



SI

A Administración electrónica nos Concellos de Galicia

Edición 2016

XUNTA DE GALICIA

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

Lugar: Santiago de Compostela
Ano: 2016

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

Índice de contidos

2.	SERVIZOS ELECTRÓNICOS.....	5
2.1.	Sitio web da entidade.....	6
2.2.	Sede electrónica na entidade.....	11
2.3.	Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	19
2.4.	Comunicacións e participación da cidadanía	30
2.5.	Puntos de acceso público á Sociedade da Información.....	36
3.	EQUIPAMENTOS, APLICACIÓNS E PROGRAMAS INFORMÁTICOS	38
3.1.	Equipamento informático e de comunicacións	39
3.2.	Aplicacións, programas e plataformas informáticas	42
3.3.	Identificación e certificados dixitais	48
4.	ACTUACIÓNS E MELLORAS.....	50
4.1.	Actuacións, melloras e actuacións prioritarias	51
4.2.	Actividades informáticas	68
4.3.	Barreiras á Administración electrónica.....	70
5.	ANÁLISE DAFO.....	72
6.	CONCLUSIÓNS PRINCIPAIS.....	75
7.	METODOLOXÍA	79
7.1.	Ficha técnica.....	79
7.2.	Distribución da mostra de estudo.....	80

1. INTRODUCCIÓN

O principal obxectivo deste informe é a análise da situación e da evolución da administración electrónica nos concellos de Galicia, considerando como datos principais os relativos ao último trimestre do ano 2015, comparativamente cos datos obtidos en edicións anteriores.

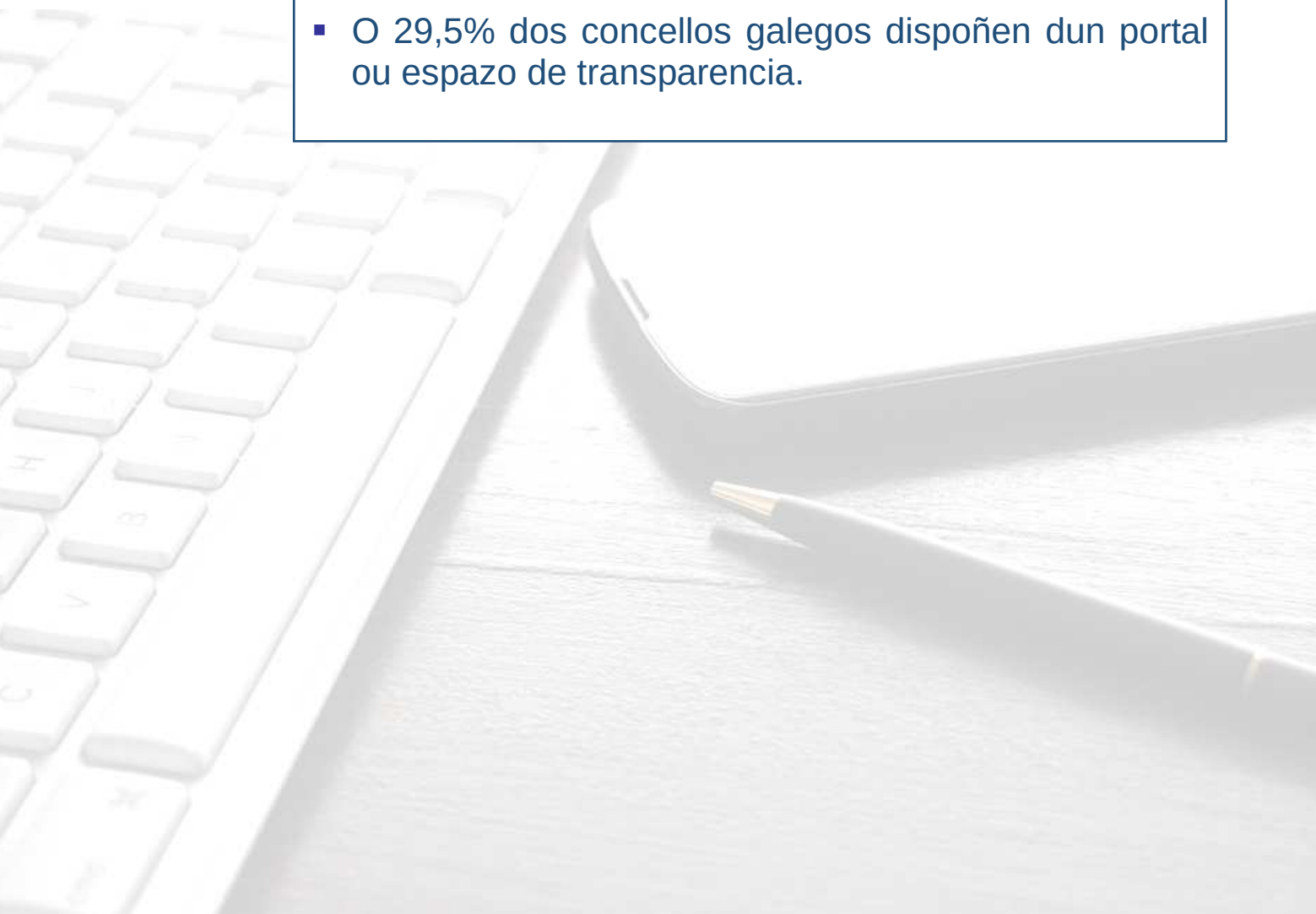
Esta enquisa, elaborada polo Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), adscrito á Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), realizouse a través dunha plataforma web e contou coa colaboración da Oficina eConcellos de Amtega . Participaron un total de 220 concellos, subministrando a información necesaria para a elaboración deste informe.

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

Esta operación estatística está incluída no IV Plan Galego de Estatística 2012-2016 da Comunidade Autónoma de Galicia, estando tamén incluída nas iniciativas impulsadas pola Axenda Dixital 2020 da Xunta de Galicia.

2. SERVIZOS ELECTRÓNICOS

- O 52,9% dos concellos galegos con sitio web, contan con sede electrónica, destacando os concellos de máis de 50.000 habitantes (85,7%).
- Cabe salientar o incremento de máis de 20 puntos porcentuais na implementación da sede electrónica nos dous últimos anos.
- Máis da metade dos concellos (50,1%) ten presenza nas redes sociais, aumentando 7,2 puntos nos dous últimos anos.
- O 29,5% dos concellos galegos dispoñen dun portal ou espazo de transparencia.



Este capítulo aborda a análise sobre os servizos electrónicos nos concellos de Galicia. Nun primeiro lugar preséntanse os datos relativos á páxina web da entidade, así como as súas características.

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

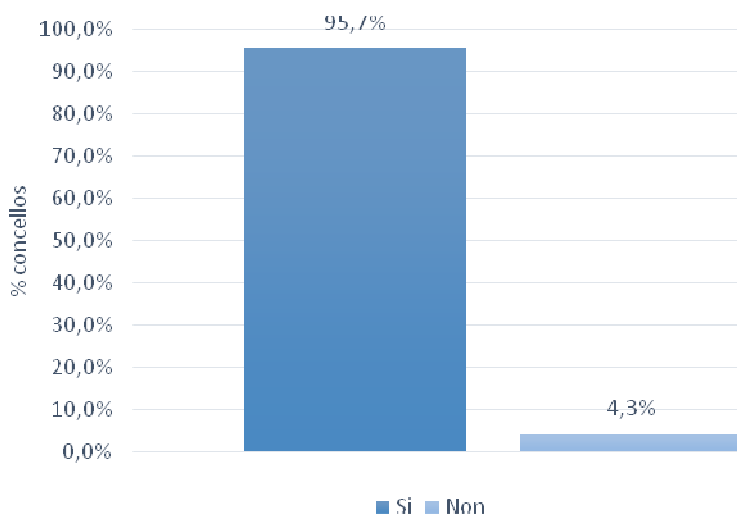
2.1. Sitio web da entidade

A páxina web dun concello é a base de información á cidadanía, converténdose á súa vez nun soporte de acceso ás distintas aplicacións que os concellos proporcionan.

Neste primeiro apartado recompílanse os datos referidos á páxina web, a súa dispoñibilidade e os seus requisitos de acceso nas aplicacións.

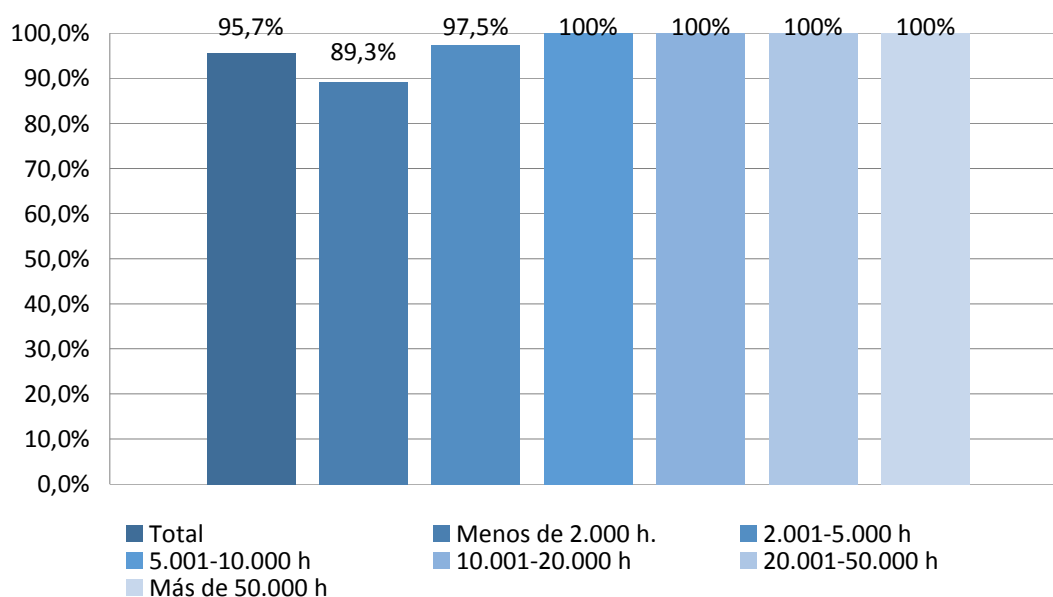
Practicamente a totalidade de concellos que participaron na enquisa, contan cunha páxina web oficial, 95,7%. Nos concellos de máis de 5.000 habitantes este porcentaxe acada o valor máximo (100%), mentres que nos concellos de menos de 2.000 habitantes a porcentaxe é dun 89,3%.

Figura 1 Concellos con sitio web principal/ oficial



Base: Todos os concellos

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



Base: todos os concellos

A totalidade dos concellos enquisados nas provincias da Coruña, Lugo e Pontevedra dispoñen de páxina web, mentres que nos concellos situados na provincia de Ourense, o seu valor medio sitúase no 85,5%.

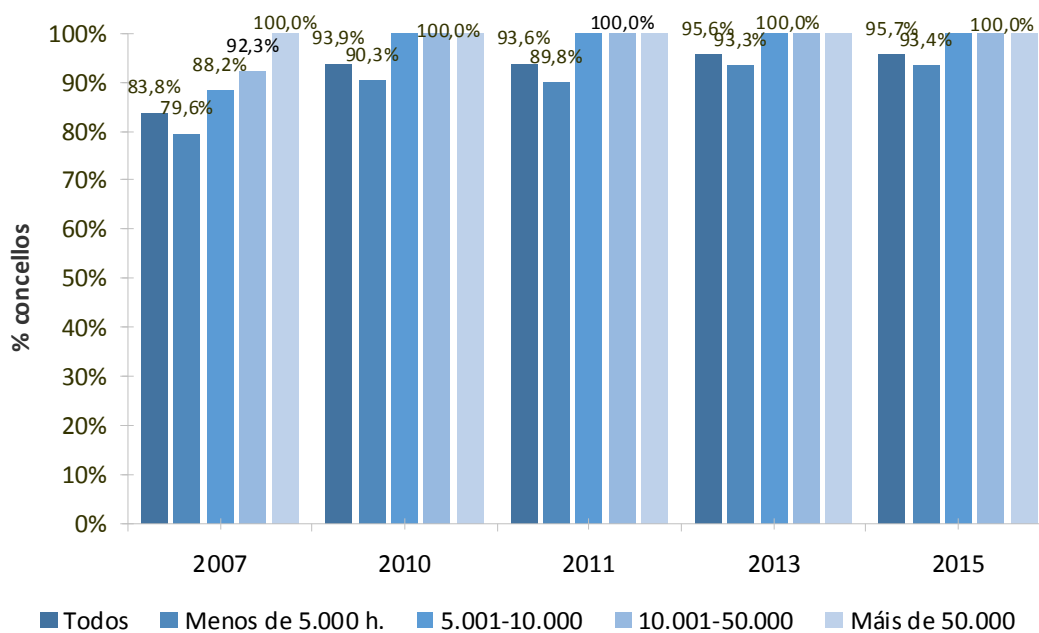
Táboa 1 Concellos con sitio web principal/oficial. Táboa por provincia

	PROVINCIAS				TOTAL
	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA	
SI	100%	100%	85,5%	100%	95,7%
NON	0,0	0,0%	14,5%	0,0%	4,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Base: todos os concellos

Analizando a evolución da porcentaxe de páxinas web nos concellos de Galicia dende o ano 2007, todos os concellos de máis de 5.000 habitantes acadan o 100% a partir do ano 2010. Os concellos que contan cunha poboación inferior a 5.000 habitantes sufriron un incremento de 13,8 puntos porcentuais dende o inicio da enquisa, mellorando as súas cifras paulatinamente.

Figura 3 Evolución dos concellos con sitio web por estratos de poboación. 2007-2015



Base: todos os concellos

O 31,3% das webs dos concellos, están aloxadas nun servidor dunha Administración ou entidade pública, incrementándose en 3,5 puntos porcentuais respecto o dato do ano 2013.

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

Respecto a accesibilidade das páxinas web, o 47,4% dos concellos dispoñen dalgún estándar de accesibilidade, xa sexan as Pautas de Accesibilidade ao Contido na Web (WCAG 2.0), ou Iniciativa de Accesibilidade Web (WAI) ou World Wide Web Consortium (W3C). Nos concellos de máis de

50.000 habitantes, a porcentaxe de disposición dalgún destes estándares de accesibilidade e do 100%.

Para a análise dos sistemas de identificación e autenticación dos usuarios web, preguntouse aos concellos os mecanismos de control requiridos aos visitantes co obxectivo de asegurar as xestións por Internet, a través de: introdución do nome e clave, código PIN ou o certificado dixital, entre outros.

Segundo a información recompilada dos concellos enquisados, o sistema de control empregado en primeiro lugar é o certificado dixital, cun 22%, seguido polo nome e clave, ou cun código PIN, nun 11,2% dos concellos.

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

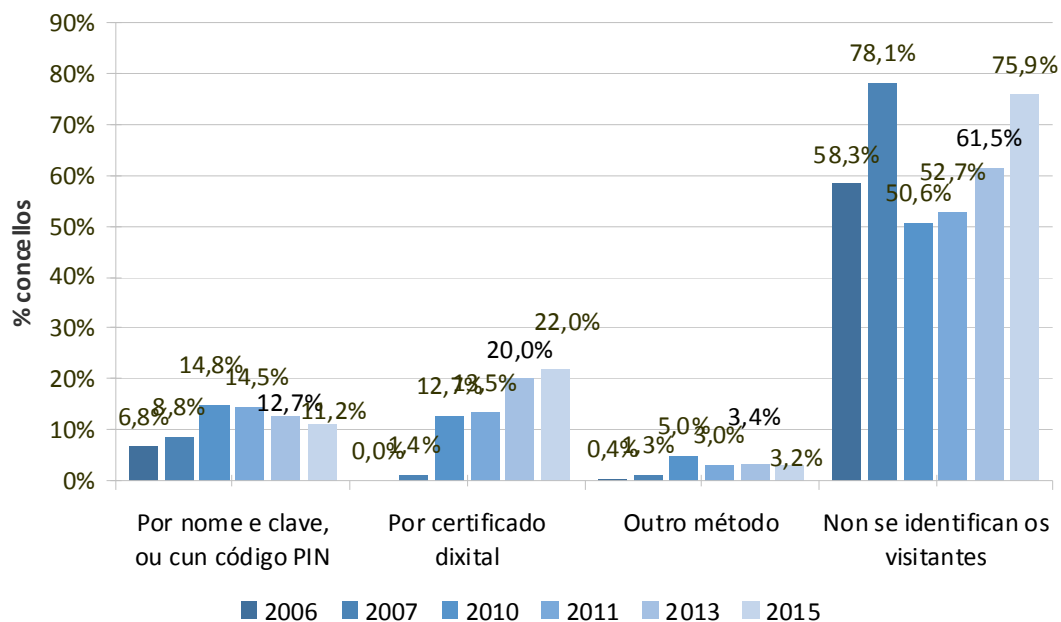
Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Por nome e clave, ou cun código PIN	10,2%	8,4%	15,1%	4,2%	17,3%	50,0%	11,2%
Por certificado dixital	5,8%	19,7%	37,1%	19,0%	43,1%	85,7%	22,0%
Outro método	0,0%	3,1%	8,9%	0,0%	0,0%	14,3%	3,2%
Non se identifican os visitantes	87,6%	78,8%	62,6%	81,0%	56,9%	28,6%	75,9%

Base: Concellos con sitio web principal/oficial

En función do tamaño do concello, a modalidade de control varía substancialmente, destacando, en calquera caso, que a maior estrato de poboación, maior porcentaxe de autenticacións a través de calquera das modalidades analizadas.

Respecto a anos anteriores, a identificación mediante certificado dixital, é a única modalidade de control que aumenta respecto a anos anteriores, sendo similares as porcentaxes do resto de mecanismos de control.

Figura 4 Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. 2007-2014



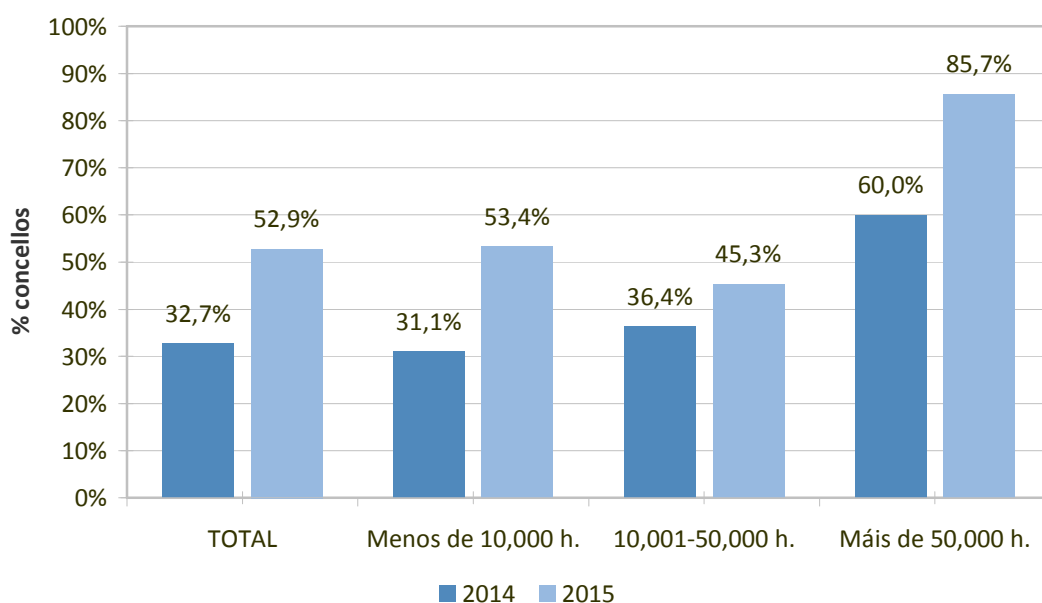
Base: Concellos con sitio web principal/oficial

2.2. Sede electrónica na entidade

A sede electrónica do Concello é o enderezo web dende o cal se ofrece a posibilidade de solicitar e obter, de xeito sinxelo e áxil, servizos telemáticos dende calquera dispositivo con acceso a Internet. A sede electrónica é unha prolongación da oficina administrativa tradicional, coa vantaxe de estar dispoñible para que a cidadanía poida realizar os seus trámites as 24 horas dos 365 días do ano.

O 52,9% dos concellos galegos con sitio web, contan cunha sede electrónica. Destacan entre eles os concellos de máis de 50.000 habitantes, acadando un 85,7%. Cabe salientar o incremento de máis de 20 puntos porcentuais na implantación da sede electrónica nos dous últimos anos.

