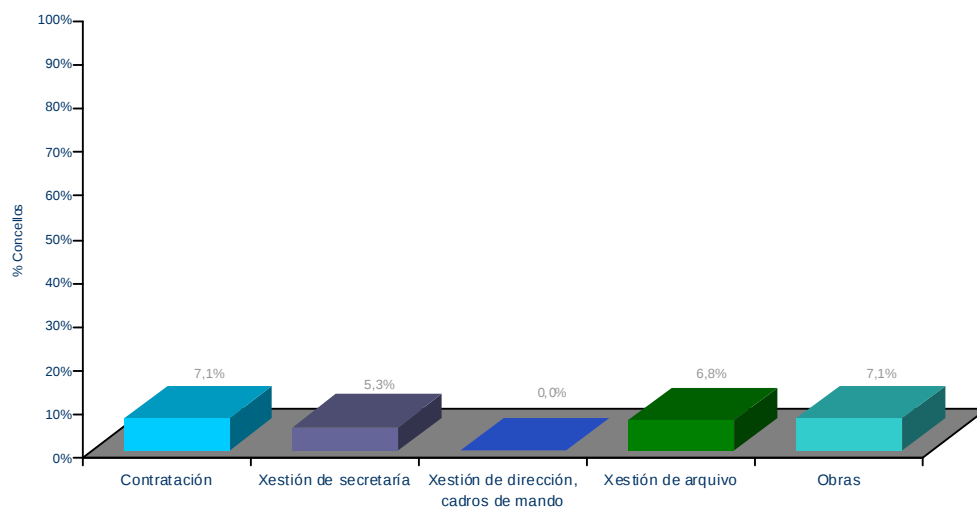
Base: Concellos que teñen/usa unha aplicación interna.

Figura 38 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas



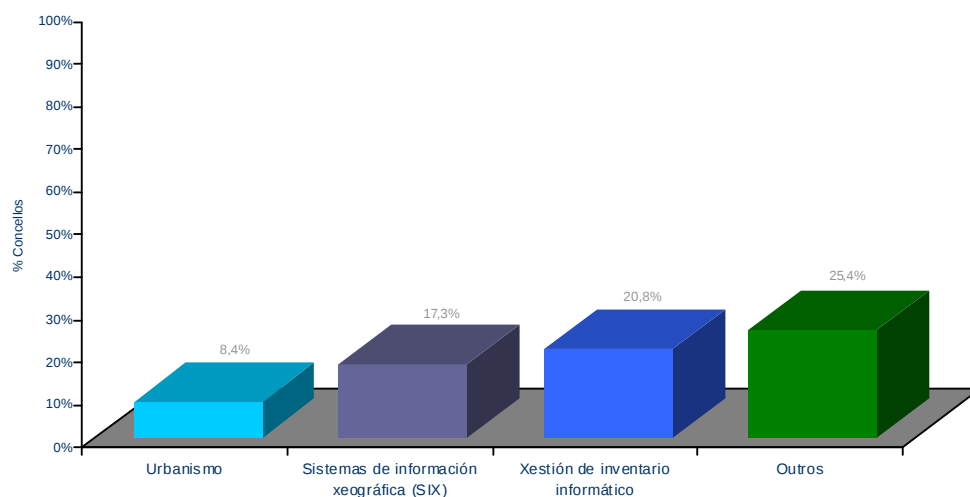
Base: Concellos que teñen/usa unha aplicación interna.

Figura 39 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 40 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 41 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas

3.2 Identificación e certificados dixitais

A identificación de usuarios e o control e rexistro do seu acceso aos recursos dun sistema informático son elementos clave para garantir a seguridade dos sistemas. En Galicia, o 94,0% dos concellos empregan algún método de identificación e autenticación.

Entre as medidas empregadas, a máis común é o “nome de usuario e contrasinal nos ordenadores de usuario”, presente no 87,3% dos concellos.

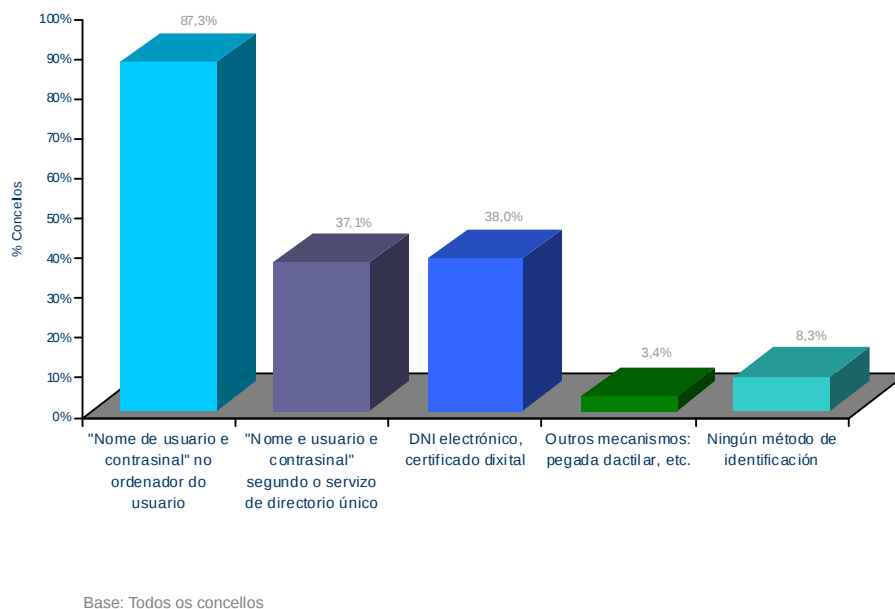
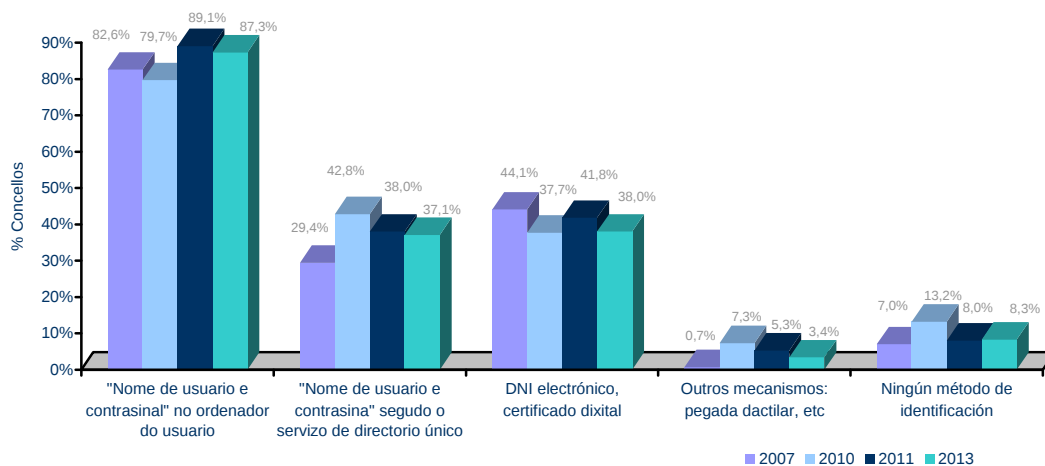


Figura 42 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade

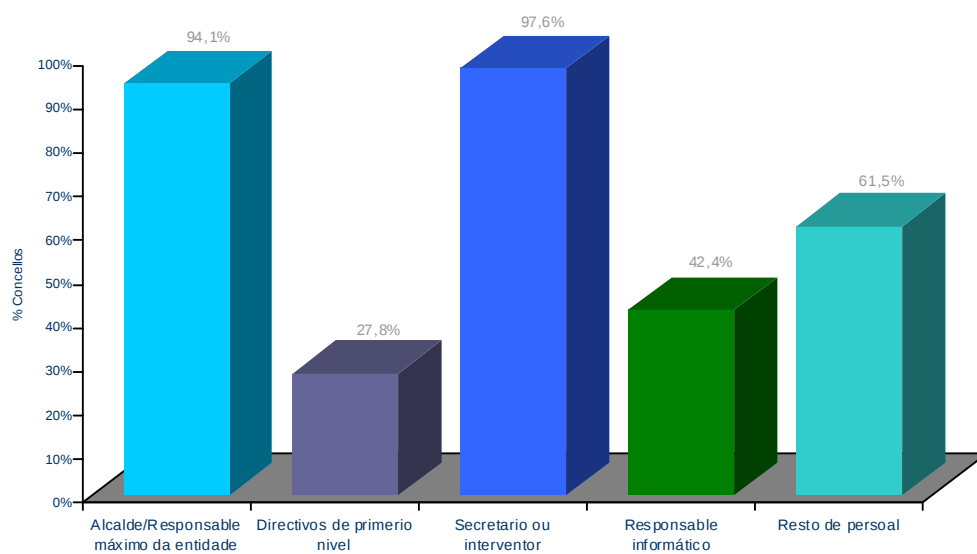
Se ben o emprego de nomes de usuario e contrasinal no ordenador do usuario segue sendo o método máis empregado polos concellos, obsérvase un lixeiro descenso de nomes de usuario e contrasinal segundo o servizo de directorio único e o DNI electrónico, certificado dixital respecto ao ano 2011.



Base: Todos os concellos

Figura 43 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade. 2007-2013.

Así mesmo, destaca o número significativo das persoas das entidades que empregan algún certificado dixital para exercer as súas funcións. O Secretario ou Interventor e o Alcalde ou responsable máximo da entidade son os postos da entidade que presentan maior emprego deste tipo de certificados, sendo utilizados respectivamente no 94,2% e no 88,5% dos concellos enquisados.

