

A administración electrónica nos concellos de Galicia

Edición 2010



XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Presidencia

Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia.

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2011

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.g>

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia

Xunta de Galicia

Presidencia

Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica

Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia

Santiago de Compostela

Índice de contidos

1	Introdución.....	8
2	Servizos electrónicos.....	10
2.1	Sitio web da entidade.....	11
2.2	Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	15
2.3	Comunicacións e participación dos cidadáns.....	26
2.4	Puntos de acceso público á Sociedade da Información.....	29
3	Equipamentos, aplicacións e programas informáticos.....	32
3.1	Equipamento informático e de comunicacións.....	33
3.2	Aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	40
3.3	Identificación e certificados dixitais.....	49
3.4	Recursos humanos.....	52
4	Actuacións e melloras.....	54
4.1	Actuacións e melloras.....	55
4.2	Barreiras á Administración electrónica.....	73
5	Conclusións principais.....	75
6	Anexo: Actuacións de colaboración e impacto da Xunta de Galicia no ámbito local....	80
7	Anexo: Metodoloxía.....	85
7.1	Servizos electrónicos.....	87
7.2	Equipamentos, aplicacións e programas informáticos.....	91
7.3	Actuacións e melloras.....	95

Índice de figuras

Figura 1	Concellos con sitio web oficial/ principal.....	11
Figura 2	Concellos con sitio web principal/oficial por estratos de poboación.....	12
Figura 3	Evolución dos concellos con sitio web por estrato de poboación. 2006-2010.....	13
Figura 4	Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. 2006-2010.....	14
Figura 5	Nivel de interacción electrónica medio dos procedementos.....	16
Figura 6	Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios.....	19
Figura 7	Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios.....	19
Figura 8	Accesibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet.....	20
Figura 9	Número de procedementos incluídos no catálogo.....	20

Figura 10 Intercambio de datos con outras AAPP:Recepción de certificados electrónicos.....	21
Figura 11 Concellos con acceso aos sistemas de información doutras AAPP para consulta.....	23
Figura 12 Concellos con procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras AAPP.....	23
Figura 13 Canles de comunicación co cidadán.....	26
Figura 14 Mecanismos de participación e comunicación dos cidadáns. 2006-2010.....	28
Figura 15 Puntos de acceso público á Sociedade da Información.....	29
Figura 16 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á SI.....	31
Figura 17 Sistemas instalados e funcionando na actualidade. 2006-2010.....	34
Figura 18 Sistemas instalados e funcionando na actualidade.....	34
Figura 19 Sistemas instalados e funcionando na actualidade.....	36
Figura 20 Número estimado de ordenadores (sobremesa e portátiles).....	36
Figura 21 Número estimado de servidores.....	37
Figura 22 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas.....	37
Figura 23 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas.....	38
Figura 24 Concellos con todas as súas sedes conectadas entre si.....	38
Figura 25 Necesidade de mellorar, cambiar ou adquirir/usar a conexión entre todas as sedes.....	39
Figura 26 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles.....	41
Figura 27 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	43
Figura 28 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	43
Figura 29 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	44
Figura 30 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.....	44
Figura 31 Módulos ou plataformas de eAdministración dispoñibles.....	45
Figura 32 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración.....	47
Figura 33 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración.....	47
Figura 34 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración.....	48
Figura 35 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración.....	48
Figura 36 Métodos empregados polo persoal da entidade para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade.....	49
Figura 37 Métodos empregados polo persoal da entidade para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade. 2006-2010.....	50
Figura 38 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións.....	51
Figura 39 Número aproximado de persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC.....	52
Figura 40 Concellos que teñen/usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente.....	56
Figura 41 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente.....	61

Figura 42 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente	61
Figura 43 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente	62
Figura 44 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio.....	65
Figura 45 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio.....	66
Figura 46 Concellos que realizan actuacións de difusión e promoción da eAdministración	69
Figura 47 Actividades informáticas realizadas polos concellos	71
Figura 48 Percepción das barreiras á Administración electrónica	74
Figura 49 Percepción das barreiras á Administración electrónica. 2006-2010.....	74

Índice de táboas

Táboa 1 Concellos con sitio web principal/oficial. Táboa por provincia.....	12
Táboa 2 Concellos con mecanismos de identificación e autenticación dos visitantes do sitio web.Táboa por estrato de poboación	14
Táboa 3 Nivel de información-interacción electrónica medio dos procedementos. Táboa por estrato de poboación.	17
Táboa 4 Niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet. 18	
Táboa 5 Intercambio de datos con outras AAPP.:Recepción de certificados electrónicos. Táboa por estrato de poboación. 22	
Táboa 6 Concellos que acceden electronicamente aos sistemas informáticos doutras AAPP. Táboa por estrato de poboación	24
Táboa 7 Concellos con procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP	24
Táboa 8 Canles de comunicación co cidadán. Táboa por estrato de poboación	27
Táboa 9 Puntos de acceso público á Sociedade da Información. Táboa por estrato de poboación.....	30
Táboa 10 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles. Táboa por estratos de poboación	42
Táboa 11 Módulos ou plataformas de eAdministración dispoñibles. Táboa por estratos de poboación.....	46
Táboa 12 Persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC en porcentaxe. Táboa por estratos de poboación	53
Táboa 13 Situación dos concellos en relación as aplicacións internas de xestión de eAdministración	57
Táboa 14 Concellos que teñen e empregan Aplicacións internas de xestión (backoffice). Táboa por estrato de poboación. 58	
Táboa 15 Concellos que necesitan facer actuacións nas Aplicacións internas de xestión (backoffice). Táboa por estrato de poboación	58
Táboa 16 Situación dos concellos en relación as de servizos electrónicos para os usuarios	63
Táboa 17 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á Organización e Xestión do cambio	67
Táboa 18 Situación dos concellos en relación ás actuacións de difusión e promoción da eAdministración.....	70
Táboa 19 Actividades informáticas realizadas polos concellos. Táboa por estrato de poboación.....	72
Táboa 20 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.	88
Táboa 21 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	88
Táboa 22 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.....	88
Táboa 23 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	89

Táboa 24 Coeficientes de ponderación da mostra	89
Táboa 25 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.....	90
Táboa 26 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.	92
Táboa 27 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	92
Táboa 28 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.....	92
Táboa 29 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	93
Táboa 30 Coeficientes de ponderación da mostra	93
Táboa 31 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.....	94
Táboa 32 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.	96
Táboa 33 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	96
Táboa 34 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Valores absolutos.....	96
Táboa 35 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.....	97
Táboa 36 Coeficientes de ponderación da mostra	97
Táboa 37 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.....	98

1 Introducción

O obxectivo do informe que se presenta a continuación é analizar a situación da administración electrónica nos concellos de Galicia relativa ao ano 2010.

Este estudo foi elaborado polo Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), adscrito á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica da Presidencia da Xunta de Galicia. A presente operación estatística está incluída no III Plan Galego de Estatística 2007-2011.

Esta actuación forma parte das iniciativas impulsadas pola Axenda Dixital 2014.gal no marco das actuacións de coordinación e promoción da eAdministración en Galicia que se desenvolven a través dos axentes implicados: FEGAMP, Deputacións e Concellos.

O traballo de campo consta de 187 enquisas e foi realizado en estreita colaboración coa Oficina eConcellos, dentro do marco estratéxico da Axenda Dixital 2014.gal. A enquisa cumprimentouse a través dunha plataforma habilitada a través do portal de Eido local.

A enquisa electrónica consta de tres módulos: “Servizos electrónicos”, “Equipamentos, aplicacións e programas informáticos” e “Actuacións e Melloras”, incluíndo, entre outros, indicadores estatísticos relativos á dispoñibilidade de equipamento informático e de comunicacións, uso de aplicacións e plataformas da eAdministración e certificados dixitais. O estudo tamén ofrece información sobre os procedementos e trámites proporcionados polos concellos a través de Internet e as canles de comunicación para facilitar a participación dos cidadáns a través de medios electrónicos.

Conforme ao compromiso asumido no seu Plan de Traballo Anual, o OSIMGA aborda esta observación na súa función orgánica de desenvolver estudos e análises de datos que permitan coñecer cunha visión global o nivel de desenvolvemento, a tendencia e os posibles problemas que afecten á extensión da Sociedade da Información en Galicia e á aplicación do modelo de eGoberno nas administracións públicas galegas.

2 Servicios electrónicos

A presentación dos resultados desta investigación sobre o módulo de 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 aos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet, comunicacións e participación dos cidadáns e puntos de acceso á Sociedade da Información.

2.1 Sitio web da entidade

O primeiro aspecto que se analiza neste estudo é a existencia de sitio web oficial nos concellos galegos, xa que se trata do soporte de acceso ás aplicacións de administración electrónica proporcionadas polos concellos, así como dunha canle de comunicación co cidadán.

A maioría dos concellos enquisados, un 93,9%, dispoñen dunha páxina web oficial. A totalidade dos concellos con máis de 5.000 habitantes contan con sitio web, así como o 82,9% dos concellos con menos de 2.000 habitantes e o 96,9% dos concellos de entre 2.001 e 5.000 habitantes.

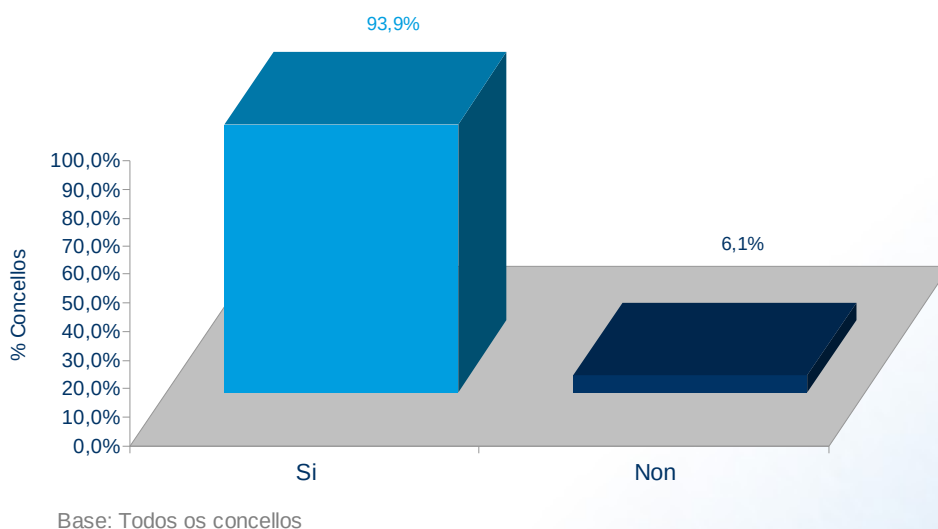


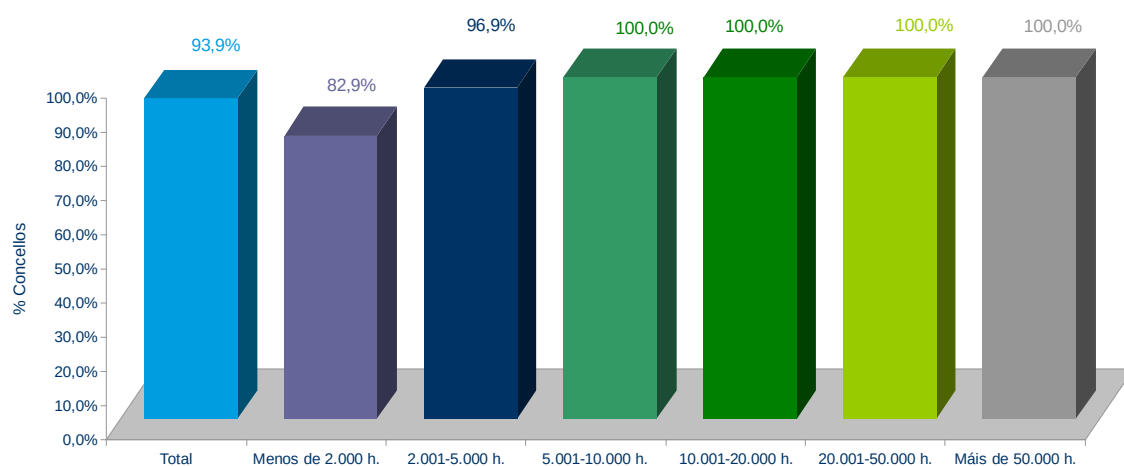
Figura 1 Concellos con sitio web oficial/ principal

O total dos concellos enquisados das provincias da Coruña, Lugo e Pontevedra teñen un sitio web, así como o 79,0% dos concellos de Ourense.

	Provincia				Total
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	
Sí	100,0%	100,0%	79,0%	100,0%	93,9%
Non	0,0%	0,0%	21,0%	0,0%	6,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: Todos os concellos

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



Base: Todos os concellos

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

Atendendo á evolución desta situación, a porcentaxe de concellos con páxina web incrementouse 35,9 puntos porcentuais no período 2006-2010, especialmente nos concellos de menos de 5.000 habitantes que experimentaron un crecemento de 48,3 puntos neste mesmo período.

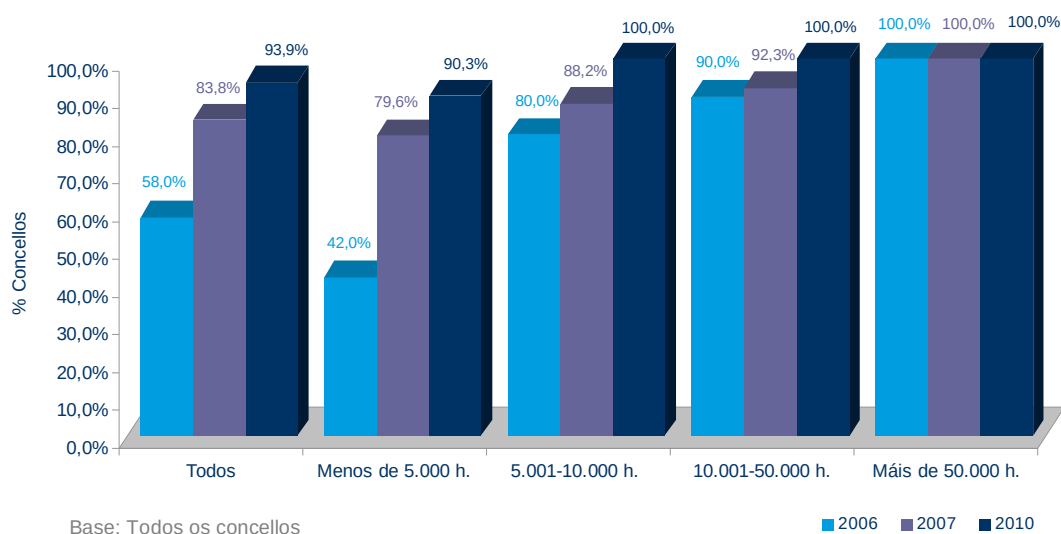


Figura 3 Evolución dos concellos con sitio web por estrato de poboación. 2006-2010

Con respecto á accesibilidade destes sitios web, o 46,1% dos concellos que dispoñen de sitio web cumpren algún estándar de accesibilidade W3C-WAI-WACAG. No caso dos concellos con máis de 50.000 habitantes esta porcentaxe alcanza o 100%.

A porcentaxe de concellos que cumpren os requisitos de accesibilidade na súa web incrementouse respecto a anos anteriores, pasando dun 44,1% no 2007 a un 46,1% no 2010.

Dentro do ámbito da accesibilidade á administración electrónica, e co obxecto de asegurar as xestións a través de Internet, existen diferentes mecanismos para identificar e autenticar aos visitantes dun sitio web como son a introdución do nome e clave, código PIN ou o certificado dixital, entre outros.

O 14,8% dos concellos enquisados aseguran as xestións dos cidadáns a través da súa web coa identificación e autenticación dos mesmos mediante un nome e clave, ou ben, mediante un código PIN.

Por outra parte, o 12,7% asegura estas xestións a través da web por medio da identificación por certificado dixital (DNI electrónico, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, Cámaras...).

	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	9,1%	8,3%	19,5%	21,6%	32,0%	64,3%	14,8%
Por certificado dixital	6,9%	5,6%	25,2%	9,5%	10,7%	100,0%	12,7%
Outros métodos	0,0%	2,8%	13,8%	5,7%	0,0%	28,6%	5,0%
Non identifican aos visitantes	54,6%	51,4%	58,2%	43,4%	22,3%	28,6%	50,6%

Base: Concellos con sitio web

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

Ao analizar os resultados segundo os estratos de poboación, evidénciase que, en xeral, os métodos de autenticación e identificación dos visitantes na web incrementáanse co número de habitantes dos concellos.

Cabe destacar que calquera dos métodos de identificación mencionados manteñen unha evolución favorable respecto aos anos 2006 e 2007. O caso máis salientable é o incremento do número de concellos con identificación dos visitantes mediante o certificado dixital que pasou dun 1,4% no 2007 a un 12,7% no 2010. Sucede o contrario para os concellos que non identifican aos visitantes da súa web; a porcentaxe no 2010 reduciuse en 27,5 puntos respecto a 2007.

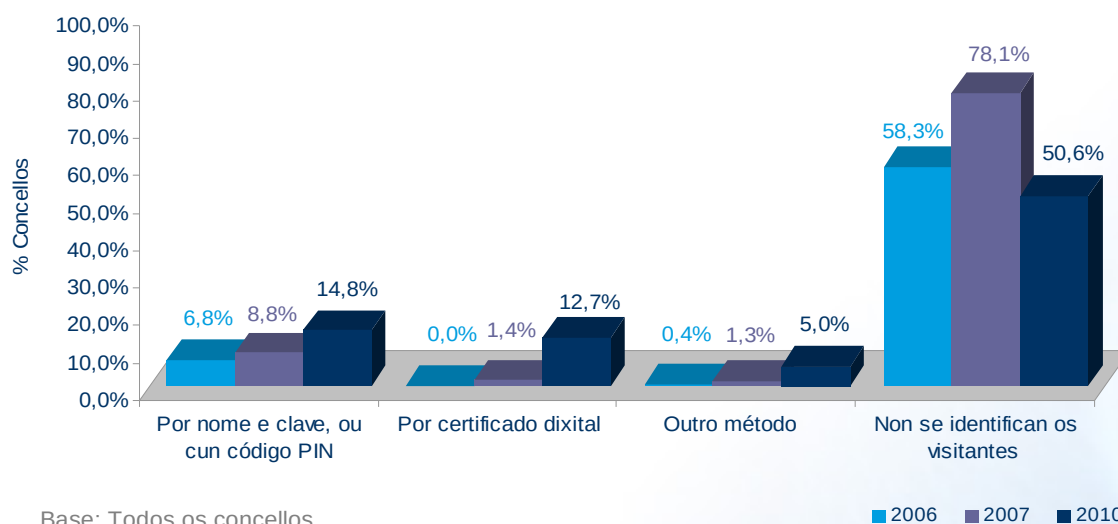


Figura 4 Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. 2006-2010

2.2 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.
- 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.

En función do grao de interacción electrónica dos servizos proporcionados polos concellos existen cinco posibles niveis:

- **Nivel 0:** Non se ofrece información ningunha de xestión ou servizo na web.
- **Nivel 1:** Ofrécese información xeral de como realizar a xestión ou o servizo.
- **Nivel 2:** Permítese descargar ou pedir formularios xenéricos para a súa cumprimentación. O usuario pode obter algunha información de tipo xeral para iniciar os procedementos ou pode solicitar que lle envíen algunha información.

- **Nivel 3:** Permítese entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada (necesaria a identificación do usuario).
- **Nivel 4:** Permítese facer a xestión ou servizo completo sen desprazarse, incluído ordenar o pago (necesaria a identificación do usuario).
- **Nivel 5:** Ofrécese servizo personalizado e automático sen que o usuario o demande. O nivel 5 só é posible cando existe nivel 4.

Os niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet na maioría dos concellos enquisados, están comprendidos entre os niveis 0 e 2.

Ao analizar os niveis medios de interacción electrónica para o conxunto das aplicacións avaliadas, obsérvase que os niveis máis frecuentes nos concellos de Galicia son os niveis 0, 1 e 2, cunha porcentaxe de concellos do 45,3%, 13,3% e 16% respectivamente.

Non obstante, cabe sinalar que para algúns procedementos a porcentaxe de concellos con nivel de interacción electrónica entre 3 e 5 acada case o 19%. Esta situación dáse para o procedemento de “Queixas e suxestións”, onde o 2,9% dos concellos teñen un nivel de información e interacción electrónica de nivel 5, un 7,1% teñen un nivel 4 e un 8,8% presentan un nivel 3.

Destaca tamén o procedemento “Solicitud e obtención de certificados”, como un dos procedementos que conta con maiores niveis de interacción electrónica. Neste caso, o 6,8% dos concellos ten un nivel de interacción electrónica 4 e o 4,2% un nivel 3.

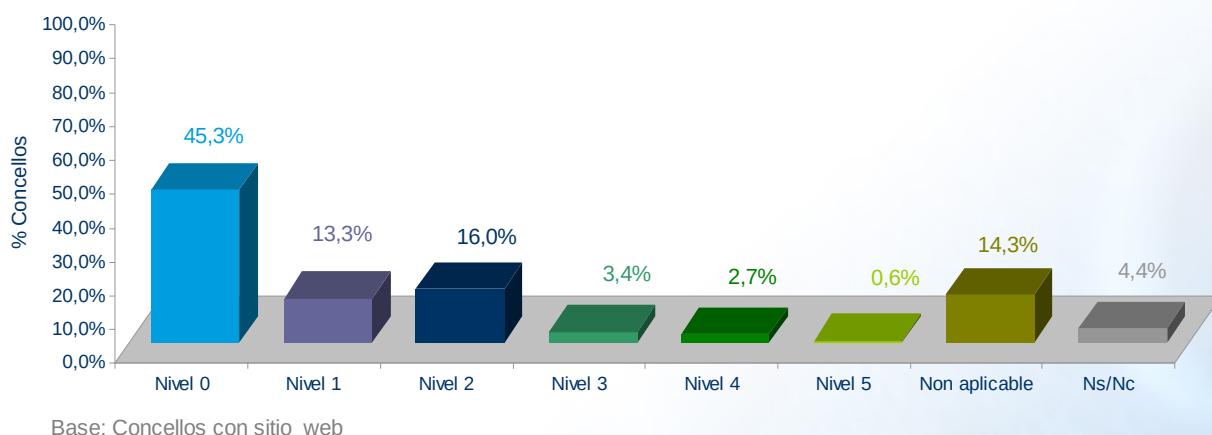


Figura 5 Nivel de interacción electrónica medio dos procedementos

En canto aos procedementos con menor nivel de interacción electrónica, sinálanse os procedementos “Consulta e seguemento de tramitación de expedientes” e “Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.” cun 63,2% e 60,8% respectivamente de concellos con nivel 0.

Tendo en conta o nivel de interacción electrónica medio dos procedementos analizados por estrato de poboación, obsérvase que este aumenta co tamaño de concello. Os concellos de pequena dimensión caracterízanse por ter uns niveis de interacción electrónica baixos (0 e 1) e a medida que aumenta o tamaño dos concellos détectanse maiores niveis de interacción. Así, para o estrato de poboación de menos de 2.000 habitantes, o 52,2% destes teñen un nivel de interacción electrónica 0, mentres que para o nivel 4 a porcentaxe redúcese a un 0,9% e 0% para o nivel 5.

Para o estrato de máis de 50.000 habitantes, só o 9,5% dos concellos de máis de 50.000 habitantes teñen un nivel de interacción 0, e as porcentaxes para os niveis 4 e 5 son de 26,2% e 4,8% respectivamente.

Nos estratos intermedios, en xeral, obsérvase un incremento dos concellos con niveis 4 e 5 ao aumentar o número de habitantes, aínda que o estrato de 20.001 a 50.000 non segue esta tendencia.