Figura 5 Concellos con sede electrónica por estratos de poboación



Base: Concellos con sitio web

Os elementos estudados para unha mellor análise da situación da sede electrónica son os seguintes:

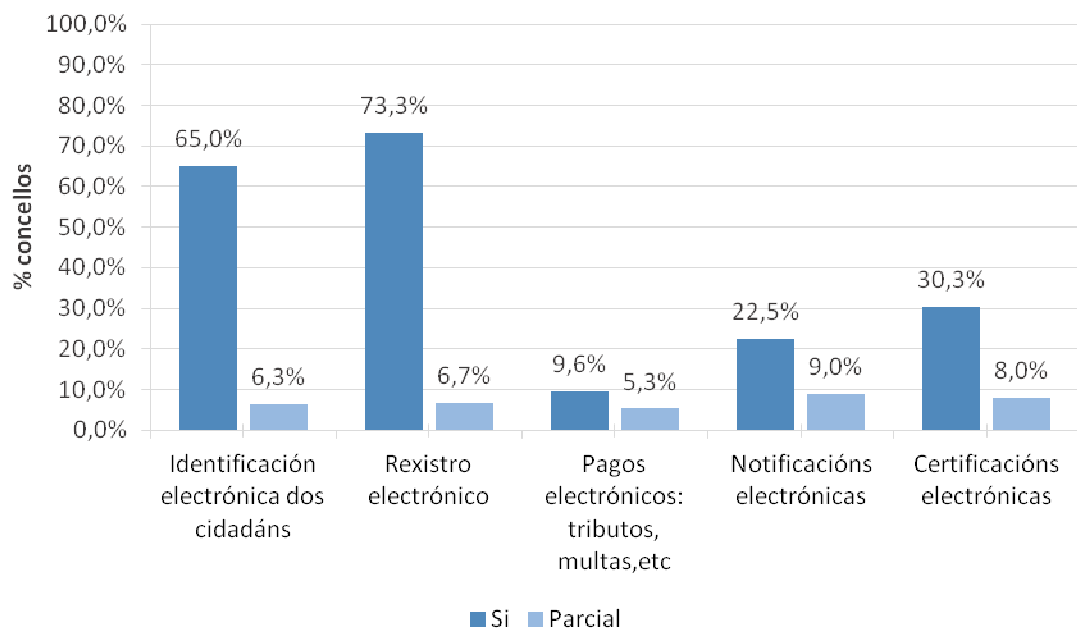
- Identificación electrónica.
- Rexistro electrónico.
- Pagos electrónicos: tributos, multas, etc. Notificacións electrónicas (inclúe marcado e selo de tempo).
- Certificacións electrónicas.
- Compulsa e validación electrónica de documentos.
- Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade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

Os dous elementos que contan cunha maior presenza nos concellos con sede electrónica son o "Rexistro electrónico" cun 73,3% e a "Identificación electrónica dos cidadáns" cun 65%.

En canto os elementos que máis medrarán proximamente, debido a súa alta porcentaxe en fase de implantación parcial, son as "Comunicacións administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP" cun 15,4% e a "Consulta do estado dos trámites" cun 14,4%.

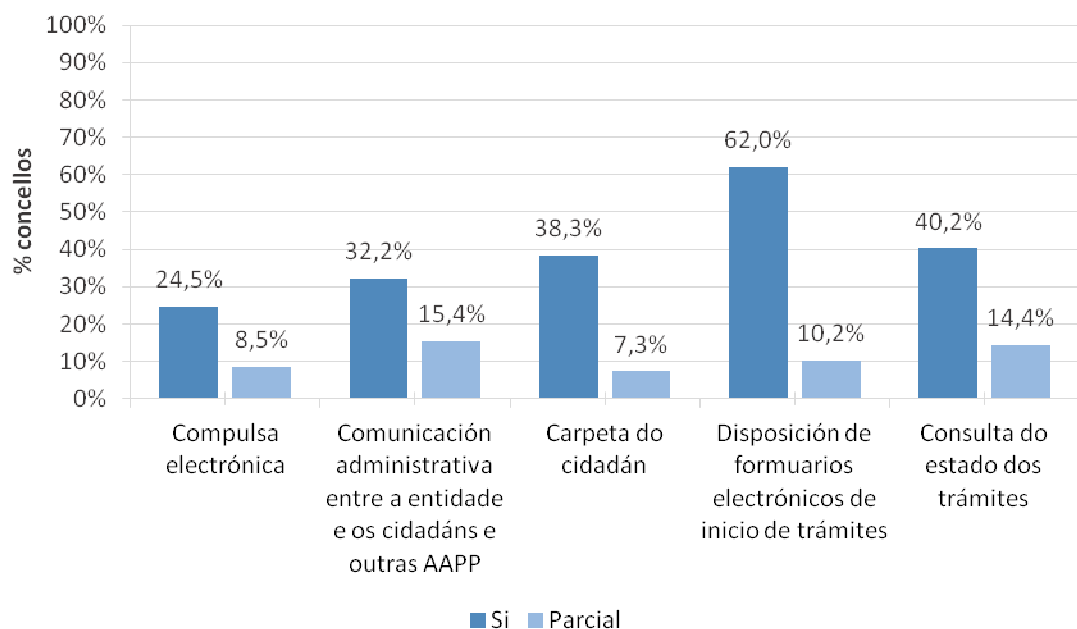
Pola outra banda, o elemento que conta cunha representación menor na sede electrónica é o "Pago electrónico: tributos, multas, etc.", cun 9,6% de presenza total e un 5,3% de presenza parcial.

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



Base: Concellos con sede electrónica oficial

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



Base: Concellos con sede electrónica oficial

Na segmentación segundo estratos de poboación, destaca que o 100% de concellos de máis de 50.000 habitantes contan con “Identificación electrónica dos cidadáns” e “Carpeta dos cidadáns”; e a totalidade dos concellos con entre 20.001 e 50.000 habitantes “dispoñen de formularios electrónicos de inicio de trámites”.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Identificación electrónica dos cidadáns	48,6%	57,1%	76,5%	82,3%	84,7%	100,0%	65,0%
Rexistro electrónico	44,2%	85,2%	80,4%	82,3%	84,7%	75,0%	73,3%
Pagos electrónicos	8,0%	2,5%	11,7%	0,0%	15,3%	83,3%	9,6%
Notificacións electrónicas	14,1%	27,1%	25,1%	17,7%	45,9%	0,0%	22,5%
Certificacións electrónicas	8,0%	39,6%	41,3%	35,5%	15,3%	25,0%	30,3%
Compulsa electrónica	15,9%	24,5%	28,5%	35,5%	45,9%	0,0%	24,5%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	23,0%	37,3%	39,6%	8,9%	61,2%	16,7%	32,2%
Carpeta do cidadán.	18,6%	37,4%	41,3%	44,3%	69,4%	100,0%	38,3%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	30,7%	70,1%	67,5%	73,4%	100,0%	83,3%	62,0%
Establecemento da consulta do estado dos trámites	17,4%	44,8%	53,0%	35,5%	84,7%	16,7%	40,2%

Base: Concellos con sede electrónica oficial

En canto ás previsións de acometer actuacións nos distintos elementos (actuacións de mellora, novas adquisicións...) os sinalados de maneira máis frecuente entre os concellos son: "Pagos electrónicos" cun 26,6%, as "Certificacións electrónicas" cun 22%, as "Notificacións electrónicas" cun 21,5% e a "Compulsa electrónica" cun 21,4%.

Figura 8 Necesidade de facer actuacións en elementos da sede electrónica

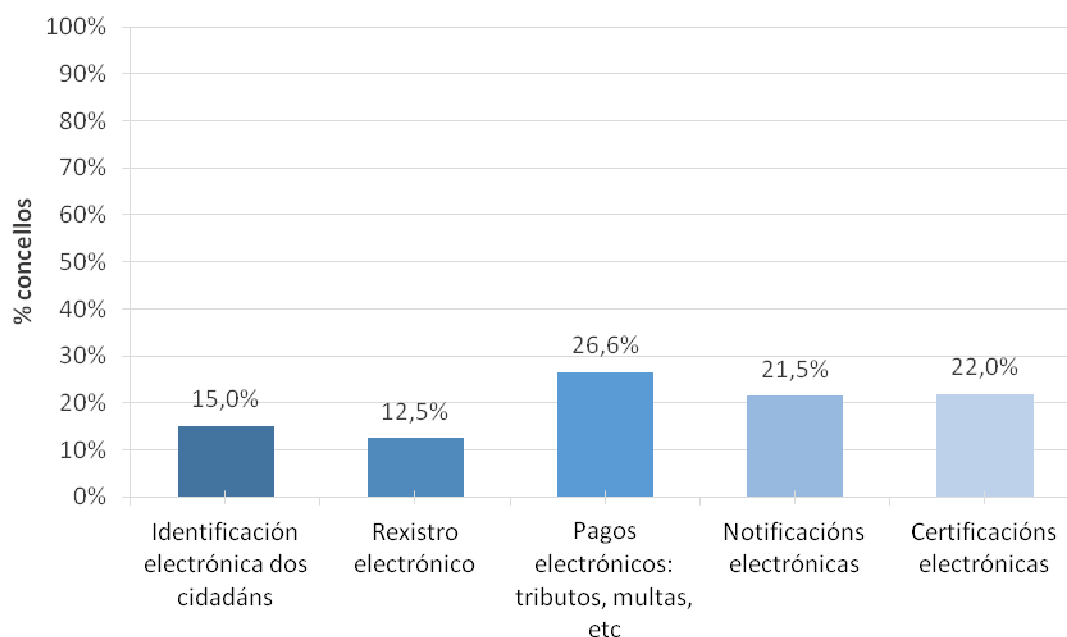
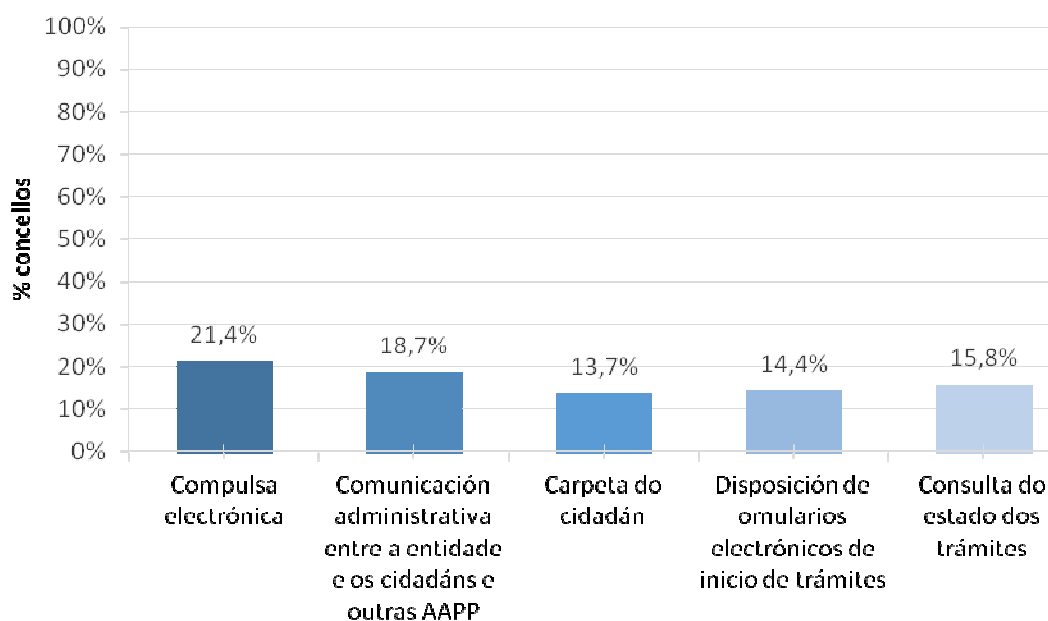


Figura 9 Necesidade de facer actuacións en elementos da sede electrónica



Base: Concellos con sede electrónica oficial

Os elementos nos que os concellos prevén facer actuacións nos próximos 12 meses son principalmente os “Rexistros electrónicos e rexistros telemáticos” cun 15,8% e as “Carpetas do cidadán” cun 15,1%, seguidos de “Pagos electrónicos” e “Notificacións electrónicas”.

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

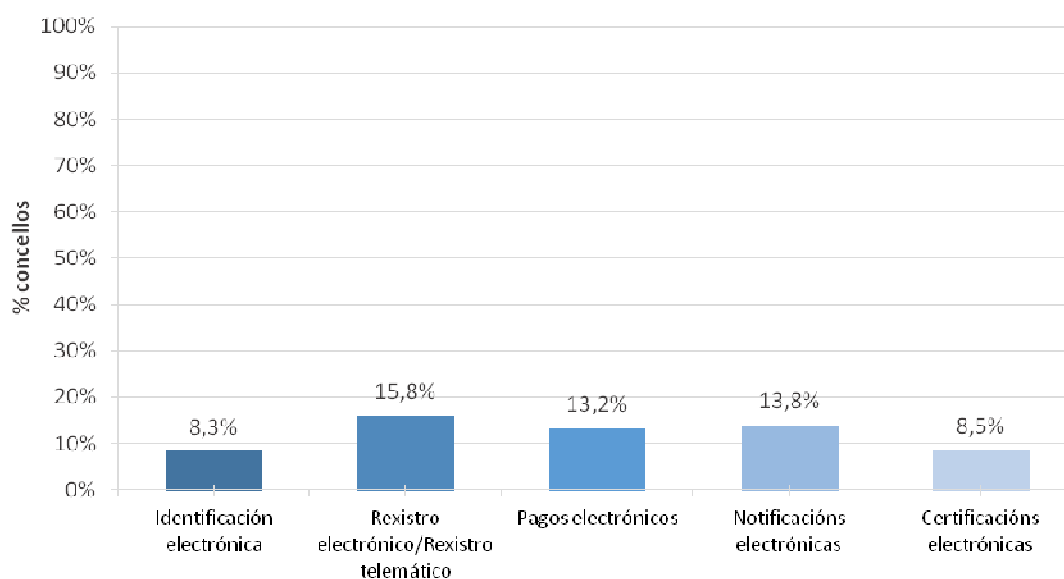
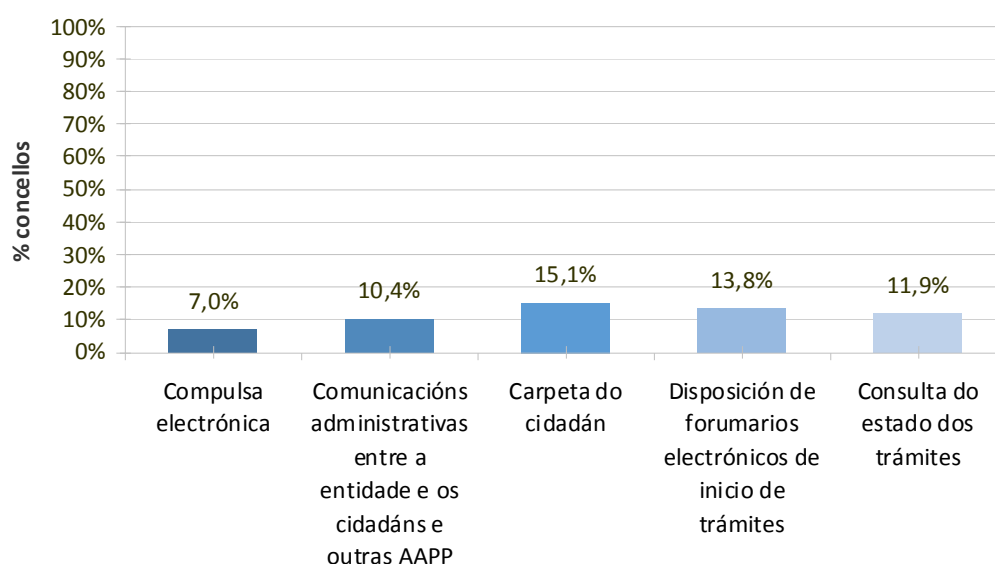


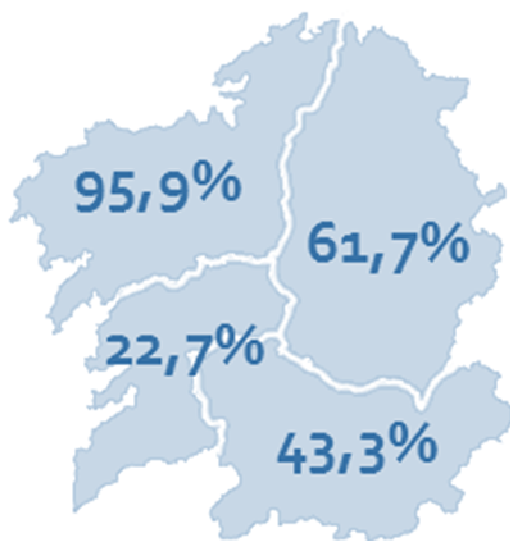
Figura 11 Previsión de realizar actuacións no próximo ano e contan con orzamento asignado



Base: Concellos con sede electrónica oficial

A análise por provincias mostra disparidade na implantación da sede electrónica. Así, é destacable que practicamente a totalidade de concellos con sitio web na provincia da Coruña, contan con sede electrónica, concretamente o 95,9%. Na outra banda atópase Pontevedra, na que a porcentaxe sitúase no 22,7%.

Mapa 1 Concellos con sede electrónica segundo provincias



Base: Concellos con sitio web

A segmentación segundo provincias amosa que son as provincias de Pontevedra e a Coruña as que contan cun maior porcentaxe de servizos prestados na sede electrónica.

Táboa 4. Servizos prestados na sede electrónica segundo provincias

	Provincias				TOTAL
	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra	
Identificación electrónica dos cidadáns	71,4%	43,1%	63,6%	73,9%	65,0%
Rexistro electrónico	79,9%	57,2%	63,6%	86,7%	73,3%
Pagos electrónicos	13,3%	3,5%	4,7%	8,5%	9,6%
Notificacións electrónicas	17,8%	20,2%	42,7%	13,3%	22,5%
Certificacións electrónicas	32,8%	21,6%	32,8%	26,1%	30,3%
Compulsa electrónica	28,0%	9,4%	33,3%	13,3%	24,5%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	36,2%	25,0%	31,5%	21,8%	32,2%
Carpeta do cidadán.	35,6%	29,8%	50,5%	49,6%	38,3%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	72,0%	39,2%	44,2%	86,7%	62,0%
Establecemento da consulta do estado dos trámites	38,3%	21,6%	51,1%	73,1%	40,2%

Base: Concellos con sede electrónica oficial

2.3. Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

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

Os procedementos avaliados son os seguintes:

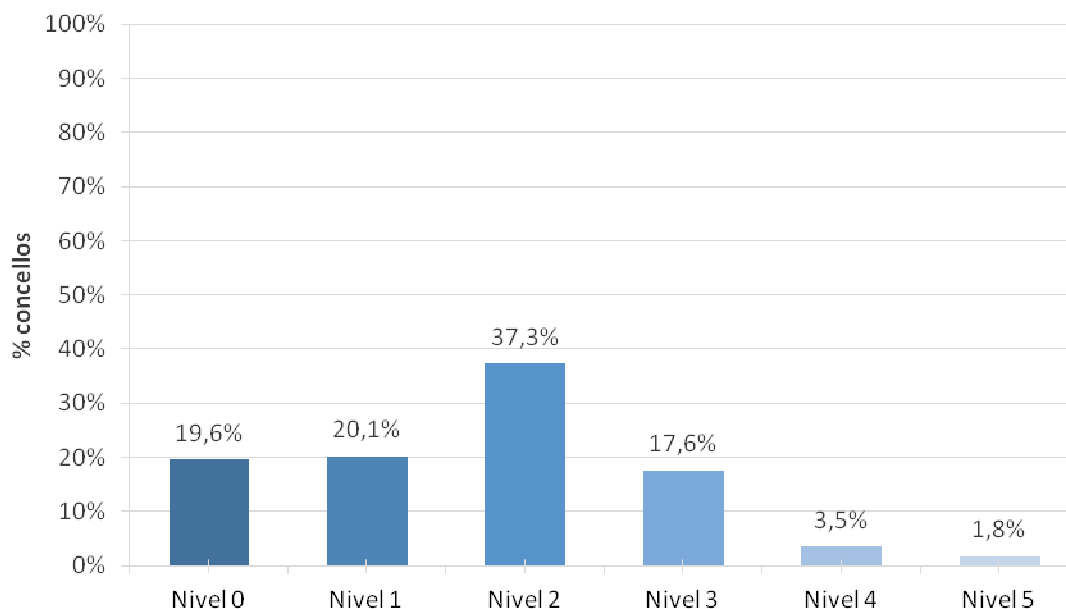
- Impostos e taxas.
- Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns).
- Solicitud de axudas, subvencións, bolsas...
- Queixas e suxestións.
- Consultas ao catálogo de bibliotecas.
- Solicitud e obtención de certificados.
- Matriculación (cursos, actividades, servizos,...).
- Inscripción en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

Os niveis de interacción a través da páxina web están definidos en base a unha terminoloxía usada internacionalmente para a comparativa deste tipo de servizos :

- **Nivel 0:** Non ofrece información ningunha da xestión ou servizo na web.
- **Nivel 1:** Ofrece unha información xeral de como se fai a xestión ou servizo.
- **Nivel 2:** Permite descargar ou pedir formularios xenéricos para cubrir.
- **Nivel 3:** Permite entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada (hai que identificarse)
- **Nivel 4:** Permite facer a xestión ou servizo completo sen desprazarse, incluído ordenar o pago (hai que identificarse).
- **Nivel 5:** Ofrece o servizo personalizado e automático (proactivo) sen que o usuario o demande (hai que ter o nivel 4).