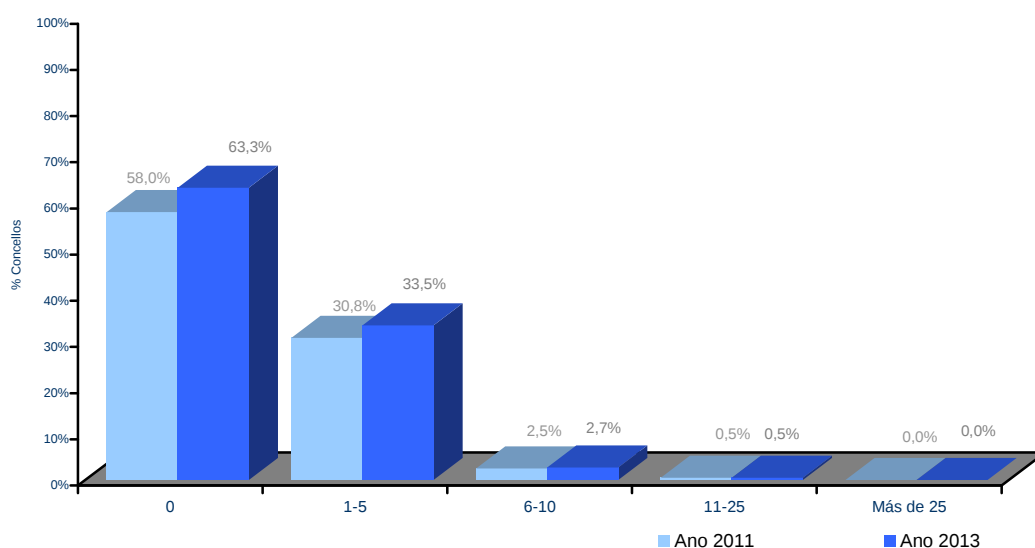


Base: Todos os concellos

Figura 44 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións

3.3 Recursos humanos

No referente ao número de persoas que traballan en actividades específicas de informática e tecnoloxías da información e comunicación (TIC). No 36,7% dos concellos enquisados existe cando menos unha persoa, aumentando considerablemente este valor respecto ao ano 2011. Nos concellos que xa contaban con persoal TIC no ano 2011, aínda que de forma leve, houbo un lixeiro incremento do persoal.



Base: Todos os concellos

Figura 45 Número aproximado de persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC

Por estratos de poboación, todos os concellos con máis de 20.000 habitantes contan polo menos cunha persoa destinada a actividades específicas de informática e TIC. No caso de concellos de 20.001 a 50.000 habitantes, a maior porcentaxe concéntrase no rango de 1 a 5 persoas cun 88,9% dos concellos. No caso de concellos de máis de 50.000 habitantes, a porcentaxe máis alta é a correspondente ao intervalo de 6 a 10 traballadores, cun 44,4%.

En estratos de poboacións inferiores, e naqueles casos nos que dispoñan de persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC, as maiores frecuencias corresponden ao rango de 1 a 5 traballadores, que oscila entre o 8,9% dos concellos de

menos de 2.000 habitantes, para incrementarse ata o 88,9% dos concellos de 20.001 a 50.000 habitantes, nunha proporción correlacionada co incremento da poboación.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
0	86,7%	67,3%	39,1%	46,7%	11,1%	33,3%	62,2%
1-5	8,9%	30,7%	60,9%	53,3%	88,9%	0,0%	33,7%
6-10	4,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	44,4%	3,4%
11-25	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,7%
Máis de 25	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ns/Nc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 %	0,0%	0,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 12 Persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC en porcentaxe.
Táboa por estratos de poboación



4 Actuacións e melloras

A presentación dos resultados do estudo sobre o módulo de actuacións e melloras nos concellos de Galicia distribúese en varios apartados. En primeiro lugar, preséntanse os resultados segundo o grao de implantación de diversas aplicacións, servizos e actuacións no ámbito da eAdministración, así como as necesidades e previsión de realizar actuacións respecto aos mesmos. Seguidamente, preséntanse as barreiras principais expostas polos concellos que limitan o desenvolvemento da administración electrónica na súas entidades.

4.1 Actuacións, melloras e actuacións prioritarias

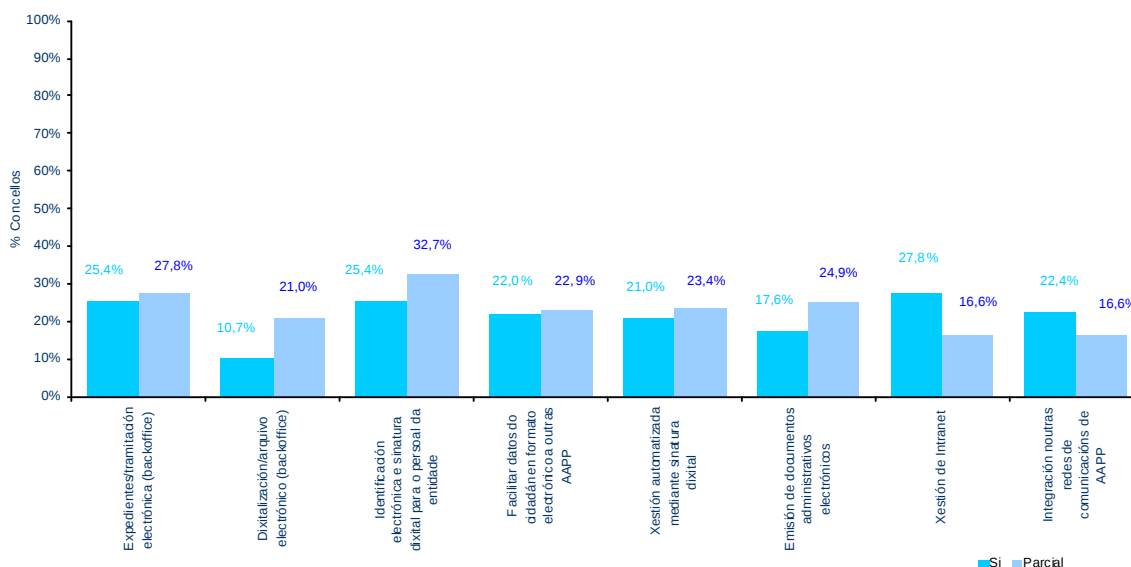
Reflictese, en primeiro lugar, a situación dos concellos en relación coas seguintes aplicacións internas de xestión da eAdministración:

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

A aplicación de xestión interna de eAdministración máis frecuente entre os concellos é a de “Xestión da Intranet Internet para uso interno”, presente actualmente no 27,8% dos concellos, seguido da aplicación de “Xestión de expedientes/tramitación electrónica (*backoffice*)” e “Xestión de identificación electrónica e sinatura dixital para o persoal da entidade” ambas cun 25,4%.

Así mesmo, existen casos de aplicacións con presenza parcial (en fase de desenvolvemento, en probas ou sen un uso real), onde a maior porcentaxe corresponde ás de “Xestión de identificación electrónica e sinatura dixital para o persoal da entidade” (32,7%), “Xestión de expedientes/tramitación electrónica (*backoffice*)” (27,8%) e a de “Emisión de documentos administrativos electrónicos” (24,9%).

Pola contra, as aplicacións menos implantadas actualmente nos concellos son a de “Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico”, empregada nun 10,7% dos concellos, e a de “Emisión de documentos administrativos electrónicos”, cun 17,6% de concellos.



Base: Todos os concellos

Figura 46 Concellos que teñen/usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente

Como media, o 50,7% dos concellos manifestan ter a necesidade de realizar algunha actuación de mellora das súas aplicacións internas de xestión ou realizar unha nova adquisición.

Neste sentido, as aplicacións sinaladas con maior necesidade de actuación son: “Emisión de documentos administrativos electrónicos” onde o 59,0% dos concellos creen necesario realizar algunha actuación neste ámbito, e “Automatización de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, indicada polo 57,6% de concellos.

Por contra, as aplicacións internas sinaladas con menor necesidade de actuación son: “Integración noutras redes de comunicacións das AAPP” nun 34,6% dos concellos e “Xestión de Intranet (Internet para uso interno)”, nun 42,4%.

Ademais da detección de necesidades de actuacións, existen casos nos que os concellos teñen previstos actuacións no ano 2014 e teñen orzamento asinado en referencia ás aplicacións anteriores. Como media das porcentaxes de concellos que o teñen previsto para cada aplicación, obtense que o 15,4% para o conxunto dos concellos o teñen previsto. Os valores oscilan dende o 21,5% no caso de “Xestión de expedientes/tramitación electrónica (*backoffice*)” ata o 6,8% en materia de “Xestión da Intranet”.

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Xestión de intranet (Internet para uso interno)	27,8%	16,6%	42,4%	6,8%
Identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	25,4%	32,7%	54,1%	19,0%
Facilitación dos datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	22,0%	22,9%	54,1%	13,2%
Integración na rede de comunicacións das AAPP	22,4%	16,6%	34,6%	12,7%
Xestión de expedientes/tramitación electrónica (<i>backoffice</i>)	25,4%	27,8%	57,1%	21,5%
Automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	21,0%	23,4%	57,6%	20,0%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	17,6%	24,9%	59,0%	19,0%
Dixitalización, arquivo electrónico	10,7%	21,0%	46,8%	10,7%

Base: Todos os concellos

Táboa 13 Situación dos concellos en relación as aplicacións internas de xestión de eAdministración

Atendendo aos resultados por estrato de poboación, para o caso de concellos que teñen e empregan estas aplicacións, destacar que a totalidade (100,0%) dos concellos de máis de 50.000 habitantes dispoñen de “Integración noutras redes de comunicacións das AAPP” e o 75% dispoñen de “Xestión de Intranet (Internet para uso interno)”. Por contra, ningún concello desta poboación dispón de “Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia”.