	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	52,2%	52,6%	30,0%	41,9%	44,3%	9,5%	45,3%
Nivel 1	11,4%	12,2%	13,3%	23,8%	9,2%	6,7%	13,3%
Nivel 2	6,0%	13,9%	27,3%	16,0%	26,5%	41,4%	16,0%
Nivel 3	3,5%	1,6%	3,8%	6,9%	2,8%	10,5%	3,4%
Nivel 4	0,9%	1,2%	3,5%	3,2%	6,5%	26,2%	2,7%
Nivel 5	0,0%	0,5%	0,5%	1,5%	0,0%	4,8%	0,6%
Non aplicable	19,4%	14,9%	13,9%	5,6%	10,7%	1,0%	14,3%
Ns/Nc	6,5%	3,1%	7,7%	1,1%	0,0%	0,0%	4,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Táboa 3 Nivel de información-interacción electrónica medio dos procedementos.
Táboa por estrato de poboación.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Non aplicable	Ns/Nc
Queixas e suxestións	28,4%	16,3%	21,0%	8,8%	7,1%	2,9%	11,7%	3,7%
Solicitude e obtención de certificados	45,7%	11,4%	14,8%	4,2%	6,8%	0,3%	13,5%	3,2%
Consulta e seguemento de tramitación de expedientes	63,2%	4,0%	4,2%	5,6%	4,5%	0,3%	13,2%	5,0%
Rexistro de documentos	59,8%	6,5%	6,8%	4,8%	3,3%	0,3%	14,2%	4,3%
Consultas ao catálogo de bibliotecas	52,1%	9,6%	7,1%	4,6%	1,7%	1,1%	18,5%	5,3%
Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc.)	37,4%	10,0%	30,6%	3,5%	3,5%	0,0%	11,9%	3,2%
Impostos e taxas	34,8%	20,0%	19,0%	3,4%	3,1%	0,3%	14,5%	4,9%
Solicitude de citas, etc	55,2%	11,5%	7,5%	5,4%	0,8%	0,0%	15,2%	4,3%
Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)	33,2%	18,5%	25,9%	3,6%	0,3%	1,1%	12,5%	5,0%
Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc.	26,6%	22,7%	27,6%	2,9%	1,5%	0,5%	12,5%	5,7%
Inscripción en rexistros	53,4%	10,7%	12,3%	1,0%	3,2%	0,0%	14,6%	4,9%
Matriculación (cursos, actividades, servizos...)	37,2%	20,9%	20,8%	1,7%	1,4%	0,5%	14,1%	3,4%
Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc	37,4%	19,0%	23,4%	0,5%	1,1%	1,0%	14,1%	3,4%
Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc)	54,9%	8,7%	12,2%	0,8%	1,7%	0,0%	16,8%	4,8%
Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.	60,8%	9,8%	6,4%	1,1%	0,0%	0,0%	16,4%	5,4%

Base: Concellos con sitio web

Táboa 4 Niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

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” e “Solicitude e obtención de certificados”. Polo contrario, os servizos de nivel 3, 4 ou 5 tramitados en menor número de concellos foron o “Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.” e a “Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc.”

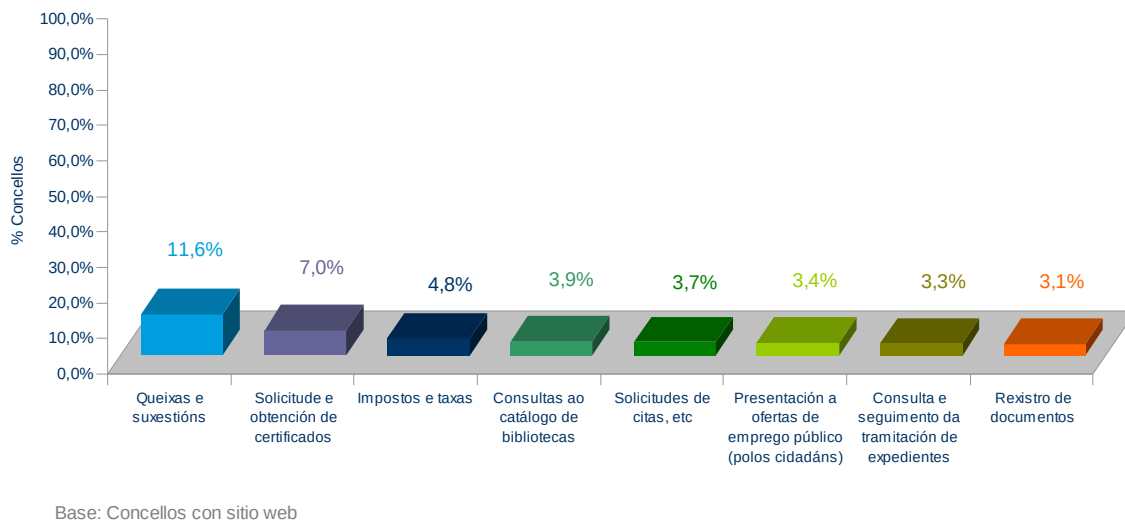


Figura 6 Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios

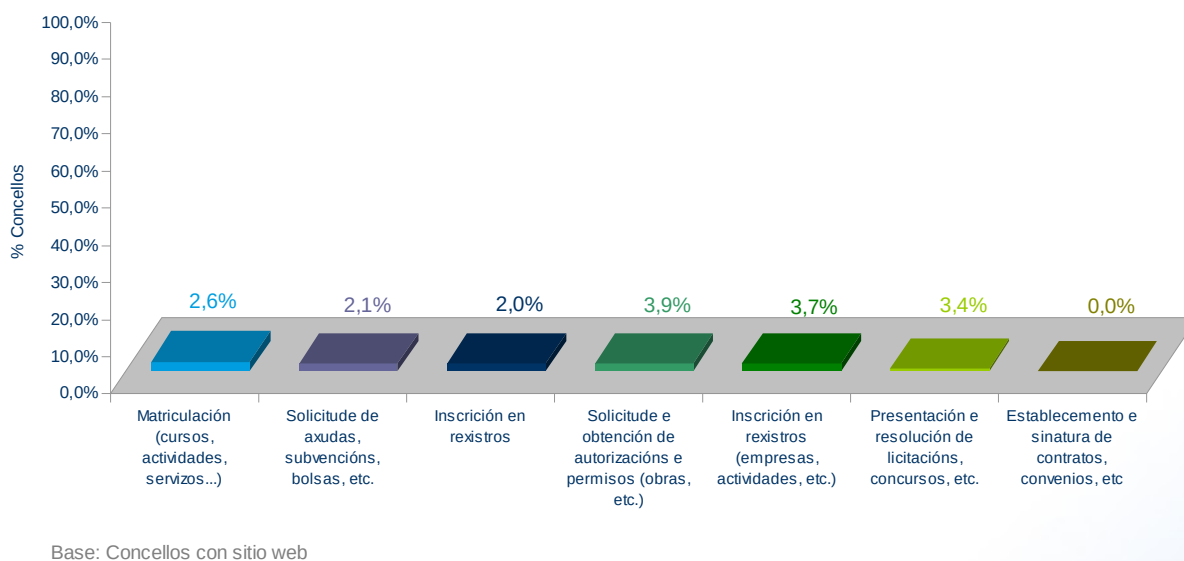


Figura 7 Servizos de nivel 3,4 ou 5 tramitados electronicamente polos usuarios

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. Un 15,9% dos concellos conta cun catálogo de procedementos. Destes, o 65,2% téñeno accesible a través de Internet, sendo as provincias de Lugo, Ourense e Pontevedra as que contan cunha maior accesibilidade.

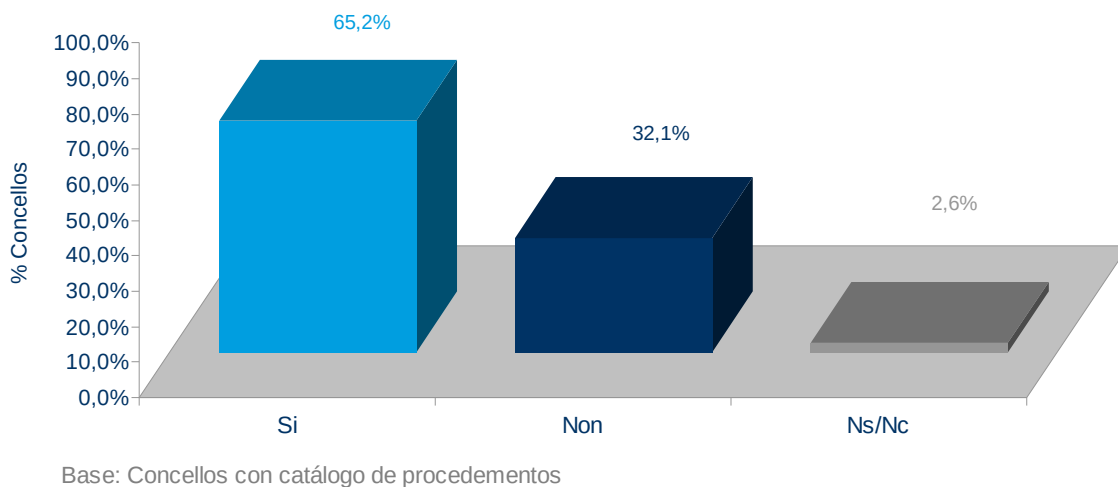


Figura 8 Accesibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet

Un 16,4% dos concellos que contan cun catálogo de procedementos inclúe nel menos de 10 procedementos, un 30,5% integra entre 10 e 25 procedementos e o 22,4% contan con máis de 25 procedementos no seu catálogo.

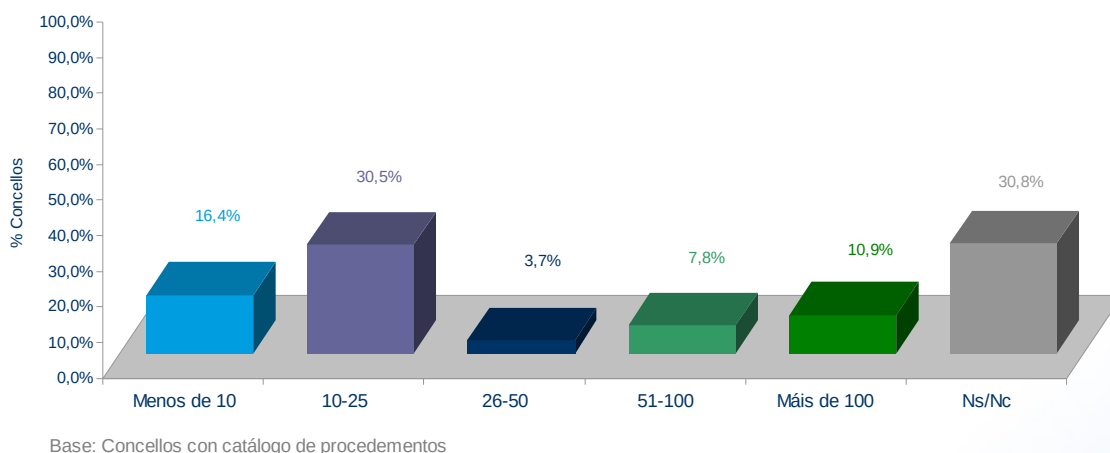


Figura 9 Número de procedementos incluídos no catálogo

Neste sentido, cabe salientar que dentro do Plan eConcellos, a Dirección Xeral de Administración Local está impulsando iniciativas no ámbito da simplificación de procesos e da catalogación de procedementos. O seu obxecto é aproveitar ao máximo as posibilidades das novas tecnoloxías e avanzar na simplificación procedimental documental como base para a redución de custes e prazos administrativos.

Preténdese co uso das novas tecnoloxías, e en concreto coa Administración electrónica, dotar de rapidez, comodidade e flexibilidade á tramitación administrativa, diminuíndo o tempo que debe empregar o cidadán na xestión debido a desprazamentos ou tempos de

espera na administración correspondente, e a supresión da entrega de certa documentación, entre outras.

Ademais, dentro da liña de Modernización da Administración electrónica da Axenda Dixital de Galicia 2014.gal, destaca a iniciativa para eliminar a petición de documentos que obre en poder da Administración Pública. Neste contexto, na realización de trámites, o 6% dos concellos enquisados suprimiron a obriga de aportar algúns documentos como o DNI, certificado de obrigacións tributarias (Axencia Española de Administración Tributaria, Seguridade Social), certificados de familia numerosa ou de discapacidade, inscrición en rexistros, etc.

Algunha da documentación requirida para a realización de trámites ou procedementos pode ser substituída por declaracións responsables dos cidadáns, empresas ou organizacións. A porcentaxe de concellos que substituíron a documentación necesaria para a realización de trámites por declaracións responsables foi dun 8,8%.

A provincia da Coruña é a que presenta unha maior porcentaxe de concellos que substituíron a entrega de documentación por unha declaración responsable, ou eliminaron a entrega da mesma.

Por estratos de poboación, os concellos de máis de 50.000 habitantes son os que encabezan o proceso de eliminación de requirimento de documentos e os de substitución desta por unha declaración responsable cun 57,1%. Polo contrario, os concellos de de 10.001 a 20.000 habitantes son os que presentan unha menor porcentaxe (4,5%).

Para o desenvolvemento das súas funcións, é preciso que os concellos intercambien información de modo bidireccional con outras administracións públicas. Así o 43,2% dos concellos recibiron certificados electrónicos doutras Administracións Públicas (AAPP).

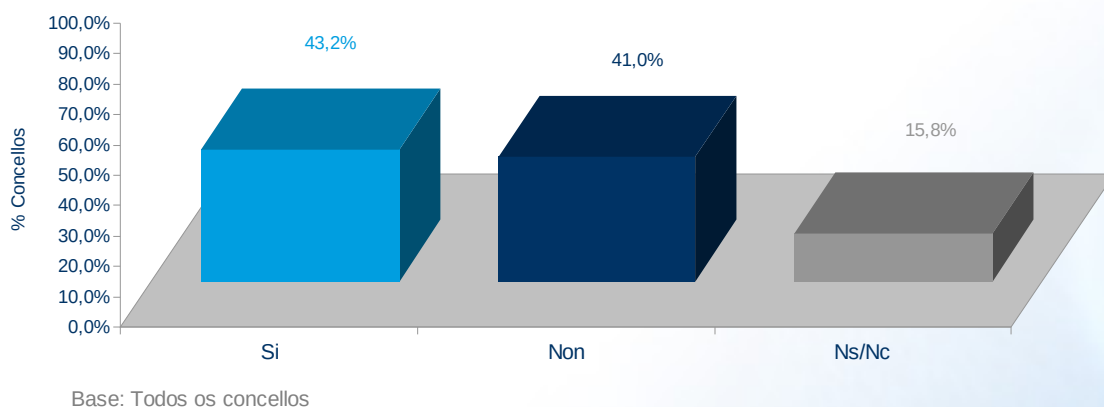


Figura 10 Intercambio de datos con outras AAPP:Recepción de certificados electrónicos

Por provincias, A Coruña presenta a maior porcentaxe de concellos que recibiron certificados electrónicos doutras AAPP, cun 56,6%.

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	
Si	40,0%	35,8%	62,4%	36,3%	43,7%	71,4%	43,2%
Non	49,3%	52,0%	19,3%	27,3%	33,0%	28,6%	41,0%
Ns/Nc	10,7%	12,2%	18,3%	36,3%	23,3%	0,0%	15,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 5 Intercambio de datos con outras AAPP.:Recepción de certificados electrónicos. Táboa por estrato de poboación

A porcentaxe de concellos que enviaron certificados electrónicos (27,9%) é inferior aos que os recibiron (43,2%). Os concellos de máis de 50.000 habitantes son os que mostran unha situación máis favorable.

O 75,5% dos concellos enquisados accederon aos sistemas de información doutras Administracións Públicas para consulta, e un 39,0% dispoñen de procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras Administracións Públicas.

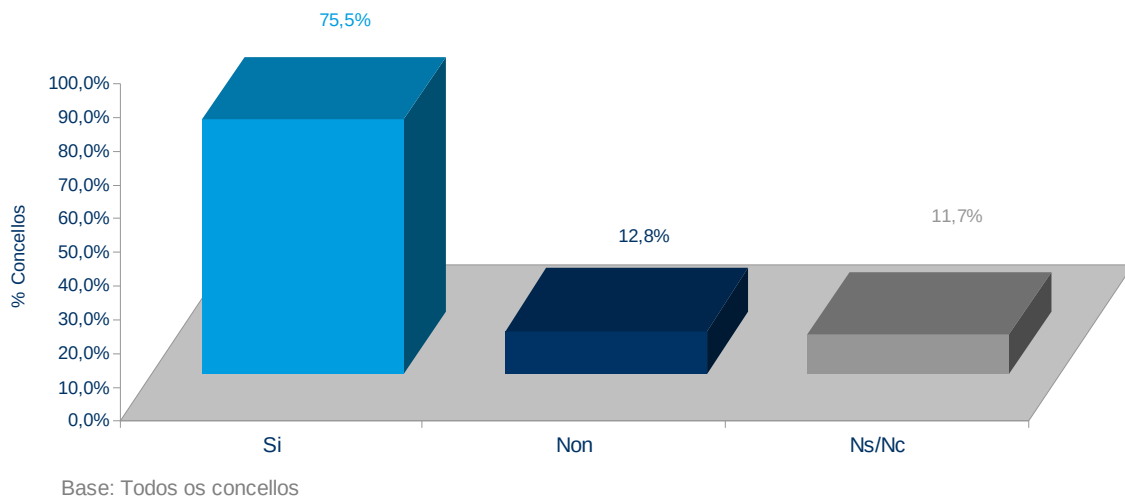


Figura 11 Concellos con acceso aos sistemas de información doutras AAPP para consulta

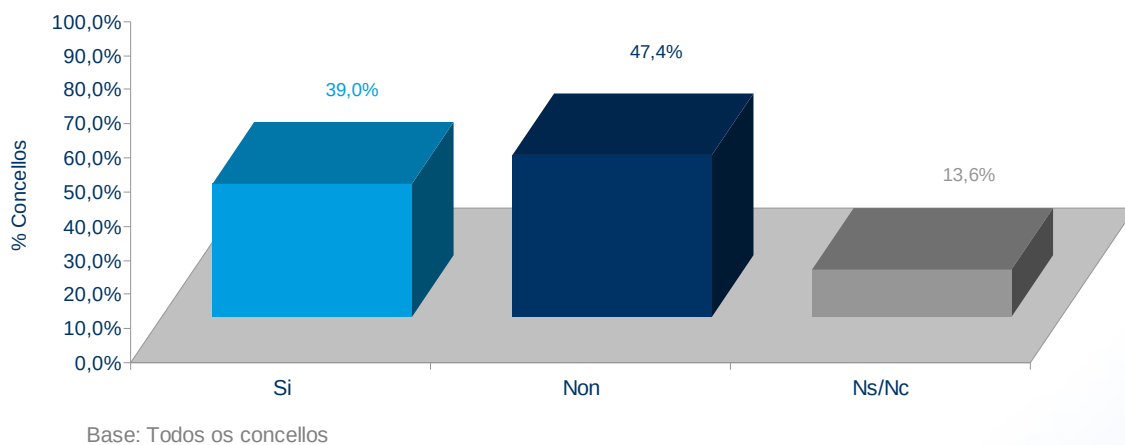


Figura 12 Concellos con procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras AAPP

Ao analizar os resultados por estrato de poboación, obsérvase que todos os estratos presentan altos resultados en relación ao acceso aos sistemas de información doutras AAPP para a consulta. Os mellores resultados atópanse nos concellos de máis de 50.000 habitantes cunha porcentaxe de acceso do 100%. Para os outros estratos, as porcentaxes varían dende o 62,4% ao 83,2%, presentando a segunda mellor porcentaxe o estrato de menos de 2.000 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	
Si	83,2%	73,5%	71,0%	62,4%	76,7%	100,0%	75,5%
Non	9,3%	18,4%	7,8%	17,1%	11,7%	0,0%	12,8%
Ns/Nc	7,5%	8,1%	21,2%	20,4%	11,7%	0,0%	11,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 6 Concellos que acceden electronicamente aos sistemas informáticos doutras AAPP. Táboa por estrato de poboación

En canto aos concellos que teñen procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP, o estrato máis favorable é o de máis de 50.000 habitantes cun 71,4%. Para o resto dos estratos de poboación non se observan variacións significativas nos resultados segundo o tamaño 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	
Si	32,7%	38,6%	47,3%	43,9%	22,3%	71,4%	39,0%
Non	49,1%	53,3%	34,7%	47,1%	54,3%	28,6%	47,4%
Ns/Nc	18,2%	8,1%	18,1%	9,0%	23,3%	0,0%	13,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Base: Todos os concellos

Táboa 7 Concellos con procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP

A lei 11/2007 do 22 de Xuño de Acceso Electrónico dos Cidadáns Servizos Públicos establece que un dos obxectivos que garante o acceso electrónico é o deber das Administracións a comunicarse e compartir información e documentos por vías electrónicas.

Para asegurar o cumprimento deste obxectivo, a Xunta de Galicia lidera un novo marco de cooperación que axude ao desenvolvemento da Administración Electrónica nas entidades locais e que elimine as barreiras, xa sexan políticas, económicas ou tecnolóxicas, que

limiten a modernización das administracións galegas. En concreto, a través do portal Eido Local ponse a disposición das entidades locais diversos servizos de intercambio de información e xestións coa Xunta de Galicia.

2.3 Comunicacións e participación dos cidadáns

A calidade e a eficacia das políticas da Administración implican unha ampla participación dos cidadáns en todas e cada unha das distintas fases do proceso, 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 iso, dende a Axenda Dixital 2014.gal, establécese que é preciso facilitar a transparencia e a información dende a Administración cara á cidadanía, que os cidadáns poidan coñecer que se fai e por que, de forma que poidan dispoñer dos elementos necesarios para a crítica construtiva e a chegada de ideas de mellora.

Para a comunicación dos cidadáns cos concellos, existe unha serie de mecanismos; entre outros: o fax, o correo electrónico, o teléfono, a comunicación presencial con soporte informático, o servizo de mensaxes a móbiles, Internet para dispositivos móbiles, terminais ou puntos de acceso a Internet.

Os mecanismos de comunicación que dispoñen a maioría dos concellos son o correo electrónico e o fax, cun 96,9% e un 95,0% respectivamente. Na actualidade, o menos implantado é o uso de Internet para dispositivos móbiles (12,2%).

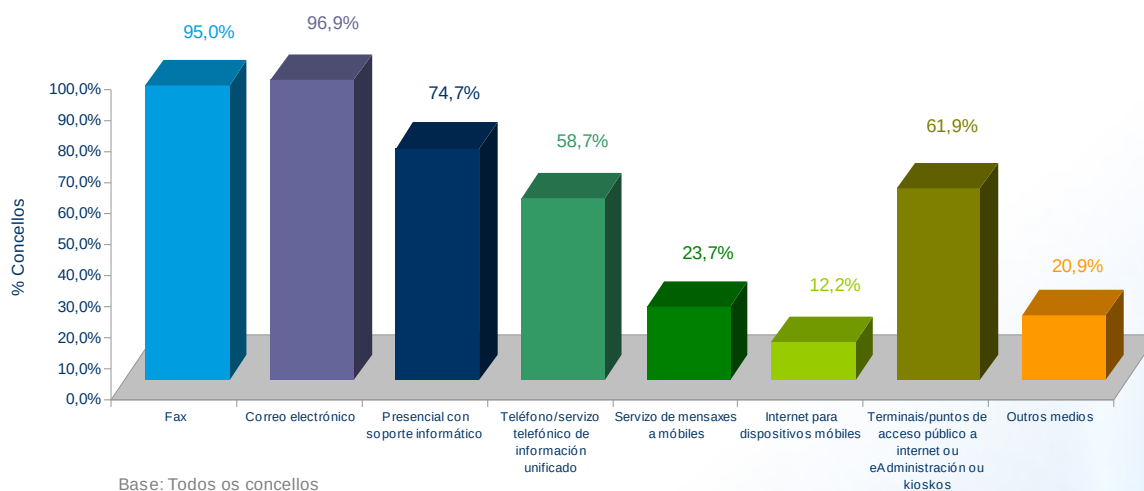


Figura 13 Canles de comunicación co cidadán

Os concellos de máis de 50.000 habitantes son os que presentan maiores canles de comunicación co cidadán. A totalidade de concellos con máis de 50.000 habitantes contan

con fax, correo electrónico e comunicación presencial con soporte informático, igual que no estrato de 20.001 a 50.000 habitantes.

A totalidade de concellos de 10.001 a 20.000 habitantes dispoñen de fax e correo electrónico. Nos demais estratos, as porcentaxes varían entre o 91,1% e o 97,4%.

En base a estes resultados, evidénciase que o fax e o correo electrónico están presentes na maior parte dos concellos galegos. Sen embargo, mecanismos máis recentes como o servizo de mensaxes a móbiles ou o uso de puntos de acceso público a Internet, eAdministración, ou kioscos están implantadas nun 12,2%, 23,7% e 61,9% de concellos respectivamente.