O 80,4% dos concellos permiten facer algunha tramitación telemática dos procedementos, 3,2 puntos porcentuais máis que o ano anterior. O 5,3% dos concellos acada os niveis máis altos de interacción electrónica, niveis de 4 e 5.

Figura 12 Nivel de interacción medio dos procedementos



Base: Todos os concellos

Analizando os niveis de interacción electrónica, con carácter xeral, as porcentaxes máis altas de interacción electrónica rexístranse nos municipios de maior tamaño, mentres que os municipios máis pequenos lideran os niveis máis baixos de interacción dos procedementos (0 e 1).

O 39,4% dos concellos con menos de 2.000 habitantes contan cun nivel 0 de interacción nos seus procedementos. É destacable a existencia dun 4% de concellos de este estrato de poboación que conta con procedementos de Nivel 5, sendo a maior porcentaxe acadada neste nivel.

En canto aos concellos de máis de 50.000 habitantes, ningún deles conta con concellos con procedementos de niveis 0 e 1, congregándose todos eles entre os niveis 2 e 4.

Táboa 5 Nivel de información-interacción electrónica medio dos procedementos.

Táboa por estratos de poboación.

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Nivel 0	39,4%	13,3%	2,7%	14,2%	11,7%	0,0%	19,6%
Nivel 1	22,5%	23,2%	19,6%	12,6%	11,7%	0,0%	20,1%
Nivel 2	21,2%	46,5%	42,3%	47,0%	46,2%	35,7%	37,3%
Nivel 3	8,6%	14,3%	27,3%	26,3%	30,5%	50,0%	17,6%
Nivel 4	4,0%	1,4%	8,1%	0,0%	0,0%	14,3%	3,5%
Nivel 5	4,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%

Base: Todos os concellos

A continuación amósanse os niveis de interacción electrónica para cada un dos 16 procedementos estudados.

Táboa 6 Niveis de información-interacción electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

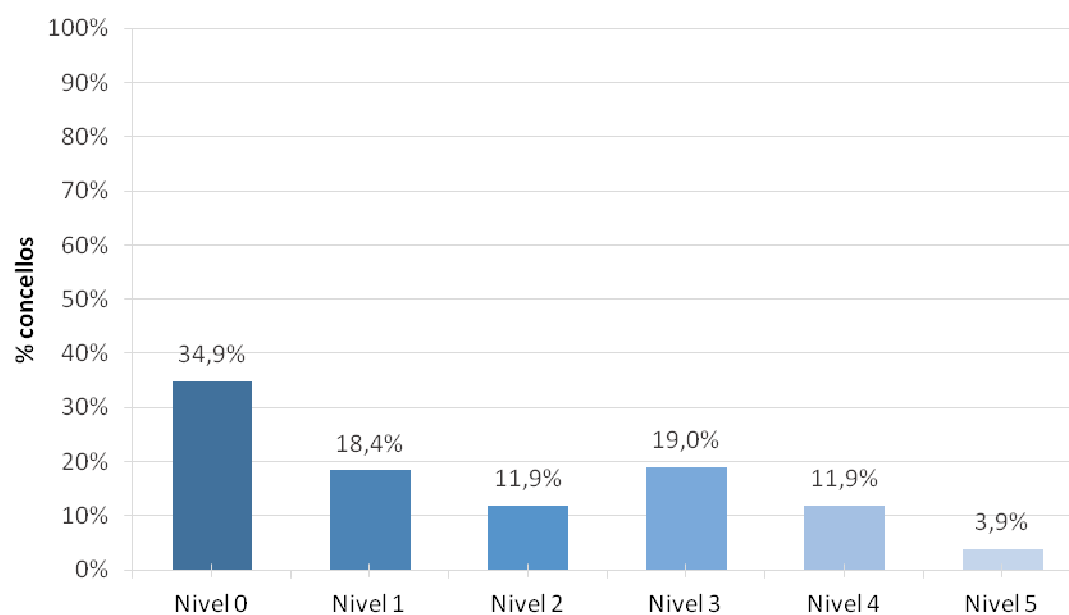
Estratos de poboación

	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	TOTAL
Impostos e taxas	39,1%	29,2%	15,5%	8,4%	4,3%	3,4%	100%
Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc	32,6%	28,1%	18,7%	13,6%	4,5%	2,4%	100%
Rexistro de documentos	34,9%	18,4%	11,9%	19,0%	11,9%	3,9%	100%
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	42,7%	28,5%	7,1%	12,3%	5,9%	3,5%	100%
Solicitude e obtención de autorizacións e permisos (obras, etc)	28,5%	20,6%	25,0%	17,1%	5,0%	3,7%	100%
Inscripción en rexistros (empresas, actividades, etc)	49,7%	24,5%	16,6%	6,1%	0,9%	2,4%	100%
Presentación e resolución de licitacións, concursos etc.	41,1%	26,6%	15,4%	11,6%	3,3%	1,9%	100%
Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.	55,2%	29,6%	11,3%	3,0%	0,9%	0,0	100%
Presentación a ofertas de emprego público (polos cidadáns)	41,8%	23,0%	21,2%	10,1%	2,1%	1,7%	100%
Solicitude de citas, etc.	51,8%	26,2%	10,9%	6,1%	3,6%	1,3%	100%
Queixas e suxestións	33,6%	18,9%	16,6%	18,9%	6,3%	5,8%	100%
Consulta ao catálogo de bibliotecas	53,0%	28,9%	6,2%	7,0%	2,3%	2,6%	100%
Solicitude e obtención de certificados	41,3%	19,6%	13,0%	14,5%	5,5%	6,0%	100%
Matriculados (cursos, actividades, servizos...)	42,2%	23,8%	19,7%	11,3%	0,4%	2,5%	100%
Inscripción e rexistros	47,5%	23,6%	18,1%	7,1%	0,5%	3,2%	100%
Outra	90,0%	5,5%	2,2%	1,5%	0,5%	0,4%	100%

Base: Concellos con sitio web

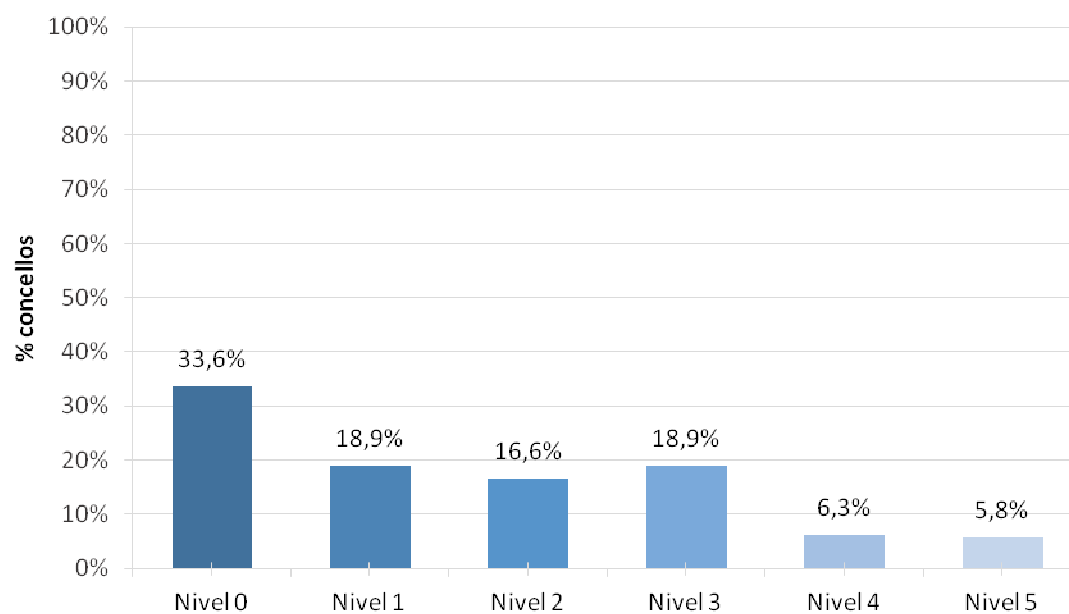
A continuación, preséntanse as representacións gráficas para os tres procedementos que presentan as porcentaxes máis elevadas, considerando os niveis 3, 4 e 5. Estes son: "Rexistro de documentos", cun 34,8% de porcentaxe acumulado entre os niveis 3, 4 e 5; "Queixas e suxestións", cun 31,0% e "Solicitude e obtención de certificados" cun 26,0%.

Figura 13 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento “Rexistro de documentos”



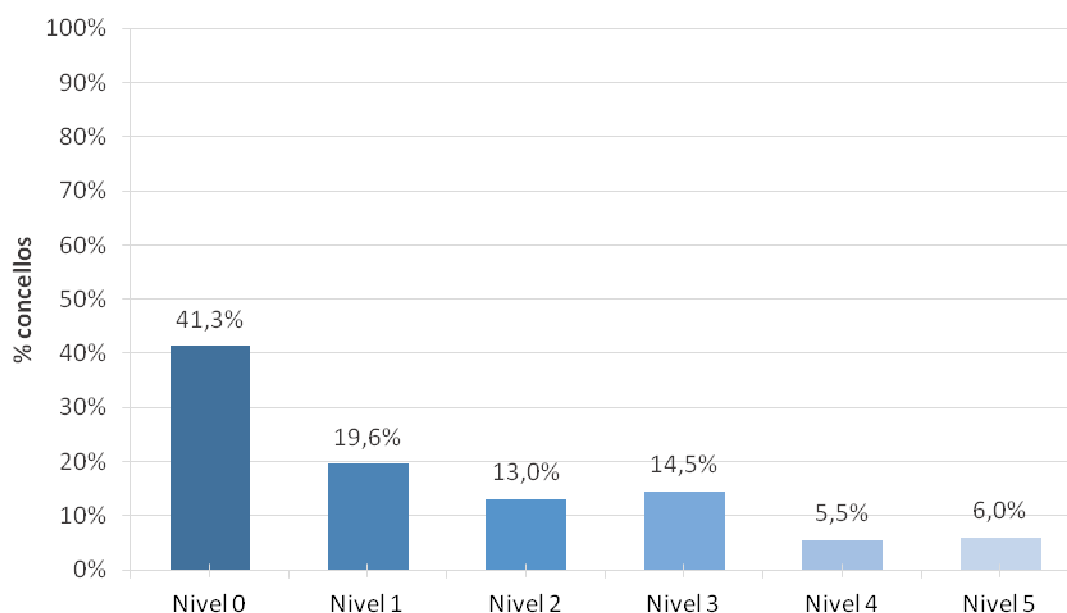
Base: Concellos con sitio web

Figura 14 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento “Queixas e suxestións”



Base: Concellos con sitio web

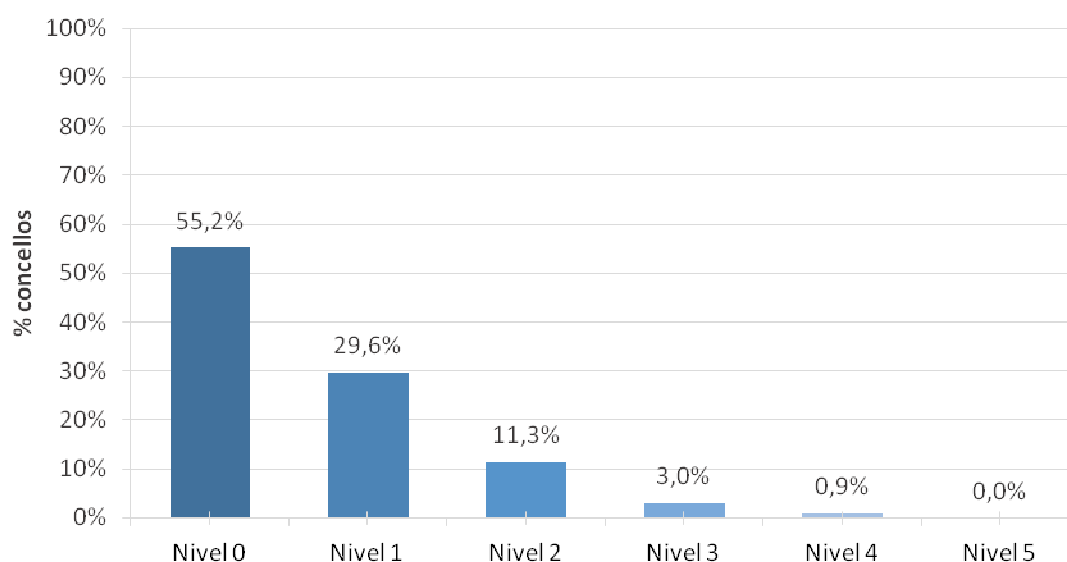
Figura 15 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento: "Solicitud e obtención de certificados"



Base: Concellos con sitio web

Así mesmo, inclúese a representación gráfica para o procedemento que presenta a menor porcentaxe, considerando os niveis 3, 4 e 5. Este é: "Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc." cunha porcentaxe acumulada do 3,9% entre os tres niveis.

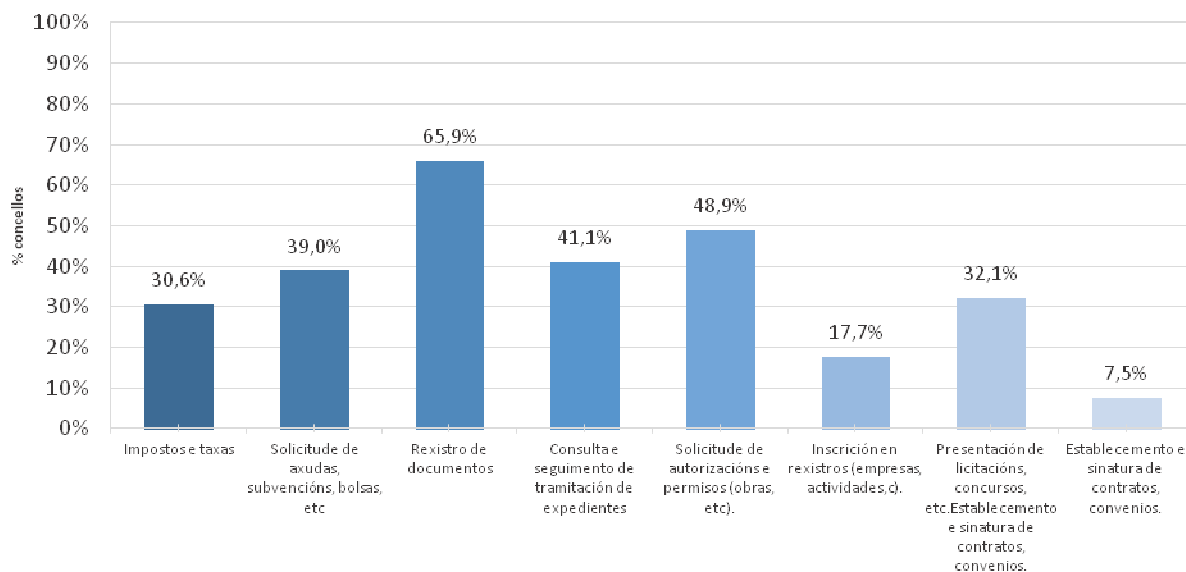
Figura 16 Niveis de información-interacción electrónica do procedemento
"Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc."



Base: Concellos con sitio web

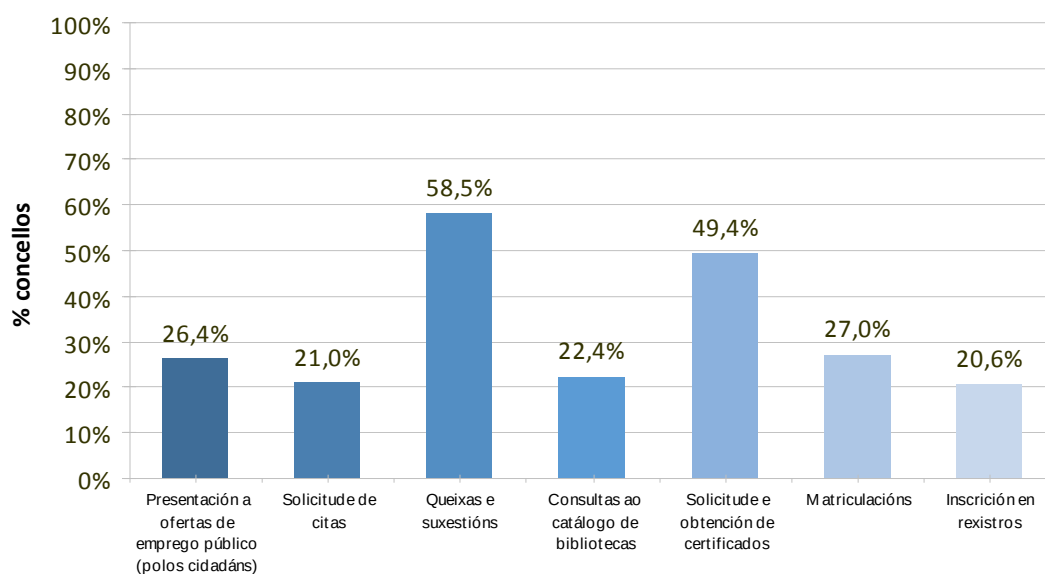
Dentro dos procedementos ou trámites cun nivel de 3, 4 ou 5 de interacción electrónica, analízase o seu nivel pola cidadanía. Nun 65,9% dos concellos empregouse a tramitación electrónica no procedemento “Rexistros de documentos” e nun 58,5% as “Queixas e suxestións”. Pola outra banda, os procedementos menos empregados foron o “Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc.”, cun 7,5% e a “Inscrición en rexistros (empresas, actividades, etc.)” cun 17,7%.

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



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

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

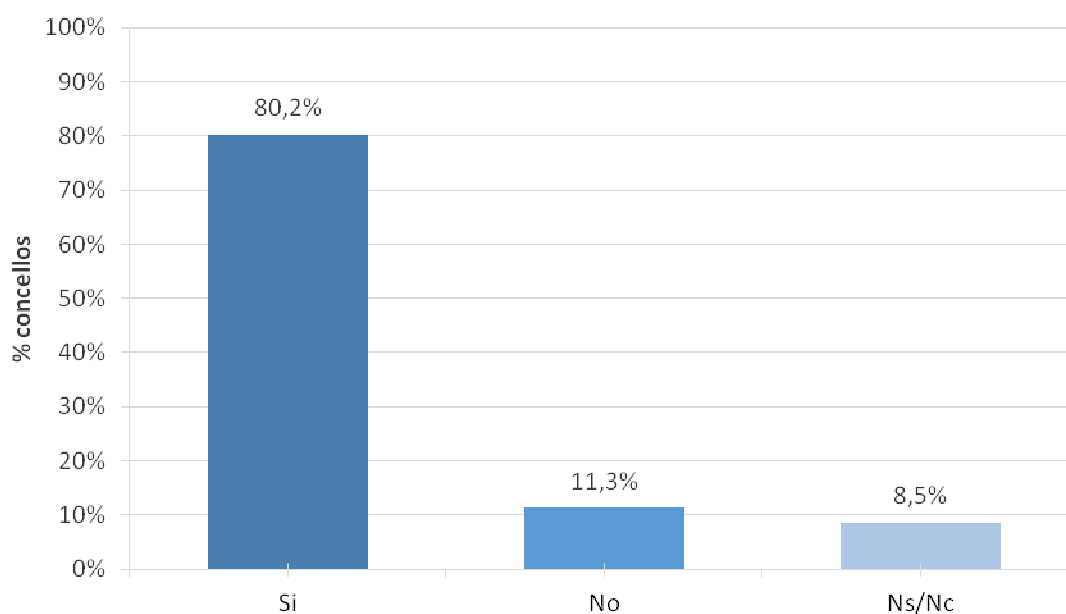


Base: Concellos con sitio web, con servizos de nivel 3, 4 ou 5

O 26,9% dos concellos galegos contan cun catálogo de procedementos, e destes, o 80,2% dispón dun catálogo accesible a través da rede.

Enténdese por catálogo de procedementos, a relación de trámites dispoñibles para a cidadanía, 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.