En estratos de menor poboación, as aplicacións están todas presentes en maior ou menor medida, aínda que cabe destacar no caso de concellos de 10.001 a 20.000 habitantes a reducida porcentaxe de concellos que dispoñen de “Trámites administrativos mediante sinatura dixital” e “Emisión de documentos administrativos electrónicos” cun 5,9%.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Xestión de intranet (Internet de uso interno)	12,5%	23,9%	36,0%	44,1%	52,9%	75,0%	27,4%
Identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	26,8%	23,9%	36,0%	8,6%	17,6%	37,5%	25,0%
Facilitación dos datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	23,7%	21,1%	27,5%	14,3%	11,1%	37,5%	22,0%
Integración noutras redes de comunicacións das AAPP	12,5%	18,3%	17,6%	32,4%	64,7%	100,0%	22,5%
Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)	18,8%	18,3%	45,1%	17,6%	44,4%	62,5%	25,3%
Automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	20,4%	21,1%	27,5%	5,9%	27,8%	62,5%	17,9%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	14,4%	20,0%	17,6%	5,9%	27,8%	62,5%	17,9%
Dixitalización, arquivo electrónico	6,2%	10,0%	18,0%	14,7%	17,6%	0,0%	10,8%

Base: Todos os concellos

Táboa 14 Concellos que teñen e empregan aplicacións internas de xestión (backoffice).
Táboa por estratos de poboación

Ao analizar os resultados dos concellos que teñen a necesidade de realizar algunha actuación nas aplicacións, obsérvase que para todos os estratos está previsto, en maior ou menor medida. Os valores oscilan entre un 64,7% en concellos entre 20.001 e 50.000 habitantes para o caso de “Xestión de dixitalización, arquivo electrónico” ata o 0,0%, para o mesmo estrato, no referente a “Integración noutras redes de comunicacións das AAPP”.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Emisión de documentos administrativos electrónicos	47,9%	64,5%	62,7%	58,8%	52,9%	100,0%	58,9%
Xestión expedientes/tramitación electrónica (backoffice)	49,5%	60,6%	60,8%	54,5%	52,9%	100,0%	57,1%
Xestión trámites administrativos mediante sinatura electrónica	44,3%	66,1%	60,8%	62,9%	35,3%	100,0%	57,4%
Xestión identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	44,3%	59,6%	56,9%	58,8%	47,1%	75,0%	54,1%
Facilitación dos datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	42,7%	62,4%	54,9%	58,8%	35,3%	100,0%	54,3%
Xestión intranet (internet para uso interno)	39,2%	42,2%	52,0%	35,3%	35,3%	55,6%	42,1%
Xestión de dixitalización, arquivo electrónico	36,1%	47,7%	54,9%	41,2%	64,7%	100,0%	46,8%
Integración na rede de comunicacións das AAPP	33,3%	33,9%	35,3%	50,0%	0,0%	62,5%	34,6%

Base: Todos os concellos

Táboa 15 Concellos que necesitan facer actuacións nas aplicacións internas de xestión (backoffice). Táboa por estratos de poboación

De modo similar ao caso anterior, analízase de seguido a situación dos concellos galegos en relación as seguintes aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios:

- Máis canles de comunicación electrónica
- Integración na rede de oficinas 060.
- Rexistro de contratistas electrónico.
- Aval electrónico.
- Perfil do contratante electrónico.
- Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.).
- Transparencia da información dos representantes e cargos (actividades, intereses).
- Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio ás decisións.
- Licitación electrónica.
- Facturación electrónica.

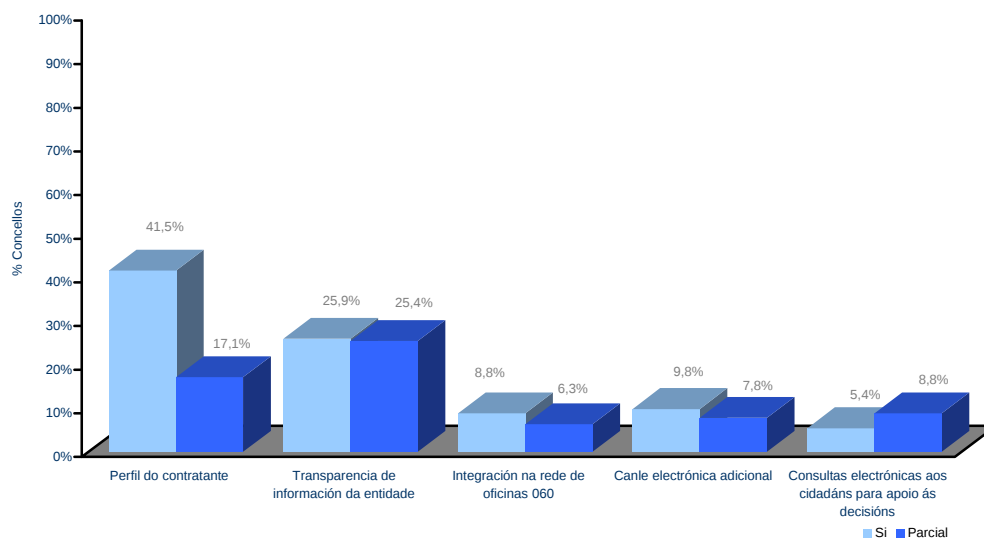
Detállase en primeiro lugar, cal é o grao de implantación e uso das anteriores aplicacións nos concellos de Galicia.

De media, as aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios están en funcionamento nun 10,0% de concellos. Sen embargo, os valores máximo e mínimo difiren significativamente respecto do valor medio.

O servizo presente actualmente nun maior número de concellos é o “Perfil do contratante electrónico” vixente nun 41,5%, seguido do servizo de “Transparencia da información da entidade”, nun 25,9% dos concellos. Pola contra, as aplicacións menos implantadas actualmente son o “Aval electrónico ou telemático”, a “Facturación electrónica” e a “Licitación electrónica”, en funcionamento nun 1,0%, 2,0% e 3,9% respectivamente.

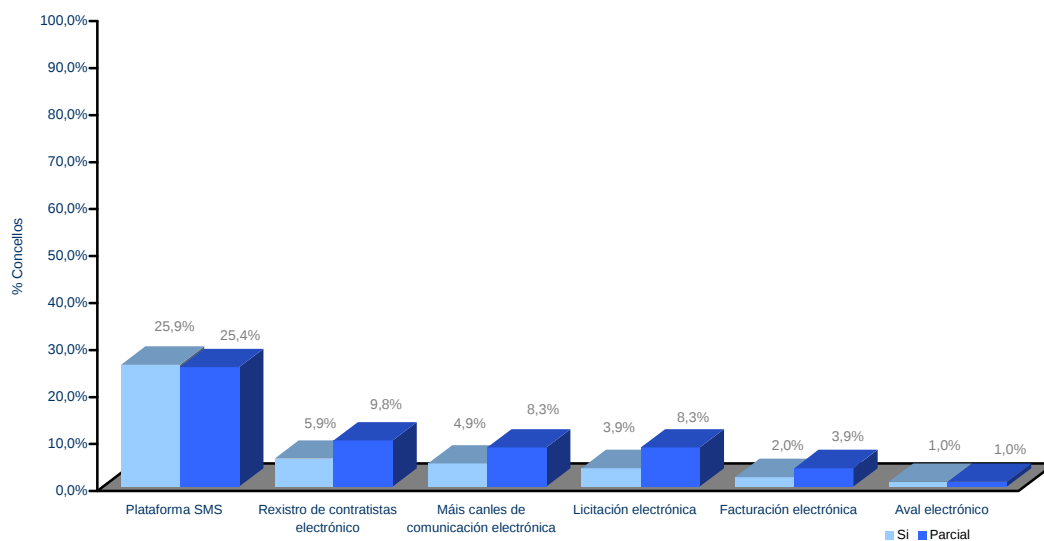
Se ben, algúns destes servizos preséntanse de forma parcial (isto é, están en probas, en fase de desenvolvemento ou sen un uso real). Neste sentido, destacar que de media, o 13,3% dos concellos dispoñen de aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios neste estado.

Igual que na análise anterior, existen grandes diferenzas entre o valor máximo e mínimo. Os primeiros casos corresponden á “Transparencia da información da entidade” e “Plataforma SMS” servizos que están presentes de xeito parcial no 25,4% dos concellos. Por contra, o valor mínimo corresponde co “Aval electrónico”, presente no 1,0% dos concellos de xeito parcial.



Base: Todos os concellos

Figura 47 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente



Base: Todos os concellos

Figura 48 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

En canto ás necesidades dos concellos de realizar algunha actuación de mellora nas aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios ou realizar unha nova adquisición, obsérvase que, de media, o 45,6% dos concellos manifestan ter necesidades de realizar algunha actuación deste tipo.

A aplicación para a cal máis concellos indican ter necesidade de realizar actuacións é a de “Licitación electrónica”. Esta aplicación está implantada e emprégase nun 3,9% de concellos, tratándose dun servizo con pouca presenza nos concellos. O 54,6% dos concellos considera necesario realizar algunha actuación para esta aplicación. Na aplicación de “Facturación electrónica”, en funcionamento nun 2,0% dos concellos, un 52,7% de concellos afirma ter necesidades de realizar actuacións.

Cabe salientar que, na actualidade, e por termo medio, o 6,2% dos concellos teñen previsto facer actuacións no 2012 e teñen orzamento asinado para elo.

As aplicacións que máis concellos teñen previsto facer algunha actuación e contan cun orzamento asignado son o “Perfil do contratante electrónico” (11,2%) e a “Transparencia da información da entidade” (9,3%). Por contra, as que menos son: “Máis canles de comunicación electrónica”, cun 3,9%, e “Plataforma SMS”. Neste último caso, non se detectan concellos nos que estean previstos levar actuacións no próximo ano e teñan orzamentos previstos neste sentido.