	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	94,5%	94,8%	91,1%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%
Correo electrónico	96,3%	97,4%	93,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,9%
Comunicación presencial (cara a cara) con soporte informático	69,8%	69,3%	78,5%	81,5%	100,0%	100,0%	74,7%
Teléfono/servizo telefónico de información unificado (ej.010)	56,4%	56,7%	67,1%	52,2%	56,3%	85,7%	58,7%
Servizo de mensaxes a móbiles (SMS, MMS)	7,5%	28,5%	29,2%	35,0%	32,0%	50,0%	23,7%
Internet para dispositivos móbiles (teléfono móbil, WAP, etc.)	12,7%	9,0%	19,8%	3,8%	11,7%	35,7%	12,2%
Terminais/puntos de acceso público a internet ou eAdministración, ou kioscos	60,1%	58,2%	70,2%	52,9%	77,7%	85,7%	61,9%

Base: Todos os concellos

Táboa 8 Canles de comunicación co cidadán. Táboa por estrato de poboación

Para favorecer a participación dos cidadáns ou colectivos sociais nos concellos, existen mecanismos de participación de diversa natureza; entre outros: 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, ou mediante as redes sociais.

Neste sentido, os mecanismos máis implantados nos concellos son o correo electrónico específico para a participación dos cidadáns e o correo electrónico dalgún director ou responsable, cunha porcentaxe de concellos que empregan estes medios do 44,8% e 50,9% respectivamente. Polo contrario, son poucos os concellos nos que se realizan

enquisas de avaliación dos trámites ou servizos ofertados polo concello como medio de coñecer a opinión dos cidadáns (5%) ou nos que algún responsable ou directivo dispón dalgún blog persoal que permita a participación do cidadán (9,5%).

Atendendo á evolución dende o 2006, evidénciase que tanto o correo electrónico como a realización de consultas ou enquisas en liña experimentaron un incremento. A porcentaxe de concellos con correo electrónico como medio de comunicación coa cidadanía triplicouse no período 2006 – 2010, acadando o 96,9% do ano 2010, e a porcentaxe de concellos que realizan enquisas, votacións ou consultas en liña acada o 18,3% fronte ao 5,2% do 2006.

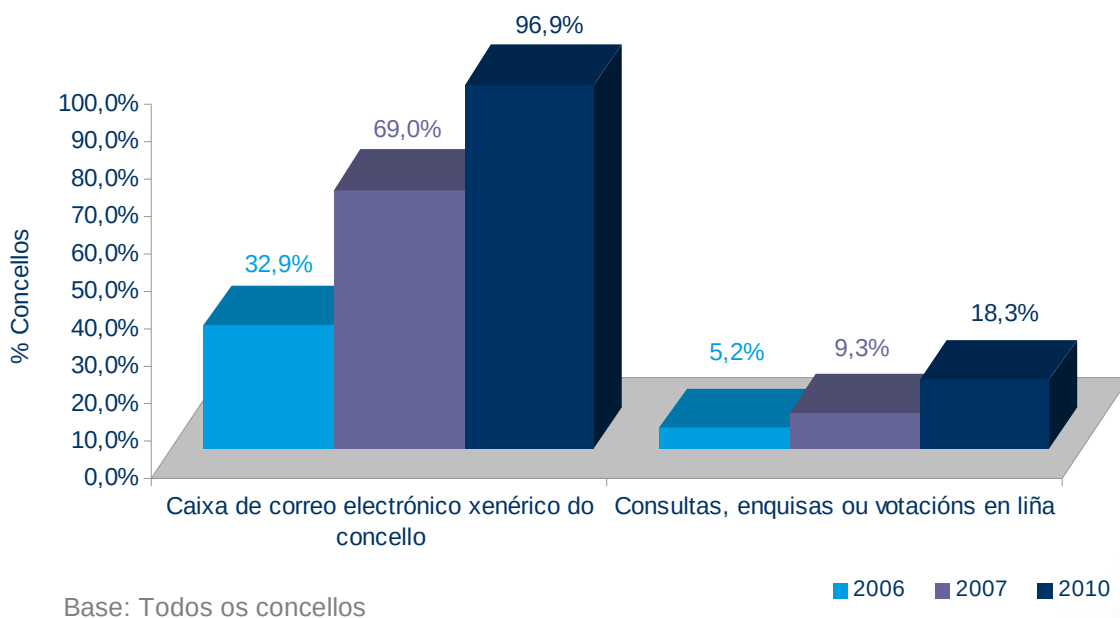


Figura 14 Mecanismos de participación e comunicación dos cidadáns. 2006-2010

2.4 Puntos de acceso público á Sociedade da Información

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

O 86,8% dos concellos proporcionan aos cidadáns puntos de acceso á Sociedade da Información a través das bibliotecas públicas. As aulas de informática tamén son moi empregadas, onde o 78,2% de concellos as poñen a disposición dos cidadáns.

As instalacións menos empregadas para esta fin son os centros de servizos para a SI. Se ben, máis da metade dos concellos (53,4%) proporciona aos cidadáns o acceso á SI a través destes centros.

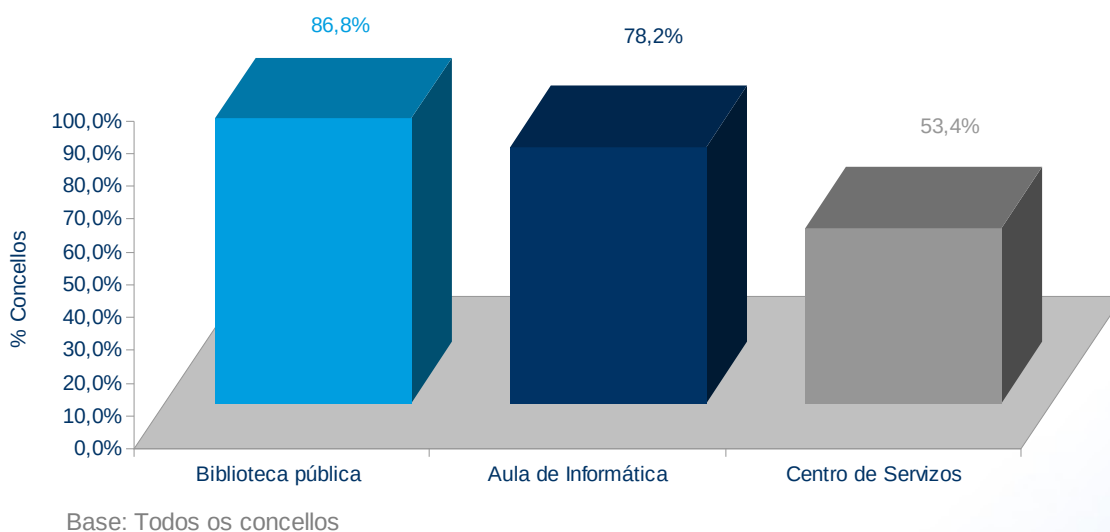


Figura 15 Puntos de acceso público á Sociedade da Información

Atendendo á desagregación por estrato de poboación, obsérvase que a utilización das aulas informáticas como punto de acceso á SI é superior nos concellos de maior poboación. Nese sentido, o 100% dos concellos con máis de 10.001 habitantes proporcionan acceso á SI a través das aulas de informática, porcentaxe que se reduce ata o 57,9% para os concellos con menos de 2.000 habitantes, 77,2% para os concellos de 2.001 a 5.000 habitantes e 91,7% para os concellos cun número de habitantes comprendido entre 5.001 a 10.000. Non obstante, non se observa esta tendencia na utilización de bibliotecas ou centros de servizos para a SI.

	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	71,3%	90,5%	94,0%	100,0%	100,0%	85,7%	86,8%
Aula de Informática	57,9%	77,2%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	78,2%
Centro de Servizos	62,6%	44,5%	61,1%	54,1%	11,7%	85,7%	53,4%

Base: Todos os concellos

Táboa 9 Puntos de acceso público á Sociedade da Información. Táboa por estrato de poboación.

Neste contexto, cabe salientar a posta en marcha da nova Rede de Centros para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica de Galicia (Rede CeMIT), unha iniciativa impulsada dende a Xunta de Galicia en colaboración cos concellos galegos, para potenciar o uso das TIC e a Sociedade da Información en Galicia.

Os obxectivos da Rede son promover o uso das novas tecnoloxías na poboación, en especial naqueles colectivos onde a fenda dixital se fai máis evidente; fomentar a formación entre os profesionais galegos para que sexan capaces de dar resposta ás necesidades, retos e proxectos dos diversos sectores do tecido produtivo relacionados coas TIC; proporcionar plans formativos adecuados ás novas demandas tecnolóxicas, multimedia e audiovisuais; dinamizar as pemes e micropemes, amosándolles as vantaxes da de fomentar o uso das TIC no tecido empresarial, divulgar e capacitar os servizos da Administración Electrónica.

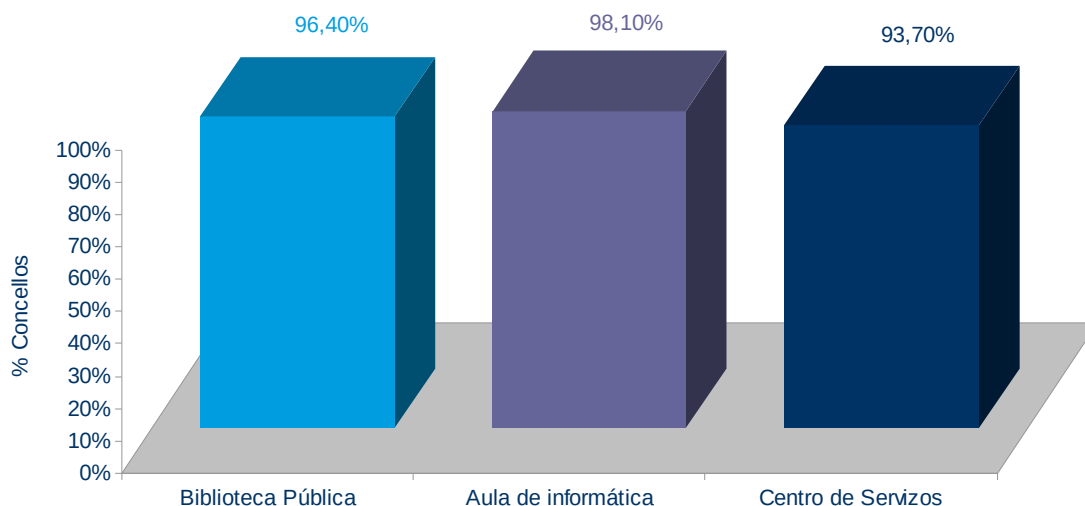
En relación ao equipamento dos puntos de acceso público á Sociedade da Información, practicamente a metade dos concellos contan con algún ordenador para o acceso á SI con software libre. A porcentaxe se sitúa no 53,6% nas bibliotecas públicas, 48,7% nas aulas de informática e 46,8% nos centros de servizo.

De feito, o 19,8% dos concellos teñen software libre no 75% dos ordenadores das bibliotecas, porcentaxe que se reduce ata un 15,8% dos concellos no caso das aulas de informática. Nos centros de servizo, a porcentaxe é do 21,5% dos concellos.

Por outra banda, case a totalidade dos concellos enquisados (96,4%) contan nas bibliotecas con ordenadores con conexión a Internet para favorecer o acceso dos cidadáns á Sociedade da información e o 79,7% destes teñen unha velocidade de conexión superior a 1Mb. Para as aulas de informática, estas porcentaxes son tamén elevadas, onde o 98,1% de concellos dispoñen de conexión a Internet nos ordenadores e

o 78,8% dispoñen dunha velocidade superior a 1 Mb. Para os centros de servizos, o 93,7% dos concellos contan con acceso a Internet nos ordenadores e un 65,7% destes posúen unha velocidade de conexión superior a 1Mb.

Por estrato de poboación, as diferenzas máis significativas obsérvanse na velocidade da conexión a Internet. As porcentaxes de concellos con conexión a Internet superior a 1Mb diminúe co número de habitantes, posiblemente debido ás carencias de acceso de banda larga nalgúns núcleos do rural. Neste senso está a traballar a Xunta de Galicia a través do Plan Banda Larga de Galicia 2010-2013.



Base: Concellos con ordenadores nos puntos de acceso á SI

Figura 16 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á SI

The background of the slide features a pattern of overlapping, semi-transparent oval shapes. The top half of the image is a solid blue color, while the bottom half transitions into a light blue and white pattern of these ovals, creating a textured, bubble-like effect.

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 existente nos concellos que traballan 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, a Axenda Dixital 2014.gal aposta pola inclusión das tecnoloxías da información e as comunicacións en todos os ámbitos dos servizos públicos, a adopción dun modelo de administración electrónica accesible e que ofrezca seguridade e confianza, a promoción das colaboracións con outras administracións públicas estatais, provinciais e locais e polo incremento da participación da cidadanía nun novo modelo de eGoberno. Para garantir o éxito destas actuacións, os equipamentos informáticos e de comunicacións e as infraestruturas de telecomunicacións convértense en factores clave.

A totalidade de concellos de Galicia dispoñen de ordenadores de usuario instalados e funcionando na actualidade, manténdose a situación de anos anteriores. Se ben, obsérvase un crecemento no uso de ordenadores portátiles, onde practicamente tres de cada catro concellos (73,4%) dispoñen deste tipo de equipos. Este dato supón un incremento respecto ao 62,6% do ano 2007 ou o 51% do ano 2006.

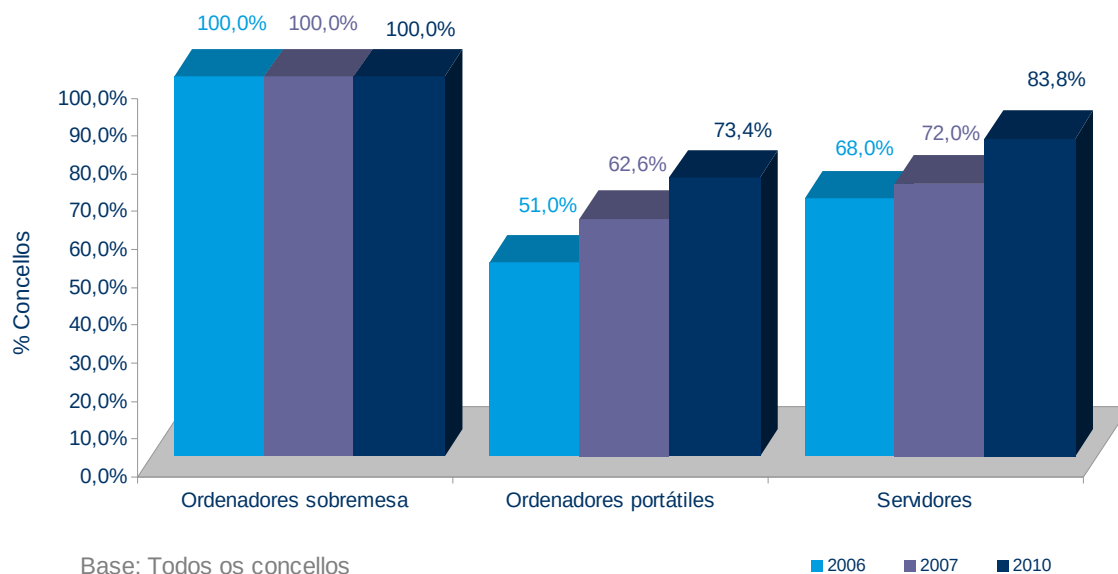
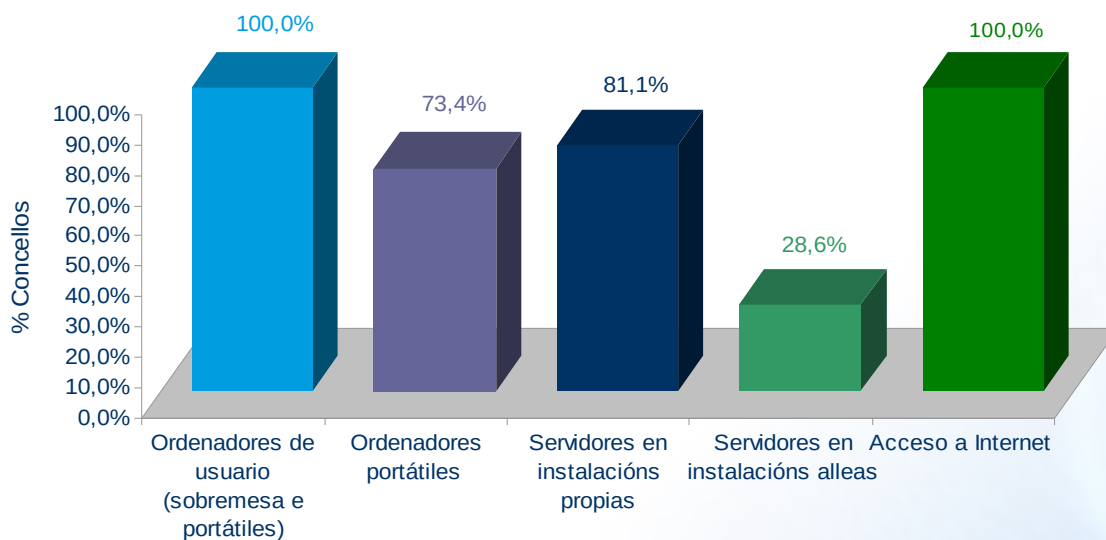


Figura 17 Sistemas instalados e funcionando na actualidade. 2006-2010.

A existencia de concellos con servidores experimentou un crecemento de 25,8 puntos con respecto ao ano 2006 ata acadar o 83,8% no ano 2010. 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 81,1% e a de servidores alleos dun 28,6%.



Base: Todos os concellos

Figura 18 Sistemas instalados e funcionando na actualidade.

As redes de telecomunicacións constitúen o principal pilar das infraestruturas da sociedade da información. O desenvolvemento en capacidade e extensión das infraestruturas de telecomunicacións será un factor clave para o desenvolvemento de Galicia.

Por iso, a nova Axenda Dixital de Galicia considera como unha liña estratéxica o establecemento dunha “Política de Telecomunicacións” que dea resposta a un dobre obxectivo: “*Garantir a integración de Galicia na Sociedade da Información*” e “*Mellorar os servizos ofrecidos á cidadanía*”. Así, a través do convenio para o desenvolvemento da eAdministración nas entidades locais galegas, garantírase o acceso á Rede Corporativa da Xunta de Galicia cunha capacidade troncal de 1Gb/s.

Neste ámbito, a totalidade de concellos de Galicia dispoñen de acceso a Internet. O emprego de banda larga (1Mbps ou máis) e de conexión á rede da Xunta de Galicia está amplamente estendida, cunha presenza do 88,9% e do 94,3% respectivamente.

No ano 2010, a porcentaxe de concellos que dispoñen de redes sen fíos, ben mediante tecnoloxía wifi ou wimax (rede sen fíos que permite o acceso a Internet en zonas con dificultades orográficas para a implantación doutro tipo de redes) para uso dos cidadáns supera de xeito significativo a metade de concellos, cun 61,1%.

No referente á redes sen fíos para uso da entidade, a porcentaxe sitúase no 58,1%, o que representa un crecemento significativo respecto a anos anteriores onde o valor se situaba no 32,9% do ano 2007.

No caso da conexión á rede estatal SARA e outras administracións públicas, máis de un de cada catro concellos (27,9%) contan con ela. O sistema SARA (Sistema de Aplicacións para as Administracións) trátase dun sistema que permite ás comunidades autónomas intercambiar datos entre si e coa Administración Central, permitindo a conexión das diferentes administracións a través dunha extranet. Isto permite ás administracións (locais, autonómicas e central) estar dispoñibles 24 horas ao día ao cidadán, aumentando o grao de servizo ofrecido. O acceso á rede SARA realízase a través das infraestruturas da Xunta de Galicia.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

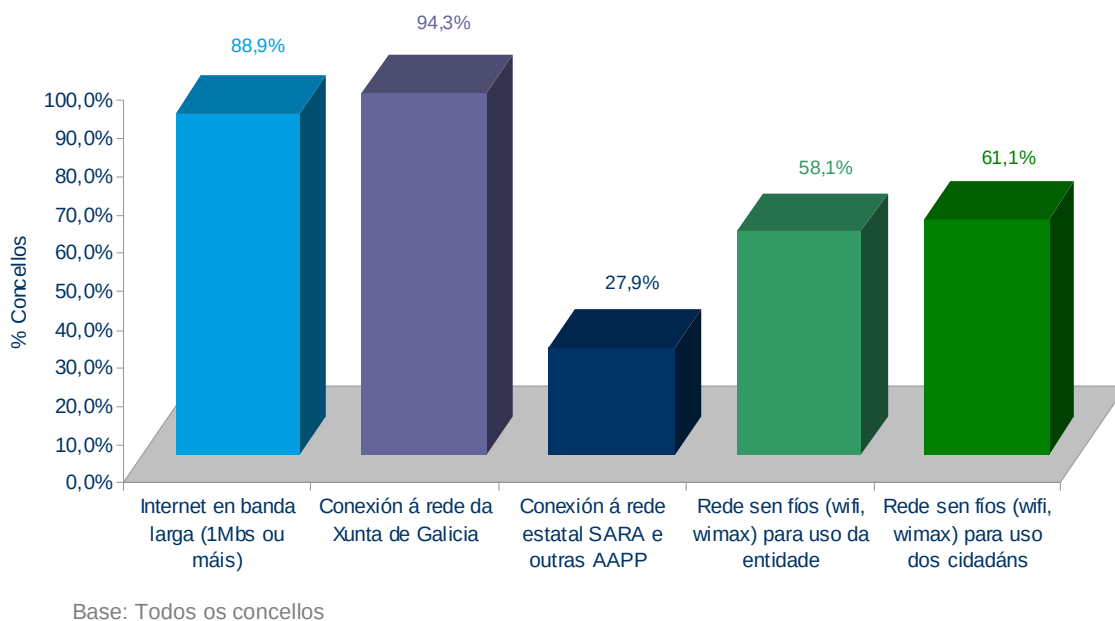


Figura 19 Sistemas instalados e funcionando na actualidade

Un 28,8% dos concellos contan entre 1 e 10 ordenadores. Un 31,8% dispoñen de 11 a 25 ordenadores e o 37,8% contan con máis de 25 ordenadores. Estes datos están influenciados claramente polo tamaño dos concellos.