Figura 19 Accesibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet

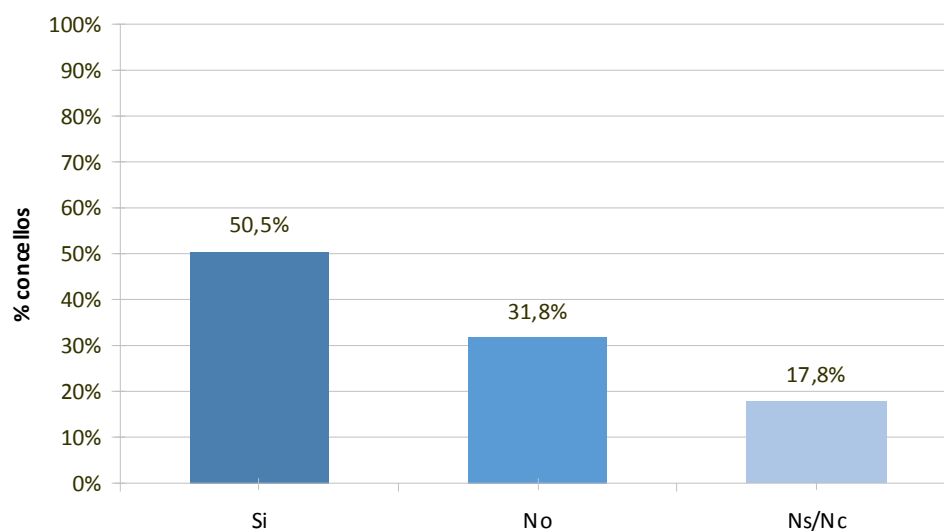


Base: Concellos con catálogo de procedementos

No último ano, o 8% dos concellos suprimiu a obriga de aportar algúns documentos (DNI, certificacións de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.); e o 20,6% dos concellos substituíronos por declaracións responsables algúns documentos a aportar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

Para unha correcta utilización dos métodos electrónicos, é indispensable o intercambio de información entre os concellos e outras Administracións Públicas (AAPP). Máis da metade dos concellos (50,5%) mantiveron un intercambio de datos con outras AAPP, mediante a recepción de documentos con certificados electrónicos.

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



Base: Todos os Concellos

Por provincias, A Coruña presenta a maior porcentaxe de concellos que recibiron documentos con certificados electrónicos doutras AAPP, cun 59,2%, lixeiramente por riba de Pontevedra, cun 58,9%.

A porcentaxe de recepción de documentos con certificados electrónicos entre os concellos e as AAPP, vai en aumento a medida que se incrementa o seu tamaño poboacional, acadando nos municipios e máis de 50.000 habitantes un 85,7%.

Táboa 7 Intercambio de datos con outras AAPP: Recepción de documentos con certificados electrónicos. Táboa por estratos de poboación

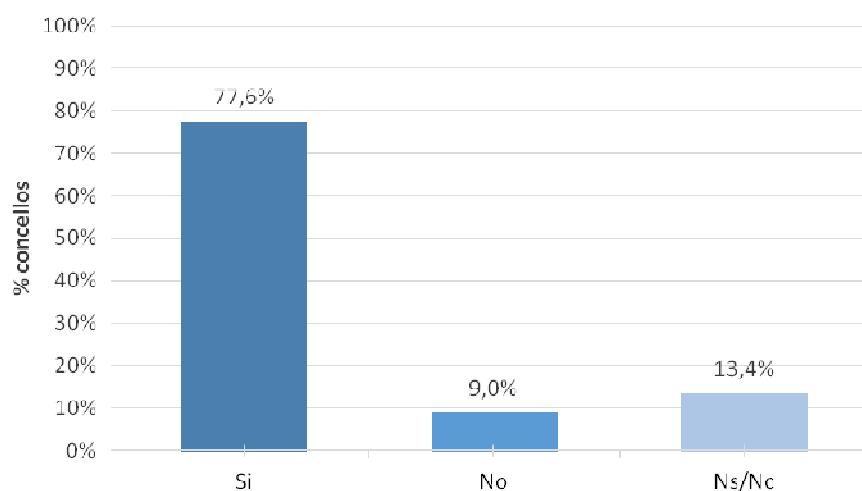
	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Si	38,3%	44,5%	67,3%	64,5%	61,4%	85,7%	50,5%
Non	41,1%	43,2%	11,1%	13,7%	19,3%	14,3%	31,8%
Ns/Nc	20,6%	12,3%	21,6%	21,8%	19,3%	0,0%	17,8%

Base: Todos os Concellos

A porcentaxe de concellos que enviaron documentos con certificados electrónicos (34,3%) é inferior aos que os recibiron (50,5%).

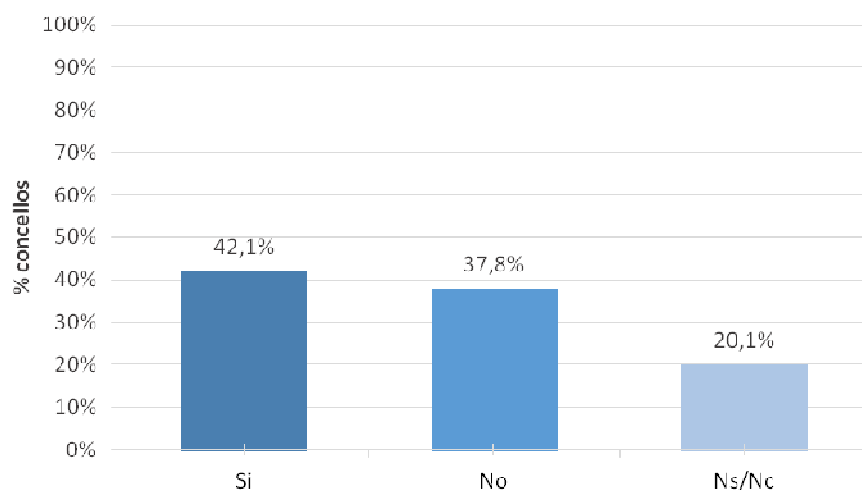
En canto ao acceso dos concellos aos sistemas de información doutras AAPP para realizar algunha consulta, observamos que o 77,6% dos mesmos realizaron nalgún momento esta acción, e un 42,1% conta con procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras Administracións Públicas.

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



Base: Todos os Concellos

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



Base: Todos os Concellos

O acceso electrónico aos sistemas informáticos doutras AAPP aumenta segundo se incrementa o número de habitantes dos concellos, acadando unha participación do 100% nos estratos de poboación de máis de 50.000 habitantes.

Táboa 8 Concellos que acceden electronicamente aos sistemas informáticos doutras AAPP. Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Si	77,5%	78,0%	72,7%	78,7%	80,7%	100,0%	77,6%
Non	8,6%	12,5%	5,4%	8,8%	7,6%	0,0%	9,0%
Ns/Nc	13,9%	9,4%	21,9%	12,6%	11,7%	0,0%	13,4%

Base: Todos os Concellos

En canto aos concellos que teñen procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP, novamente os concellos de máis de 50.000 habitantes contan cun porcentaxe do 100%, fronte o 30,1% de integración no caso dos concellos de menos de 2.000 habitantes.

Táboa 9 Concellos con procedementos integrados cos sistemas informáticos doutras AAPP. Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Si	30,1%	52,5%	39,2%	44,2%	34,5%	100,0%	42,1%
Non	45,1%	36,5%	30,8%	35,5%	46,2%	0,0%	37,8%
Ns/Nc	24,8%	11,1%	30,0%	20,3%	19,3%	0,0%	20,1%

Base: Todos os Concellos

2.4. Comunicación e participación da cidadanía

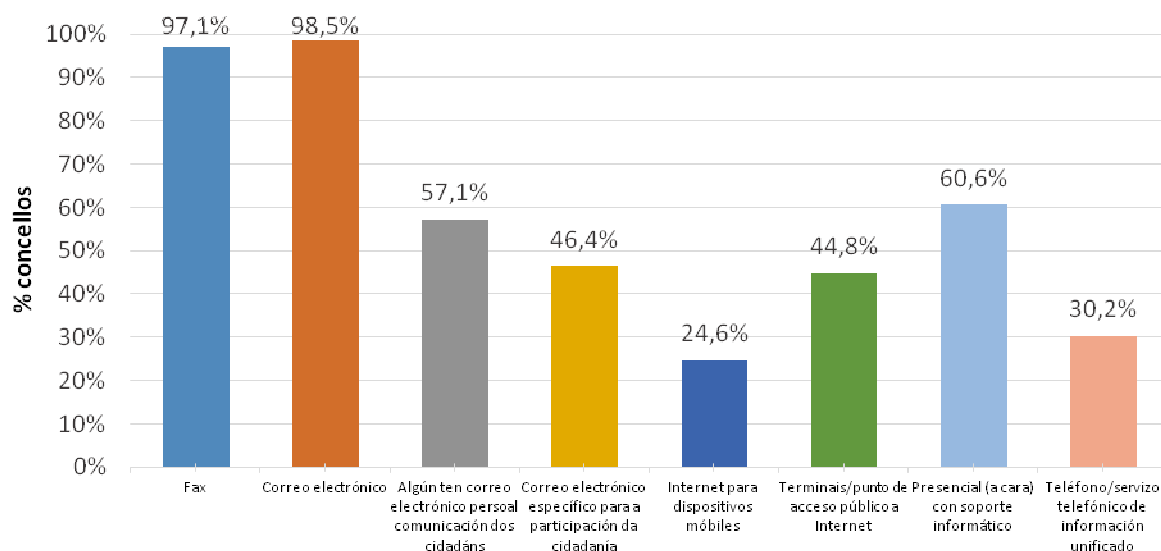
Para propiciar a eficacia das políticas administrativas no ámbito comunicativo, é básica a participación cidadá en todas as súas fases. Esta participación deberá ser complementada a través das novas tecnoloxías, suscitando desta maneira unha maior utilización dos medios das institucións.

Os concellos poñen a disposición da cidadanía diversos mecanismos para potenciar a comunicación, entre eles atópanse o fax, o correo electrónico, o teléfono, Internet para dispositivos móbiles, terminais ou puntos de acceso a Internet.

O correo electrónico e o fax, son as dúas canles de comunicación máis populares dentro dos concellos, cun 98,5% e un 97,1% respectivamente. É destacable tamén a presenza en redes sociais de máis da metade de concellos galegos (50,1%), que aumentou 7,2 puntos nos últimos dous anos.

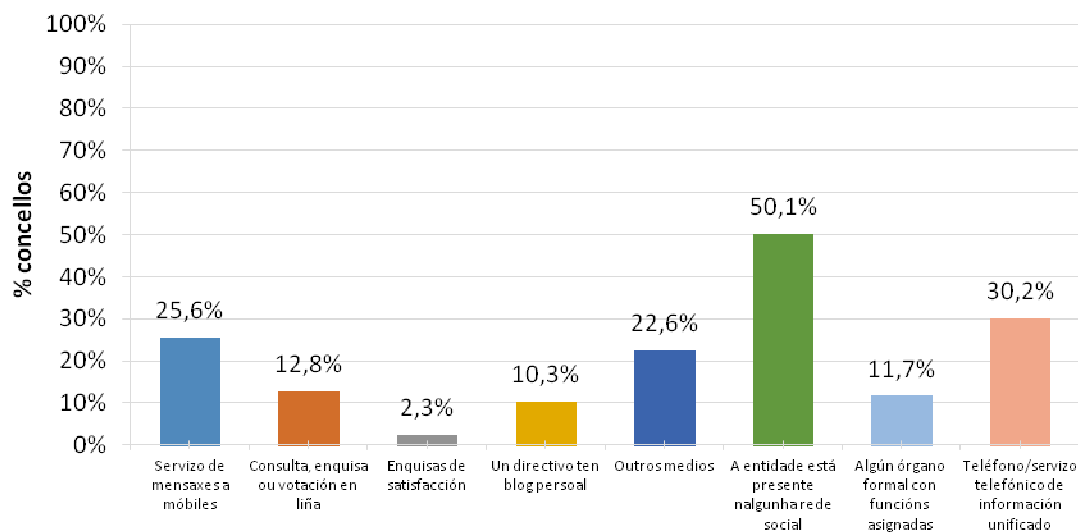
Pola outra banda, os mecanismos de comunicación menos integrados nos concellos atopamos as “Enquisas de satisfacción” cun 2,3%, seguido da “existencia dalgún blog persoal para comunicacións cos cidadáns por parte dalgún responsable ou directivo” cun 10,3%.

Figura 23 Canles de comunicación co cidadán



Base: Concellos con sitio web

Figura 24 Canles de comunicación co cidadán



Base: Concellos con sitio web

A porcentaxe de concellos con máis canles de comunicación aumenta segundo se incrementa o tamaño da súa poboación, de xeito que a totalidade de concellos que contan con máis de 50.000 habitantes teñen ao servizo da cidadanía os seguintes canles de comunicación: fax, correo electrónico, correo electrónico para a participación dos cidadáns, presencial (cara a cara) con soporte informático e servizo de mensaxeira a móbiles (SMS, MMS).

Táboa 10 Canles de comunicación co cidadán. Táboa por estratos de poboación

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Fax	97,0%	97,3%	94,3%	100,0%	100,0%	100,0%	97,1%
Correo electrónico	97,0%	100,0%	97,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,5%
O responsable/directivo ten correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	49,2%	50,3%	69,3%	70,5%	76,7%	50,0%	57,1%
Correo electrónico para a participación dos cidadáns	27,3%	36,2%	66,2%	69,4%	76,7%	100,0%	46,4%
Internet para dispositivos móbiles	10,2%	30,5%	30,0%	36,1%	26,9%	28,6%	24,6%
Terminais/puntos de acceso público a Internet	40,1%	47,5%	43,1%	45,4%	45,7%	78,6%	44,8%
Presencial (cara a cara) con soporte informático	61,2%	57,4%	64,2%	53,0%	61,4%	100,0%	60,6%
Teléfono/servizo telefónico de información unificado (ej.010)	28,1%	34,7%	18,9%	32,2%	26,9%	85,7%	30,2%
Servizo de mensaxería a móbiles (SMS, MMS)	8,1%	29,9%	27,0%	26,7%	61,4%	100,0%	25,6%
Consulta, enquisa ou votación en liña	8,7%	9,9%	13,5%	9,2%	30,5%	78,6%	12,8%
Enquisa de satisfacción dos trámites e servizos electrónicos	0,0%	0,0%	2,7%	9,8%	0,0%	28,6%	2,3%
Responsable ou algún directivo teñen blog persoal para a comunicación cos cidadáns	4,8%	5,3%	21,9%	5,4%	34,5%	28,6%	10,3%
Outros medios como "canle" de comunicación	5,9%	18,1%	38,9%	26,3%	57,9%	78,6%	22,6%
A entidade está presente nalgunha rede social	27,8%	47,1%	60,8%	80,8%	80,7%	85,7%	50,1%
Algún órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	3,4%	5,7%	14,2%	26,3%	30,5%	71,4%	11,7%

Base: Concellos con sitio web

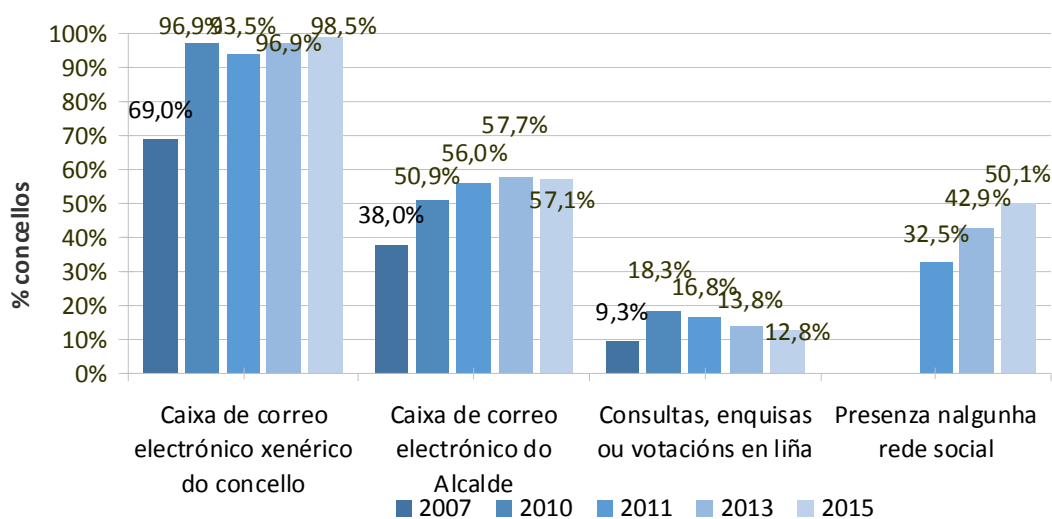
Existen mecanismos cos que contan os concellos para favorecer a participación da cidadanía ou colectivos sociais, tales como a dispoñibilidade dun correo electrónico específico para a

participación, a existencia do correo electrónico dalgún directivo do concello, a realización de enquisas en liña, a realización de enquisas de satisfacción ou avaliación dos trámites e servizos electrónicos ofertados pola entidade, participación a través do blog dalgún directivo ou responsable, mediante as redes sociais ou a existencia dalgún órgano formal de participación cidadá.

Durante o 2015, o 57,1% dos concellos galegos contaron con correos electrónicos dalgún responsable ou algún directivo para a comunicación coa cidadanía, e un 46,4% contan con correos electrónicos específicos para a participación da cidadanía.

O maior crecemento que se pode observar en canto os mecanismos de participación cidadá é a “Presenza nalgunha rede social”, cun 50,1%, incrementándose 7,2 puntos porcentuais respecto ao ano 2013.

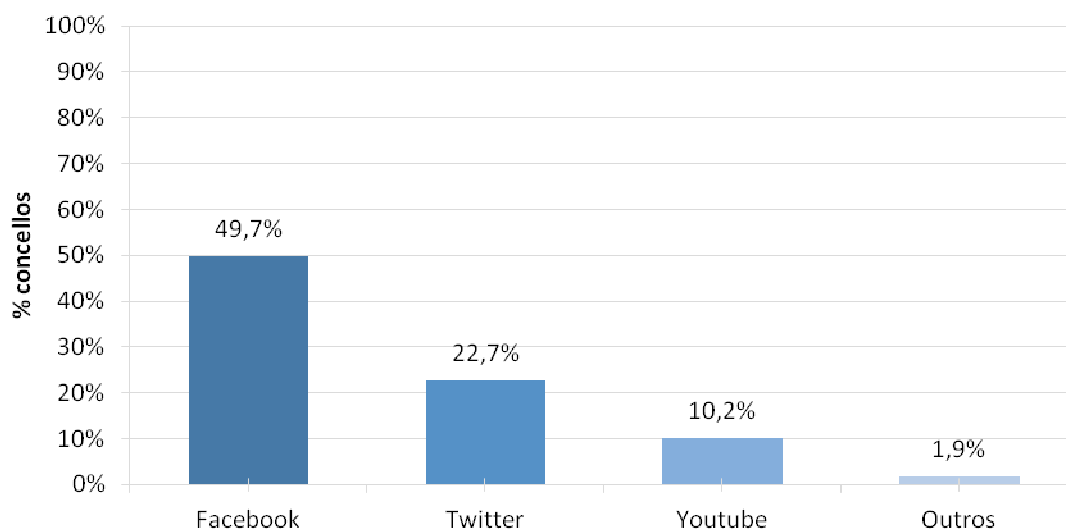
Figura 25 Mecanismos de participación e comunicación da cidadanía. 2007-2015



Base: Todos os concellos

A rede social máis común nos concellos galegos é Facebook, presente en practicamente a metade dos mesmos (49,7%), seguida de Twitter (22,7%).