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Perfil de contratante electrónico	41,5%	17,1%	48,3%	11,2%
Transparencia da información da entidade	25,9%	25,4%	43,4%	9,3%
Integración na rede de oficinas 060	8,8%	6,3%	42,9%	4,9%
Canle electrónica adicional	9,8%	7,8%	48,3%	6,3%
Consultas electrónicas aos cidadáns para apoio as decisións	5,4%	8,8%	47,8%	7,3%
Plataforma SMS	25,9%	25,4%	24,9%	0,0%
Rexistro de contratistas electrónico	5,9%	9,8%	48,3%	6,8%
Máis canles de comunicación electrónica	4,9%	8,3%	42,4%	3,9%
Licitación electrónica	3,9%	8,3%	54,6%	5,4%
Facturación electrónica	2,0%	3,9%	52,7%	7,3%
Aval electrónico	1,0%	1,0%	49,8%	4,4%

Base: Todos os concellos

Táboa 16 Situación dos concellos en relación aos servizos electrónicos para os usuarios

Atendendo ao estrato de poboación, nos datos dos concellos que teñen implantados e usan os servizos electrónicos para os usuarios non se observa unha tendencia que varíe claramente co número de habitantes.

Ao analizar os resultados dos concellos que teñen necesidade de realizar algunha actuación nas aplicacións, e considerando valores medios segundo o total das aplicacións analizadas, evidénciase que os concellos que teñen máis de 50.000 habitantes son os que afirman necesitalo cunha maior porcentaxe, agás no caso da “licitación electrónica”, “aval electrónico”, “perfil do contratante electrónico” e “rexistro de contratistas electrónico”.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Licitación electrónica	41,7%	56,0%	70,0%	62,9%	52,9%	62,5%	54,6%
Facturación electrónica	38,1%	52,3%	66,7%	64,7%	64,7%	75,0%	52,8%
Aval electrónico	38,5%	49,5%	60,8%	64,7%	52,9%	55,6%	50,0%
Perfil do contratante electrónico	42,7%	49,1%	52,0%	52,9%	52,9%	37,5%	47,9%
Rexistro de contratistas electrónico	35,1%	53,2%	62,7%	54,5%	27,8%	62,5%	48,1%
Consultas electrónicas aos cidadáns para apoio as decisións	39,6%	50,5%	52,0%	50,0%	47,1%	75,0%	47,8%
Canle electrónica adicional diferente de internet	35,1%	50,5%	51,0%	52,9%	64,7%	100,0%	48,1%
Transparencia da información da entidade	35,1%	47,7%	51,0%	44,1%	27,8%	62,5%	43,2%
Integración na rede de oficinas O60	38,1%	39,4%	54,9%	50,0%	29,4%	75,0%	43,0%
Transparencia da información dos representantes e cargos	33,0%	52,3%	49,0%	41,2%	29,4%	62,5%	43,7%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	35,1%	41,3%	54,9%	36,4%	52,9%	75,0%	42,5%
Plataforma SMS	18,6%	21,1%	29,4%	41,2%	29,4%	37,5%	24,7%

Base: Todos os concellos

Táboa 17 Necesidade de mellorar nos concellos en relación as de servizos electrónicos para os usuarios. Táboa por estratos de poboación

De xeito similar ao caso anterior, analízanse en que casos os concellos teñen previsto realizar actuacións e melloras en relación aos servizos electrónicos sinalados anteriormente. Así, considerando os valores medios dos distintos estratos de poboación, obsérvase que o estrato no que as previsións son maiores é no de máis de 50.000 habitantes, cunha porcentaxe media do 25,6%. Por contra, o estrato que presenta o valor máis baixo é entre 20.001 e 50.000 habitantes, cun 4,3%.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Perfil do contratante electrónico	6,3%	12,8%	17,6%	8,8%	0,0%	37,5%	11,1%
Transparencia da información da entidade	8,2%	11,0%	11,8%	5,9%	0,0%	22,2%	9,5%
Transparencia da información dos representantes e cargos	6,3%	8,3%	9,8%	8,8%	0,0%	25,0%	8,0%
Rexistro de contratistas electrónico	3,1%	8,3%	3,9%	14,7%	0,0%	37,5%	7,0%
Consultas electrónicas aos cidadáns para apoio ás decisións	5,2%	8,3%	11,8%	5,7%	0,0%	22,2%	7,6%
Canle electrónica adicional diferente de interne	3,1%	7,3%	9,6%	8,8%	0,0%	25,0%	6,6%
Licitación electrónica	3,1%	7,3%	3,8%	5,9%	0,0%	37,5%	5,7%
Facturación electrónica	5,2%	8,3%	9,8%	5,9%	11,8%	25,0%	7,9%
Aval electrónico	3,1%	7,3%	3,9%	0,0%	0,0%	22,2%	4,7%
Máis canles de comunicación electrónica	2,1%	5,5%	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%
Integración na rede de oficinas 060	3,1%	8,3%	3,8%	0,0%	0,0%	25,0%	5,0%
Plataforma SMS	14,4%	11,0%	24,0%	26,5%	35,3%	25,0%	17,5%

Base: Todos os concellos

Táboa 18 Teñen previsto realizar actuacións e melloras nos concellos.
Táboa por estratos de poboación

Seguidamente, analízase a situación dos concellos galegos no referente ás seguintes actuacións en materia de organización e xestión do cambio que faciliten a implantación da eAdministración:

- Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos (LOPD).
- Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización.
- Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración.
- Inventario e clasificación dos procedementos.
- Racionalización e simplificación de procedementos.
- Regulación das formas de representación da cidadanía para a eAdministración.

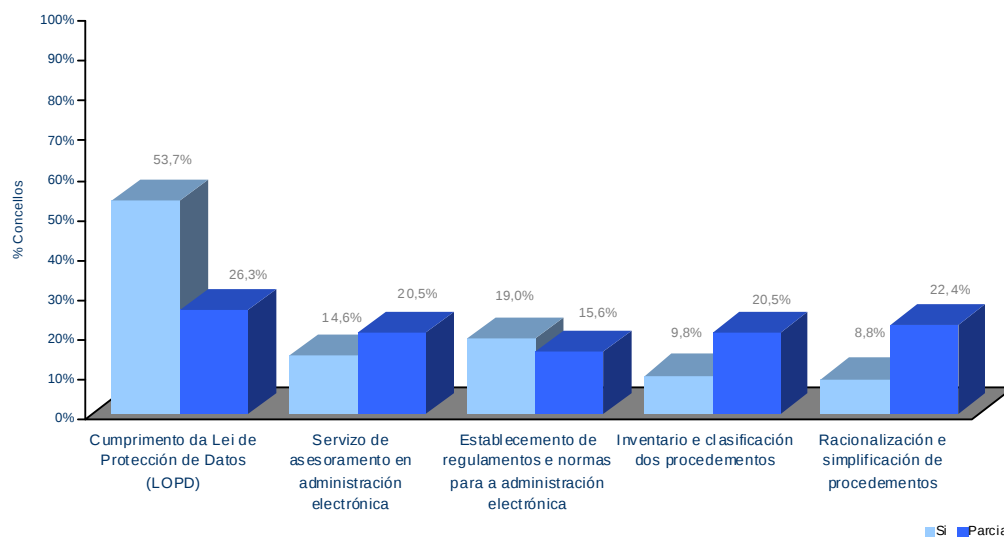
- Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdministración".
- Formación en eAdministración.
- Plan de modernización e calidade nos servizos.

Detállase en primeiro lugar, cal é o grao de implantación e uso das anteriores actuacións nos concellos de Galicia.

A actuación que está implantada actualmente nun maior número de concellos é o "Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos (LOPD)" cun 53,7%. Cabe salientar que no momento de realización da enquisa, o 26,3% dos concellos atopábanse de xeito parcial (en fase de desenvolvemento ou en probas). Así mesmo, un 44,9% dos concellos manifestou a necesidade de realizar algunha actuación relativa a esta actividade e un 16,6% deles tiñan previsto e contaban con orzamento para implantala nun prazo de 12 meses dende a realización da enquisa.

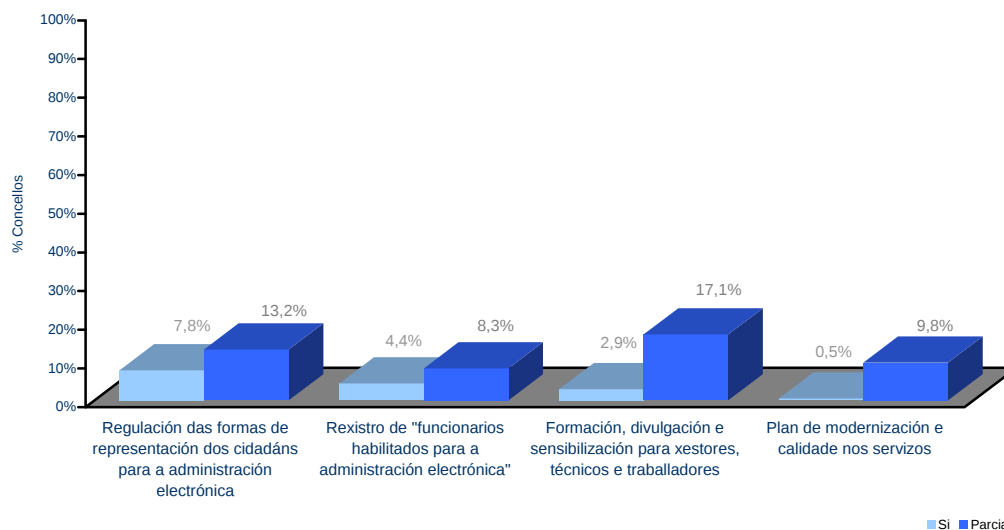
As seguintes actuacións máis implantadas actualmente polos concellos son o "Establecemento de regulamentos e normas para a administración electrónica" nun 19,0% dos concellos e o "Servizo de asesoramento en administración electrónica", nun 14,6%. Pola contra, as actuacións menos implantadas son o "Plan de modernización e calidade nos servizos" e a "Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores", en funcionamento nun 0,5% e 2,9% respectivamente.