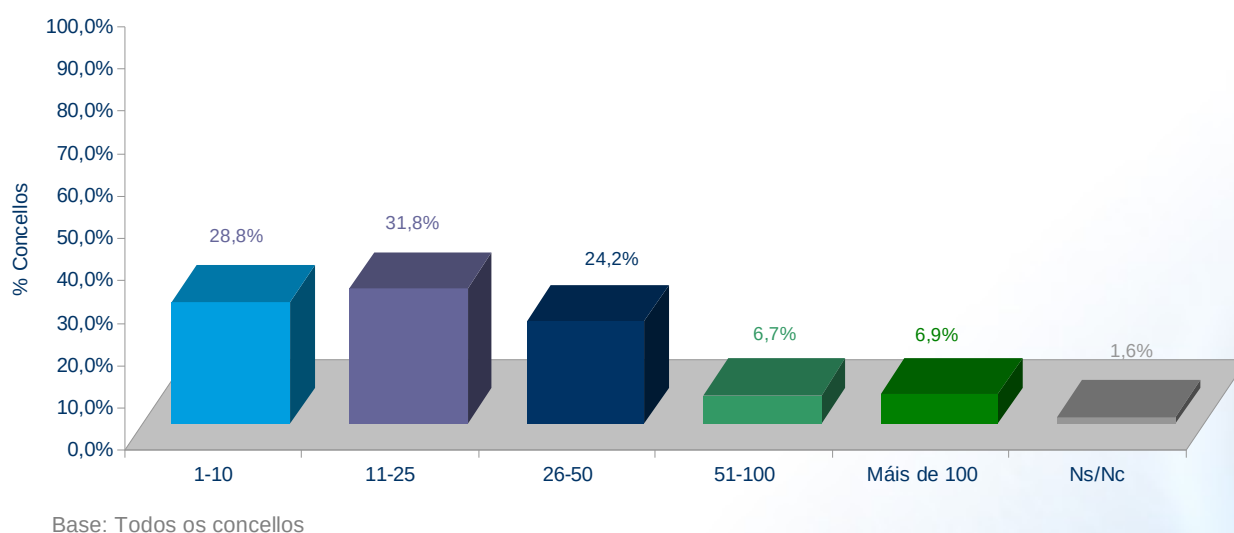
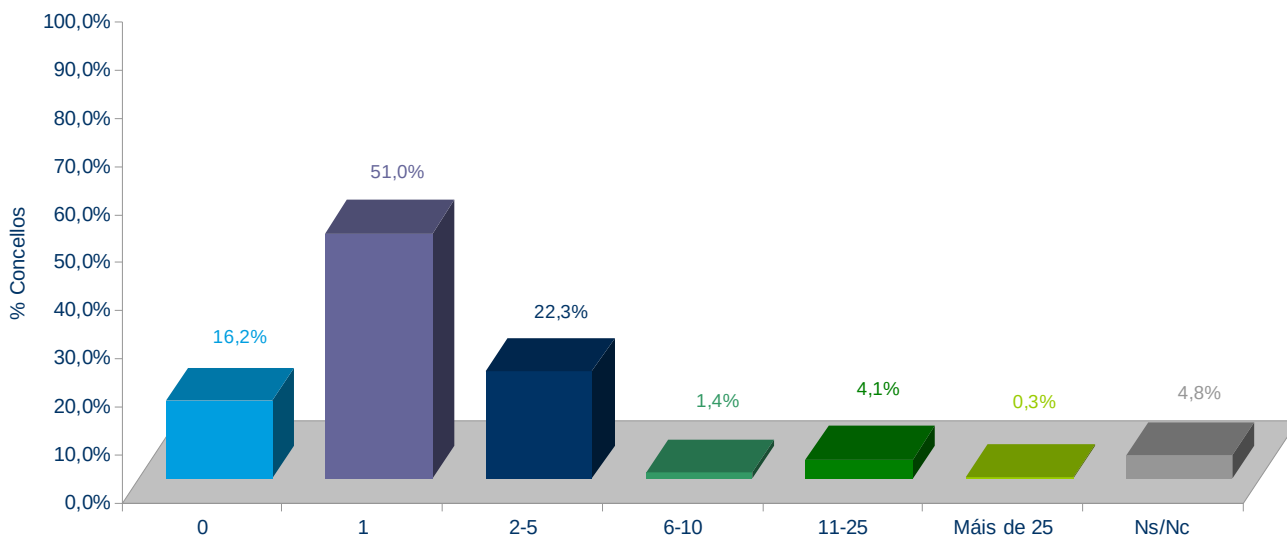


Figura 20 Número estimado de ordenadores (sobremesa e portátiles)

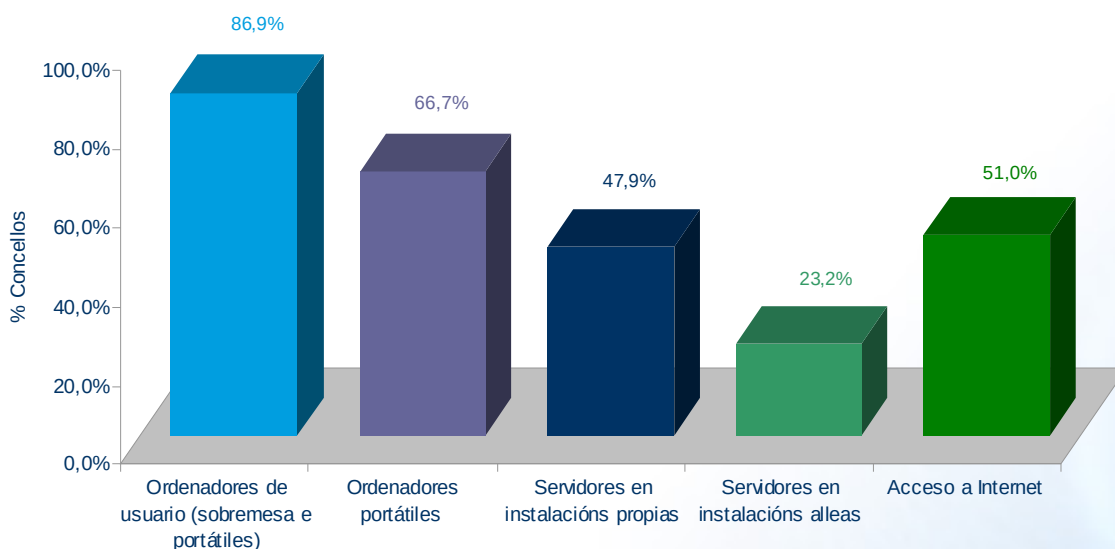
Máis da metade dos concellos dispón de un servidor e un 28,1% conta con dous ou máis servidores, se ben un 16,2% dos concellos non conta con servidores.



Base: Todos os concellos

Figura 21 Número estimado de servidores

Un dos principais puntos de mellora sinalados polos concellos é o referido ás redes sen fíos para uso dos cidadáns, onde un 67,1% indica que necesita melloralas, cambialas ou adquirilas ou usalas. Esta porcentaxe soamente é superada no caso de ordenadores de usuarios, cunha porcentaxe do 86,9% dos concellos.



Base: Todos os concellos

Figura 22 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas

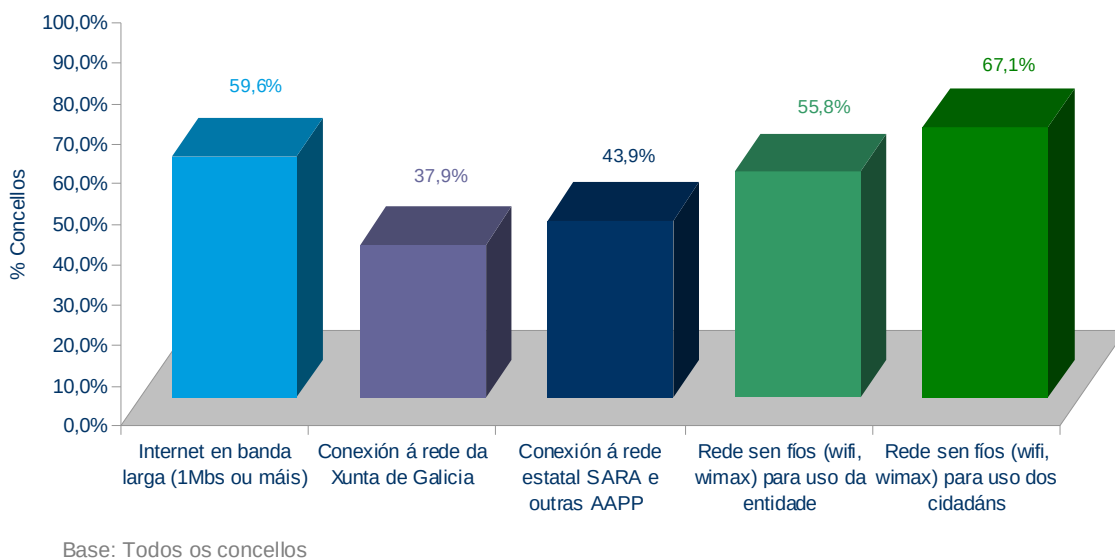


Figura 23 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas

Máis da metade dos concellos enquisados (57,8%) dispoñen de máis dunha sede (administrativa ou non administrativa) e destes, a porcentaxe que dispoñen de todas as súas sedes conectadas entre si é do 18,1%. Esta porcentaxe aumenta de xeito significativo para o caso de concellos de maior poboación, acadando un 71,4% no caso de concellos de máis de 50.000 habitantes.

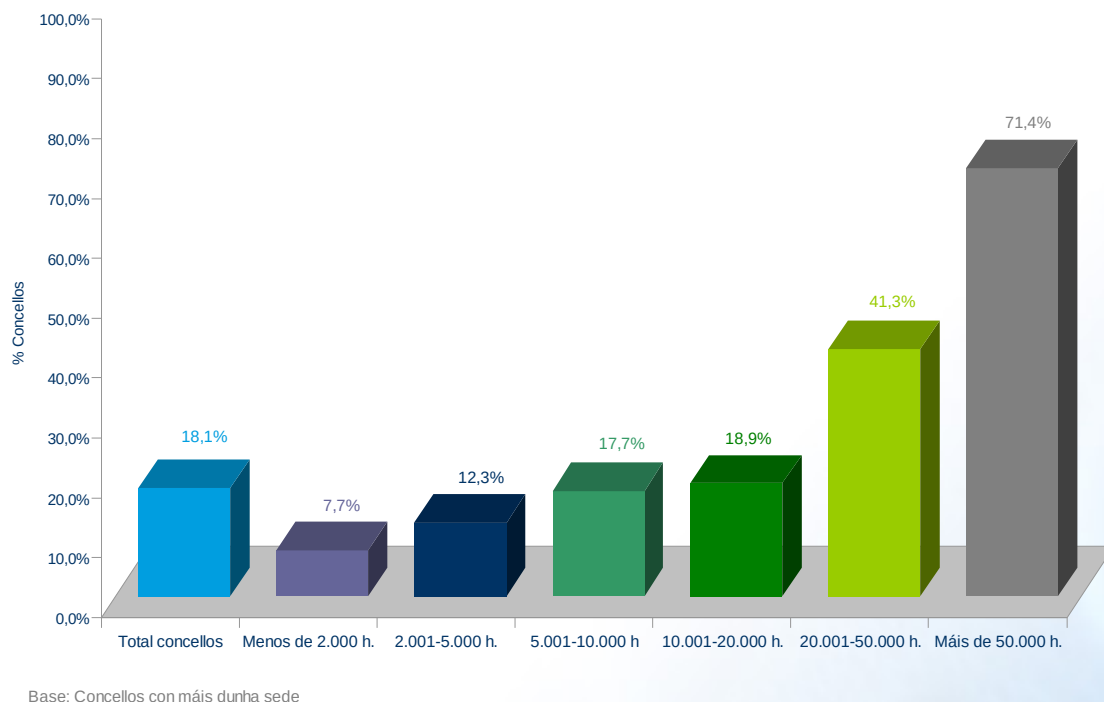
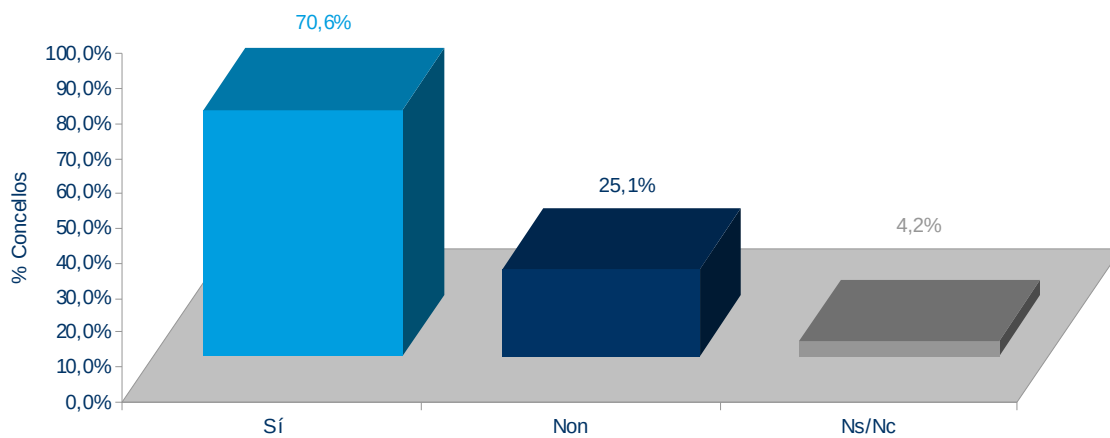


Figura 24 Concellos con todas as súas sedes conectadas entre si

O 70,6% 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 25 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 2010, as aplicacións máis habituais nos concellos de Galicia son as orientadas a “Padrón de habitantes” e “Contabilidade” onde o 97,8% e o 97,4% dos concellos respectivamente as dispoñen. Por contra, as aplicacións con menor presenza son as destinadas a “Xestión de Policía” e “Xestión da dirección, cadros de mando”, presentes no 12,1% e no 2,8% dos concellos respectivamente.

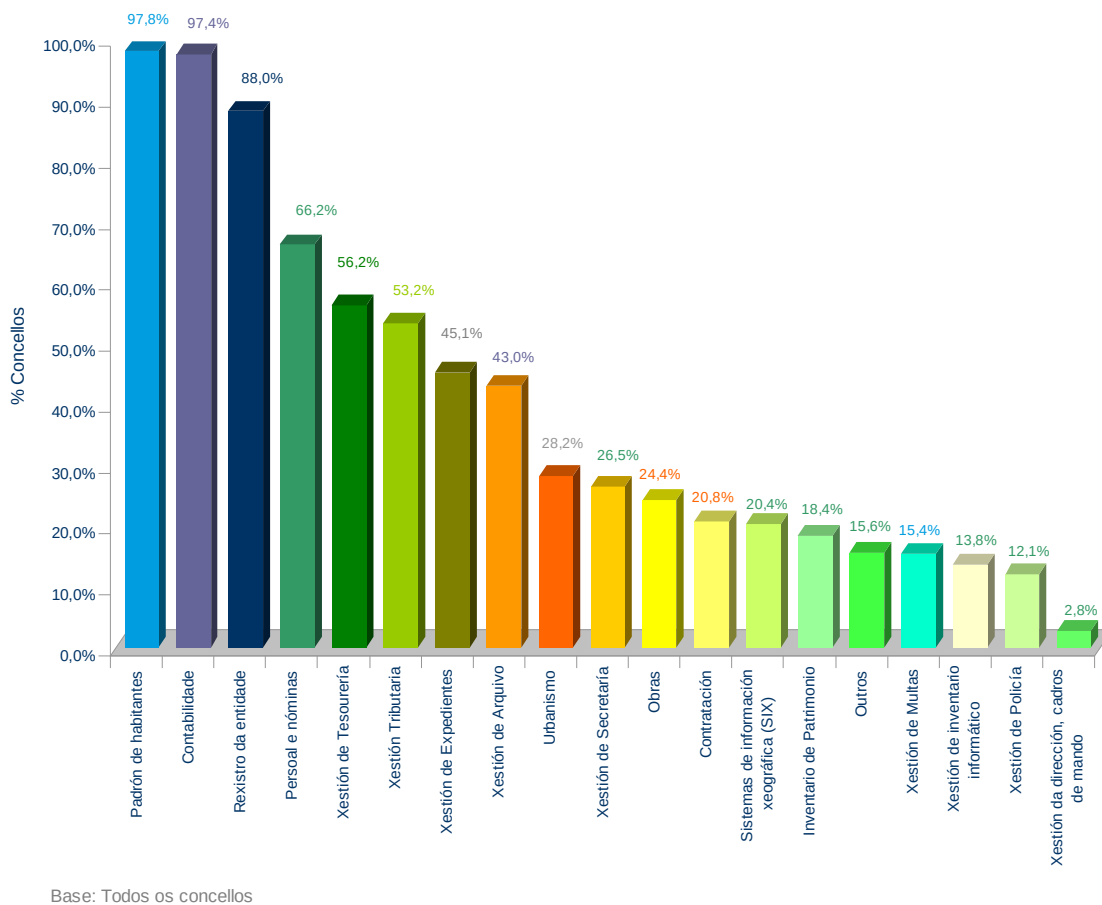


Figura 26 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles

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. Neste último caso, o 28,6% dos concellos de máis de 50.000 habitantes sinalan dispoñer desta aplicación informática.

Agás nos casos de “sistemas de información xeográfica (SIX)” e “xestión da dirección, cadros de mando”, todos os concellos de máis de 2.000 habitantes contan coas aplicacións e programas expostos, 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	
Padrón de habitantes	100,0%	96,9%	97,0%	94,8%	100,0%	100,0%	97,8%
Contabilidade	100,0%	96,9%	97,0%	94,8%	90,7%	100,0%	97,4%
Rexistro da entidade	81,8%	85,4%	94,2%	94,8%	100,0%	100,0%	88,0%
Persoal e nóminas	45,6%	68,9%	73,4%	83,8%	90,7%	100,0%	66,2%
Xestión de Tesourería	50,6%	47,8%	80,0%	38,6%	80,0%	100,0%	56,2%
Xestión Tributaria	34,4%	47,8%	61,2%	85,7%	80,0%	100,0%	53,2%
Xestión de Expedientes	37,8%	43,4%	65,4%	25,7%	50,7%	85,7%	45,1%
Xestión de Arquivo	33,1%	51,1%	47,4%	51,0%	18,7%	28,6%	43,0%
Urbanismo	17,5%	24,4%	40,2%	21,9%	70,7%	71,4%	28,2%
Xestión de Secretaría	22,6%	25,7%	34,4%	15,2%	30,7%	71,4%	26,5%
Obras	14,9%	25,9%	31,3%	29,0%	40,0%	14,3%	24,4%
Contratación	11,6%	20,3%	31,9%	9,5%	41,3%	71,4%	20,8%
Sistemas de información xeográfica (SIX)	17,0%	16,5%	34,3%	0,0%	40,0%	71,4%	20,4%
Inventario de Patrimonio	6,5%	22,1%	20,3%	25,7%	30,7%	42,9%	18,4%
Outros	3,6%	13,7%	11,7%	55,2%	20,0%	28,6%	15,6%
Xestión de Multas	0,0%	9,7%	28,7%	24,3%	41,3%	100,0%	15,4%
Xestión de inventario informático	0,0%	17,6%	8,9%	18,6%	40,0%	100,0%	13,8%
Xestión de Policía	0,0%	5,8%	23,3%	15,2%	61,3%	57,1%	12,1%
Xestión da dirección, cadros de mando	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	2,8%

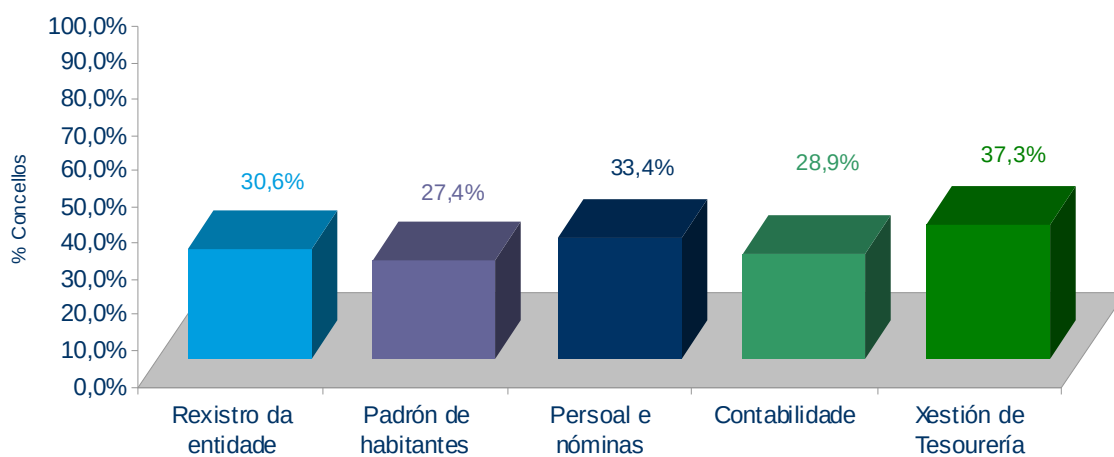
Base: Todos os concellos

Táboa 10 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 42,1% dos concellos.

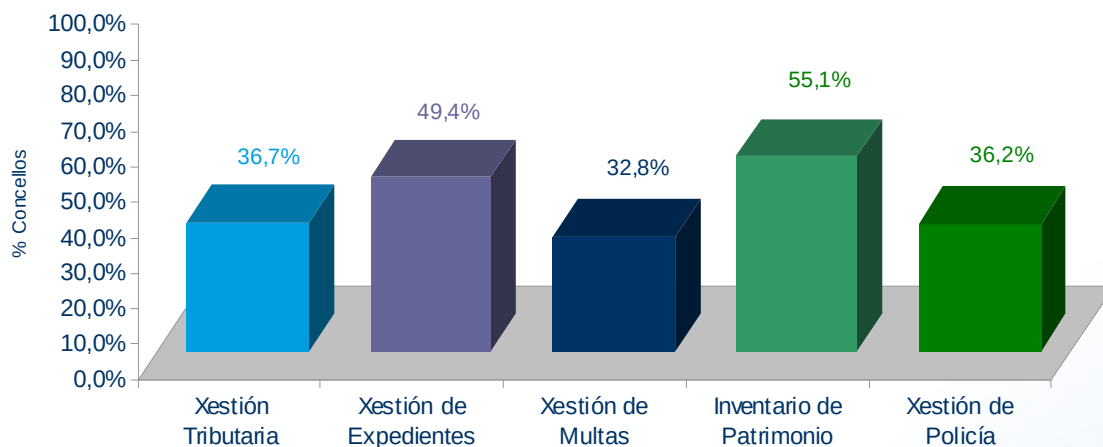
O valor máis alto corresponde ao caso de aplicacións para “urbanismo” onde o 56% dos concellos sinalan necesidades de mellora, cambio ou adquisición. Pola contra, a porcentaxe máis baixa corresponde ao caso de aplicacións para “Padrón de habitantes”,

cun 27,4% dos concellos, a pesar de ser a aplicación con maior presenza entre os concellos, cun 97,8% do total.



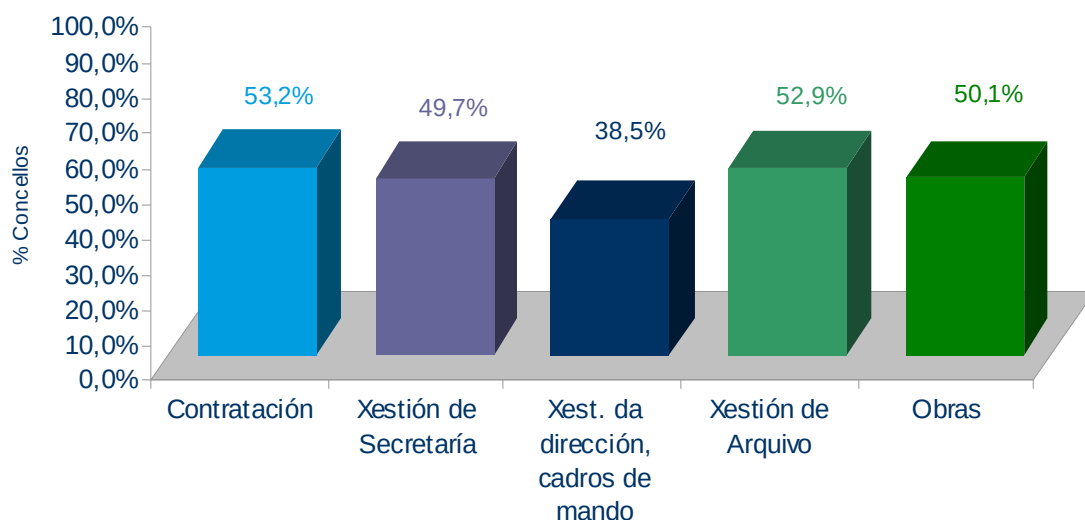
Base: Todos os concellos

Figura 27 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.



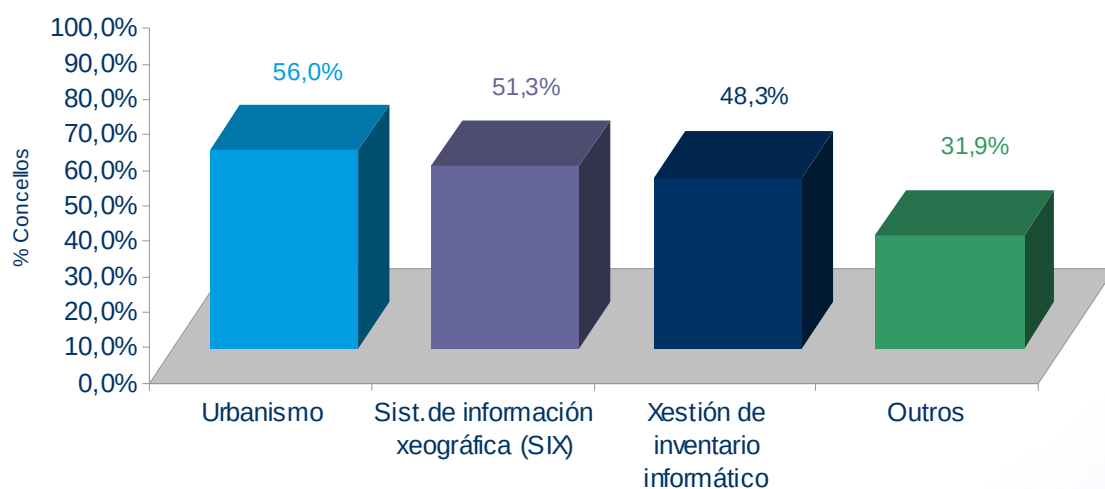
Base: Todos os concellos

Figura 28 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.



Base: Todos os concellos

Figura 29 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.