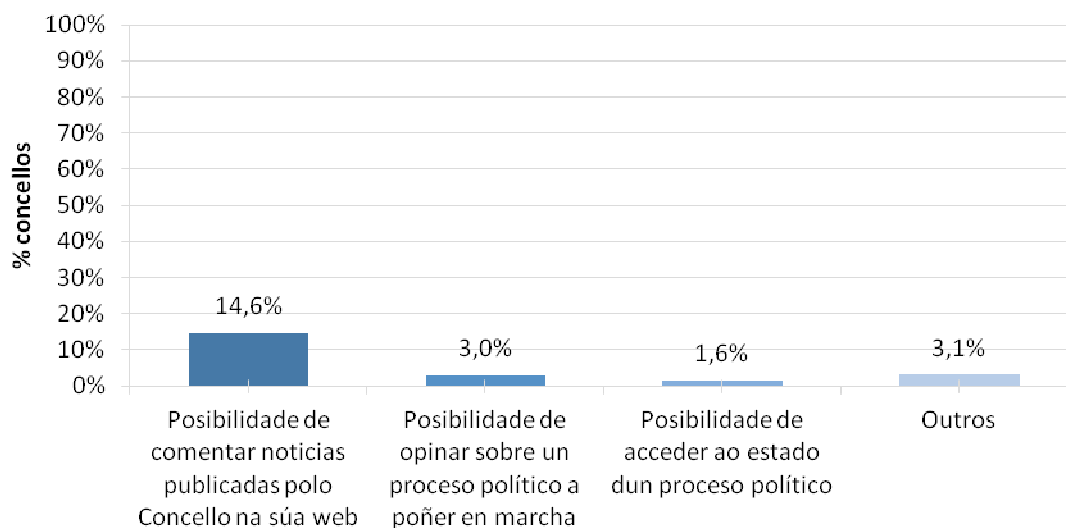
P26. Participación nas redes sociais



Base: Todos os concellos

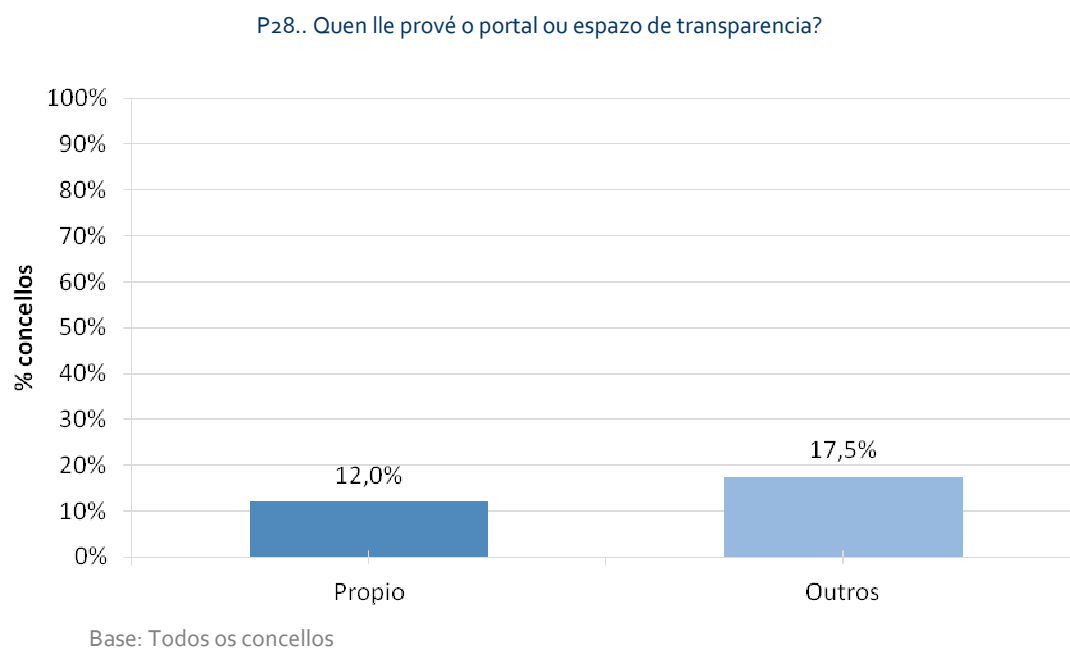
A acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de comentar noticias publicadas polo concello na súa web, presente nun 14,6% de concellos.

P27. Dispón o sitio web da súa entidade de servizos que permitan a participación cidadá?



Base: Todos os concellos

O 29,5% dos concellos galegos teñen dispoñible un portal ou espazo de transparencia dentro da súa entidade. O 17,5% de concellos que contan con este espazo, teñen como provedor algunha entidade distinta a súa propia, mentres que o 12% o xestionan eles mesmos.



Do total de concellos que indicaron que non contaban con portal de transparencia, o 100% indicaron que si estarían interesados en dispoñer dun portal ou espazo con estas características.

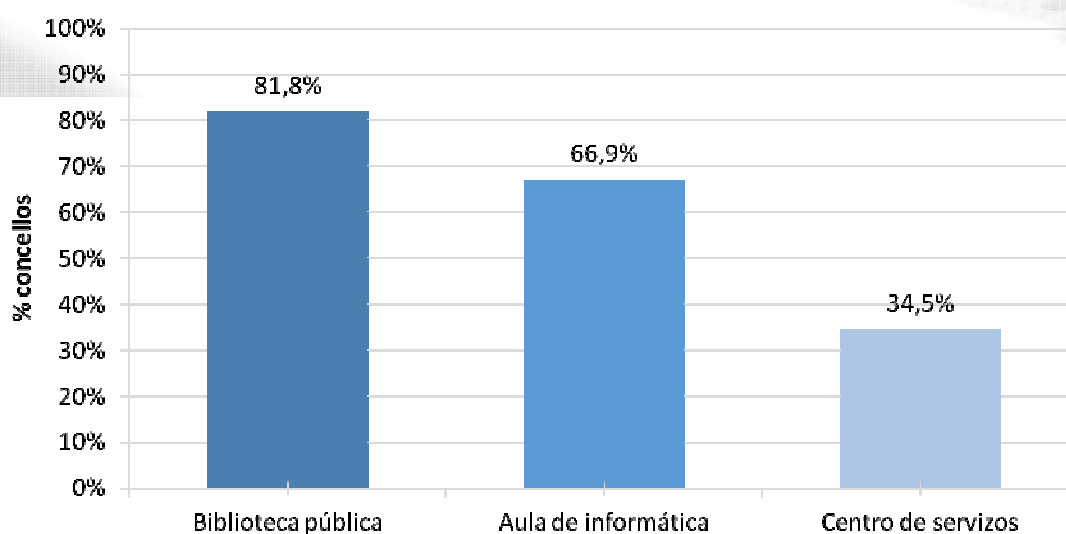
2.5. Puntos de acceso público á Sociedade da Información

No último apartado deste capítulo, realizarase un percorrido polos puntos de acceso públicos á Sociedade da Información que os concellos poñen ao servizo da cidadanía, situados en bibliotecas, aulas de informática e centros de servizo para a sociedade da información.

O 81,8% dos concellos contan con puntos de acceso cidadá á Sociedade da Información a través de bibliotecas públicas, seguido por un 66,9% de concellos que ademais contan con puntos de acceso a través de aulas de informática.

Os centros de servizo, son as instalacións menos frecuentes para este fin, presentes unicamente nun 34,5% dos concellos galegos.

Figura 29 Puntos de acceso público á Sociedade da Información



Base: Todos os concellos

A totalidade de concellos cunha poboación entre 20.000 e 50.000 habitantes, conta con bibliotecas públicas ao servizo da cidadanía para o acceso á Sociedade da Información.

As aulas de informática dispoñibles para este fin, están presentes en todos os concellos de máis de 50.000 habitantes, fronte ao 46,2% de concellos de menos de 2.000 habitantes que contan con este tipo de locais.

Os centros de servizo, pola súa parte, están presentes no 64,3% dos grandes concellos, mentres que tan só se poden atopar nun 22,7% de concellos con entre 2.000 e 5.000 habitantes.

Táboa 11 Puntos de acceso público á Sociedade da Información.

Táboa por estratos de poboación.

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Biblioteca pública	65,8%	84,1%	93,5%	95,1%	100,0%	85,7%	81,8%
Aula de informática	46,2%	69,0%	82,8%	80,4%	88,3%	100,0%	66,9%
Centro de Servizos	28,0%	22,7%	55,7%	44,8%	38,6%	64,3%	34,5%

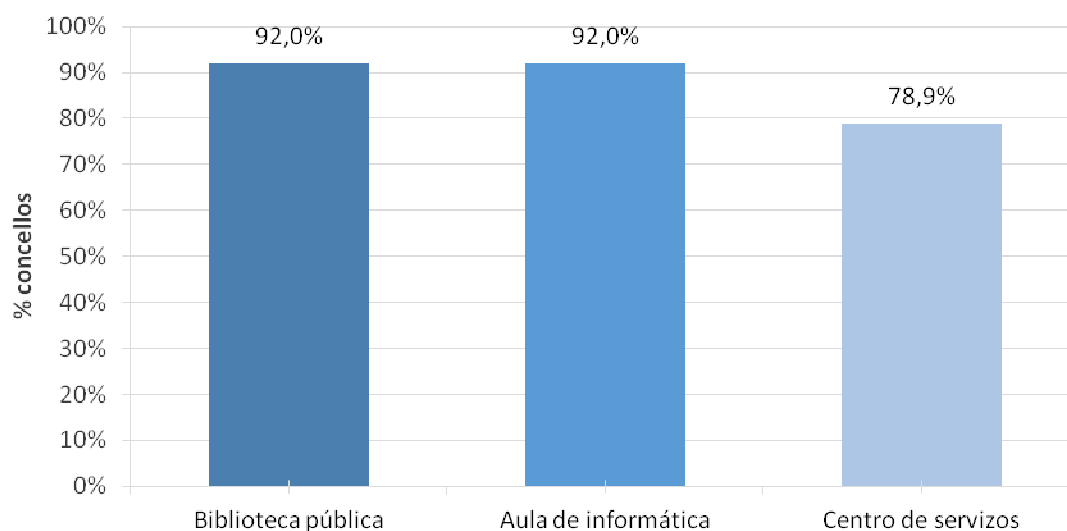
Base: Todos os concellos

Respecto ao acceso á Rede, dos locais analizados, cabe sinalar que a maioría dos concellos enquisados (92,0%) contan nas bibliotecas con ordenadores con conexión a Internet.

En canto as aulas de informática, estas porcentaxes son tamén elevadas, onde o 92,0% de concellos dispoñen de conexión a Internet nos ordenadores.

Finalmente, nos centros de servizos, o 78,9% dos concellos contan con acceso a Internet nos ordenadores.

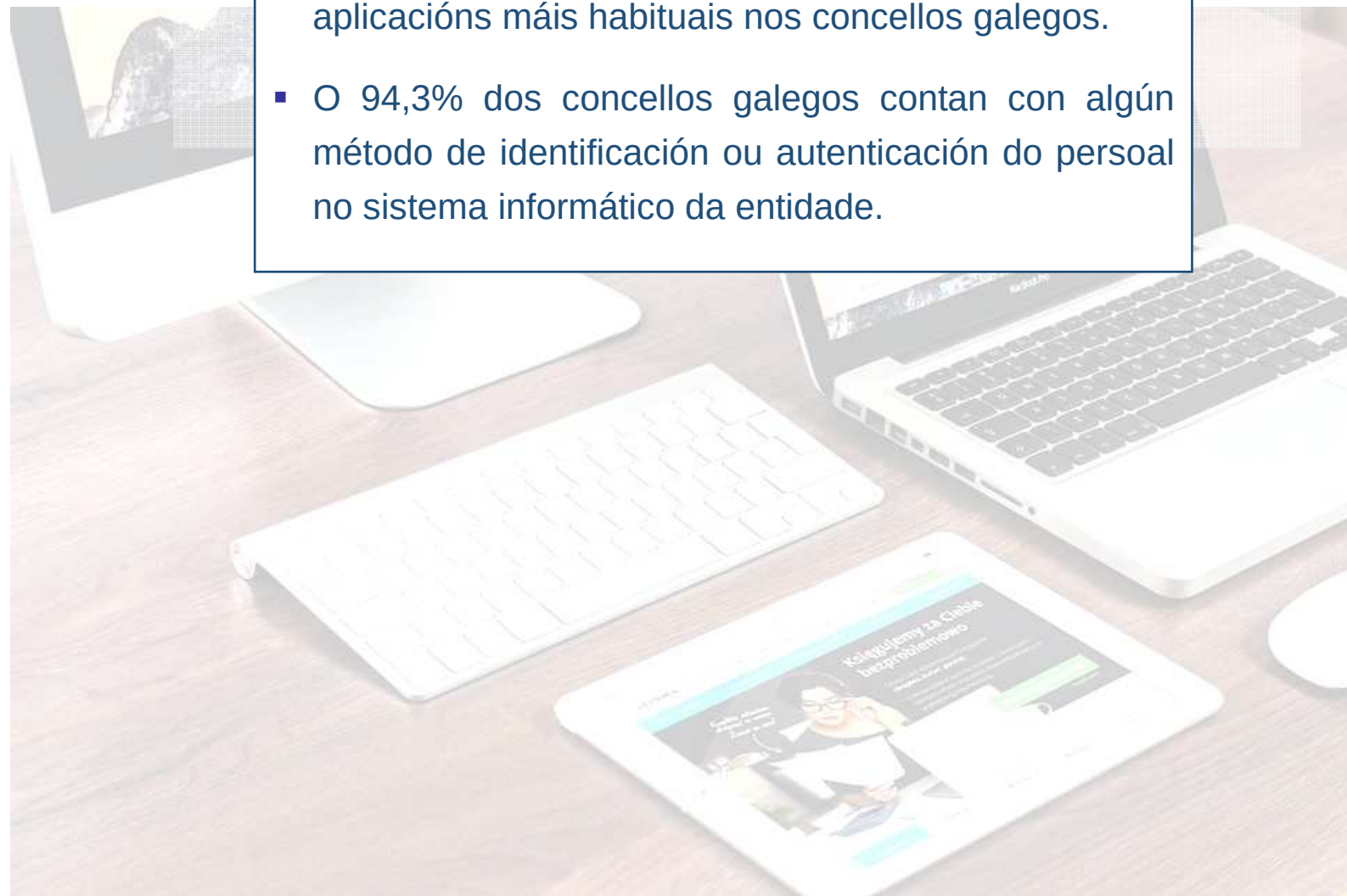
Figura 30 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información



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

3. EQUIPAMENTOS, APLICACIÓNS E PROGRAMAS INFORMÁTICOS

- O “Padrón de habitantes” e a “Contabilidade” son as aplicacións máis habituais nos concellos galegos.
- O 94,3% dos concellos galegos contan con algún método de identificación ou autenticación do persoal no sistema informático da entidade.



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 da 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/as.

3.1. Equipamento informático e de comunicacións

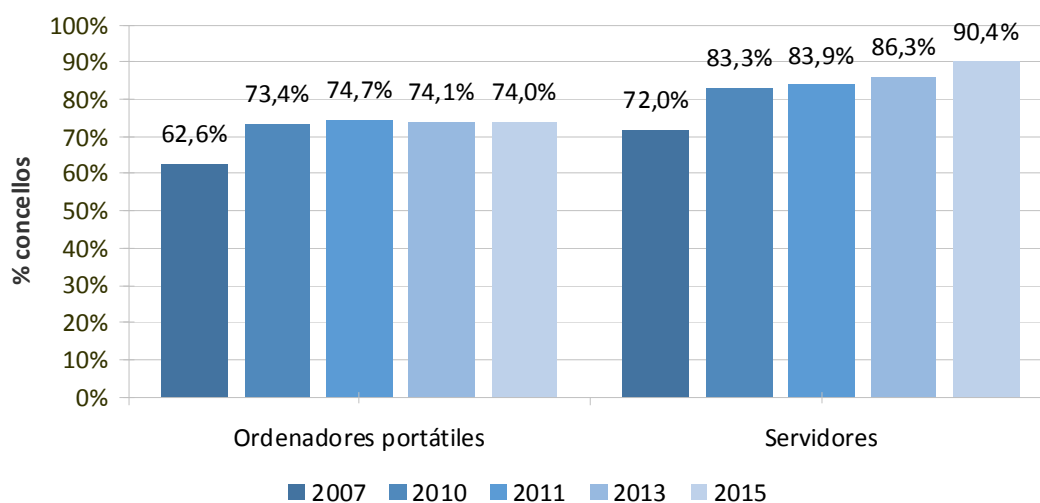
As novas tecnoloxías cumpren un papel fundamental á hora de potenciar a modernización das Administracións Públicas, ademais das melloras que carrexan para o resto da sociedade galega.

Estas melloras propiciadas polas TIC tradúcense nun desenvolvemento das Administracións Públicas, parella coas necesidades manifestas da cidadanía.

A porcentaxe de concellos que contan con ordenadores portátiles mantense practicamente igual que o ano 2013, cun 74,0%. Por outra banda, a porcentaxe de concellos galegos que contan con servidores, experimentou un crecemento considerable respecto á edición anterior, acadando un 90,4%, 4,1 puntos porcentuais respecto a fai dous anos.

O valor plasmado no gráfico corresponde a concellos que dispoñen tanto de servidores propios como de servidores en instalacións alleas. Se consideramos as dúas modalidades por separado, obsérvase que a porcentaxe de concellos que dispoñen de servidores propios é dun 86,3% e a de servidores alleos dun 27,0%.

Figura 31 Sistemas instalados e funcionando. Período 2007-2015.



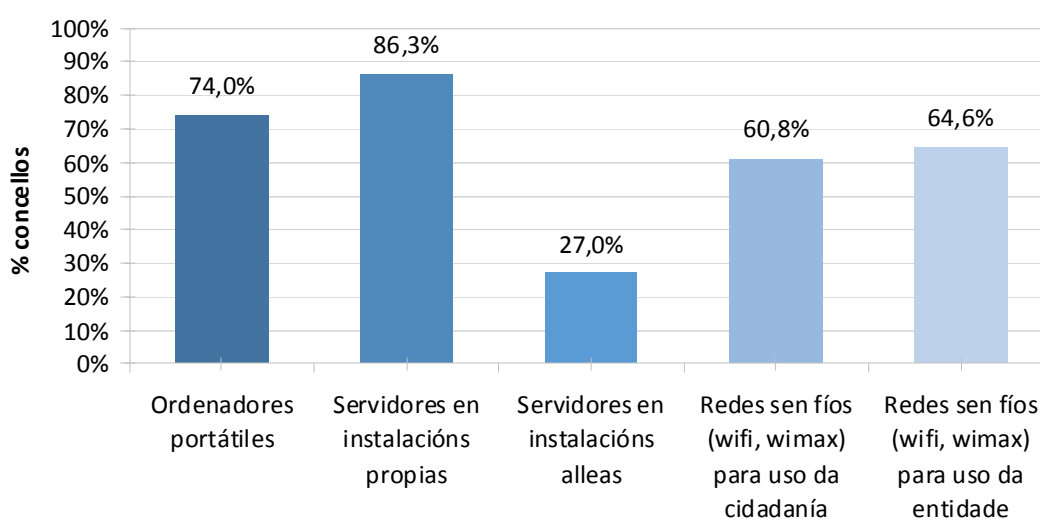
Base: Todos os concellos

Unha das grandes ambicións dos concellos galegos é a implantación de novas solucións tecnolóxicas para mellorar os servizos de voz e os datos sen fíos, para deste xeito mellorar o acceso á Rede dos seus habitantes e traballadores/as, permitindo unha maior autonomía na conexión.

O 60,8% dos concellos galegos contan con redes sen fíos, ben mediante wifi, ben mediante wimax para o uso de Internet por parte da cidadanía.

En relación ás redes sen fíos para o uso da entidade, o valor sitúase nun 64,6%, dato moi similar ao rexistrado no ano 2013.

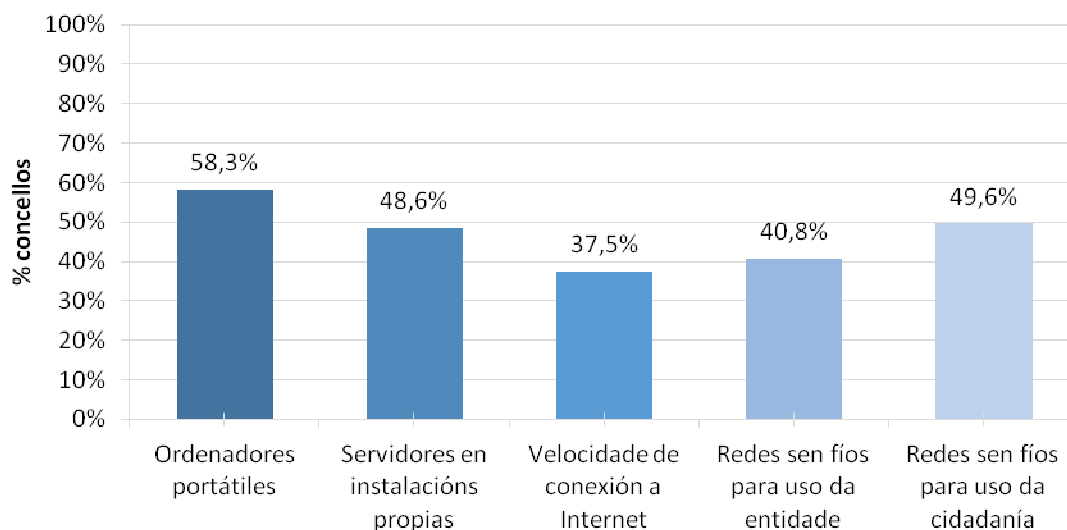
Figura 32 Sistemas instalados e funcionando na actualidade.



Base: Todos os concellos

Un ano máis, o equipamento ou sistema TIC que presenta máis necesidade de mellora, segundo os concellos, son os ordenadores portátiles, cun 58,3%, seguido pola mellora da rede sen fíos para uso da cidadanía, demandado por un 49,6% de concellos.