Cabe salientar que a actuación en fase de desenvolvemento en maior número de concellos é o "Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos (LOPD)" (26,3%).



Base: Todos os concellos

Figura 49 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio



Base: Todos os concellos

Figura 50 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio

No referente ás necesidades de accións de Organización e xestión do cambio, obsérvase que, de media, o 48,3% dos concellos manifestan ter necesidade de realizar algunha actuación deste tipo.

A acción para a cal máis concellos indican ter necesidade de poñela en marcha ou realizar melloras é o “Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización” seguida da “Racionalización e simplificación de procedementos”, cun 63,4% e 56,1% dos concellos respectivamente.

As actuacións que máis concellos teñen previstas desenvolver e para as que contan cun orzamento asignado son: “Plan de modernización e calidade nos servizos”, 26,3% de concellos, e o “Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos (LOPD)”, 16,6% de concellos. Pola contra, as actuacións que menor previsión de mellora ou adquisición presentan son “Inventario e clasificación dos procedementos” e a “Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores”, cun 6,8% e 7,3% de concellos respectivamente.

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)	53,7%	26,3%	44,9%	16,6%
Servizo de asesoramento en Administración	14,6%	20,5%	63,4%	10,7%
Establecemento de regulamentos e normas para a Administración	19,0%	15,6%	47,8%	11,2%
Inventario e clasificación dos procedementos	9,8%	20,5%	39,0%	6,8%
Racionalización e simplificación de procedementos	8,8%	22,4%	56,1%	12,7%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a Administración	7,8%	13,2%	50,2%	8,3%
Rexistro de “funcionarios habilitados para a Administración”	4,4%	8,3%	48,8%	7,8%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	2,9%	17,1%	46,3%	7,3%
Plan de modernización e calidade nos servizos	0,5%	9,8%	38,0%	26,3%

Base: Todos os concellos

Táboa 19 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á Organización e Xestión do cambio

Por estrato de poboación, destacar que o 100% dos concellos de máis de 50.000 habitantes conta, actualmente, co “Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos”.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)	50,5%	59,6%	53,8%	44,1%	27,8%	100,0%	53,5%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	5,1%	0,0%	3,9%	5,9%	11,1%	0,0%	3,5%
Servizo de asesoramento en Administración	14,4%	12,8%	23,5%	14,7%	0,0%	25,0%	14,9%
Establecemento de regulamentos e normas para a Administración	14,4%	21,1%	17,6%	22,9%	27,8%	22,2%	19,1%
Racionalización e simplificación de procedementos	11,3%	4,5%	15,4%	0,0%	17,6%	25,0%	9,1%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a Administración	6,2%	8,2%	9,8%	5,9%	17,6%	0,0%	7,9%
Rexistro de “funcionarios habilitados para a Administración”	3,1%	1,8%	9,6%	5,7%	17,6%	0,0%	4,7%
Inventario e clasificación dos procedementos	11,3%	10,0%	6,0%	14,7%	11,8%	0,0%	10,1%
Plan de modernización e calidade nos servizos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,6%

Base: Todos os concellos

Táboa 20. Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á Organización e Xestión do cambio. Táboa por estratos de poboación

A continuación, amósase a análise por estratos de poboación a nivel de necesidades de mellora nos concellos en actuacións relativas á Organización e Xestión do cambio; así coma no referente a se existe previsión de levar a cabo accións no próximo ano e teñen orzamento asignado.

Así, destacar que no caso de necesidades de mellora, obsérvanse valores similares non existindo grandes desviacións entre estratos e entre aplicacións, salvo casos puntuais coma no “Plan de modernización e calidade nos servizos”, cunhas porcentaxes inferiores en todos os estratos, agás nos intervalos de menos de 2.000 habitantes e no de 20.001-50.000 habitantes.

Entre os concellos que teñen previsto realizar actuacións organizativas e de xestión do cambio e teñen orzamento asignado, obsérvase que os valores máis elevados sitúanse no rango de maior poboación, de máis de 50.000 habitantes.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Servizo de asesoramento en eAdministración	52,6%	67,3%	66,7%	58,8%	77,8%	100,0%	63,2%
Racionalización e simplificación de procedementos	46,4%	62,4%	54,9%	58,8%	52,9%	100,0%	56,3%
Rexistro de "funcionarios habilitados para a Administración"	42,7%	49,5%	45,1%	67,6%	44,4%	62,5%	48,7%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a Administración	42,7%	55,0%	51,0%	54,5%	35,3%	75,0%	50,0%
Establecemento de regulamentos e normas para a Administración	36,1%	56,5%	51,0%	50,0%	29,4%	75,0%	47,6%
Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)	35,1%	49,1%	49,0%	50,0%	44,4%	62,5%	45,0%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, Técnicos e traballadores	41,2%	40,9%	51,0%	50,0%	70,6%	75,0%	46,1%
Inventario e clasificación dos procedementos	33,0%	56,5%	51,0%	50,0%	29,4%	75,0%	47,6%
Plan de modernización e calidade nos servizos	33,3%	39,4%	39,2%	41,2%	44,4%	37,5%	38,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 21. Necesidade de mellora dos concellos. Táboa por estratos de poboación

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Más de 50.000 habitantes	
Plan de modernización e calidade nos servizos	20,6%	33,9%	24,0%	23,5%	17,6%	37,5%	26,3%
Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)	9,4%	16,5%	17,6%	23,5%	17,6%	62,5%	16,5%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	5,2%	13,8%	9,6%	14,7%	17,6%	37,5%	11,4%
Racionalización e simplificación de procedementos	6,2%	12,8%	15,7%	14,3%	17,6%	62,5%	12,9%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	3,1%	4,6%	12,0%	8,8%	11,1%	55,6%	7,6%
Servizo de asesoramento en eAdministración	5,2%	11,1%	15,7%	14,7%	0,0%	62,5%	11,1%
Rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdministración"	3,1%	11,0%	3,9%	8,8%	11,1%	37,5%	7,9%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	6,2%	8,3%	5,9%	14,7%	0,0%	37,5%	8,2%
Inventario e clasificación dos procedementos	3,1%	7,3%	9,8%	8,8%	11,8%	25,0%	7,3%

Base: Todos os concellos

Táboa 22 Previsión de realizar actuacións e ten orzamentos. Táboa por estratos de poboación

Co obxecto de completar a análise anterior, realizada a nivel de: *aplicacións internas de xestión da eAdministración*, as *aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios* e as *actuacións en materia de Organización e xestión do cambio que faciliten a implantación da eAdministración*; sinálanse aquelas actuacións prioritarias consideradas polos concellos.

Isto presentarase na táboa seguinte, na que se observa que a de maior frecuencia é "Xestión de expedientes/tramitación electrónica (*backoffice*)", cun 50,3% do total de concellos. Isto é, a metade dos concellos enquisados sinalan esta actuación como prioritaria.

Os elementos valorados como menos prioritarios son: "Transparencia da información dos representantes e cargos" e "Rexistro de contratistas electrónico", cun 0,6 e 0,9 respectivamente. "Aval electrónico" non é elixido como unha das tres actuacións prioritarias por ningún dos concellos.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Más de 50.000 habitantes	
Xest.de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	53,6%	44,0%	51,0%	58,8%	47,1%	62,5%	50,3%
Xest.automatizada de trámites administrativos mediante sinatura	25,8%	18,3%	24,0%	26,5%	35,3%	37,5%	23,8%
Xest.da identificación e sinatura para o persoal da entidade	11,3%	21,1%	18,0%	14,7%	29,4%	0,0%	16,8%
Xest.de dixitalización,arquivo electrónico	22,7%	33,9%	64,0%	32,4%	47,1%	62,5%	36,5%
Licitación electrónica	2,1%	7,3%	3,9%	0,0%	0,0%	25,0%	4,4%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	20,6%	20,0%	15,7%	14,7%	11,8%	0,0%	18,0%
Facturación electrónica	5,2%	4,6%	15,7%	14,7%	29,4%	37,5%	9,8%
Racionalización e simplificación de procedementos	6,2%	5,5%	9,8%	14,7%	11,8%	25,0%	8,2%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)	8,2%	10,1%	5,9%	14,7%	0,0%	25,0%	9,2%
Canle electrónica adicional diferente de internet	9,3%	4,6%	5,9%	0,0%	11,8%	25,0%	6,6%
Portal web	23,7%	13,8%	18,0%	5,9%	17,6%	0,0%	16,5%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	18,8%	12,8%	5,9%	26,5%	17,6%	0,0%	14,9%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	3,1%	11,0%	0,0%	8,8%	11,8%	0,0%	6,3%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	15,6%	8,3%	5,9%	0,0%	11,8%	0,0%	9,2%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	9,3%	11,0%	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%
Plan de modernización e calidade nos servizos	6,2%	7,3%	9,8%	5,9%	17,6%	0,0%	7,6%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"	3,1%	4,6%	0,0%	14,7%	0,0%	0,0%	4,1%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	9,3%	13,8%	5,9%	8,8%	0,0%	0,0%	9,5%
Plataforma SMS	5,2%	1,8%	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	3,2%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	3,1%	7,3%	3,9%	8,8%	0,0%	0,0%	5,1%
Transparencia da información da entidade	3,1%	2,8%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	2,5%
Máis canles de comunicación ademais das obrigatorias	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Xest.de intranet (internet para uso interno)	0,0%	2,8%	9,8%	5,9%	11,8%	0,0%	3,8%
Integración na rede de oficinas 060	0,0%	2,8%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Outras actuacións	3,1%	2,8%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
Consultas aos cidadáns para apoio as decisións	2,1%	1,8%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	25,0%	1,3%
Perfil do contratante electrónico	3,1%	2,8%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	2,5%
Rexistro de contratistas electrónico	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Transparencia da información dos representantes e cargos	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Aval electrónico	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Base: Todos os concellos