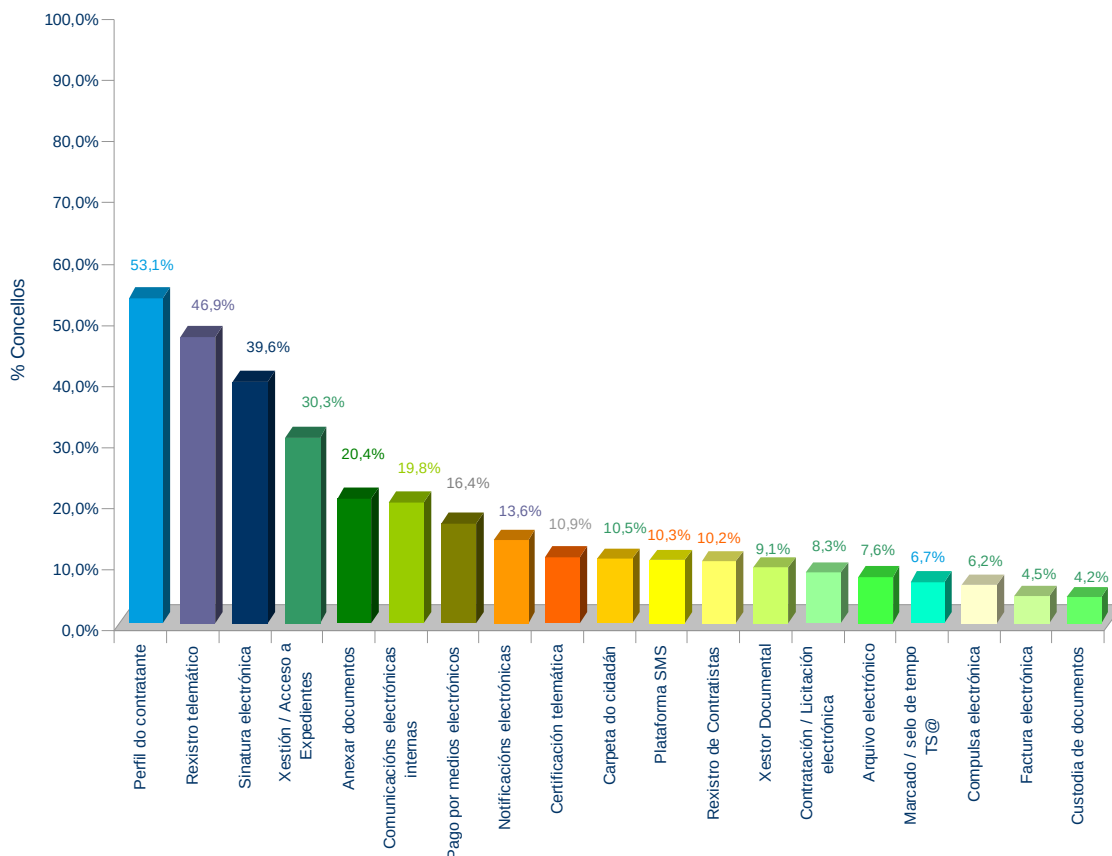


Base: Todos os concellos

Figura 30 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas.

A aposta pola modernización e o emprego das TIC na administración local tamén se estende ao caso de módulos e plataformas de eAdministración, se ben a súa presenza aínda é inferior ao caso das aplicacións, programas e plataformas informáticas expostas anteriormente.

Neste caso, os módulos ou plataformas con maior presenza son os relativos as “Perfil do contratante” e “Rexistro telemático” onde o 53,1% e o 46,9% respectivamente dos concellos sinalan dispoñelos. Por contra, a que presenta menor presenza é a destinada a “Custodia de documentos” cun 4,2% dos concellos que sinalan dispoñelo.



Base: Todos os concellos

Figura 31 Módulos ou plataformas de eAdministración dispoñibles

O emprego deste tipo de módulos ou plataformas varía de xeito significativo por estratos de poboación, se ben cun grao de implantación aínda inferior ao caso de aplicacións, programas e plataformas informáticas.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	44,6%	58,9%	63,0%	40,0%	49,3%	71,4%	53,1%
Rexistro telemático	38,5%	44,7%	59,2%	71,0%	0,0%	71,4%	46,9%
Sinatura electrónica	31,7%	37,8%	39,4%	65,7%	20,0%	85,7%	39,6%
Xestión / Acceso a Expedientes	19,3%	25,9%	56,6%	25,7%	21,3%	71,4%	30,3%
Anexar documentos	11,6%	22,6%	30,7%	20,0%	10,7%	42,9%	20,4%
Comunicacións electrónicas internas	10,1%	20,2%	39,7%	9,0%	21,3%	28,6%	19,8%
Pago por medios electrónicos	15,2%	14,3%	14,1%	11,0%	21,3%	100,0%	16,4%
Notificacións electrónicas	6,9%	19,3%	16,2%	9,5%	0,0%	42,9%	13,6%
Certificación telemática	6,5%	16,0%	10,7%	0,0%	0,0%	71,4%	10,9%
Carpeta do cidadán	3,3%	11,7%	8,0%	11,0%	21,3%	85,7%	10,5%
Plataforma SMS	3,7%	4,9%	25,7%	5,2%	21,3%	57,1%	10,3%
Rexistro de Contratistas	10,6%	8,1%	14,5%	14,3%	0,0%	0,0%	10,2%
Xestor Documental	2,8%	13,7%	11,5%	5,2%	0,0%	42,9%	9,1%
Contratación / Licitación electrónica	3,3%	12,1%	8,5%	3,8%	0,0%	57,1%	8,3%
Arquivo electrónico	3,2%	12,2%	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%
Marcado / selo de tempo TS@	0,0%	9,7%	5,2%	5,2%	0,0%	85,7%	6,7%
Compulsa electrónica	1,8%	7,7%	8,1%	5,7%	0,0%	42,9%	6,2%
Factura electrónica	5,1%	4,5%	2,6%	3,8%	10,7%	0,0%	4,5%
Custodia de documentos	0,0%	9,9%	3,0%	0,0%	0,0%	14,3%	4,2%

Base: Todos os concellos

Táboa 11 Módulos ou plataformas de eAdministración dispoñibles. Táboa por estratos de poboación

Neste sentido, as necesidades de mellora, cambio ou adquisición ou uso dos módulos ou plataformas de eAdministración anteriores oscilan de xeito significativo; se ben, a porcentaxe media sitúase no 56,9% dos concellos, superior ao caso das aplicacións anteriores, onde a porcentaxe situábase no 42,1%.

O valor máis alto corresponde ao caso de módulos de “notificacións electrónicas” onde o 64,2% dos concellos sinalan necesidades de mellora, cambio ou adquisición neste

sentido. Pola contra, a porcentaxe máis baixa corresponde ao caso de módulos para “rexistro telemático”, cun 47,7% dos concellos.

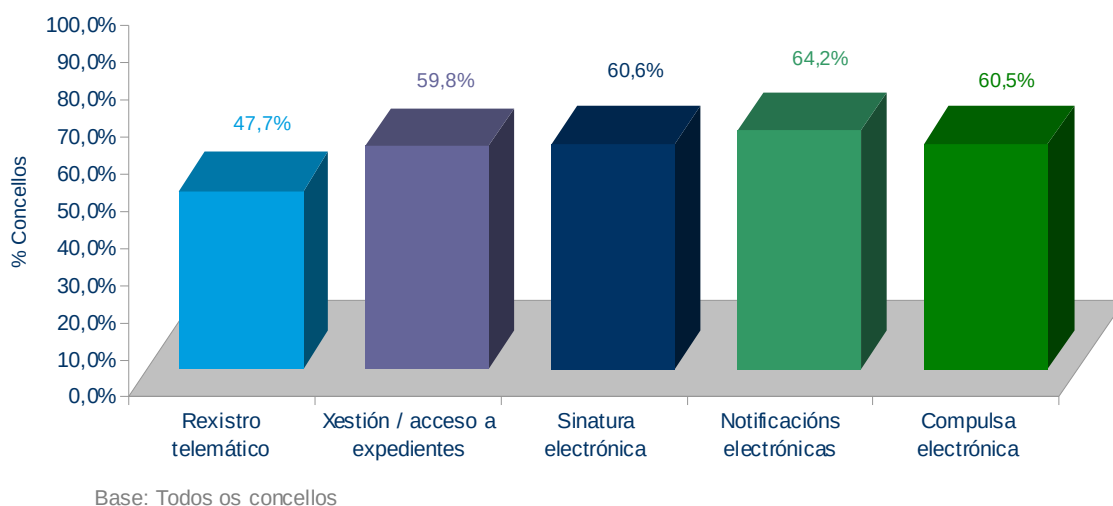


Figura 32 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración

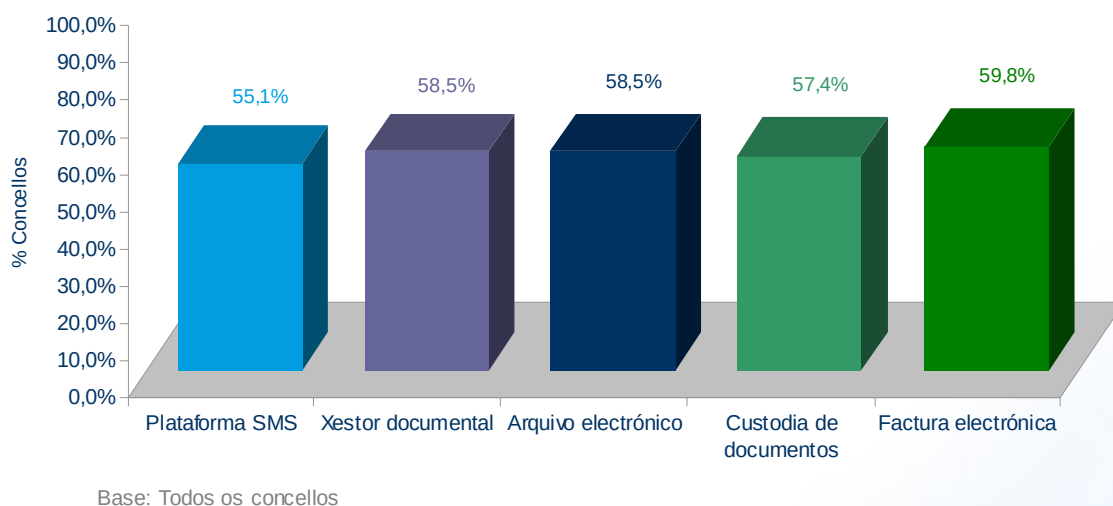
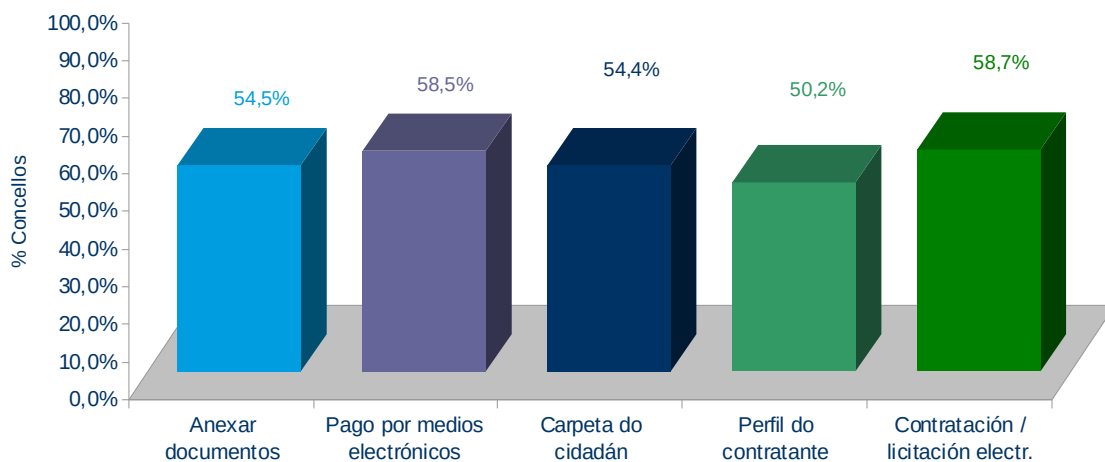


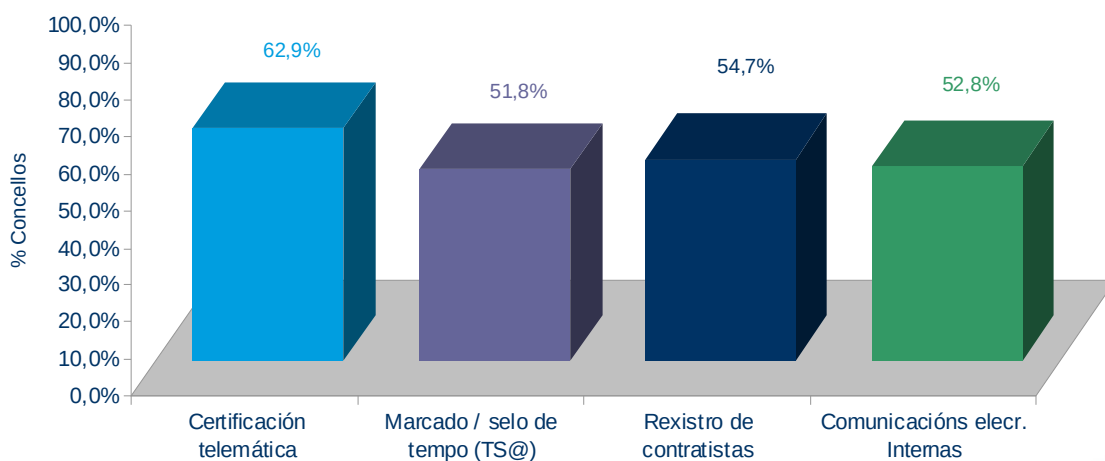
Figura 33 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010



Base: Todos os concellos

Figura 34 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración



Base: Todos os concellos

Figura 35 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de módulos ou plataformas de eAdministración

3.3 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 86,8% dos concellos empregan algún método de identificación e autenticación, fronte a un 13,2% que sinalan non utilizar ningún.

Os métodos máis empregados baséanse no “nome de usuario e contrasinal no ordenador do usuario” para a verificación da identidade no proceso de identificación e autenticación do persoal do concello no sistema informático da entidade. Así, para o ano 2010, esta modalidade é empregada no 79,7% dos concellos galegos, seguido de “nome de usuario e contrasinal segundo o servizo de directorio único”, cun 42,8%.

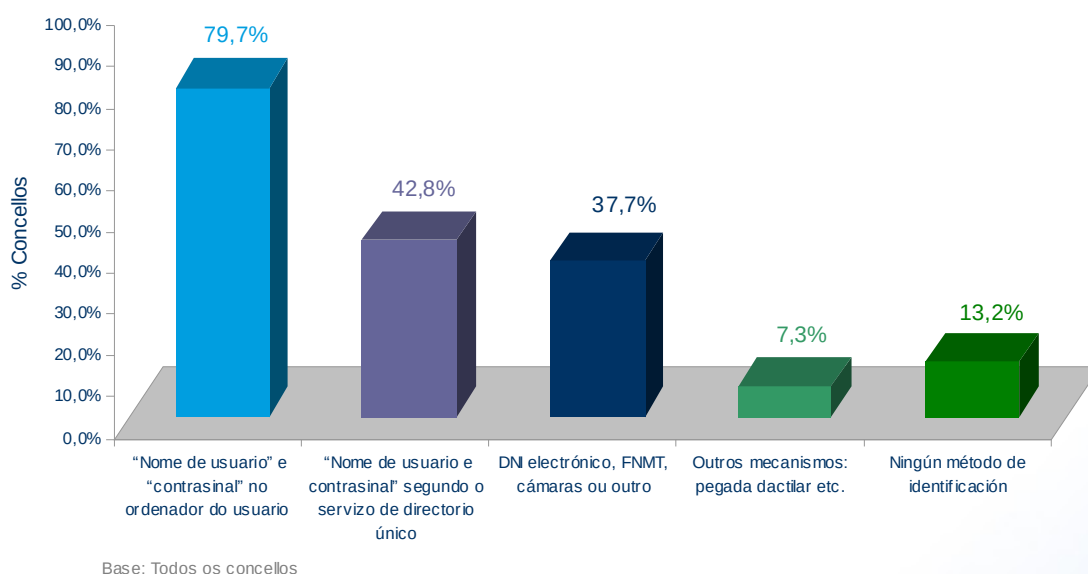


Figura 36 Métodos empregados polo persoal da entidade para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade

Se ben o emprego de nomes de usuario e contrasinal no ordenador do usuario segue sendo o método máis empregado polos concellos, obsérvase unha maior tendencia no emprego de nomes de usuario e contrasinal centralizados, segundo o servizo de directorio único, quen experimentou un crecemento significativo respecto a anos anteriores, ao pasar dun 29,4% do ano 2007 ata o 42,8% do ano 2010.

O emprego de novos mecanismos de identificación e autenticación, como a pegada dactilar, tamén incrementou a súa presenza nos concellos galegos, ao pasar dun 0,7% do ano 2007 a un 7,3% do ano 2010.

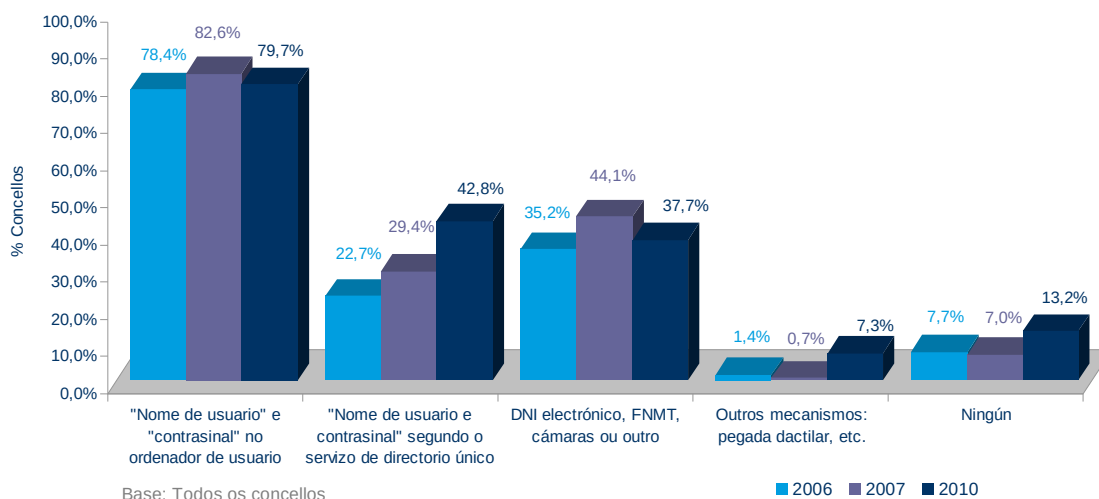
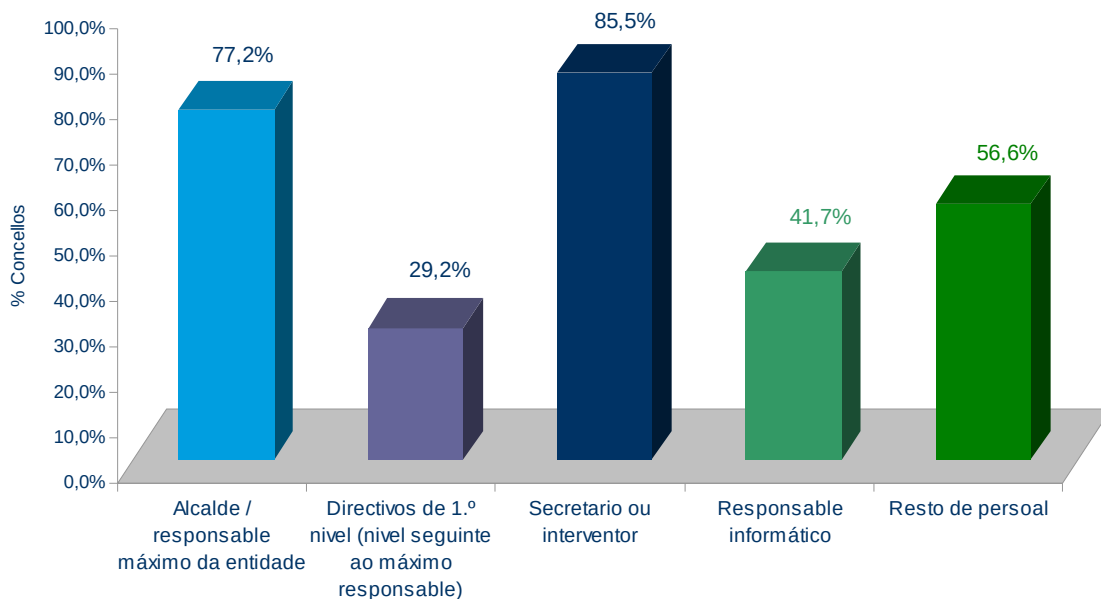


Figura 37 Métodos empregados polo persoal da entidade para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade. 2006-2010.

Así mesmo, destaca o número significativo das persoas das entidades que empregan algún certificado dixital para exercer as súas funcións. O Alcalde e o Secretario ou Interventor son os postos da entidade que presentan maior emprego deste tipo de certificados, sendo utilizados no 77,2% e no 85,5% respectivamente dos concellos enquisados.



Base: Todos os concellos

Figura 38 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións

Entre os concellos que usan certificado, no 42,8% dos casos trátase de certificado de persoa xurídica, de cargo ou de dispositivo informático (servidor, sede-e...).

Entre as medidas que se están a levar a cabo a nivel autonómico, a Xunta está a traballar de xeito continuo na dispoñibilidade de servizos de certificación para o seu uso pola administración pública galega.

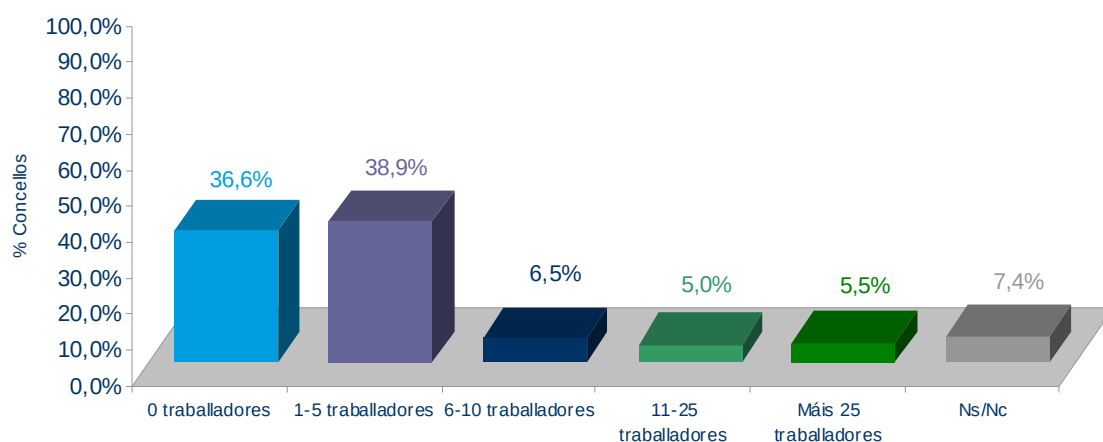
Co fin de poder ofrecer estes servizos, a Xunta de Galicia asinou un contrato coa Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para a obtención de certificados dixitais que permiten aos organismos e entidades públicas asinar os documentos que forman parte dos procedementos que se tramitan de xeito telemático e identificarse ante os cidadáns nas relacións por canles telemáticas

Este contrato permite ás entidades públicas galegas aforrar custos na implantación da administración electrónica ao obter, entre outros servizos asociados, de xeito gratuíto os certificados dixitais necesarios para que as administracións galegas poidan ofrecer os seus servizos aos cidadáns de forma telemática.

Ademais, a Xunta de Galicia dinamiza a sinatura dixital de convenios así como a prestación de servizos mediante a utilización de certificados dixitais.

3.4 Recursos humanos

No referente ao número de persoas que traballan en actividades específicas de informática e tecnoloxías da información e comunicación (TIC), en máis da metade dos concellos enquisados (55,9%) existe a lo menos unha persoa, sendo o rango máis habitual o de 1 a 5 traballadores, nun 38,9% de concellos.



Base: Todos os concellos

Figura 39 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 se concentra no rango de 1 a 5 persoas cun 80% dos concellos. No caso de concellos de máis de 50.000 habitantes, a porcentaxe máis alta é a correspondente ao intervalo de 11 a 25 traballadores, cun 57,1%.

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 25,2% dos concellos de menos de 2.000 habitantes ata o 65,4% dos concellos de 5.001 a 10.000 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	
0 traballadores	57,8%	43,3%	23,5%	3,8%	0,0%	0,0%	36,6%
1-5 traballadores	25,2%	31,3%	65,4%	45,2%	80,0%	0,0%	38,9%
6-10 traballadores	7,9%	9,6%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	6,5%
11-25 traballadores	0,0%	9,7%	2,6%	0,0%	0,0%	57,1%	5,0%
Máis 25 traballadores	0,0%	0,0%	0,0%	45,7%	9,3%	0,0%	5,5%
Ns/Nc	9,1%	6,0%	8,5%	5,2%	10,7%	0,0%	7,4%

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 distintos apartados. En primeiro lugar, preséntanse os resultados sobre 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, analízanse as barreiras principais expostas polos concellos que limitan o desenvolvemento da administración electrónica na súas entidades.