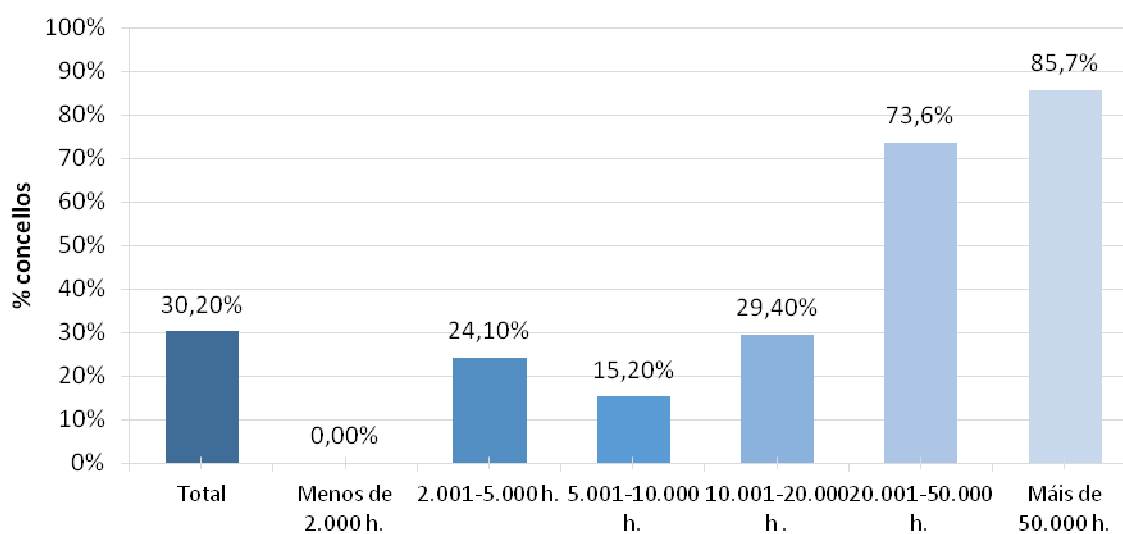
Figura 33 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de sistemas



Base: Todos os concellos

O 35,7% dos concellos enquisados, dispoñen de máis dunha sede administrativa. Desta porcentaxe de concellos, o 30,2% dos mesmos cunha conexión interna entre todas as súas sedes, acadando o valor máximo nos concellos de máis de 50.000 habitantes cun 85,7%. De todos estes concellos, o 24,4% consideran necesario mellorar, cambiar ou adquirir/usar a conexión entre todas as sedes entre si.

Figura 34 Concellos con todas as súas sedes conectadas entre si



Base: Concellos con máis dunha sede administrativa

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.

Ao longo do ano 2015 o “Padrón de habitantes” e a “Contabilidade”, cun 99,6% e 98,3% respectivamente, convertéronse nas aplicacións máis habituais nos concellos galegos.

Figura 35 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles



Base: Todos os concellos

A totalidade de concellos contan con algunha aplicación interna, aínda que son os concellos de máis de 50.000 habitantes os que contan cunha maior porcentaxe de dispoñibilidade.

No extremo oposto, a “Xestión online de plenos” cun 1,2% e a “Xestión da dirección, cadros de mando” (12,2%) sitúanse á cola das aplicacións nos concellos, aínda así, nos concellos de máis de 50.000 habitantes a porcentaxe acada un 14,3% e un 28,6% respectivamente.

Táboa 12 Aplicacións, programas e plataformas informática dispoñibles.

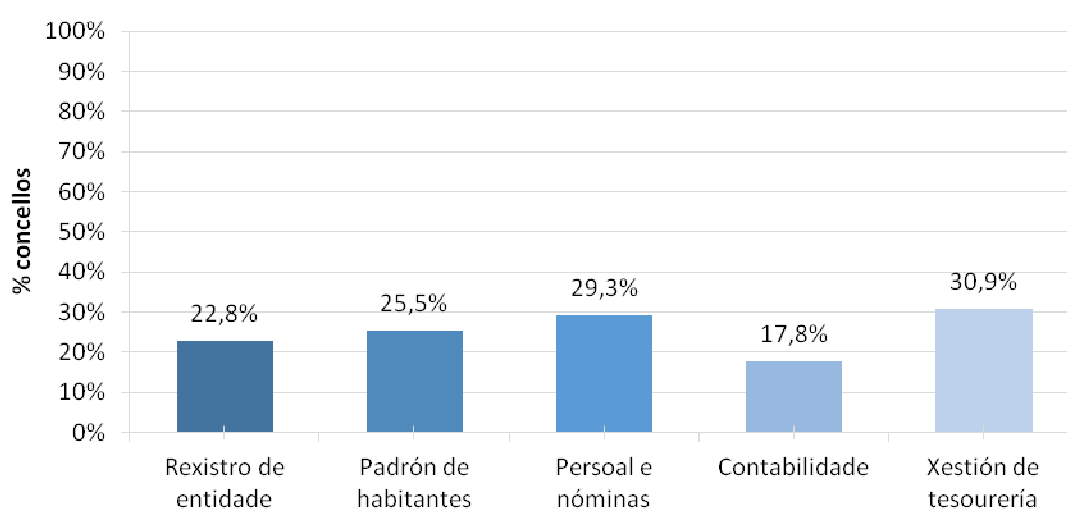
Táboa por estratos de poboación

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Rexistro da entidade	87,4%	96,0%	94,3%	92,3%	92,4%	100,0%	92,4%
Padrón de habitantes	100,0%	100,0%	100,0%	96,2%	100,0%	100,0%	99,6%
Persoal e nóminas	49,6%	73,0%	81,1%	79,7%	100,0%	100,0%	69,5%
Contabilidade	98,7%	100,0%	100,0%	87,4%	100,0%	100,0%	98,3%
Xestión de Tesourería	44,6%	58,0%	75,0%	60,7%	88,3%	100,0%	59,4%
Xestión Tributaria	38,0%	47,1%	66,9%	51,9%	88,3%	100,0%	51,4%
Xestión de Expedientes	38,0%	63,8%	71,6%	62,2%	76,7%	100,0%	58,1%
Xestión de Multas	5,7%	13,3%	44,7%	39,3%	53,8%	100,0%	23,2%
Inventario de Patrimonio	20,8%	36,2%	42,0%	25,7%	57,9%	64,3%	32,8%
Xestión de Policía	4,4%	8,1%	38,8%	26,3%	42,1%	78,6%	17,6%
Contratación	15,8%	32,3%	44,2%	33,9%	46,2%	50,0%	30,4%
Xestión de Secretaría	31,0%	47,9%	58,0%	32,3%	61,4%	85,7%	44,1%
Xest. da dirección, cadros de mando	10,1%	14,8%	14,2%	0,0%	19,3%	28,6%	12,2%
Xestión de Arquivo	38,7%	53,1%	58,1%	43,1%	65,5%	50,0%	48,8%
Obras	26,1%	35,8%	42,0%	34,9%	57,9%	28,6%	34,6%
Urbanismo	17,2%	42,8%	53,1%	70,0%	69,0%	85,7%	41,4%
Sist.de información xeográfica (SIX)	29,6%	40,8%	38,5%	22,4%	46,2%	71,4%	35,8%
Xestión de inventario informático	12,6%	27,2%	33,1%	4,9%	80,7%	100,0%	25,4%
Xestión online de plenos	1,3%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	14,3%	1,2%

A porcentaxe media de concellos que necesitan mellorar, cambiar ou adquirir/usar as aplicacións, programas e plataformas informáticas de xestión interna, sitúase no 36%.

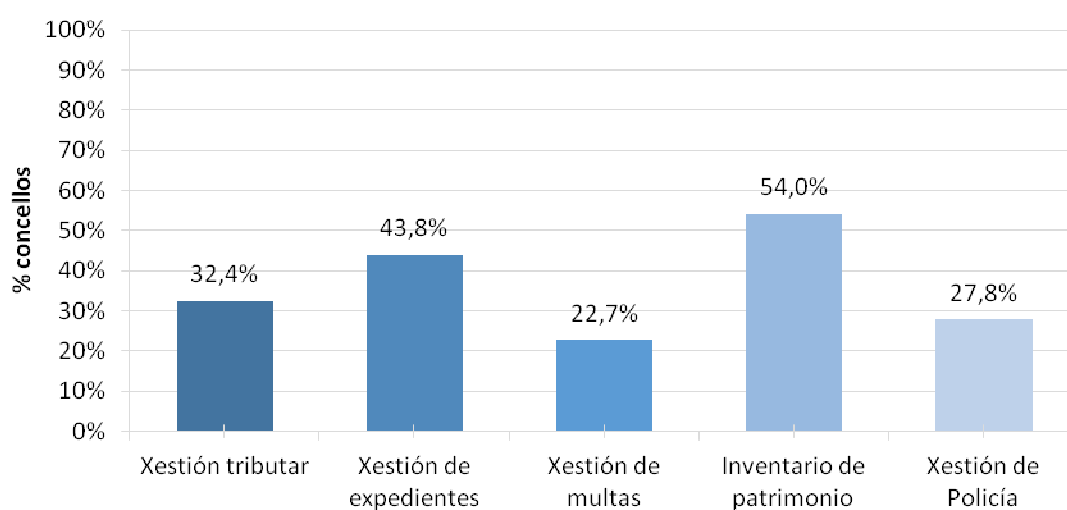
As porcentaxes máis altas en canto a mellora, cambio ou adquisición, rexístrase na “Xestión de Arquivo” cun 54,1%, e o “Inventario de Patrimonio” cun 54%. Pola outra banda, a aplicación que conta cunha porcentaxe máis baixa de necesidade de mellora é a “Contabilidade” cun 17,8%

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



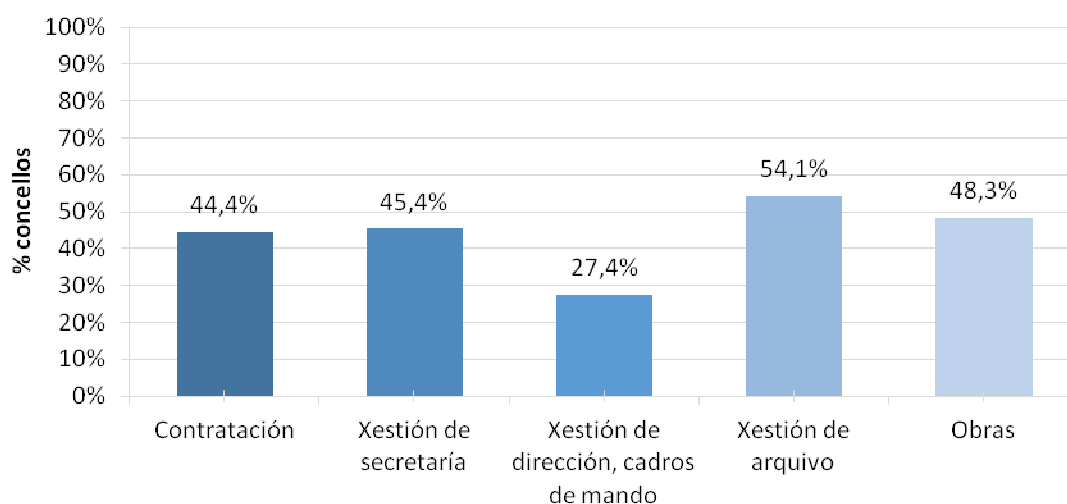
Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

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



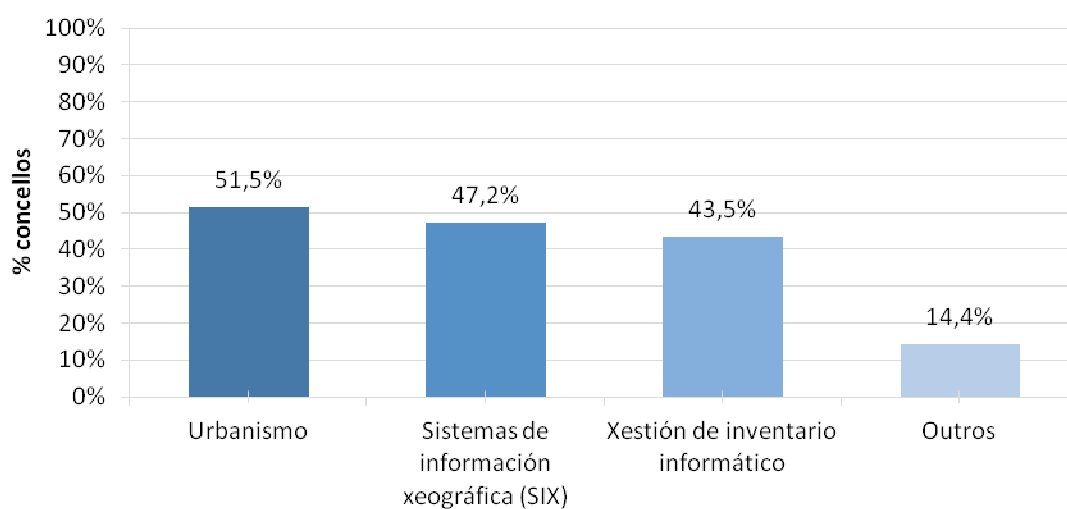
Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 38 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 39 Necesidades de mellora, cambio ou adquisición/utilización de aplicacións, programas e plataformas informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

En canto ao emprego de software libre nos programas e plataformas informáticas, destacan o “Rexistro da entidade” e a “Xestión de Expedientes”, como as aplicacións que contan cunha maior porcentaxe, sendo estas dun 11,9% e un 7,5% respectivamente, estes porcentaxes denotan unha baixa implantación do Software Libre nos concellos.

Figura 40 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas

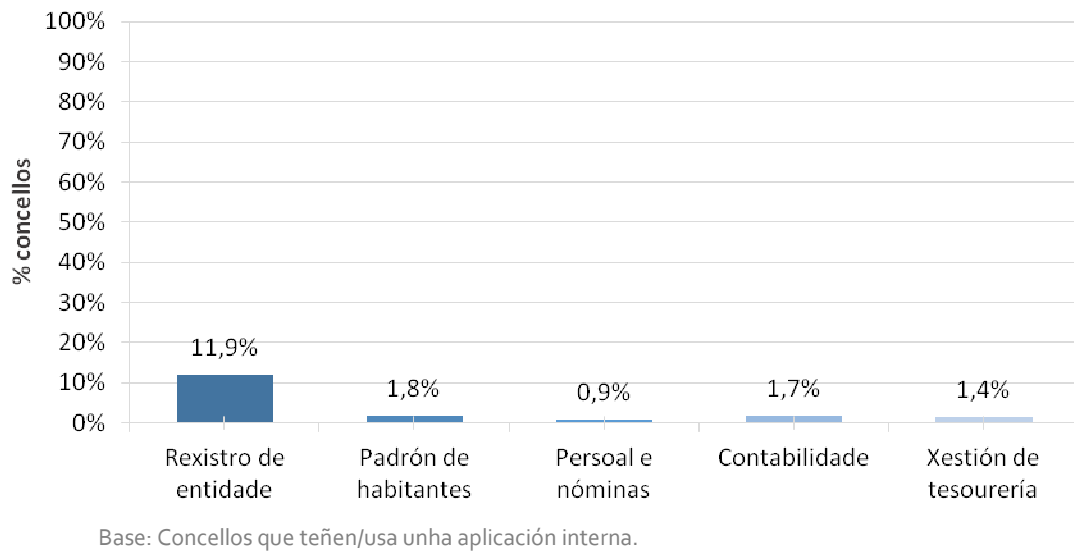


Figura 41 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas

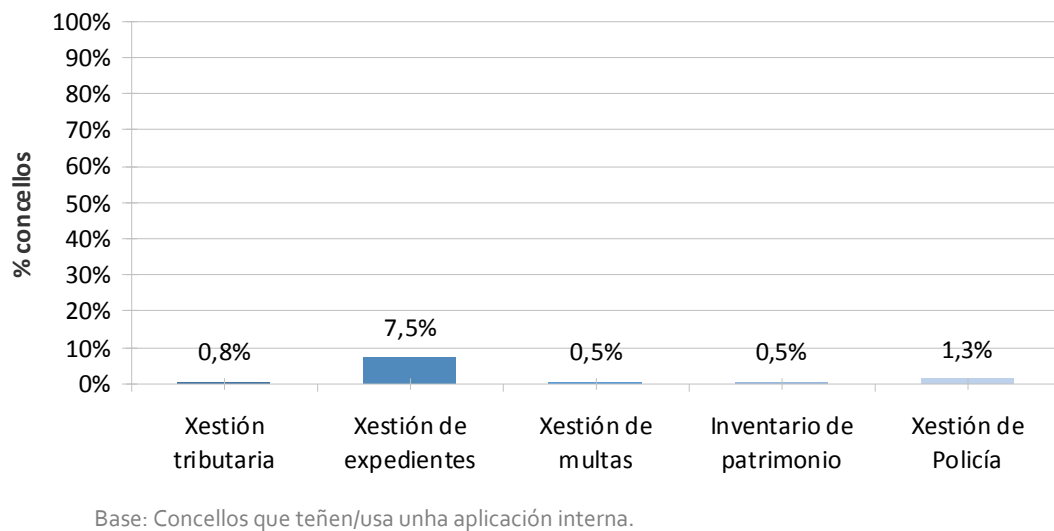
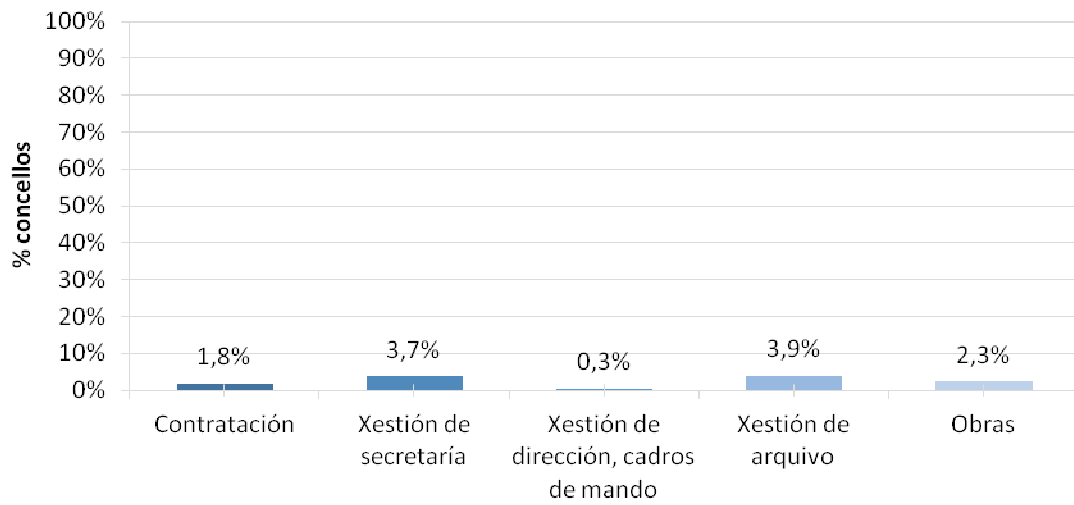
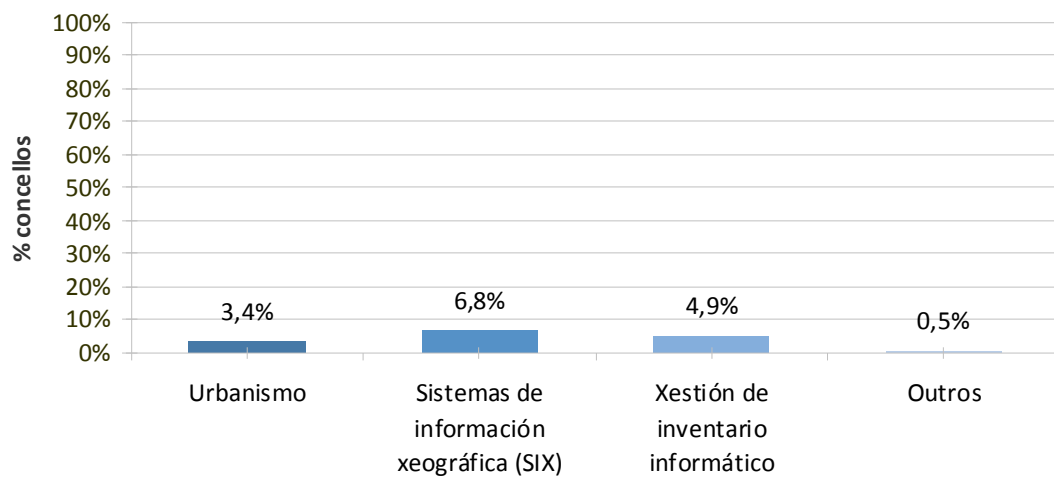


Figura 42 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas



Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

Figura 43 Emprego de software libre nas aplicacións informáticas



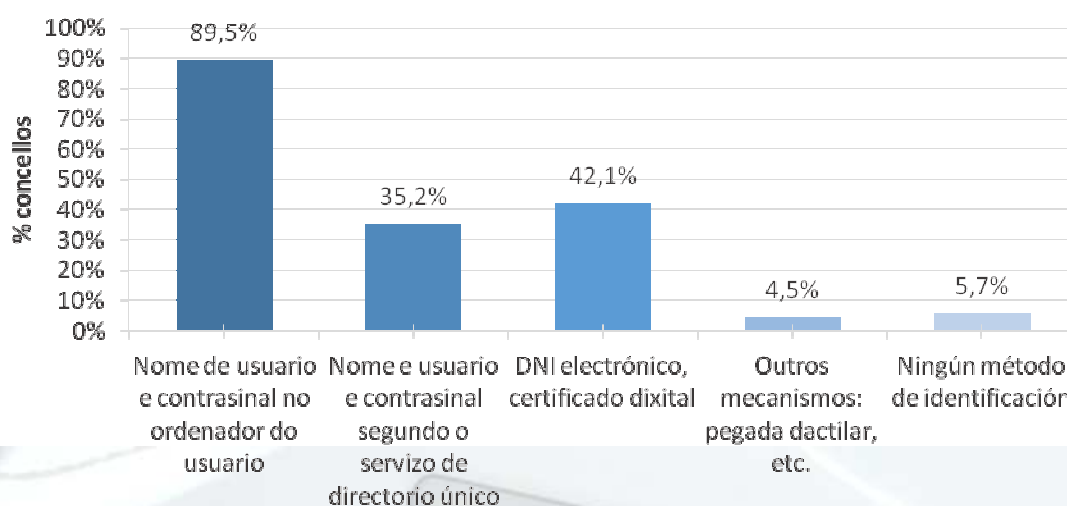
Base: Concellos que teñen/usa a aplicación interna.