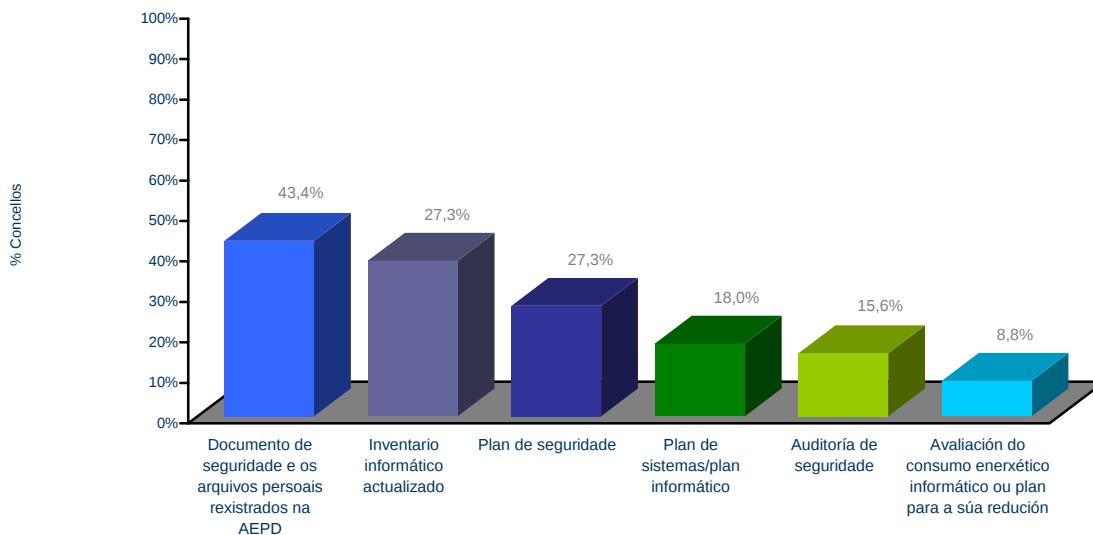
Táboa 23 Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos.
Táboa por estratos de poboación

4.2 Actividades informáticas

Neste punto analízase cal é a situación actual dos concellos en relación ás actividades informáticas que seguen:

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

Así, destas actividades informáticas analizadas, a que está presente nun maior número de concellos é “Documento de seguridade e arquivos persoais rexistrados AEPD”. A que menor presenza ten é a “realización da avaliación do consumo enerxético informático ou a realización dun plan para a súa redución”.



Base: Todos os concellos

Figura 51 Actividades informáticas realizadas polos concellos

Por estrato de poboación, obsérvase que o 100% dos concellos de máis de 50.000 habitantes realizan as seguintes actividades informáticas: “Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrado AEPD” e o “Inventario informático actualizado”. Agás no referente a “Avaliación do consumo enerxético informático ou plan para a súa redución”, o resto de actividades informáticas realízanse dende as entidades, en maior ou menor medida.

	Estratos de poboación						Total
	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	35,1%	39,4%	45,1%	58,8%	52,9%	100,0%	43,4%
Inventario informático actualizado	22,8%	36,7%	39,2%	35,3%	88,2%	100,0%	38,3%
Plan de seguridade	15,6%	28,4%	33,3%	26,5%	64,7%	37,5%	27,3%
Plan de sistemas / plan informático	6,2%	15,6%	21,6%	32,4%	64,7%	25,0%	18,4%
Auditoría de seguridade	8,2%	15,6%	21,6%	14,7%	47,1%	25,0%	16,1%
Avaliación do consumo enerxético informático ou plan para súa redución	5,2%	8,3%	15,7%	14,7%	11,8%	0,0%	9,2%

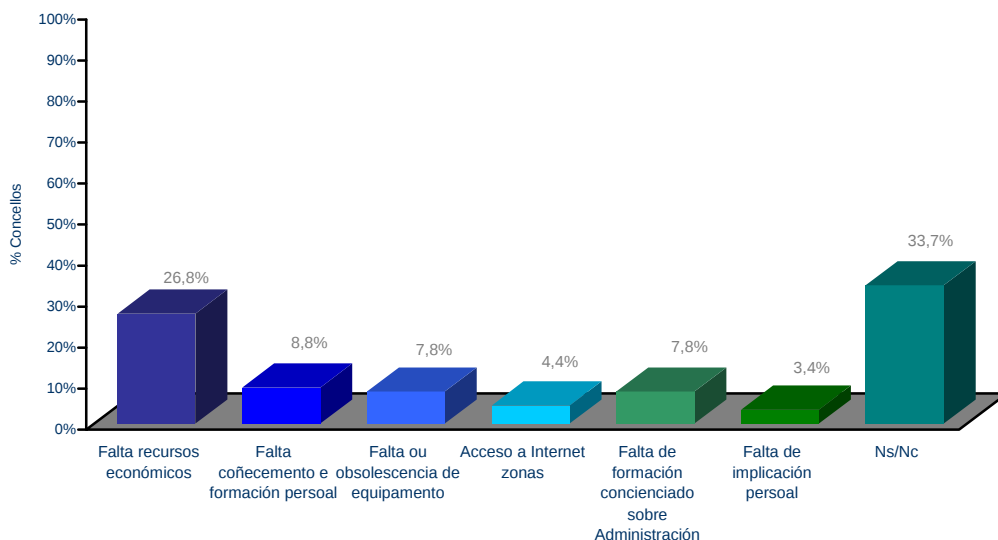
Base: Todos os concellos

Táboa 24 Actividades informáticas realizadas polos concellos. Táboa por estratos de poboación

4.3 Barreiras á Administración electrónica

No presente apartado analízanse os problemas que perciben os concellos para mellorar a administración electrónica. Entre estes, sinálanse principalmente: falta de recursos humanos, económicos ou técnicos e falta de formación, entre outros.

Neste sentido, o 26,8% dos concellos sinalan como principal problema unha “falta de recursos económicos”, seguido dun 8,8% que indica unha “falta de coñecemento e formación do persoal interno”.



Base: Todos os concellos

Figura 52 Percepción das barreiras á Administración electrónica



5 Análise DAFO

No presente apartado realízase unha **análise DAFO** para a identificación das Debilidades, Ameazas, Fortalezas, Oportunidades detectadas segundo a análise realizada no presente documento da información recollida mediante a enquisa sobre a administración electrónica nos concellos de Galicia, para o ano 2013.

- **Fortalezas**

- o Presenza xeneralizada dos concellos na web. O total de concellos enquisados con máis de 5.000 habitantes dispoñen de sitio web.
- o Existencia de puntos de acceso público á Sociedade da Información con conexión a Internet na maioría dos concellos de Galicia, que están a facilitar a formación ás persoas con maiores dificultades de acceso: maiores, discapacidade, etc. As aulas da rede CeMIT xa están en 92 concellos, incrementando a súa presenza en 26 concellos dende o ano 2011.
- o Dentro dos plans de modernización da Administración pública galega da Xunta, e na Axenda Dixital de Galicia 2014.gal, está incluído un apartado para a implantación e desenvolvemento dos servizos informáticos e de telecomunicacións nos concellos, así como unha web (<http://www.eidolocal.es>), canle de relación, permanente e inmediata, entre as entidades locais, a Xunta de Galicia e os propios cidadáns.
- o Estanse a pór en marcha proxectos colaborativos a nivel autonómico, como o uso dos sistemas de certificados dixitais da FNMT (sede, rexistro, tempo, persoas, etc.), e a nivel provincial, a través das Deputacións, para implantar a sede electrónica en todos os concellos.

- **Debilidades**

- o Existencia de casos puntuais de concellos que non dispoñen de sitio web oficial ou principal (6,4%), especialmente nos de menor tamaño de poboación (16,2% nos de menos de 2.000 habitantes) e na provincia de Ourense.
- o Baixo nivel de implantación de mecanismos de identificación e autenticación dos usuarios nos sitios web dos concellos de menor tamaño.
- o Os procedementos e trámites proporcionados a través de Internet mostran un baixo nivel medio de información e interacción electrónica.

- o A supresión da obriga de aportar documentos na realización de trámites ou a substitución dos mesmos por declaracións responsables aínda se da nunha pequena porcentaxe de concellos.
- o Os mecanismos para a participación electrónica do cidadán: redes sociais, consultas, enquisas, etc. presentan niveis baixos de implantación.

- **Oportunidades**

- o Demanda por parte da cidadanía de servizos áxiles en relación á simplificación de trámites, aos prazos de resposta e ao aforro de custos.
- o Uso das redes sociais, para mellorar a comunicación cos cidadáns
- o Máis colaboración entre administracións, na uso de infraestruturas de uso común, nas aplicacións e nos datos.

- **Ameazas**

- o A situación económica xeral, coa conseguinte falta de recursos pode influír no desenvolvemento de accións no ámbito do fomento da eAdministración
- o A diminución do persoal adicado especificamente a tarefas TIC nos concellos.
- o A falta de formación dos usuarios, tanto nas propias ferramentas como nos medios á execución e validez dos tramites telemáticos.
- o A falta de formación do persoal das propias administracións, para adaptalo aos cambios e usos que conlevan os novos procedementos telemáticos.