4.1 Actuacións e melloras

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-e e sinatura-e para o persoal da entidade (obrigatorio pola Lei de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos [LAECSP]).
- Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP (obrigatorio pola LAECSP).
- Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura-e (obrigatorio pola LAECSP).
- Emisión de documentos administrativos electrónicos.

A aplicación de xestión interna de eAdministración máis frecuente entre os concellos é a de “xestión de identificación-e e sinatura- e para o persoal da entidade”, presente no 21,8% dos concellos, seguido da aplicación de “xestión da intranet” cun 20,4%.

Así mesmo, existen casos de aplicacións con presenza parcial (en fase de desenvolvemento ou en probas), onde o maior número corresponde ás de “xestión automatizada de trámites administrativos mediante a sinatura-e” (31,3%) e a de “xestión de identificación-e e sinatura-e para o persoal da entidade” (31,2%).

Pola contra, as aplicacións menos implantadas nos concellos son a de “emisión de documentos administrativos electrónicos”, empregada nun 12,2% dos concellos, e a de “xestión de dixitalización, documentos e arquivo electrónico”, cun 10,9% de concellos. Se ben, están presentes de xeito parcial no 24,8% e 25,0% dos concellos respectivamente.

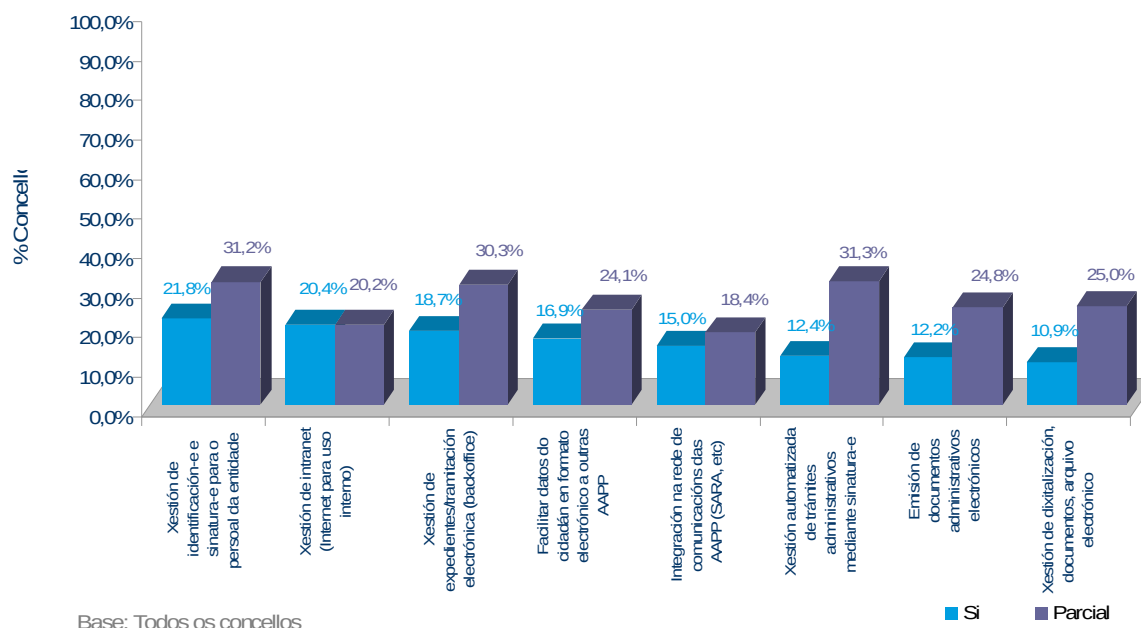


Figura 40 Concellos que teñen/usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente

Como media, o 65,6% 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, destacan as aplicacións: “Emisión de documentos administrativos electrónicos” onde o 71,2% dos concellos creen necesario realizar algunha actuación neste ámbito, e “Xestión de dixitalización, documentos e arquivo electrónico”, nun 69,0% de concellos.

Para a aplicación de “Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)” un 60,5% dos concellos presentan necesidade de realizar algunha actuación, e un 58,6% para a aplicación de “Xestión de intranet”, sendo estas as aplicacións que menos concellos necesitan mellorar ou adquirir.

En calquera caso, o número de concellos con necesidade de realizar actuacións é importante; se ben, existe un 21% que ten previsto realizar algunha actuación no prazo dun ano e dispón de orzamento asignado.

As aplicacións para as cales máis concellos teñen previsto facer algunha actuación e contan cun orzamento asignado son: “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, cun 25,5% de concellos, e “Xestión de expedientes/tramitación electrónica”, cun 24,1% dos concellos.

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura-e	12,4%	31,3%	67,9%	25,5%
Xestión de identificación-e e sinatura-e para o persoal da entidade	21,8%	31,2%	67,2%	23,7%
Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)	18,7%	30,3%	61,1%	24,1%
Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico	10,9%	25,0%	69,0%	19,5%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	12,2%	24,8%	71,2%	23,8%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	16,9%	24,1%	69,1%	19,8%
Xestión de intranet (Internet para uso interno)	20,4%	20,2%	58,6%	15,0%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)	15,0%	18,4%	60,5%	16,4%

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, en xeral obsérvanse maiores valores porcentuais para os concellos máis poboados (máis de 50.000 habitantes).

Analizando os resultados dos concellos por aplicación, reproducése esta situación para as aplicacións de “Xestión de expedientes/tramitación electrónica”, onde o 85,7% de concellos de máis de 50.000 habitantes dispoñen e usan esta aplicación fronte ao 14,7% de menos de 2.000. Igualmente, o 100% dos concellos de máis de 50.000 habitantes teñen e utilizan a aplicación para a “integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)”, e a aplicación para a “xestión de intranet”, fronte o 11,1% e o 8,5% respectivamente para os concellos de menos de 2.000 habitantes.

Non obstante, existen aplicacións para as que non se detectan diferenzas notables entre os concellos de menor e maior poboación, ou incluso algunhas aplicacións como “facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP” e “xestión de dixitalización, documentos e arquivo electrónico” para as que os concellos de menor poboación obteñen resultados mellores.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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 expedientes/tramitación electrónica (backoffice)	14,7%	17,2%	27,8%	5,2%	20,0%	85,7%	18,7%
Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico	9,0%	10,3%	14,0%	15,2%	10,7%	0,0%	10,9%
Xestión de identificación-e e sinatura-e para o persoal da entidade	30,1%	21,8%	19,2%	3,8%	18,7%	28,6%	21,8%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	22,9%	15,9%	11,9%	19,0%	9,3%	0,0%	16,9%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura-e	14,2%	15,7%	14,1%	0,0%	0,0%	14,3%	12,4%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	12,1%	11,6%	5,6%	15,2%	21,3%	42,9%	12,2%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)	11,1%	8,2%	10,6%	34,3%	20,0%	100,0%	15,0%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	8,5%	20,6%	25,1%	24,3%	29,3%	100,0%	20,4%

Base: Todos os concellos

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

Ao analizar os resultados dos concellos que teñen a necesidade de realizar algunha actuación nas aplicacións, obsérvase unha maior porcentaxe nos concellos de maior 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	
Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)	52,5%	61,9%	69,1%	58,1%	81,3%	71,4%	61,1%
Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico	58,0%	69,2%	77,5%	78,6%	81,3%	71,4%	69,0%
Xestión de identificación-e e sinatura-e para o persoal da entidade	60,3%	69,8%	74,5%	63,3%	70,7%	71,4%	67,2%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	60,1%	74,0%	71,9%	78,6%	50,7%	85,7%	69,1%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura-e	63,6%	69,3%	71,6%	63,3%	80,0%	71,4%	67,9%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	63,4%	72,7%	71,6%	78,6%	90,7%	71,4%	71,2%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)	52,9%	70,9%	71,8%	28,1%	61,3%	71,4%	60,5%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	52,5%	58,8%	68,6%	59,5%	49,3%	71,4%	58,6%

Base: Todos os concellos

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

Obsérvase a mesma tendencia para os concellos que teñen previsto implantar algunha actuación e contan con orzamento asignado, onde son os concellos máis poboados os que presentan maiores porcentaxes.

Analízase, de seguido, a situación dos concellos galegos en relación as seguintes aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios:

- Sede electrónica (sede-e) da entidade (obligatorio pola LAECSP).
- Portal web da entidade (obligatorio pola LAECSP).
- Unha canle electrónica adicional diferente de Internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán (obligatorio pola LAECSP).
- Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son Internet e outra canle adicional).
- Integración na rede de oficinas 060.
- Identificación electrónica dos cidadáns (obligatorio pola LAECSP).
- Rexistro electrónico - rexistro telemático (obligatorio pola LAECSP).
- Pagos electrónicos: tributos, multas, etc. (obligatorio pola LAECSP).
- Notificacións electrónicas (inclúe marcado e selo de tempo).
- Certificacións electrónicas.
- Compulsa electrónica, validación de documentos electrónica.
- Publicación electrónica: boletíns-e e taboleiro de anuncios e edictos electrónicos.
- Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP (avisos, incidencias, reclamacións, queixas, etc.)(obligatorio pola LAECSP).
- Carpeta do cidadán.
- Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites (obligatorio pola LAECSP).
- Establecemento da consulta do estado dos trámites (obligatorio pola LAECSP).
- Rexistro de contratistas electrónico.
- Facturación electrónica.
- Aval electrónico (aval telemático).
- Perfil do contratante electrónico.
- Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.).

- Transparencia da información dos representantes e cargos (actividades, intereses).
- Consultas-e aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións.
- Licitación 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 13,9% de concellos. Sen embargo, os valores máximo e mínimo difiren moito respecto do valor medio. O servizo presente nun maior número de concellos é o “portal web da entidade” cun 71,0%, seguido pola aplicación do “Perfil do contratante electrónico” vixente nun 35,9% e do servizo de “Rexistro electrónico ou Telemático”, nun 24,1% dos concellos. Pola contra, as aplicacións menos implantadas son o “aval electrónico ou telemático”, a “facturación electrónica” e a “licitación electrónica”, en funcionamento nun 0,5%, 2,1% e 2,5% respectivamente.

Evidénciase que o número de concellos que teñen en funcionamento os diversos servizos electrónicos para os usuarios, varía de forma considerable en función do servizo do que se trate. A maioría dos concellos contan cun portal web (71,%), sen embargo, aínda son poucos concellos os que contan co servizo de “aval electrónico” (0,5%). A alta porcentaxe da implantación do portal web ten como orixe a necesidade da existencia desta ferramenta para que os cidadáns podan acceder aos distintos servizos electrónicos. Por ese motivo, é a primeira que desenvolven os concellos.

Se ben algúns destes servizos aínda non están en funcionamento, existen casos nos que se atopan en fase de desenvolvemento ou en probas. De media, o 18,5% dos concellos dispoñen de aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios en fase de desenvolvemento, en probas, ou ben, sen un uso real.

Igual que na análise anterior, existen grandes diferenzas entre o valor máximo e mínimo. O primeiro caso corresponde á “Carpeta do cidadán”, un servizo que está presente de xeito parcial no 66,4% dos concellos. Por contra, o valor mínimo corresponde co “aval electrónico”, presente no 4,5% dos concellos de xeito parcial.

A aplicación con funcionamento parcial nun maior número de concellos, “Carpeta do cidadán”, está implantada e en uso nun número de concellos reducido (8,3%) de modo que este alto desenvolvemento compensaría a baixa implantación da mesma.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

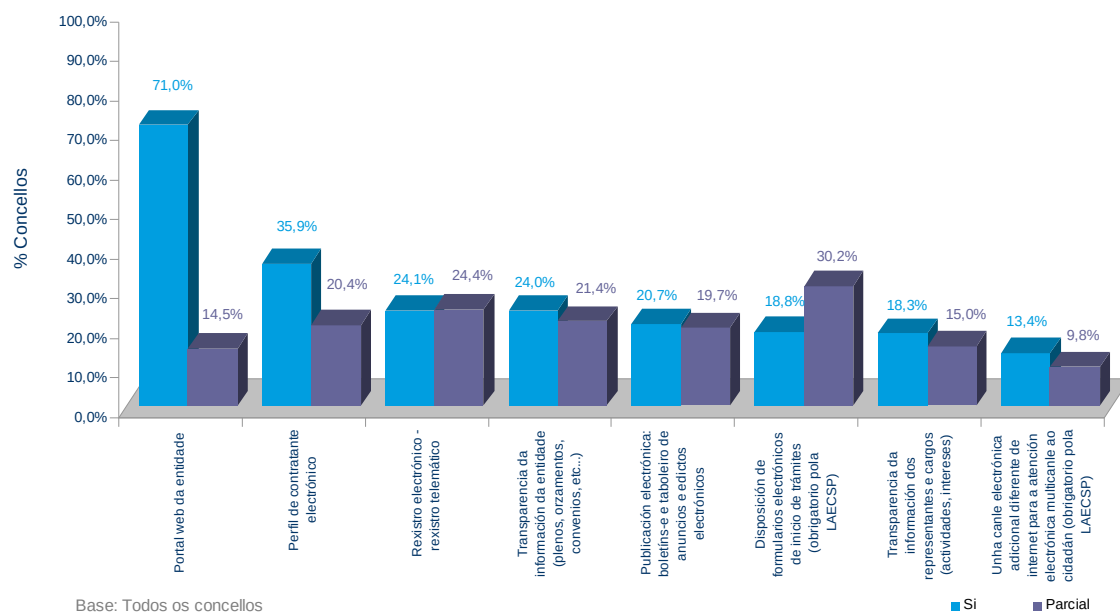


Figura 41 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

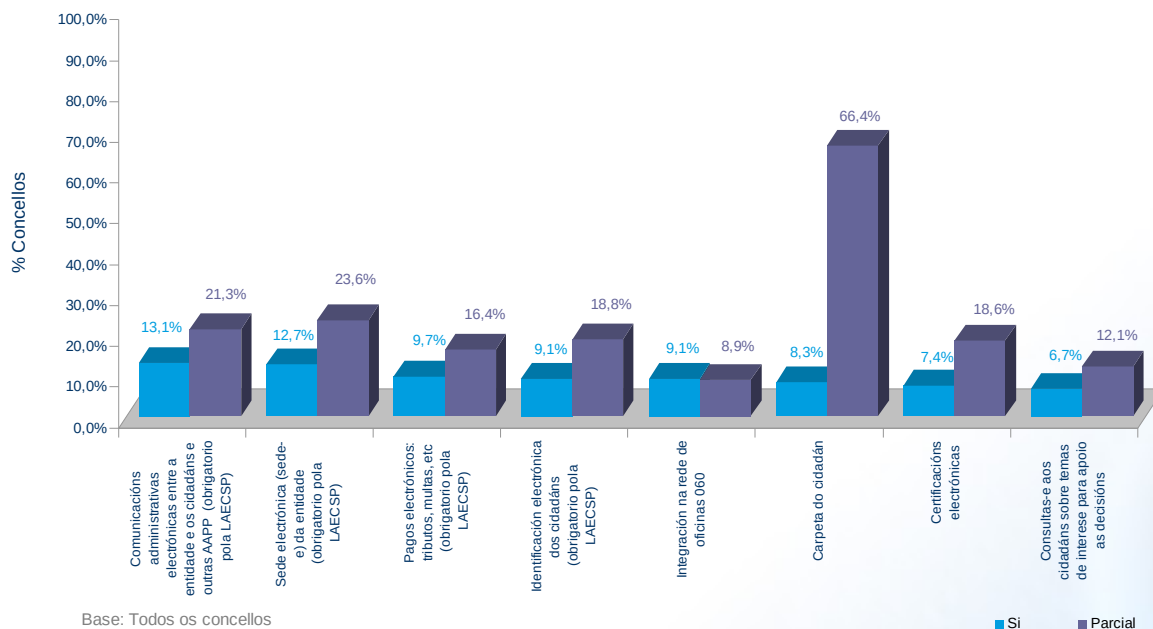


Figura 42 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

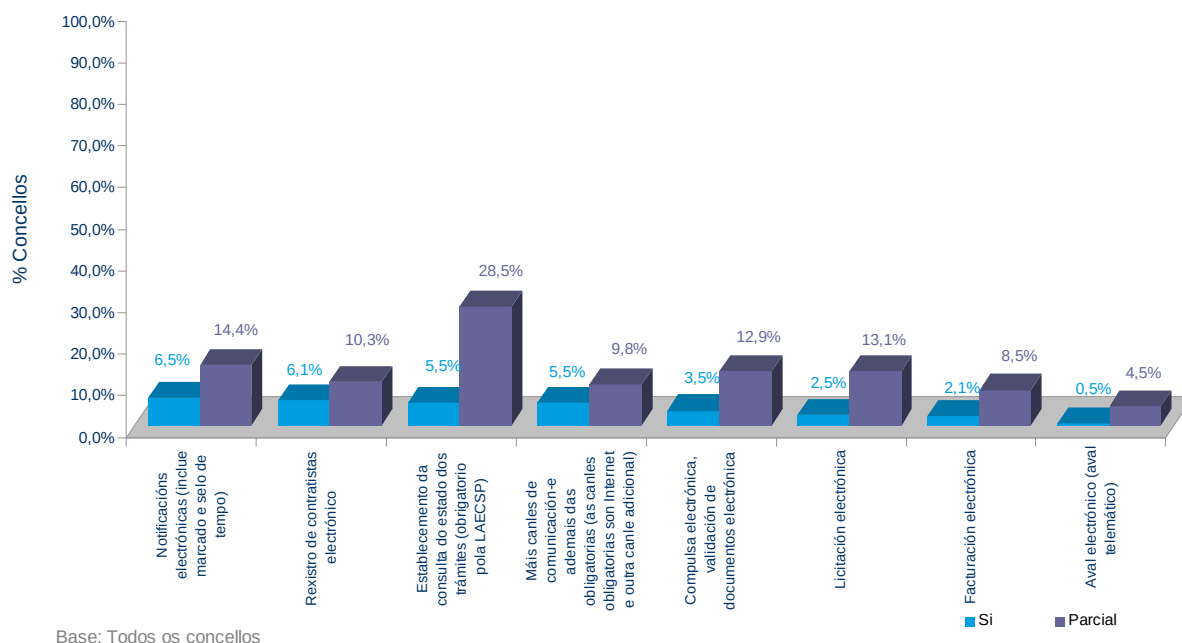


Figura 43 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

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 61,9% 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 “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites”. Esta aplicación está implantada e se emprega nun 18,8% de concellos, tratándose dun servizo con pouca presenza nos concellos. O 68,3% dos concellos considera necesario realizar algunha actuación para esta aplicación. Na aplicación de “Establecemento da consulta do estado dos trámites”, en funcionamento nun 5,5% dos concellos, un 67,8% de concellos afirma ter necesidades de realizar actuacións.

A pesar destas necesidades de actuacións, só un 17,7% teñen previsto realizar algunha actuación e contan con orzamento.

As aplicacións que máis concellos teñen previsto facer algunha actuación e contan cun orzamento asignado son o “Portal web da entidade”, (35,7%) e a de “Rexistro electrónico - rexistro telemático”, presente no 28,5% dos concellos.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Portal web da entidade	71,0%	14,5%	57,3%	35,7%
Perfil de contratante electrónico	35,9%	20,4%	55,9%	18,8%
Rexistro electrónico - rexistro telemático	24,1%	24,4%	65,8%	28,5%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc...)	24,0%	21,4%	57,4%	17,8%
Publicación electrónica: boletíns-e e taboleiro de anuncios e edictos electrónicos	20,7%	19,7%	64,3%	19,3%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites (obrigatorio pola LAECSP)	18,8%	30,2%	68,3%	23,9%
Transparencia da información dos representantes e cargos (actividades, intereses)	18,3%	15,0%	57,9%	14,9%
Unha canle electrónica adicional diferente de Internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán (obrigatorio pola LAECSP)	13,4%	9,8%	58,2%	13,5%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP (obrigatorio pola LAECSP)	13,1%	21,3%	64,3%	22,2%
Sede electrónica (sede-e) da entidade (obrigatorio pola LAECSP)	12,7%	23,6%	66,6%	27,1%
Pagos electrónicos: tributos, multas, etc (obrigatorio pola LAECSP)	9,7%	16,4%	62,8%	17,4%
Identificación electrónica dos cidadáns (obrigatorio pola LAECSP)	9,1%	18,8%	64,3%	17,1%
Integración na rede de oficinas 060	9,1%	8,9%	52,3%	7,6%
Carpeta do cidadán	8,3%	66,4%	60,6%	18,9%
Certificacións electrónicas	7,4%	18,6%	67,2%	20,9%
Consultas-e aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	6,7%	12,1%	64,8%	11,5%
Notificacións electrónicas (inclúe marcado e selo de tempo)	6,5%	14,4%	61,3%	20,5%
Rexistro de contratistas electrónico	6,1%	10,3%	58,5%	12,3%
Establecemento da consulta do estado dos trámites (obrigatorio pola LAECSP)	5,5%	28,5%	67,8%	22,6%
Máis canles de comunicación-e ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son Internet e outra canle adicional)	5,5%	9,8%	56,1%	10,6%
Compulsa electrónica, validación de documentos electrónica	3,5%	12,9%	65,7%	14,6%
Licitación electrónica	2,5%	13,1%	62,8%	10,6%
Facturación electrónica	2,1%	8,5%	62,1%	9,9%
Aval electrónico (aval telemático)	0,5%	4,5%	63,2%	7,7%

Base: Todos os concellos

Táboa 16 Situación dos concellos en relación as de 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 co número de habitantes, aínda que se evidencia que a porcentaxe de concellos de máis de 50.000 habitantes con necesidades de mellorar ou adquirir algunha aplicación é superior á de concellos de menor poboación. Non obstante, non se observa unha tendencia crecente entre os estratos de 2.000 a 50.000 habitantes.

Para os concellos que teñen previsto realizar actuacións nos servizos e teñen orzamento asignado para os mesmos, esta tendencia crecente para os concellos máis poboados queda reflectida, aínda que máis marcada que no caso anterior.

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:

- Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración (obrigatorio pola LAESP).
- Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización.
- Formación en eAdministración.
- Racionalización e simplificación de procedementos.
- Inventario e clasificación dos procedementos (obrigatorio pola LAECSP).
- Divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores.
- Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración (obrigatorio pola LAECSP).
- Inventario de documentos e datos dos cidadáns.
- Plan de modernización e calidade nos servizos.
- Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración.
- Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a e-Administración" (obrigatorio pola LAECSP).
- Establecemento das áreas afectadas pola eAdministración e dun plan de priorización (obrigatorio pola LAECSP).
- Aplicación para establecer acordos electrónicos para os órganos colexiados.

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

A actuación que está implantada nun maior número de concellos é o “Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)” cun 45,6%. Cabe salientar que no momento de realización da enquisa, o 24,3% dos concellos a estaban a realizar parcialmente (en fase de desenvolvemento). Así mesmo, un 62,9% dos concellos manifestou a necesidade de realizar algunha actuación relativa a esta actividade e un 27% deles tiñan previsto e contaban con orzamento para implantala nun prazo de 12 meses dende a realización da enquisa.

As seguintes actuacións máis implantadas polos concellos son o “servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización” nun 13,2% dos concellos e a “formación en eAdministración”, nun 12,7% dos concellos. Pola contra, as actuacións menos implantadas son o “establecemento das áreas afectadas pola eAdministración e dun plan de priorización” e a “aplicación para establecer acordos electrónicos para os órganos colexiados”, en funcionamento nun 3,7% e 1,4% respectivamente.

Cabe salientar que a actuación en fase de desenvolvemento en maior número de concellos é a “formación en eAdministración” (36,6%) e a “divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores” (25,9%).