3.3. Identificación e certificados dixitais

Practicamente a totalidade de concellos galegos contan con algún método de identificación ou autenticación do persoal no sistema informático da entidade, concretamente un 94,3%, superando o dato do ano 2013 en 0,3 puntos porcentuais.

“O nome de usuario” e “clave” no ordenador do usuario, é o método máis común para a identificación de usuario, estando presente no 89,5% dos concellos galegos.

Figura 44 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade



Base: todos os concellos

Aínda que os nomes de usuario e contrasinal no ordenador do usuario segue sendo o método máis empregado polos concellos, o DNI electrónico e certificado dixital aumentou 4,1 puntos nos dous últimos anos.

É destacable tamén a redución de concellos galegos que non utilizan ningún método de identificación, pasando dun 8,3% no 2013, a un 5,7% no 2015.

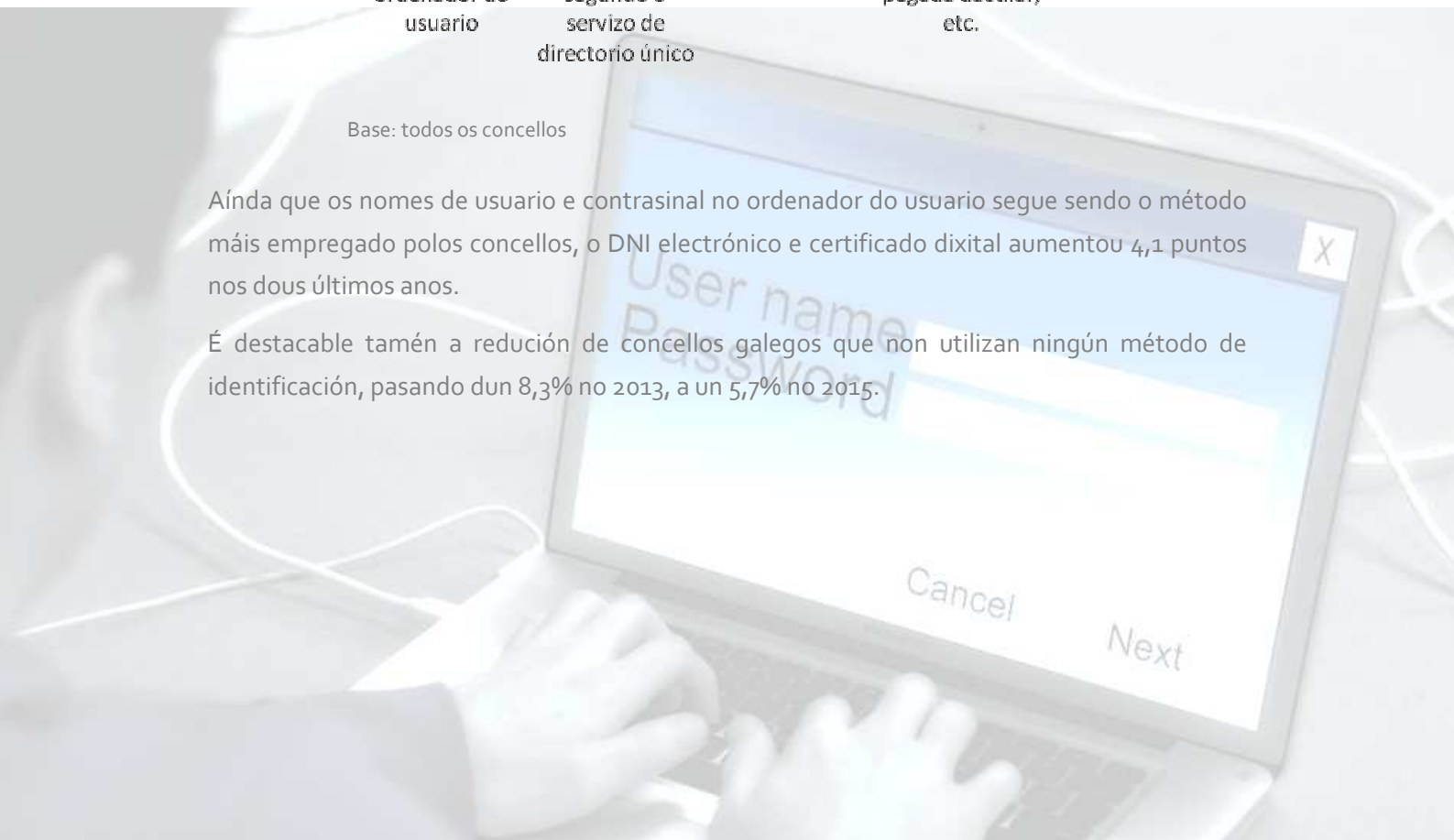
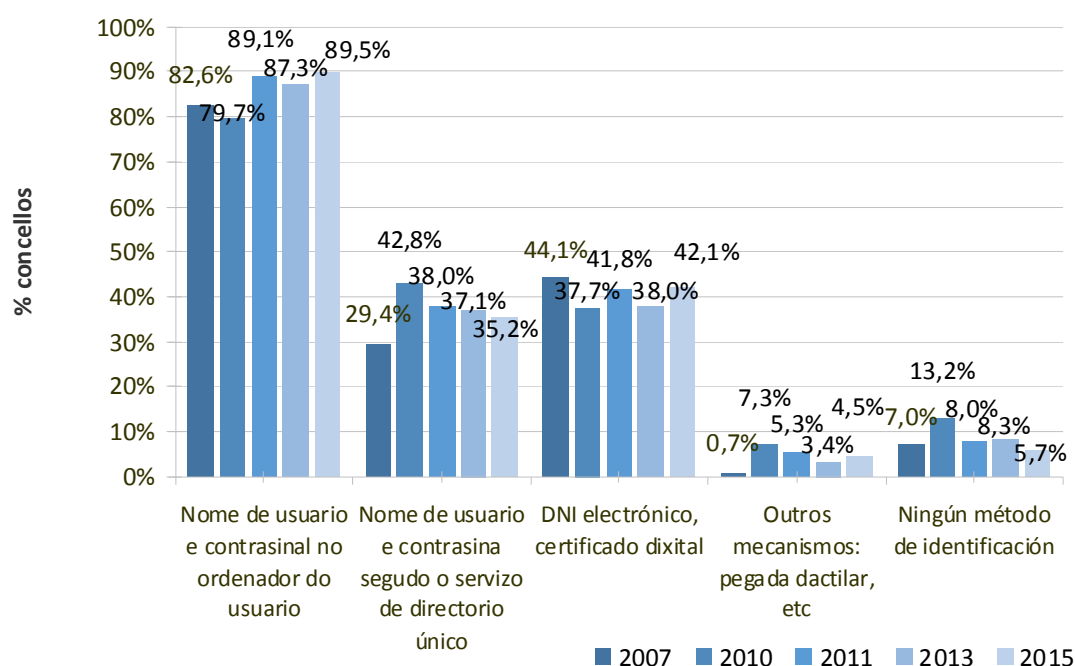


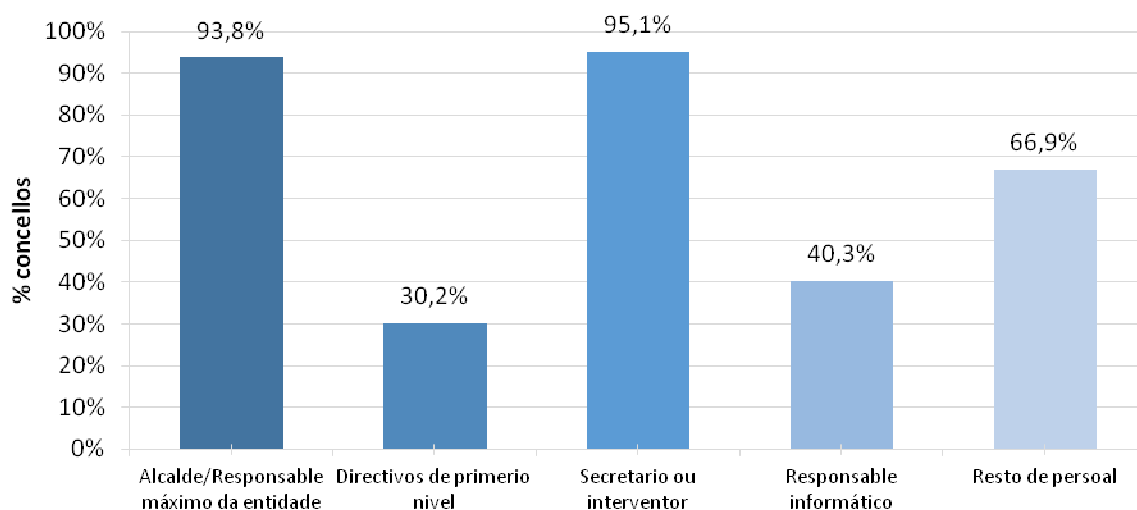
Figura 45 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade. 2007-2015.



Base: todos os concellos

Tanto o “Secretario e/ou intervisor” como o “Alcalde, presidente, ou responsable máximo da entidade”, presentan as maiores porcentaxes de emprego dalgún certificado dixital para exercer as súas funcións.

Figura 46 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercitar as súas funcións



Base: todos os concellos

4. ACTUACIÓNS E MELLORAS

- A “Xestión de expedientes/tramitación electrónica” é sinalada polos concellos como actividade prioritaria, seguida da Xestión da dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico e custodia.



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

4.1. Actuacións, melloras e actuacións prioritarias

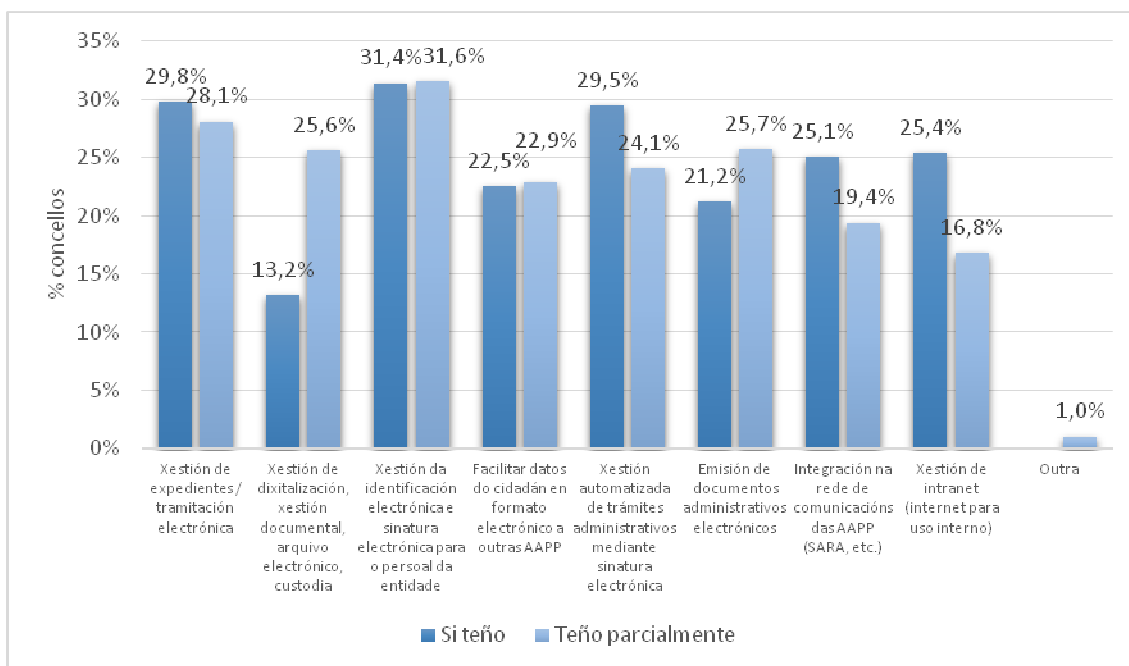
No primeiro apartado trátase a situación dos concellos segundo a súa relación coas seguintes aplicacións internas de xestión da eAdministración:

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

Durante o ano 2015, a aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos foi a de Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade, presente no 31,4% dos concellos de forma total, e no 31,6% dos concellos de maneira parcial; seguida da Xestión de expedientes e tramitación electrónica (backoffice), presente nun 29,8% de concellos de maneira total e nun 28,1% de maneira parcial.

A Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, e custodia, caracterízase principalmente por estar presente de maneira parcial nos concellos, converténdose así na aplicación con menor porcentaxe de implantación total.

Figura 47 Concellos que teñen/usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente



Base: todos os concellos

A metade dos concellos galegos afirman ter unha necesidade de actuacións ou prevé unha nova adquisición, na maioría das aplicacións internas analizadas.

Dentro das aplicacións cunha maior necesidade de actuación sinálase a Emisión de documentos administrativos electrónicos -cun 58%- , a Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica -cun 56,7%- e a Xestión de expedientes/ tramitación electrónica (backoffice), cun 55,8%.

Por outra banda, as aplicacións con menos demanda de actuacións por parte dos concellos galegos, atópanse a Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.) cun 36,3%, e a Xestión de Intranet (Internet para uso interno), cun 41,5%.

En canto á previsión de actuacións e orzamento, o 22,8% dos concellos prevén levalas a cabo na Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica, seguido polo 22,1% que prevé facer actuacións no próximo ano na Xestión de expedientes e tramitación electrónica (backoffice).

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

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	29,8%	28,1%	55,8%	22,1%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	13,2%	25,6%	51,5%	14,3%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	31,4%	31,6%	50,8%	19,7%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	22,5%	22,9%	53,4%	15,0%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	29,5%	24,1%	56,7%	22,8%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	21,2%	25,7%	58,0%	20,9%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc.)	25,1%	19,4%	36,3%	13,6%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	25,4%	16,8%	41,5%	9,3%

Base: todos os concellos

Segundo a segmentación por estratos de poboación dos concellos, é destacable que a totalidade de municipios con máis de 50.000 habitantes conta con Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.), mentres que ningún deles conta cunha Xestión da dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico ou custodia.

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

Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	34,2%	30,3%	40,8%	12,6%	15,2%	50%	31,4%
Xestión de expedientes/tramitación electrónica	20,7%	26,7%	43,5%	34,4%	30,5%	71,4%	29,8%
Automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	24,7%	34,7%	36,2%	13,7%	34,5%	35,7%	29,5%
Xestión de intranet(Internet uso interno)	14,6%	23,9%	27,7%	37,2%	46,2%	85,7%	25,4%
Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)	14,5%	22,4%	26,2%	37,8%	49,8%	100%	25,1%
Facilitar datos do cidadá en formato electrónico a outras AAPP	21,9%	24,2%	27,6%	14,7%	0%	50%	22,5%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	14,3%	20,9%	33,8%	8,8%	22,9%	78,6%	21,2%
Dixitalización, arquivo electrónico	8,3%	17,4%	14,6%	14,7%	15,2%	0%	13,2%

Base: todos os concellos

Ao analizar os resultados dos concellos que teñen a necesidade de realizar algunha actuación nas aplicacións, obsérvase que para todos os estratos está previsto, en maior ou menor medida.

En xeral, a “Emisión de documentos administrativos electrónicos”, “Automatización de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, “Xestión de expedientes/tramitación electrónica”, “Facilitar datos da cidadanía en formato electrónico a outras AAPP” e a “Dixitalización, arquivo electrónico” son as aplicacións máis demandadas nos distintos estratos á hora de optimizar a xestión interna dos concellos

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Emisión de documentos administrativos electrónicos	56,8%	59,9%	55,8%	57,9%	42,1%	100,0%	58,0%
Automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	53,6%	59,8%	56,2%	62,8%	26,9%	100,0%	56,7%
Xestión de expedientes/tramitación electrónica	55,8%	57,2%	52,7%	54,1%	42,1%	100,0%	55,8%
Facilitar datos do cidadá en formato electrónico a outras AAPP	49,8%	57,1%	53,1%	49,2%	42,1%	100,0%	53,4%
Dixitalización, arquivo electrónico	49,9%	48,0%	52,3%	53,0%	57,4%	100,0%	51,5%
Identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	49,2%	55,8%	53,5%	44,2%	26,9%	64,3%	50,8%
Xestión de intranet(Internet uso interno)	39,8%	38,1%	48,1%	46,4%	22,9%	78,6%	41,5%
Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc)	39,0%	37,2%	30,8%	47,0%	7,6%	42,9%	36,3%

Base: todos os concellos

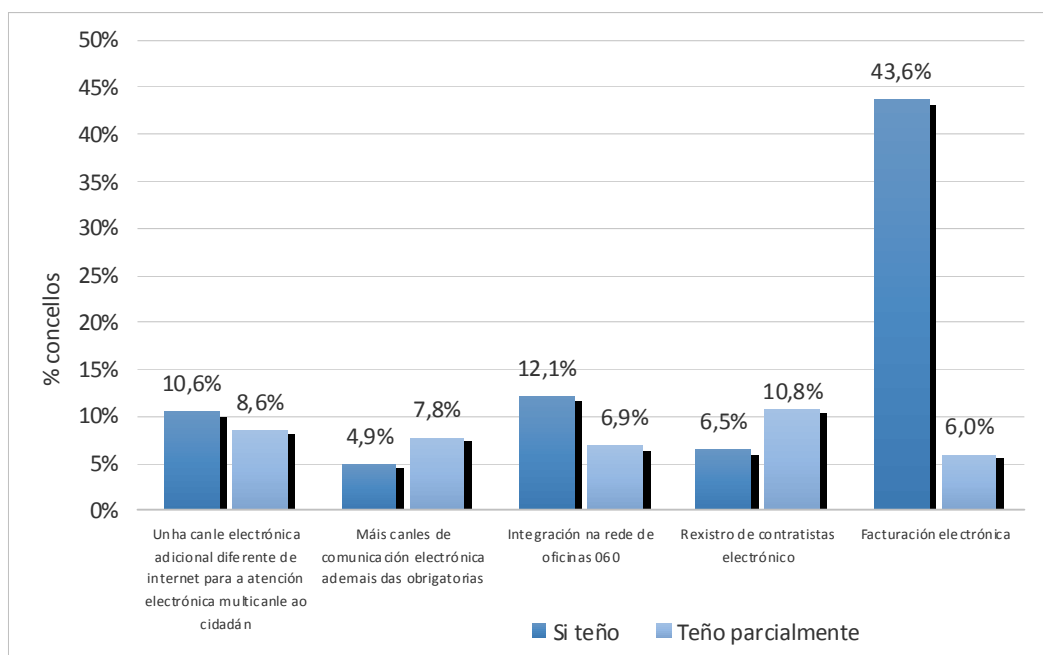
De modo similar ao caso anterior, analízase de seguido a situación actual dos concellos galegos en relación as seguintes aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios:

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

A facturación electrónica e o perfil do contratante son as aplicacións máis comúns de eAdministración dentro dos concellos galegos, cun 40,9%.