6 Conclusións principais

A partir dos resultados obtidos sobre a situación da administración electrónica nos concellos de Galicia correspondente ao ano 2014, preséntanse os puntos máis destacados para cada un dos apartados analizados.

- **Servizos electrónicos**

Preséntanse as conclusións desta investigación no referente ao módulo de servizos electrónicos nos concellos de Galicia.

- o Sitio web da entidade

Practicamente todos os concellos galegos teñen páxina web, sendo o 100% no caso de concellos de máis de 5.000 habitantes.

Máis de un de cada catro concellos 27,8% teñen aloxada a web nun servidor dunha Administración ou entidade pública. Ademais, **o 47,3% dos concellos con sitio web cumpre algún estándar de accesibilidade W3C-WAI-WACAG**.

- o **O 36,1% dos concellos empregan mecanismos para autenticación dos visitantes na web**. O emprego do certificado dixital como mecanismos para a autenticación dos visitantes na páxina web experimenta un crecemento respecto a anos anteriores. O mecanismo máis usado, nun 20,0%, é o “Certificado dixital”.

- o Sede electrónica na entidade

O 32,7% dos concellos galegos enquisados que dispoñen de sitio web conta con sede electrónica. O elemento máis implantado actualmente é o “Rexistro electrónico” presente nun 60,7% dos concellos e nun 6,0% de xeito parcial. En referencia á necesidade de acometer actuacións, as entidades sinalan con maior frecuencia: “Certificados electrónicos”, “Notificacións electrónicas” e “Compulsa electrónica”.

- o Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

Como valor medio, o 77,2% dos concellos permite iniciar a tramitación telemática dos procedementos. Destacar que un 5,9% acada os niveis máis altos de interacción electrónica (niveis 4 e 5).

Por outra parte, cómpre salientar que **o 80,0% os concellos que dispoñen de catálogo de procedementos, o teñen accesible a través de Internet.**

No último ano, **o 7,8% dos concellos suprimiu a obriga de aportar algúns documentos** (DNI, certificacións de obrigacións tributarias: AEAT; Seguridade Social; familia numerosa; discapacidade; inscrición en rexistros, etc). **Así mesmo, o 12,2% dos concellos substituíu por declaracións responsables algúns documentos a aportar** (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

No referente ao intercambio de datos con outras Administracións Públicas, **o 46,8% dos concellos recibiu documentos con certificados electrónicos doutras AAPP.** Ademais, **un de cada tres concellos (30,7%) enviou documentos con certificados electrónicos.**

Así mesmo, **o 80,0% dos concellos accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta e un 44,4% dispón de procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras Administracións Públicas.**

o Comunicacións e participacións da cidadanía

No relativo ás comunicacións da cidadanía cos concellos, os mecanismos que teñen case a totalidade dos concellos son o correo electrónico (96,9%) e o fax (93,9%). Destacar que os 42,9% dos concellos enquisados están presentes nalgunha rede social.

o Punto de acceso público á Sociedade da Información

Os puntos de acceso público á Sociedade da Información máis habituais son as bibliotecas públicas (84,9%) e as aulas de informática (66,3%), sendo os menos empregados os centros de servizos (39,0%).

A existencia de ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información é practicamente xeral no caso de bibliotecas e aulas de informática.

- **Equipamentos, aplicacións e programas informáticos**

Preséntanse as conclusións desta investigación no referente ao apartado de equipamentos, aplicacións e programas informáticos nos concellos de Galicia.

- o Equipamento informático e de comunicacións

O emprego de ordenadores portátiles mermou lixeiramente ata o 74,1%, o que supón unha diminución fronte ao 77% do ano 2011.

Pola contra, a existencia de servidores experimentou un crecemento dende o 83,9% do ano 2011 ata o 86,3% do ano 2013.

A metade dos concellos emprega redes sen fíos. **O 60,5% para uso dos cidadáns** e o **64,9% para uso da propia entidade**.

- o Aplicacións, programas e plataformas informáticas

Todos os concellos contan coas aplicacións e programas informáticos de xestión interna analizadas, en maior ou menor medida. As aplicacións máis implantadas son o “Padrón de habitantes” e a “Contabilidade”, onde o 97,6% e o 96,6% respectivamente dos concellos as dispoñen. Por contra, as que menor presenza teñen son “Xestión de Policía” e “Xestión da dirección, cadros de mando” presentes no 19,0% e 15,5% respectivamente.

En canto ao emprego de software libre nos programas e plataformas informáticas, este non é xeneralizado, aínda que existen algúns casos que amosan unhas porcentaxes significativas, coma en “Sistemas de información xeográfica (SIX)” e “Xestión de inventario informático”, onde o 18,2% e o 13,4% dos concellos empregan esta tipoloxía de software.

- o Identificación e certificados dixitais

No ano 2013, **o 94,0% dos concellos empregan algún método de identificación e autenticación.** Entre as medidas empregadas, **o método de identificación e autenticación máis utilizado é o “nome de usuario e contrasinal nos ordenadores do usuario” presente no 87,3% dos concellos.**

O emprego do certificado dixital no desenvolvemento das funcións do persoal da entidade está cada vez máis estendido. **No 94,1% dos concellos o Alcalde ou responsable máximo da entidade emprega este método, alcanzando o 97,6% no caso de Secretario ou Interventor.**

o Recursos humanos

O 36,7% dos concellos enquisados dispón de cando menos unha persoa que traballa en actividades específicas de informática e TIC.

- **Actuacións e melloras**

Preséntanse as conclusións desta investigación no referente ao apartado de actuacións e melloras nos concellos de Galicia.

o Actuacións e melloras

A aplicación interna de xestión (*backoffice*) máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de “Xestión da Intranet Internet para uso interno”, presente actualmente no 27,8% dos concellos. Así mesmo, un 16,6% presentan un grao de implantación parcial.

Como valor medio, o 50,7% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións no referente a aplicacións internas de xestión (*backoffice*).

Como valor medio, o 15,4% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para aplicacións internas de xestión (*backoffice*). As porcentaxes oscilan dende o 21,5% en “Xestión de expedientes(*backoffice*)” ata o 6,8% no caso de “Dixitalización, arquivo electrónico”.

A aplicación de servizos electrónicos para os usuarios máis frecuente entre os concellos de Galicia é a do “Perfil do contratante electrónico”, presente no 58,6% dos concellos, ben coma unha aplicación que está dispoñible e se usa (41,5%) ou ben cunha presenza parcial (17,1%), isto é, en probas ou en desenvolvemento.

Como valor medio, o 45,6% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións no referente a aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios.

Como valor medio, o 6,2% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios.

A actuación de organización e xestión do cambio (interno na entidade) máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de “Cumprimento da Lei Orgánica de Protección de Datos (LOPD)” cun 80,0% dos concellos, ben coma unha aplicación xa implantada (53,7%) ou ben cunha presenza parcial (26,3%).

Como valor medio, o 48,3% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións no referente a actuacións de organización e xestión do cambio (interno na entidade).

Como valor medio, o 11,9% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para realizar actuacións no ámbito da organización e xestión do cambio (interno na entidade).

Entre as actividades implantadas nos concellos, a sinalada con maior frecuencia como **actividade prioritaria é a “Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)”**, seguida da “Xestión da dixitalización”.

o Barreiras á Administración electrónica

A principal barreira identificada nos concellos de Galicia para mellorar a Administración electrónica é a “Falta de recursos económicos”, presente no 26,8% dos casos, seguida da “Falta de coñecementos e formación do persoal interno”, cun 8,8%.



7 Metodología

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

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

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

7.1 Ficha técnica

Este documento reflicte os datos recollidos mediante a enquisa: Mapa da eAdministración nas entidades locais de Galicia para o ano 2011.

- **Universo:** Todos os concellos galegos. Segundo datos do Instituto Galego de Estatística (IGE), o seu número ascende a 315.
- **Tamaño da mostra:** 205 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.
- **Erro da mostra:** No suposto dunha mostraxe aleatoria simple, baixo a hipótese xeral máis desfavorable ($P=Q=0,5$) e cun nivel de confianza do 95,5%, o erro máximo admitido no cálculo dunha magnitude absoluta é de $\pm 4,13\%$.

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

7.2 Distribución da mostra de estudo

Especificácase 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 2013 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e porcentaxe.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	12	30	31	10	8	3	94
Lugo	25	30	7	4	0	1	67
Ourense	60	22	4	5	0	1	92
Pontevedr	5	18	14	16	7	2	62
Total	102	100	56	35	15	7	315

Táboa 25 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes.
Valores absolutos.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	3,8%	9,5%	9,8%	3,2%	2,5%	1,0%	29,8%
Lugo	7,9%	9,5%	2,2%	1,3%	0,0%	0,3%	21,3%
Ourense	19%	7%	1,3%	1,6%	0,0%	0,3%	29,2%
Pontevedr	1,6%	5,7%	4,4%	5,1%	2,2%	0,6%	19,7%
Total	32,4%	31,7%	17,8%	11,1%	4,8%	2,2%	100,0%

Táboa 26 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes.
Porcentaxes.

Cómpre salientar que o 64,1% dos concellos sitúanse no estrato de menos de 5.000 habitantes e o 2,2% no de máis de 50.000 habitantes. Por provincias, A Coruña e Ourense presentan o maior número de concellos, co 29,8% e o 29,2% respectivamente.