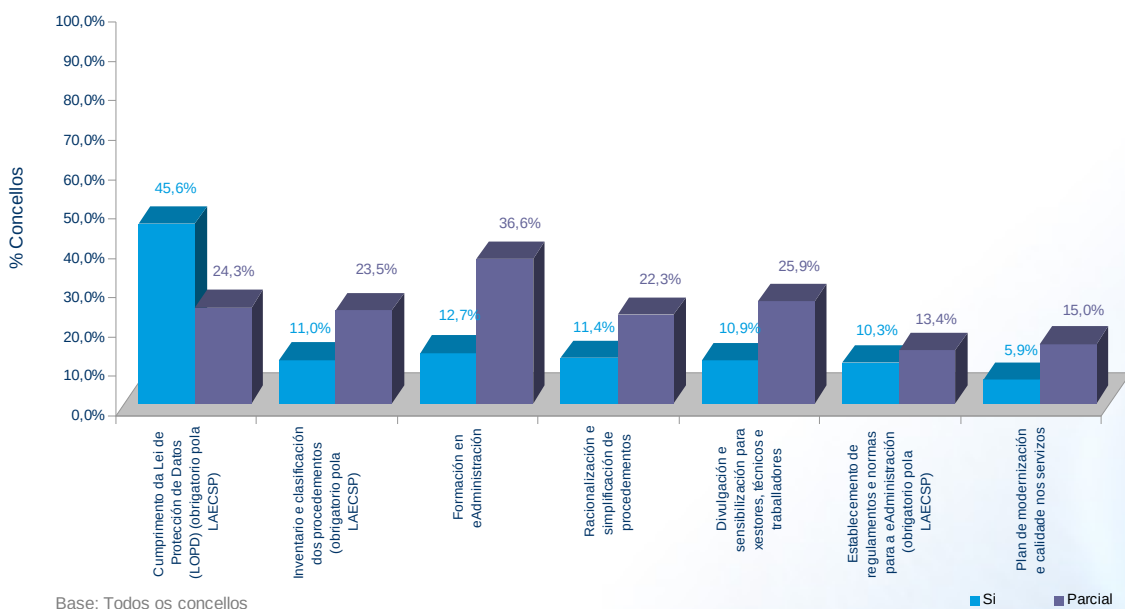


Figura 44 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio

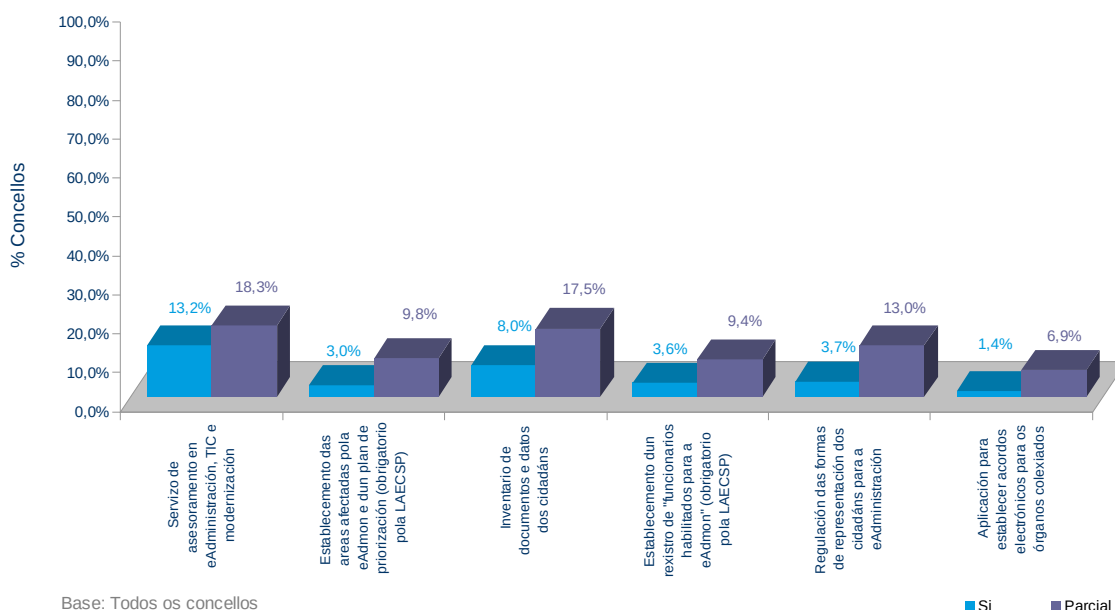


Figura 45 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en Organización e Xestión do cambio

No referente ás necesidades de accións de Organización e xestión do cambio, obsérvase que, de media, o 61,9% 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 e eAdministración, TIC e modernización" seguida da "Formación en eAdmistración", cun 70,9% e 69,5% dos concellos respectivamente. Ambas actuacións están relacionadas coa formación e información en eAdministración, co que se extrae que unha das actuacións que os concellos consideran importante para a mellora da eAdministración é a formación do persoal interno nesta temática.

As actuacións que máis concellos teñen previstas levar a cabo e para as que contan cun orzamento asignado son o "Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)", 27% de concellos, e o "Inventario e clasificación dos procedementos", 19% de concellos. Pola contra, as actuacións que menor previsión de mellora ou adquisición presentan son a "Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración" e a "Aplicación para establecer acordos electrónicos para os órganos colexiados", cun 12,3% e 10,7% de concellos respectivamente.

	Implantada	En desenvolvemento	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD) (obrigatorio pola LAECSP)	45,6%	24,3%	62,9%	27,0%
Inventario e clasificación dos procedementos (obrigatorio pola LAECSP)	11,0%	23,5%	65,8%	19,0%
Formación en eAdministración	12,7%	36,6%	69,5%	18,1%
Racionalización e simplificación de procedementos	11,4%	22,3%	64,9%	18,1%
Divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	10,9%	25,9%	67,8%	17,7%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración (obrigatorio pola LAECSP)	10,3%	13,4%	55,4%	17,1%
Plan de modernización e calidade nos servizos	5,9%	15,0%	65,1%	15,7%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	13,2%	18,3%	70,9%	15,3%
Establecemento das áreas afectadas pola eAdmon e dun plan de priorización (obrigatorio pola LAECSP)	3,0%	9,8%	54,9%	15,1%
Inventario de documentos e datos dos cidadáns	8,0%	17,5%	64,5%	14,8%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon" (obrigatorio pola LAECSP)	3,6%	9,4%	50,3%	12,6%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	3,7%	13,0%	52,7%	12,3%
Aplicación para establecer acordos electrónicos para os órganos colexiados	1,4%	6,9%	60,5%	10,7%

Base: Todos os concellos

Táboa 17 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á Organización e Xestión do cambio

Por estrato de poboación, obtense que a porcentaxe de concellos que está a realizar actuacións de organización e xestión do cambio é superior para os concellos de máis de 50.000 habitantes, non obstante estas diferenzas non son significativas.

A actuación posta en marcha en máis concellos é o cumprimento da Lei de Protección de Datos, para todos os estratos.

Ao analizar os resultados dos concellos que teñen necesidade de realizar algunha actuación relativa á organización e xestión do cambio, obsérvase que a porcentaxe de concellos de máis de 20.000 habitantes con necesidades de realizar algunha actuación é algo superior a do resto dos estratos, pero non se trata dun incremento importante.

Entre os concellos que teñen previsto realizar actuacións organizativas e de xestión do cambio e teñen orzamento asignado, queda reflectida unha tendencia crecente co número

de habitantes. Os concellos de máis de 5.000 habitantes presentan unhas porcentaxes algo superiores aos concellos con menor poboación.

Para favorecer a implantación da eAdministración e o seu mantemento no tempo pódense realizar actuacións de promoción e difusión tanto dentro como fóra de entidade, como as que seguen:

- Establecemento de vantaxes (prazos, etc.) na realización de trámites electrónicos.
- Aconsellar trámites electrónicos en certos casos como empresas grandes, provedores, licitacións,...
- Existencia de “funcionarios representantes” dos cidadáns para realizar trámites electrónicos.
- Dispoñer de puntos de acceso públicos á eAdministración na entidade e entidades relacionadas.

Analízase, de seguido, a situación dos concellos galegos en relación as anteriores actuacións de promoción e difusión da eAdministración. En primeiro lugar, analízase o grao de realización das actuacións.

A actuación que realizan un maior número de concellos é dispoñer de puntos de acceso públicos á eAdministración cun 26,1%. Pola contra, a actuación menos implantada é a “existencia de funcionarios representantes dos cidadáns para realizar trámites electrónicos”, en funcionamento nun 8,7%.

Algunhas destas actuacións non están en funcionamento, pero pódense atopar en fase de desenvolvemento.

A actuación en fase de desenvolvemento nun maior número de concellos (18,4%) é a de dispoñer de puntos de acceso públicos á eAdministración.

Neste senso, a rede CeMIT é un vehículo para a difusión e dinamización do uso dos servizos da eAdministración. Así mesmo, co obxectivo de fomentar a eAdministración, a Xunta de Galicia imparte cursos nesta materia aos empregados/as públicos das entidades locais.

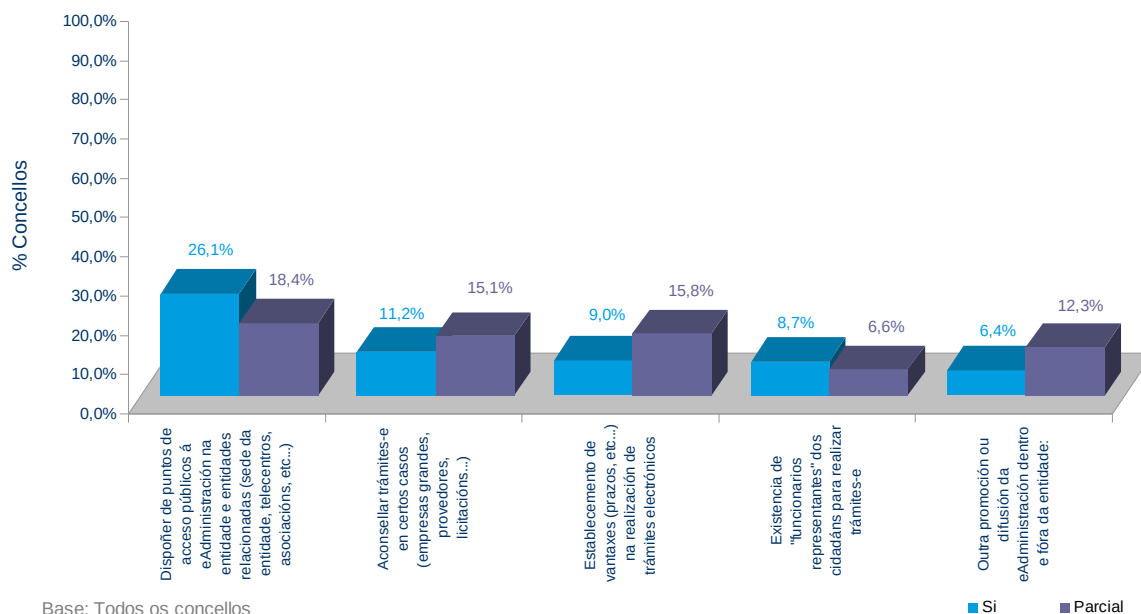


Figura 46 Concellos que realizan actuacións de difusión e promoción da eAdministración

O 58,9% dos concellos manifestan ter a necesidade de realizar algunha actuación deste tipo. O número de concellos que están realizando estas actuacións non é elevado co que as necesidades dos concellos posiblemente estean orientadas ao desenvolvemento de novas accións.

A acción para a cal máis concellos indican ter necesidades de poñela en marcha é o “establecemento de vantaxes (prazos, etc.) na realización de trámites electrónicos” (67% dos concellos).

A pesar destas necesidades, as actuacións que máis concellos teñen previsto levar a cabo, e contan cun orzamento asignado, son “habilitar puntos de acceso públicos á eAdministración”, cun 21% de concellos e, en segundo lugar, “aconsellar trámites-e en certos casos, como empresas grandes, provedores, licitacións...”, no 19,3% de concellos.

	Implantada	En desenvolvemento	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Dispoñer de puntos de acceso públicos á eAdministración na entidade e entidades relacionadas (sede da entidade, telecentros, asociacións, etc...)	26,1%	18,4%	59,5%	21,0%
Aconsellar trámites-e en certos casos (empresas grandes, provedores, licitacións...)	11,2%	15,1%	64,5%	19,3%
Establecemento de vantaxes (prazos, etc...) na realización de trámites electrónicos	9,0%	15,8%	67,0%	18,3%
Existencia de "funcionarios representantes" dos cidadáns para realizar trámites-e	8,7%	6,6%	59,5%	11,0%
Outra promoción ou difusión da eAdministración dentro e fóra da entidade:	6,4%	12,3%	43,8%	13,2%

Base: Todos os concellos

Táboa 18 Situación dos concellos en relación ás actuacións de difusión e promoción da eAdministración

Por estrato de poboación, non se observa unha tendencia clara para os concellos que están a realizar actuacións de difusión e promoción da eAdministración, aínda que se evidencia que a porcentaxe de concellos de máis de 50.000 habitantes con necesidades de realizar algunha actuación é algo superior ao do resto dos estratos. Cabe destacar que non existe case variación entre o comportamento dos concellos pertencentes aos estratos entre 5.001 a 50.000 habitantes.

Entre os concellos que teñen previsto realizar actuacións de difusión e promoción da eAdministración, e teñen orzamento asignado, obsérvase unha tendencia crecente co número de habitantes. Os concellos de máis de 50.000 habitantes presentan unhas porcentaxes superiores aos concellos dos demais estratos. Non obstante, este crecemento non é uniforme, xa que en xeral, a porcentaxe de concellos para o estrato de 5.001 a 10.000 habitantes é superior aos de 10.001 a 50.000 habitantes.

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

- Inventario informático actualizado.
- Plan de sistemas ou plan informático.
- Plan de seguridade.
- Auditoría de seguridade nos últimos 12 meses.

- Avaliación do consumo enerxético informático nos últimos 12 meses ou realización dun plan para a súa redución.

A actividade informática presente nun maior numero de concellos é a “realización do inventario informático”, cun 33,4% do total de concellos enquisados. A continuación, e por importancia, atópase a realización do “Plan de Seguridade”, realizado por un 25% dos concellos. Pola contra, a actividade con menor presenza entre os concellos é a “realización da avaliación do consumo enerxético informático nos últimos 12 meses ou a realización dun plan para a súa redución”, nun 6,5% dos concellos.

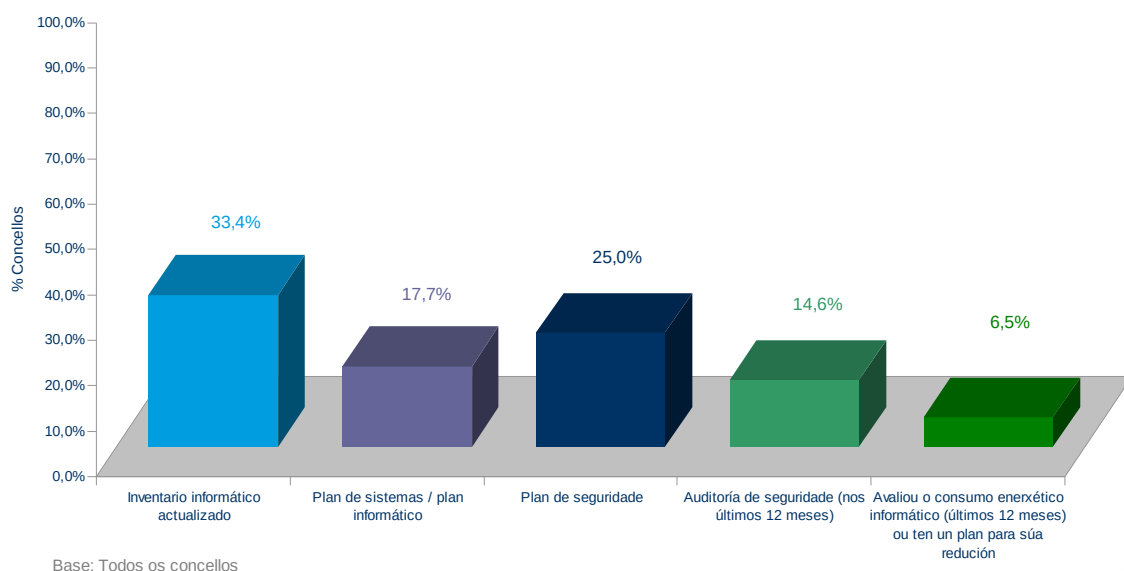


Figura 47 Actividades informáticas realizadas polos concellos

A actividade presente en máis concellos para cada un dos estratos de poboación segue sendo o “inventario informático”. Cabe salientar que esta actividade está presente no 100% dos concellos do estrato de máis de 50.000 habitantes, e a porcentaxe de concellos que a realizan diminúe co número de 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	
Inventario informático actualizado	16,1%	33,9%	34,6%	47,1%	70,7%	100,0%	33,4%
Plan de sistemas / plan informático	3,8%	13,9%	30,6%	28,1%	60,0%	14,3%	17,7%
Plan de seguridade	12,4%	30,4%	30,9%	26,2%	38,7%	28,6%	25,0%
Auditoría de seguridade (nos últimos 12 meses)	7,6%	13,4%	22,5%	15,2%	9,3%	71,4%	14,6%
Avaliación do consumo enerxético informático (últimos 12 meses) ou plan para súa redución	6,9%	5,1%	5,8%	15,2%	0,0%	0,0%	6,5%

Base: Todos os concellos

Táboa 19 Actividades informáticas realizadas polos concellos. Táboa por estrato de poboación

A evolución da realización de auditorías de seguridade nos concellos foi positiva dende o 2006 e 2007, pasando do 6,3% de concellos que as realizaban a un 14,6% no 2010.

A chegada da administración electrónica, especialmente dende a entrada en vigor la Lei 11/2007 de Acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, facilita o desenvolvemento do marco regulatorio necesario para o uso da tecnoloxía na tramitación administración con plena garantía e seguridade.

En canto á adopción da tecnoloxía necesaria para as relacións dixitais, na Axenda Dixital 2014.gal, establécese que se deberán desenvolver canles electrónicas seguras, claramente identificadas e sinxelas para a comunicación coa cidadanía. Neste sentido, unha das actuacións desenvolvidas pola Axenda Dixital é a definición de seguridade e estruturación da normativa e procedementos de seguridade.

4.2 Barreiras á Administración electrónica

No presente apartado, analízanse os problemas que perciben os concellos para mellorar a administración electrónica.

Os concellos destacan problemas relacionados coa falta de recursos tanto económicos, como técnicos ou humanos, falta de formación en eAdministración do persoal interno da entidade, falta de formación e concienciación da cidadanía, carencias no acceso a Internet, falta de implicación e motivación do persoal coa eAdministración, ou falta de información, entre outros.

O 37,4% sinalan a “falta de recursos económicos” como a principal barreira á mellora da eAdministración. O segundo aspecto máis importante que dificulta a implantación e mantemento da eAdministración é a “falta de recursos humanos cualificados en TICs”. Atópase en terceiro lugar, a “falta de coñecementos e de formación do persoal interno da entidade en eAdministración”.

Atendendo á evolución da opinión dos concellos sobre as barreiras á implantación da administración electrónica dende o 2006, obsérvase que en xeral, estas barreiras se están reducindo. No 2007, un 63,3% dos concellos afirmaban que o custe era o principal problema na implantación da eAdministración, mentres que no 2010 esta porcentaxe diminuíu ata o 37,4%.

As barreiras que experimentaron un descenso máis acusado dende o 2007 foron a “dixitalización da información”, e a “cualificación en materia TIC dos cidadáns”, pasando dun 45,1% no 2007 a un 5,9% no 2010, e dun 49,3% a un 8,6% respectivamente.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

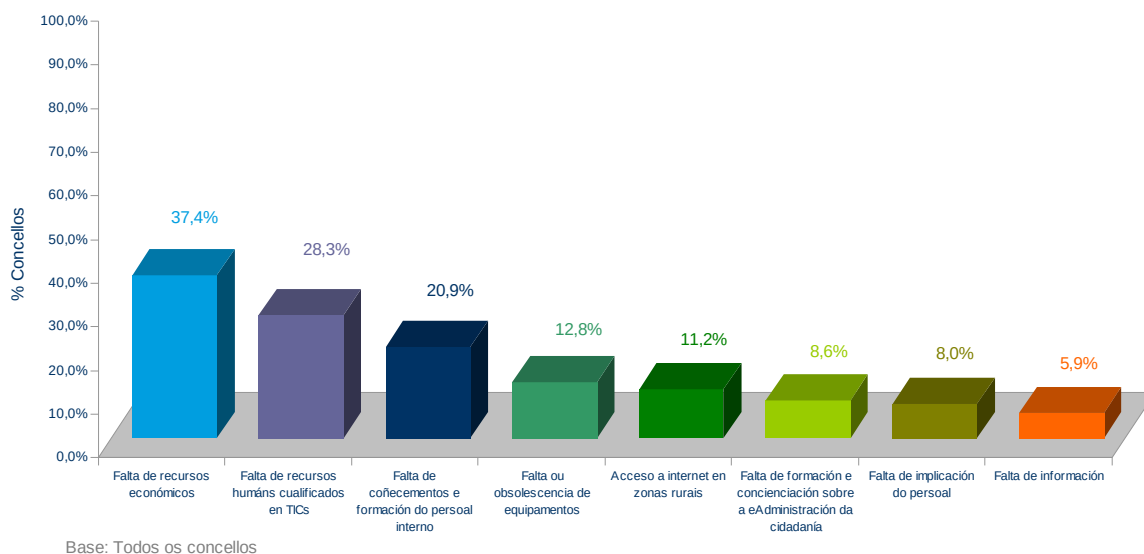


Figura 48 Percepción das barreiras á Administración electrónica

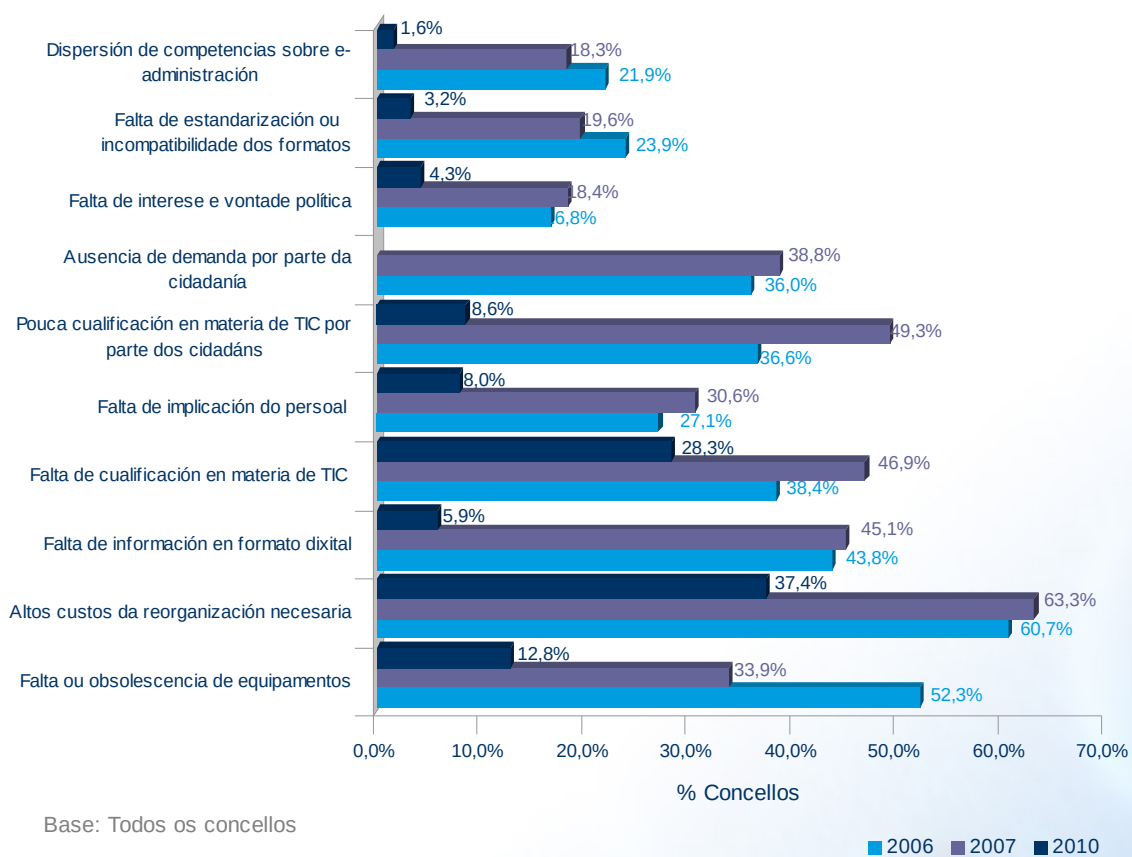


Figura 49 Percepción das barreiras á Administración electrónica. 2006-2010

5 Conclusi3ns principais

Unha vez presentados os resultados sobre a situación da administración electrónica nos concellos de Galicia correspondente ao ano 2010, preséntanse os puntos máis destacados para cada un dos apartados analizados.

- **Servizos electrónicos**

A existencia de sitio web nos concellos é practicamente xeral en todas as entidades, experimentando un crecemento de 35,9 puntos porcentuais no período 2006-2010. Todos os concellos con máis de 5.000 habitantes dispoñen de páxina web e unicamente se detectan casos puntuais de concellos que carecen de páxina web en poboacións inferiores aos 5.000 habitantes, onde o dato se sitúa no 90,3%.

Como valor medio, o 36% de concellos presenta un nivel de información-interacción electrónica de nivel 1 (ofrece información xeral do servizo) ou superior, sendo os niveis 0, 1 e 2 os máis frecuentes. Entre os concellos que teñen niveis de interacción 3, 4 e 5 o procedemento máis frecuente é as “Queixas e suxestións”.