A mostra obtida foi de 205 concellos, segundo a seguinte distribución por provincia e número de habitantes.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	8	17	22	6	6	2	61
Lugo	9	21	2	4	0	0	36
Ourense	43	20	1	3	0	1	68
Pontevedra	3	13	8	9	5	2	40
Total	63	71	33	22	11	5	205

Táboa 27 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes.
Valores absolutos.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	3,9%	8,3%	10,7%	2,9%	2,9%	1,0%	29,8%
Lugo	4,4%	10,2%	1,0%	2,0%	0,0%	0%	17,6%
Ourense	21%	9,8%	0,5%	1,5%	0,0%	0,5%	33,2%
Pontevedra	1,5%	6,3%	3,9%	4,4%	2,4%	1,0%	19,5%
Total	30,7%	34,6%	16,1%	10,7%	5,4%	2,4%	100,0%

Táboa 28 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes.
Porcentaxes.

Ao comparar a mostra obtida co universo de referencia, obsérvase unha presenza maior nas provincias de A Coruña e Pontevedra en detrimento das de Lugo e Ourense. Así mesmo, o estrato “menos de 2.000 habitantes” está menos representado segundo os valores do universo, ao contrario do que acontece cos outros estratos de poboación.

Se ben as desviacións non son moi elevadas, é preciso ponderar a mostra realizada a través dos seguintes coeficientes de ponderación.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	0,98	1,11	0,92	1,19	0,87	0,98	1,00
Lugo	1,74	0,93	2,28	0,81	1,00	1,00	1,21
Ourense	0,91	0,72	2,60	1,08	1,00	0,65	0,88
Pontevedra	0,87	1,05	0,98	1,16	0,91	0,65	1,01
Total	1,03	0,93	1,06	1,09	0,89	0,91	

Táboa 29 Coeficientes de ponderación da mostra

Unha vez aplicados os coeficientes de ponderación, obtívose a mostra ponderada para efectuar a análise global dos datos.

	Menos de 2.000 habitantes	2.001 - 5.000 habitantes	5.001 - 10.000 habitantes	10.001 - 20.000 habitantes	20.001 - 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	Total
A Coruña	8	20	20	7	5	2	62
Lugo	16	19	5	3	0	1	44
Ourense	39	14	3	3	0	1	60
Pontevedra	31	12	9	10	5	1	40
Total	66	65	37	23	10	5	205

Táboa 30 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.



8 Anexo

ACTUACIÓNS DE COLABORACIÓN DA XUNTA DE GALICIA NO ÁMBITO LOCAL:

Camiñando cara á sociedade da información

A incorporación das TIC á vida cotiá é un feito que está a variar a nosa forma de traballar, de relacionarnos e de interactuar, facendo da **información** un ben de consumo e ao mesmo que se perciba coma **un dereito da sociedade a posibilidade de relacionarse coas administracións públicas por medios electrónicos**.

Este novo paradigma da sociedade obriga por unha parte a facilitar o acceso as infraestruturas básicas de telecomunicacións e ao desenvolvemento dun novo marco normativo en todas as administracións para dar cobertura legal aos novos procedementos e formas de desenvolver os servizos públicos.

Marco Normativo

- **Lei 11/2007, de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos**
- **Decreto 198/2010 de eAdministración da Xunta de Galicia**

Regula o desenvolvemento da Administración electrónica na Xunta de Galicia e nas entidades dela dependentes. Trátase, por tanto, do recoñecemento legal do dereito dos cidadáns a relacionarse coa Administración por medios electrónicos, unha concepción e modelo de relación que leva unha serie de implicacións, máis alá do ámbito tecnolóxico, relacionadas co impacto a diferentes niveis e aspectos

Entre outras cousas, promove unha Administración máis transparente e aberta aos cidadáns as 24 horas os 365 días do ano, co obxectivo é avanzar na mellora da calidade e da eficacia dos servizos ofrecidos.
- **Orde do 28 de abril de 2011 polo que se regula a edición electrónica do Diario Oficial de Galicia**
- **Orde do 15 de setembro de 2011 polo que se aproba a posta en funcionamento da sede electrónica da Xunta de Galicia**
- **Decreto 191/2011 de organización e funcionamento dos rexistros da Administración xeral e das entidades públicas instrumentais da Comunidade Autónoma de Galicia**
- **Decreto 201/2011 polo que se regula a presenza da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia na Internet**

- **Orde de 12 de xaneiro de 2012 pola que se regula a habilitación de procedementos administrativos e servizos na Administración xeral e no sector público autonómico de Galicia**
- **Lei 3/2013, de impulso e ordenación das infraestruturas de telecomunicacións de Galicia**

Axenda Dixital de Galicia

A **Axenda Dixital de Galicia, 2014.gal** é a estratexia do Goberno galego en materia de Sociedade da Información para o período 2010-2014, que nos está a poñer no camiño para competir como rexión no novo mercado único dixital europeo definido pola Axenda Dixital para Europa e na nova economía do coñecemento, un camiño para unha recuperación económica sustentable. Dentro da Axenda Dixital de Galicia, sitúanse iniciativas que atinxen claramente a capacitación dos cidadáns, ao desenvolvemento dunha sociedade dixital e modernización das Entidades Locais.

1. Infraestruturas: Plan de Banda Larga

A extensión das infraestruturas de banda larga permitiu chegar a finais de 2013 ao 97% da poboación, ademais para o 3% restante, de zonas moi illadas, hai liñas de axudas para a instalación de sistemas de conexión por satélite. Como resultado do Plan de Banda Larga, diminuíu a fenda de cobertura entre as provincias orientais (Lugo e Ourense) e occidentais (A Coruña e Pontevedra), que pasou de 20 puntos no 2009 a menos de 2 puntos no 2013.

Ademais da cobertura básica por redes terrestres o sen fíos, no último ano a extensión das redes de nova xeración (NGA) deu un importante salto, chegando a case 1,4 millóns de persoas, por riba do 50% da poboación total de Galicia. Sen contar as sete cidades, 193 núcleos de poboación de máis de 500 habitantes dispoñen de acceso a estas redes, máis de 620.000 persoas.

2. Formación: Rede CEMIT

Paralelamente ao desenvolvemento dos servizos e tramitación telemáticos, as administracións deben facer un esforzo na **difusión e dinamización do uso dos servizos dixitais pola cidadanía**, de xeito que as inversións realizadas tomen o valor desexado.

Neste senso a Xunta de Galicia puxo en marcha no 2011 a **Rede de Centros para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica de Galicia, Rede CeMIT**, unha rede que consta de 98 aulas en 92 concellos e coordina as actuacións das distintas aulas públicas de acceso a internet

O Plan de formación do 2013 permitiu realizar máis de 3.300 cursos aos que asistiron por riba de 32.000 usuarios da Rede CeMIT, o triple de hai 2 anos e polo que respecta ao número de horas, no 2013 chegouse a case 43.000 horas de formación, mentres que no 2011 eran 18.047, menos da metade.

3. Colaboración: Plan eConcellos

Para a consecución dos obxectivos de modernización nas entidades locais galegas. Desde a Xunta de Galicia, está a desenvolverse o **Plan eConcellos**, que ten como misión principal **apoiar, dinamizar e completar o desenvolvemento dos servizos públicos dixitais e a modernización da administración pública local**.

Dende a Xunta de Galicia estase a apostar por un **desenvolvemento global** da administración electrónica en Galicia e a cooperación entre as distintas administracións é un pilar fundamental.

Así desde o ano 2009 está a desenvolverse o **"Protocolo de Colaboración entre a Xunta de Galicia, as Deputacións Provinciais de A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra, e a FEGAMP para o desenvolvemento da e-Administración en Galicia"**.

A finais do 2013, estaban adscritas ao convenio, 336 entidades das que 308 son concellos (98% do total), as 4 deputacións e outras 22 entidades locais). Outro elemento de dito colaboración é o portal Eido Local (<http://www.eidolocal.es>), un portal que ten case 4.000 usuarios de todos os concellos de Galicia e recibe unha media de 34.000 visitas por mes.

Adhesión aos servizos de acreditación da FNMT

Desde a sinatura, o 30 de setembro do 2010, do contrato entre a Xunta de Galicia e a Fábrica Nacional de Moeda e Timbre (FNMT) estanse a prestar de xeito gratuíto servizos de certificación ás Entidades Locais galegas.

Oficinas de Rexistro

O Portelo Único é un servizo para a prestación do rexistro de entrada e saída de información de todos os escritos e comunicacións presentadas con destino as Entidades Locais de Galicia a través das oficinas de rexistro e información ao cidadán da Xunta de

Galicia e viceversa. A finais do 2013, 12 entidades estaban a utilizar a aplicación, chamada AIREs.

Pasaxe! Plataforma de Interoperabilidade

A Plataforma de Interoperabilidade das Administracións Públicas naceu para axudar ás Entidades Locais a cumprir con algúns dos requisitos da Lei 11/2007 e do Esquema Nacional de Interoperabilidade.

Durante o último semestre do 2013, avanzaouse no desenvolvemento e no plan de implantación para a pronta posta en marcha do servizo.

Tradutor automático: Gaio

Ademais de ofrecer o servizo aos empregados públicos da Administración autonómica, a Xunta través do portal Eido Local está a pór a disposición dos concellos galegos o tradutor automático Gaio, unha iniciativa promovida a través da Amtega e a Dirección Xeral de Administración Local coa colaboración da Fegamp.

O sistema facilita a tradución directa e inversa do galego ao castelán e máis ao portugués, de xeito que a administración local poderá mellorar a calidade lingüística da documentación técnica e administrativa, páxinas webs, correos electrónicos, etc.

Información Tributaria para as Deputacións

A Axencia Tributaria de Galicia (ATRIGA) asinou convenios coas catro Deputacións provinciais para ceder información tributaria aos procedementos telemáticos destas entidades, de xeito que poden acceder a esta documentación sen necesidade de pedirla aos cidadáns. Isto é especialmente útil para a concesión de subvencións, axudas ou para efectuar todo tipo de contratación con particulares. Por exemplo, a institución provincial recibirá cada vez que o solicite o certificado de que unha entidade está ao corrente dos pagos coa Administración autonómica.