No referente ao intercambio de datos con outras administracións públicas, **o 75,5% dos concellos enquisados accederon aos sistemas de información doutras AAPP para consulta.** Así mesmo, cómpre salientar que **o 43,2% dos concellos recibiron certificados electrónicos doutras AAPP durante os últimos 12 meses** e o 39% dispón de procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras AAPP.

No relativo ás comunicacións dos cidadáns cos concellos, os mecanismos que teñen case a totalidade dos concellos son o correo electrónico (96,9%) e o fax (95%), mentres que a comunicación presencial con soporte informático ou os centros de acceso público a Internet xa están implantadas nun 74,7% e 61,9% de concellos respectivamente.

Un **15,9% dos concellos dispón dun catálogo de procedementos.** Destes, un 65,2% téñeno accesible a través de Internet.

A nivel de puntos de acceso público á Sociedade da Información postos a disposición dos cidadáns por parte dos concellos, **o 86,8% dos concellos proporcionan puntos de acceso á Sociedade da Información a través de bibliotecas públicas, un 78,2% a través de aulas de informática e máis da metade dos concellos (53,4%) nos centros de servizo.**

- **Equipamentos, aplicacións e programas informáticos**

A totalidade de concellos de Galicia dispoñen de ordenadores de usuario. Así mesmo, **o emprego de ordenadores portátiles aumentou en 22,4 puntos porcentuais no período 2006-2010 e alcanza o 73,4%. No ano 2010, o 83,8% dos concellos de Galicia dispoñen de servidores**, o que representa un aumento de 15,8 puntos porcentuais con respecto ao ano 2006. O 88,9% dos concellos dispón de Internet a través de banda larga e a práctica totalidade está conectada á rede da Xunta de Galicia aínda que só o 27,9% dispón de conexión á rede estatal.

As aplicacións máis implantadas na práctica totalidade de concellos son o “padrón de habitantes” (97,8%) e a “contabilidade” (97,4%). Agás nos casos de “sistemas de información xeográfica (SIX)” e “xestión da dirección, cadros de mando”, todos os concellos de máis de 2.000 habitantes contan con aplicacións e programas informáticos de xestión interna, en maior ou menor medida.

A aposta pola modernización e o emprego das TIC na administración local tamén se estende ao caso de módulos e plataformas de eAdministración, aínda que a súa presenza é inferior ao caso das aplicacións e programas de xestión. Neste sentido, **os módulos ou plataformas de eAdministración máis habituais son o “perfil do contratante” e “registro telemático”, presentes no 53,1% e no 46,9% dos concellos, respectivamente.**

O emprego do certificado dixital no desenvolvemento das funcións do persoal da entidade está cada vez máis estendido. **No 77,2% dos concellos, o alcalde/alcaldesa emprega o certificado dixital, alcanzando o 85,5% no caso do Secretario/a ou Interventor/a.**

Máis da metade dos concellos enquisados (55,9%) dispón a lo menos dunha persoa que traballa en actividades específicas de informática e TIC, sendo o 100% no caso de concellos de máis de 20.000 habitantes.

- **Actuacións e melloras**

- **Aplicacións internas de xestión (*backoffice*)**

A aplicación interna de xestión (*backoffice*) máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de **“xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade”**, presente no **53% dos concellos**.

Como valor medio, **o 65,6% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións neste tipo de aplicacións**. As porcentaxes oscilan dende o 58,6% dos concellos que precisan realizar actuacións en aplicacións de “Xestión de intranet” ata o 71,2% que precisan actuacións en materia de “Emisión de documentos administrativos electrónicos”.

Como valor medio, **o 21% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para as aplicacións internas de xestión (*backoffice*)**. As porcentaxes oscilan dende o 15% dos concellos que teñen previsto realizar actuacións en “Xestión da Intranet” ata o 25,5% que ten previsto actuacións en “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”.

- **Aplicación de servizos electrónicos**

A aplicación de servizos electrónicos para os usuarios máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de **“Portal web da entidade”**, presente no **85,5% dos concellos**.

Como valor medio, **o 61,9% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións neste tipo de aplicacións**. As porcentaxes oscilan dende o 52,3% dos concellos que precisan realizar actuacións en aplicacións para a “Integración na rede de oficinas 060” ata o 68,3% que precisan actuacións en materia de “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites”.

Como valor medio, **o 17,7% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios**. As porcentaxes oscilan dende o 7,6% dos concellos que teñen previsto realizar actuacións en “Integración na rede de oficinas 060” ata o 35,7% que teñen previsto actuacións no “Portal web da entidade”.

o **Organización e xestión do cambio**

A actuación de organización e xestión do cambio (interno na entidade) máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de **“Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)” cun 69,9% dos concellos**.

Como valor medio, **o 61,9% dos concellos sinalan a necesidade de realizar actuacións de mellora ou novas adquisicións no referente a este tipo de aplicación**. As porcentaxes oscilan dende o 50,3% dos concellos que precisan realizar actuacións en aplicacións para o “Establecemento dun rexistro de funcionarios habilitados para a Administración” ata o 70,9% que precisan actuacións en materia de “Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización”.

Como valor medio, **o 16,4% dos concellos ten previsto facer actuacións e ten orzamento asignado para realizar actuacións no ámbito da organización e xestión do cambio (interno na entidade)**. As porcentaxes oscilan dende o 10,7% dos concellos que teñen previsto realizar actuacións para “Establecer acordos electrónicos para os órganos colexiados” ata o 27% que ten previsto realizar actuacións no relativo a “Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)”.

o **Difusión da eAdministración e barreiras para a súa implantación**

A actuación de promoción e difusión da eadministración dentro e fóra da entidade máis frecuente entre os concellos de Galicia é a de **“Dispoñer de puntos de acceso público á eAdministración” no 44,5% dos concellos**.

A principal barreira identificada nos concellos de Galicia para mellorar a Administración electrónica é a **“falta de recursos económicos”, sinalada polo 37,4% dos concellos**.

6 Anexo: Actuacións de colaboración e impacto da Xunta de Galicia no ámbito local

Camiñando cara a sociedade da información

O avance no desenvolvemento e no uso das tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC) fai que estemos a vivir un período histórico de cambio tecnolóxico; **apoiándose na tecnoloxía, a sociedade experimenta un cambio** similar.

A incorporación das TIC á vida cotiá é xa un feito que está a variar a nosa forma de traballar, de relacionarnos e de interactuar, facendo da **información** un ben de consumo que xa se percibe coma **un dereito**

Non obstante, para sacar vantaxe do avance das TIC son necesarias **políticas públicas** que dean pulo á incorporación dos axentes á sociedade de información e que minimicen a fenda dixital existente.

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

Este novo paradigma da sociedade ten reflexo no marco normativo tanto nacional como autonómico de xeito que se describen os dereitos dos cidadáns e as obrigas das administracións no uso das novas tecnoloxías.

Marco Normativo

Lei 11/2007, do 22 de Xuño, de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos

Coa entrada en vigor da **lei 11/2007, do 22 de Xuño, de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos** xorde a necesidade de plantexar un novo modelo de relación entre os cidadáns e as Administracións para poder garantir o acceso **dos cidadáns a comunicarse coas Administracións Públicas por canles electrónicas**, o que se transforma na obriga para as administracións de proporcionar ditas canles.

Decreto e Administración da Xunta de Galicia

A fin de establecer un marco de desenvolvemento da Administración electrónica na Administración pública galega, o Consello da Xunta aprobou o día 2 de Decembro de 2010 o **Decreto 198/2010** co obxectivo é avanzar na mellora da calidade e da eficacia dos servizos ofrecidos e no **impulso da Administración electrónica** para unha maior eficiencia interna e nas relacións intra e interadministrativas. Trátase de conseguir unha

Administración máis transparente e aberta aos cidadáns as 24 horas os 365 días do ano.

O decreto regula aspectos tan importantes como a creación da sede electrónica da Xunta de Galicia como canle principal de relación do cidadán coa administración ou o rexistro electrónico

Para cumprir con esta normativa é necesario a evolución dende a situación actual ata **un novo escenario que garanta o exercicio dos dereitos dos cidadáns**. Dende a Xunta de Galicia estanse a abordar diversas actuacións, plans e proxectos para acadalo, mediante o **desenvolvemento da Administración Electrónica en Galicia**.

Axenda Dixital de Galicia

A **Axenda Dixital de Galicia**, supón a aposta pola **definición dunha estratexia en materia de Sociedade da Información**, que nos permita competir como rexión no novo mercado único dixital europeo definido pola Axenda Dixital para Europa e na nova economía do coñecemento, como camiño para unha recuperación económica sustentable.

Dentro do contexto da Axenda Dixital de Galicia, sitúanse iniciativas que atinxen claramente ao **desenvolvemento e modernización das EELL**:

- Iniciativas básicas na creación de infraestruturas, imprescindibles para posibilitar a prestación de servizos dixitais de calidade como o **Plan de Banda Larga, que levará en 2013 a banda larga, ao 100% da poboación ou o Centro de Proceso de Datos Integral**.
- A aposta decidida pola **administración electrónica**, aprobando en decembro de 2010 o xa citado **Decreto 198/2010** para conseguir unha **Administración máis transparente e dispoñible**.
- O desenvolvemento de proxectos para a mellora de servizos públicos dixitais e **fomentando e divulgando o uso do TIC**, como a **rede CeMIT**, que impulsa a capacitación da poboación nas novas tecnoloxías ou o proxecto Abalar que integra plenamente as TIC na práctica educativa.

O Plan de Banda Larga

Soamente ao redor dunhas infraestruturas de banda larga adecuadas se poden articular os servizos necesarios para o garantir o acceso de todos os galegos á sociedade da información. Desta forma poderase extraer máximo aproveitamento das posibilidades das novas tecnoloxías como **dinamizadoras económicas e xeradoras de competitividade e innovación**, ao mesmo tempo que se **impulsa a modernización da Administración pública autonómica e local**

A Xunta de Galicia aprobou Plan de Banda Larga de Galicia, que está a executar a Secretaría Xeral de Modernización e Innovación tecnolóxica en coordinación coas EELL, buscando asegurar a vertebración dixital do noso territorio, posibilitando o acceso a banda larga a toda a sociedade galega, con especial foco naquelas zonas máis desfavorecidas ou desatendidas.

O acceso á banda larga é imprescindible para posibilitar a prestación de servizos dixitais de calidade representando un dos **motores principais para o desenvolvemento de Galicia**, situándoa entre as rexións de referencia no desenvolvemento das novas tecnoloxías e infraestruturas para a Sociedade da Información.

Plan eConcellos

Como vehículo para a consecución destes obxectivos de modernización nas EELL galegas nace o **Plan eConcellos**. As actuacións do Plan eConcellos lideradas na Xunta de Galicia pola **Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica e a Dirección Xeral de Administración Local**, ten como misión principal apoiar, dinamizar e completar o desenvolvemento dos servizos públicos dixitais e a modernización da administración pública local para garantir niveis homoxéneos de servizos dixitais a todos os cidadáns, de xeito que se minimice a exclusión por causas territoriais.

Froito deste espírito de colaboración asínase en 2009 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"**. Dito protocolo establece un marco de coordinación para o desenvolvemento da eAdministración en calquera ámbito da comunidade galega que cristaliza na sinatura do **Convenio de Colaboración de colaboración entre a Xunta de Galicia e a Fegamp para o desenvolvemento da administración electrónica nas entidades locais da Comunidade autónoma de Galicia**, que pon a disposición das EELL un catálogo de servizos para impulsar a modernización nas EELL galegas coa finalidade de garantir aos cidadáns o acceso electrónico aos servizos públicos.

Eido Local

Outro dos puntos recollidos no convenio anterior é a potenciación do portal de Internet **www.eidolocal.com** para convertelo en canle de comunicación permanente coas entidades locais de Galicia. Deste xeito, o espazo Eido Local impulsará o uso da sinatura electrónica para o intercambio de documentos entre a Administración Autonómica e os concellos. Así mesmo, garantirase o **acceso á Rede Corporativa da Xunta de Galicia**

cunha capacidade troncal de 1Gb/s a todas entidades locais que se adhiran ao presente convenio desde o momento da sinatura.

Tamén, de modo gratuito, a Xunta de Galicia permite aos concellos interesados a **obtención dos certificados dixitais** precisos para o desenvolvemento da administración electrónica garantindo a validez e eficacia da emisión e recepción de comunicacións e documentos.

Por outra parte, no aspecto normativo, a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza publicou no Diario Oficial do 23 de decembro do 2010, unha orde pola que se regula a remisión obrigatoria de determinada documentación das entidades locais galegas á Xunta de Galicia e **se suprime o formato papel** nelas.

Dentro do portal de Eido Local, (www.eidolocal.com) habilitouse un servizo especial para **a remisión electrónica de ditos documentos** da actividade local (actas da xunta de goberno local, actas de plenos, orzamentos e liquidacións), un servizo que simplifica o procedemento existente en papel e permite ademais acadarmos unha información integrada e en rede dos datos económicos e xurídicos fundamentais dos gobernos locais galegos.

A partir da entrada en vigor, a comunicación será a través do Rexistro Telemático Único da Administración da Xunta de Galicia dispoñible na parte privada do portal e a que só poderán acceder o Alcalde, o Secretario e os usuarios dados de alta que teña asignado os permisos necesarios e dispoñan do Certificado Dixital Clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda .

Rede CEMIT

A Xunta de Galicia promove a posta en marcha a Rede de Centros para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica de Galicia, á que se poden adherir os concellos que dispoñan dos equipamentos e recursos necesarios

A Rede CeMIT se configura como un importante vehículo para a posta en práctica de iniciativas orientadas a impulsar as TIC e a sociedade da información en Galicia e tamén das políticas de goberno en áreas como a empregabilidade, competitividade empresarial, e-inclusión, benestar e a e-Administración.

A Rede CeMIT coordinará as actuacións das distintas aulas públicas de acceso a internet dependentes da Comunidade Autónoma de Galicia dirixidas a acadar a **alfabetización dixital da sociedade galega e o desenvolvemento da sociedade da información**.

7 Anexo: Metodología

O Observatorio sobre a Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), adscrito á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica da Presidencia da Xunta de Galicia, realizou novas enquisas sobre a administración electrónica nos concellos de Galicia correspondentes ao ano 2010. Este traballo de campo foi realizado en estreita colaboración coa Oficina eConcellos, dentro do marco estratéxico da Axenda Dixital.

Cabe salientar que por primeira vez o Observatorio realizou a enquisa unicamente a través de Internet, mediante unha plataforma habilitada a través do portal Eido local para cubrir os cuestionarios.

O universo seleccionado foi a totalidade de concellos galegos. Co obxecto de mellorar a información ofrecida, establecéronse dúas desagregacións: por provincia e número de habitantes:

- Provincia. Inclúe as catro provincias: A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra.
- Número de habitantes. Realizáronse 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

A enquisa electrónica constaba de tres módulos: Servizos electrónicos; Equipamentos, aplicacións e programas informáticos e Actuacións e Melloras. Para cada un destes módulos, preséntase a ficha técnica e a distribución da mostra do estudo.

7.1 Servizos electrónicos

Neste apartado, especifícase a ficha técnica e a distribución da mostra de estudo para o módulo de servizos electrónicos correspondente á enquisa sobre a eAdministración nas entidades locais de Galicia no ano 2010.

➤ **Ficha técnica**

As características do estudo realizado son:

- **Universo:** Todos os concellos galegos. Segundo datos do Instituto Galego de Estatística (IGE), o seu número ascende a 315.
- **Tamaño da mostra:** 187 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 $\pm 4,6\%$.
- **Tipo de entrevista:** Cuestionario electrónico (Internet).
- **Traballo de campo:** Do 9 de novembro de 2010 a 3 de xuño de 2011.

➤ **Distribución da mostra de estudo**

Especifícase 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 2010 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e porcentaxe.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	29	31	11	8	3	94
Lugo	22	33	7	4	0	1	67
Ourense	57	25	5	4	0	1	92
Pontevedra	3	19	15	16	7	2	62
Total	94	106	58	35	15	7	315

Táboa 20 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%	9,2%	9,8%	3,5%	2,5%	1,0%	29,8%
Lugo	7,0%	10,5%	2,2%	1,3%	0,0%	0,3%	21,3%
Ourense	18,1%	7,9%	1,6%	1,3%	0,0%	0,3%	29,2%
Pontevedra	1,0%	6,0%	4,8%	5,1%	2,2%	0,6%	19,7%
Total	29,8%	33,7%	18,4%	11,1%	4,8%	2,2%	100,0%

Táboa 21 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.

Cómpre salientar que o 63,5% 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 187 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	22	17	7	5	2	61
Lugo	13	23	2	3	0	1	42
Ourense	32	15	3	2	0	1	53
Pontevedra	1	10	10	4	4	2	31
Total	54	70	32	16	9	6	187

Táboa 22 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	4,3%	11,8%	9,1%	3,7%	2,7%	1,1%	32,6%
Lugo	7,0%	12,3%	1,1%	1,6%	0,0%	0,5%	22,5%
Ourense	17,1%	8,0%	1,6%	1,1%	0,0%	0,5%	28,3%
Pontevedra	0,5%	5,3%	5,3%	2,1%	2,1%	1,1%	16,6%
Total	28,9%	37,4%	17,1%	8,6%	4,8%	3,2%	100,0%

Táboa 23 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 Lugo en detrimento das de Ourense e Pontevedra. Así mesmo, os estratos “menos de 2.000 habitantes”, “5.001 a 10.000 habitantes” e “10.001 a 20.000 habitantes” están menos representados 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	0,89	0,78	1,08	0,93	0,95	0,89	0,91
Lugo	1,00	0,85	2,08	0,79	1,00	0,59	0,95
Ourense	1,06	0,99	0,99	1,19	1,00	0,59	1,03
Pontevedra	1,78	1,13	0,89	2,37	1,04	0,59	1,19
Total	1,03	0,90	1,08	1,30	0,99	0,69	

Táboa 24 Coeficientes de ponderación da mostra

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

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	7	17	18	7	5	2	56
Lugo	13	20	4	2	0	1	40
Ourense	34	15	3	2	0	1	55
Pontevedra	2	11	9	9	4	1	36
Total	56	63	34	20	9	5	187

Táboa 25 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.

7.2 Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

Neste apartado, especifícase a ficha técnica e a distribución da mostra de estudo para o módulo de equipamentos, aplicacións e programas informáticos correspondente á enquisa sobre a eAdministración nas entidades locais de Galicia no ano 2010.

➤ **Ficha técnica**

As características do estudo realizado son:

- **Universo:** Todos os concellos galegos. Segundo datos do Instituto Galego de Estatística (IGE), o seu número ascende a 315.
- **Tamaño da mostra:** 179 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 $\pm 4,8\%$.
- **Tipo de entrevista:** Cuestionario electrónico (Internet).
- **Traballo de campo:** Do 9 de novembro de 2010 a 3 de xuño de 2011.

➤ **Distribución da mostra de estudo**

Especifícase 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 2010 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e porcentaxe.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	29	31	11	8	3	94
Lugo	22	33	7	4	0	1	67
Ourense	57	25	5	4	0	1	92
Pontevedra	3	19	15	16	7	2	62
Total	94	106	58	35	15	7	315

Táboa 26 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%	9,2%	9,8%	3,5%	2,5%	1,0%	29,8%
Lugo	7,0%	10,5%	2,2%	1,3%	0,0%	0,3%	21,3%
Ourense	18,1%	7,9%	1,6%	1,3%	0,0%	0,3%	29,2%
Pontevedra	1,0%	6,0%	4,8%	5,1%	2,2%	0,6%	19,7%
Total	29,8%	33,7%	18,4%	11,1%	4,8%	2,2%	100,0%

Táboa 27 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.

A mostra obtida foi de 179 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	9	20	18	6	5	1	59
Lugo	13	21	2	3	0	1	40
Ourense	33	14	3	2	0	1	53
Pontevedra	1	8	10	1	5	2	27
Total	56	63	33	12	10	5	179

Táboa 28 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	5,0%	11,2%	10,1%	3,4%	2,8%	0,6%	33,0%
Lugo	7,3%	11,7%	1,1%	1,7%	0,0%	0,6%	22,3%
Ourense	18,4%	7,8%	1,7%	1,1%	0,0%	0,6%	29,6%
Pontevedra	0,6%	4,5%	5,6%	0,6%	2,8%	1,1%	15,1%
Total	31,3%	35,2%	18,4%	6,7%	5,6%	2,8%	100,0%

Táboa 29 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, Lugo e Ourense en detrimento da de Pontevedra. Así mesmo, o estrato de 10.001 a 20.000 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	0,76	0,82	0,98	1,04	0,91	1,70	0,91
Lugo	0,96	0,89	1,99	0,76	1,00	0,57	0,95
Ourense	0,98	1,01	0,95	1,14	1,00	0,57	0,99
Pontevedra	1,70	1,35	0,85	9,09	0,80	0,57	1,30
Total	0,95	0,96	1,00	1,66	0,85	0,80	

Táboa 30 Coeficientes de ponderación da mostra

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

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	7	16	18	6	5	2	54
Lugo	12	19	4	2	0	1	38
Ourense	32	14	3	2	0	1	52
Pontevedra	2	11	8	9	4	1	35
Total	53	60	33	19	9	5	179

Táboa 31 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes.

7.3 Actuacións e melloras

Neste apartado, especifícase a ficha técnica e a distribución da mostra de estudo para o módulo de actuacións e melloras correspondente á enquisa sobre a eAdministración nas entidades locais de Galicia no ano 2010.

➤ **Ficha técnica**

As características do estudo realizado son:

- **Universo:** Todos os concellos galegos. Segundo datos do Instituto Galego de Estatística (IGE), o seu número ascende a 315.
- **Tamaño da mostra:** 187 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 $\pm 4,6\%$.
- **Tipo de entrevista:** Cuestionario electrónico (Internet).
- **Traballo de campo:** Do 9 de novembro de 2010 a 3 de xuño de 2011.

➤ **Distribución da mostra de estudo**

Especifícase 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 2010 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e porcentaxe.

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	29	31	11	8	3	94
Lugo	22	33	7	4	0	1	67
Ourense	57	25	5	4	0	1	92
Pontevedra	3	19	15	16	7	2	62
Total	94	106	58	35	15	7	315

Táboa 32 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%	9,2%	9,8%	3,5%	2,5%	1,0%	29,8%
Lugo	7,0%	10,5%	2,2%	1,3%	0,0%	0,3%	21,3%
Ourense	18,1%	7,9%	1,6%	1,3%	0,0%	0,3%	29,2%
Pontevedra	1,0%	6,0%	4,8%	5,1%	2,2%	0,6%	19,7%
Total	29,8%	33,7%	18,4%	11,1%	4,8%	2,2%	100,0%

Táboa 33 Distribución do número de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.

A mostra obtida foi de 187 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	9	22	18	6	5	1	61
Lugo	14	23	2	3	0	1	43
Ourense	32	15	3	2	0	1	53
Pontevedra	1	9	10	3	5	2	30
Total	56	69	33	14	10	5	187

Táboa 34 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	4,8%	11,8%	9,6%	3,2%	2,7%	0,5%	32,6%
Lugo	7,5%	12,3%	1,1%	1,6%	0,0%	0,5%	23,0%
Ourense	17,1%	8,0%	1,6%	1,1%	0,0%	0,5%	28,3%
Pontevedra	0,5%	4,8%	5,3%	1,6%	2,7%	1,1%	16,0%
Total	29,9%	36,9%	17,6%	7,5%	5,3%	2,7%	100,0%

Táboa 35 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 Lugo en detrimento das de Ourense e Pontevedra. Así mesmo, os estratos de 5.001 a 10.000 habitantes e de 10.001 a 20.000 habitantes están menos representados segundo os valores do universo, ao contrario do que acontece cos outros estratos de poboación.

Por tanto, aínda que 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	0,79	0,78	1,02	1,09	0,95	1,78	0,91
Lugo	0,93	0,85	2,08	0,79	1,00	0,59	0,92
Ourense	1,06	0,99	0,99	1,19	1,00	0,59	1,03
Pontevedra	1,78	1,25	0,89	3,17	0,83	0,59	1,23
Total	1,00	0,91	1,04	1,48	0,89	0,83	

Táboa 36 Coeficientes de ponderación da mostra

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

A administración electrónica nos concellos de Galicia. Ano 2010

	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	7	17	18	7	5	2	56
Lugo	13	20	4	2	0	1	40
Ourense	34	15	3	2	0	1	55
Pontevedra	2	11	9	9	4	1	36
Total	56	63	34	20	9	5	187

Táboa 37 Distribución da mostra ponderada de concellos segundo provincia e número de habitantes