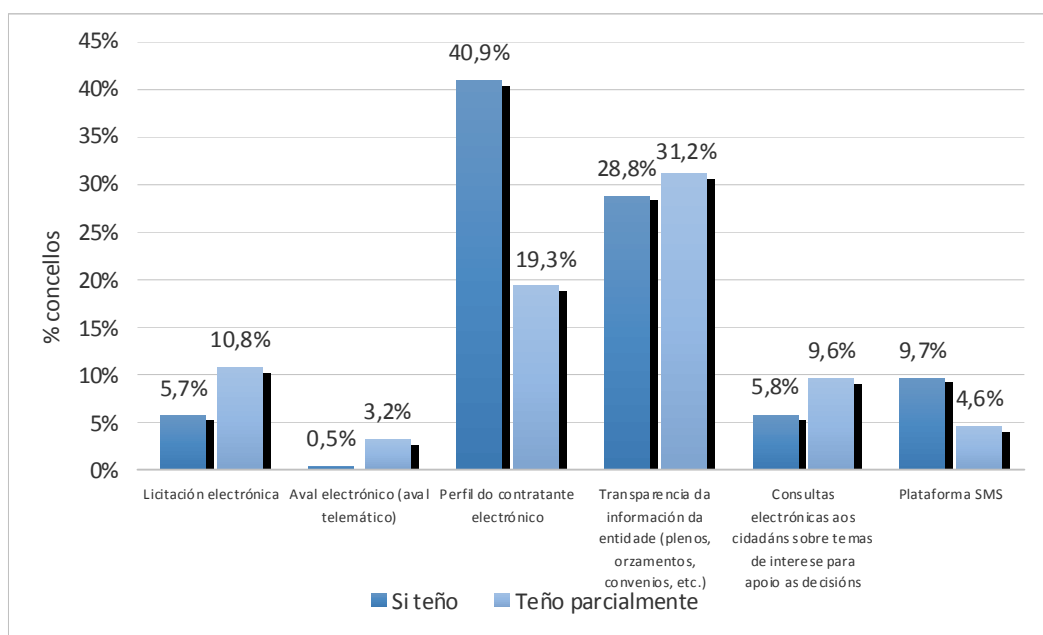
Pola outra banda, as aplicacións con menos presenza nos concellos galegos son: o Aval electrónico (aval telemático), seguida por "Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son Internet e outra canle adicional)".

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



Base: todos os concellos

Figura 49 Concellos que teñen/usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente



Base: todos os concellos

A aplicación que conta cunha maior demanda de actuación por parte dos concellos é a de Licitación electrónica, concretamente un 58,1%: a continuación atópase o Aval electrónico (aval telemático), cun 53,2%. A plataforma SMS, ademais de contar cunha presenza baixa dentro dos concellos, é a que conta cunha menor necesidade de actuación, concretamente só o 25,2% dos concellos contan con facela.

A previsión de actuación e orzamento no próximo ano céntrase na Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc) e Perfil do Contratante.

A aplicación que contará cunha menor previsión de actuación son novamente as Plataformas de SMS, tan só apoiada por un 0,9% dos concellos.

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

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	10,6%	8,6%	44,8%	8,9%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	4,9%	7,8%	40,5%	7,0%
Integración na rede de oficinas o6o	12,1%	6,9%	43,7%	4,6%
Rexistro de contratistas electrónico	6,5%	10,8%	50,8%	9,9%
Facturación electrónica	43,6%	6,0%	41,3%	8,1%
Licitación electrónica	5,7%	10,8%	58,1%	10,2%
Aval electrónico (aval telemático)	0,5%	3,2%	53,2%	7,1%
Perfil do contratante electrónico	40,9%	19,3%	45,6%	16,5%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.)	28,8%	31,2%	47,8%	17,7%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	5,8%	9,6%	48,7%	8,2%
Plataforma SMS	9,7%	4,6%	25,2%	0,9%

Base: todos os concellos

En canto á análise por estratos de poboación, os concellos con máis de 50.000 habitantes son os que máis necesidades de mellora manifestan nas aplicacións, acadando o 100% nas aplicacións como Licitación electrónica, Aval electrónico (aval telemático) e Unha canle electrónica adicional diferente de Internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán, aínda que no resto das aplicacións a porcentaxe de mellora supera, en practicamente todos os casos, o 50%.

Non obstante, en todos os demais estratos, ao redor da metade dos concellos manifesta a necesidade de mellora na maioría das aplicacións.

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

Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Licitación electrónica	53,7%	57,1%	61,6%	63,9%	49,8%	100,0%	58,1%
Aval electrónico (aval telemático)	49,9%	50,1%	58,9%	57,9%	42,1%	100,0%	53,2%
Rexistro de contratistas electrónico	42,4%	51,5%	61,9%	50,2%	49,8%	78,6%	50,8%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	45,4%	50,1%	53,5%	46,4%	34,5%	78,6%	48,7%
Transparencia da información da entidade	48,3%	46,4%	56,2%	45,3%	26,9%	50,0%	47,8%
Transparencia da información dos representantes e cargos	43,2%	48,9%	53,8%	41,5%	19,3%	50,0%	45,8%
Perfil do contratante electrónico	46,0%	40,7%	50,4%	50,2%	34,5%	71,4%	45,6%
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	37,4%	49,1%	47,4%	35,5%	49,8%	100,0%	44,8%
Integración na rede de oficinas o6o	43,1%	39,3%	50,4%	50,2%	26,9%	64,3%	43,7%
Facturación electrónica	36,5%	35,2%	58,9%	45,3%	26,9%	64,3%	41,3%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	34,3%	37,9%	55,8%	27,8%	49,8%	78,6%	40,5%

Base: todos os concellos

No caso da previsión de actuacións e melloras nos concellos no próximo ano, obsérvase que as entidades locais de máis de 50.000 habitantes son os que prevén unha maior inversión na mellora das aplicacións, sendo os concellos de 20.001 e 50.000 habitantes os que acadan a menor porcentaxe global de actuacións.

Táboa 18 Teñen previsto realizar actuacións e melloras nos concellos.

Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Transparencia da información da entidade	20,7%	10,8%	25,4%	17,5%	15,2%	14,3%	17,7%
Perfil do contratante electrónico	14,5%	13,4%	25,1%	18,6%	7,6%	28,6%	16,5%
Transparencia da información dos representantes e cargos	15,6%	8,1%	20,3%	12,6%	7,6%	14,3%	13,4%
Licitación electrónica	8,3%	9,4%	11,6%	9,8%	7,6%	42,9%	10,2%
Rexistro de contratistas electrónico	8,3%	10,8%	12,3%	4,9%	7,6%	28,6%	9,9%
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	5,1%	8,0%	11,9%	17,5%	7,6%	14,3%	8,9%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	5,9%	9,4%	11,6%	4,9%	0,0%	28,6%	8,2%
Facturación electrónica	7,2%	9,6%	8,9%	3,8%	7,6%	14,3%	8,1%
Aval electrónico (aval telemático)	6,4%	9,4%	8,9%	0,0%	7,6%	0,0%	7,1%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	3,8%	6,7%	15,0%	4,9%	7,6%	0,0%	7,0%
Integración na rede de oficinas o6o	3,2%	6,6%	6,2%	0,0%	0,0%	14,3%	4,6%

Base: todos os concellos

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

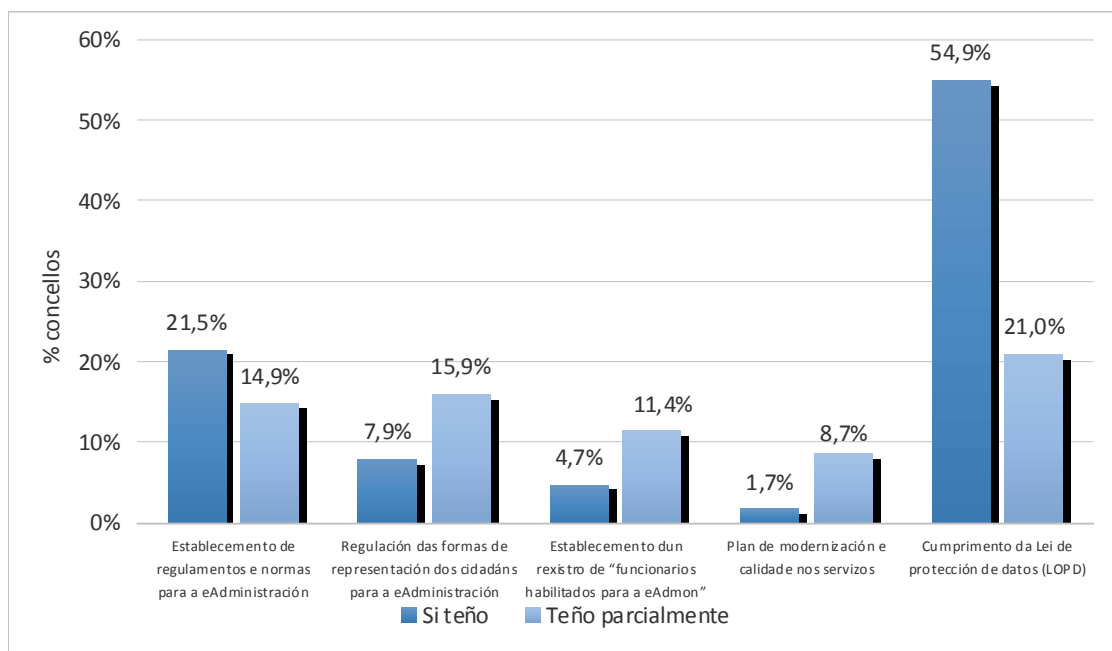
Nun primeiro momento analízase cal é o grao de implantación e uso das anteriores actuacións nos concellos de Galicia.

A aplicación destinada á organización e xestión do cambio máis popular entre os concellos galegos é o Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD), presente en máis da metade dos mesmos (54,9%), seguida polo Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración, nun 21,5%.

É destacable que neste caso a meirande parte dos concellos contan coas aplicacións instaladas de maneira parcial, máis que total, destacando neste caso a Racionalización e simplificación de procedementos, presente parcialmente nun 24,2%, seguido da aplicación destinada o Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización, presente nun 22,4%.

As aplicacións menos implantadas nos concellos galegos corresponden ao Plan de modernización e calidade nos servizos, levado a cabo polo 1,7% dos concellos, e a Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores, presente nun 4,5% de concellos galegos.

Figura 50 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en

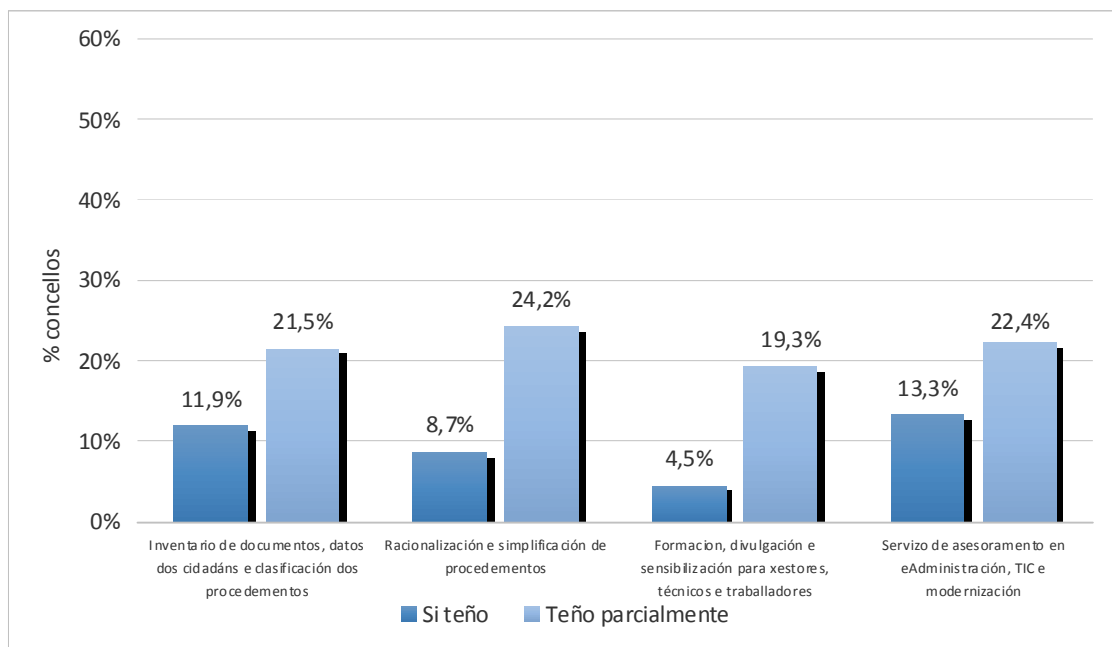


Organización e Xestión do cambio

Base: todos os concellos

Figura 51 Concellos que teñen total ou parcialmente actuacións en

Organización e Xestión do cambio



Base: todos os concellos

Practicamente a metade de concellos galegos manifestan a necesidade de realizar algún tipo de actuación nalgunha das súas aplicacións destinadas a Organización e xestión do cambio.

O Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización é a actuación que reclaman en maior medida, concretamente o 64,4% dos concellos, seguido da Racionalización e simplificación de procedementos, manifestando esta necesidade un 59,5% dos concellos galegos.

Á hora de facer unha análise sobre as previsións dos concellos en canto ás melloras ou adquisicións dalgunha destas aplicacións, sitúase en primeiro lugar o Plan de modernización e calidade nos servizos, cun 25%, e seguida polo Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD) por un 22,2%.

Pola outra banda, as aplicacións cunha menor previsión de mellora son a Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores, cun 6,7% seguida do Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos, cun 7,5%.

Táboa 19 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á

Organización e Xestión do cambio

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación e orzamento
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	21,5%	14,9%	45,0%	13,6%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	7,9%	15,9%	47,1%	10,9%
Establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados para a eAdmon”	4,7%	11,4%	47,8%	10,4%
Plan de modernización e calidade nos servizos	1,7%	8,7%	41,5%	25,0%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	54,9%	21,0%	45,0%	22,2%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	11,9%	21,5%	42,0%	7,5%
Racionalización e simplificación de procedementos	8,7%	24,2%	59,5%	12,2%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	4,5%	19,3%	50,4%	6,7%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	13,3%	22,4%	64,4%	12,5%

Base: todos os concellos

En xeral, o “Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)” é a actuación máis implantada nos distintos estratos. É destacable que a totalidade de concellos galegos de máis de 50.000 habitantes contan cunha aplicación destinada ao Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD), aínda que pola contra, no mesmo segmento poboacional obsérvase que ningún dos grandes concellos conta cun Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos, regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración, establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados

para a eAdmon" e Formacion, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores/as.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	59,1%	62,6%	42,7%	47,0%	19,3%	100,0%	54,9%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	16,3%	24,2%	24,6%	20,8%	22,9%	35,7%	21,5%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	11,6%	15,1%	18,9%	9,2%	0,0%	14,3%	13,3%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	10,5%	14,8%	10,8%	13,7%	7,6%	0,0%	11,9%
Racionalización e simplificación de procedementos	10,3%	5,5%	16,2%	0,0%	7,6%	14,3%	8,7%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	4,4%	10,6%	10,8%	3,8%	15,2%	0,0%	7,9%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"	4,6%	2,6%	8,1%	0,0%	19,3%	0,0%	4,7%
Formacion, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	4,0%	2,8%	8,4%	3,8%	7,6%	0,0%	4,5%

Base: todos os concellos

Os datos sobre a necesidade de mellora nas aplicacións segundo o tamaño do concello, amosa como unha vez máis os concellos de maior tamaño tenden á maior necesidade de melloras das súas aplicacións, acadando o 100% no caso das aplicacións de Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización, Racionalización e simplificación de procedementos e Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	63,6%	60,8%	67,3%	62,8%	69,0%	100,0%	64,4%
Racionalización e simplificación de procedementos	58,0%	61,2%	53,8%	62,8%	53,8%	100,0%	59,5%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	50,3%	44,4%	49,6%	62,3%	53,8%	78,6%	50,4%
Presenza da figura de "funcionario/s habilitado/s con función de asesoramento	48,2%	47,9%	45,4%	49,2%	42,1%	64,3%	47,8%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	43,0%	49,3%	48,1%	49,2%	26,9%	100,0%	47,1%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	42,2%	49,3%	45,4%	41,5%	26,9%	78,6%	45,0%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	39,1%	45,9%	53,1%	39,3%	42,1%	85,7%	45,0%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	37,6%	38,9%	43,8%	57,4%	34,5%	78,6%	42,0%

Base: todos os concellos

En canto a previsión de melloras para o próximo ano, son os municipios cunha maior poboación os que contan novamente con máis orzamento para a súa inversión na área TIC; pola outra banda atopamos aos de menos de 2.000 habitantes, que acadan as porcentaxes máis baixas.

O 64,3% dos concellos de máis de 50.000 habitantes contan con invertir en melloras para a aplicación de Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD), converténdose así na aplicación con maior porcentaxe de mellora, mentres que na outra banda atopamos dentro dos concellos de entre 20.001 e 50.000 habitantes que ningún deles prevé invertir na aplicación de Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Plan de modernización e calidade nos servizos	23,2%	26,8%	31,2%	14,2%	19,3%	35,7%	25,0%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	15,6%	19,2%	31,1%	26,7%	22,9%	64,3%	22,2%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	6,4%	14,9%	17,3%	17,5%	15,2%	50,0%	13,6%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	8,3%	10,8%	25,4%	4,9%	7,6%	35,7%	12,5%
Racionalización e simplificación de procedementos	7,8%	12,3%	17,3%	13,7%	7,6%	35,7%	12,2%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	7,8%	9,3%	11,6%	17,5%	7,6%	50,0%	10,9%
Presenza da figura de "funcionario/s habilitado/s con función de asesoramento"	8,3%	13,2%	8,9%	3,8%	15,2%	35,7%	10,4%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	3,2%	5,4%	13,8%	13,7%	0,0%	35,7%	7,5%

Base: todos os concellos

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

Os resultados principais represéntanse na táboa seguinte, na que se observa que a aplicación prioritaria é a "Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)", cun 46,1% do total de concellos.

Os elementos valorados como menos prioritarios son: Aval electrónico, Integración na rede oficinas o6o e Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 hab.	2.001-5.000 hab.	5.001-10.000 hab.	10.001-20.000 hab.	20.001-50.000 hab.	Máis de 50.000 hab.	
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	49,9%	41,3%	39,2%	60,1%	50,2%	42,9%	46,1%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	25,9%	31,9%	54,6%	33,8%	22,9%	85,7%	35,1%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	28,5%	22,2%	28,4%	41,5%	46,2%	21,4%	28,5%
Portal web da entidade	28,7%	16,5%	23,5%	0,0%	19,3%	0,0%	19,8%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	18,6%	20,6%	13,8%	18,6%	19,3%	14,3%	18,3%
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	17,2%	14,6%	21,6%	20,8%	7,6%	0,0%	16,7%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	8,9%	17,5%	24,6%	22,4%	19,3%	0,0%	16,2%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	11,6%	16,0%	16,5%	0,0%	0,0%	0,0%	11,9%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	19,2%	9,6%	11,6%	3,8%	0,0%	0,0%	11,8%
Plan de modernización e calidade nos servizos	14,9%	6,8%	8,1%	3,8%	19,3%	0,0%	9,8%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	6,2%	13,1%	6,2%	8,8%	0,0%	14,3%	8,5%
Racionalización e simplificación de procedementos	8,3%	5,2%	5,4%	11,5%	7,6%	14,3%	7,2%
Transparencia da información da entidade	5,1%	5,3%	10,8%	9,8%	11,7%	0,0%	6,9%
Integración na rede de comunicacións das AAPP (SARA, etc)	4,6%	9,0%	2,7%	3,8%	0,0%	14,3%	5,5%
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán	8,0%	3,8%	2,7%	4,9%	7,6%	14,3%	5,5%
Licitación electrónica	1,3%	9,5%	2,7%	3,8%	15,2%	14,3%	5,4%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	5,1%	6,8%	2,7%	4,9%	0,0%	0,0%	4,8%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	1,9%	9,7%	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	4,6%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	0,0%	5,5%	8,1%	3,8%	7,6%	0,0%	4,0%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"	1,3%	3,8%	0,0%	13,7%	0,0%	0,0%	3,1%
Facturación electrónica	4,0%	1,2%	0,0%	8,8%	0,0%	14,3%	2,9%
Transparencia da información dos representantes e cargos (actividades, intereses)	4,6%	2,6%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Perfil do contratante electrónico	4,6%	0,0%	0,0%	4,9%	11,7%	0,0%	2,6%
Plataforma SMS	4,9%	1,4%	0,0%	0,0%	11,7%	0,0%	2,6%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións	3,2%	1,5%	0,0%	0,0%	7,6%	0,0%	1,9%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	0,0%	2,9%	2,7%	0,0%	0,0%	21,4%	1,9%
Rexistro de contratistas electrónico	0,0%	1,4%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Máis canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias	1,3%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Integración na rede de oficinas o6o	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Aval electrónico (aval telemático)	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,7%

Base: todos os concellos

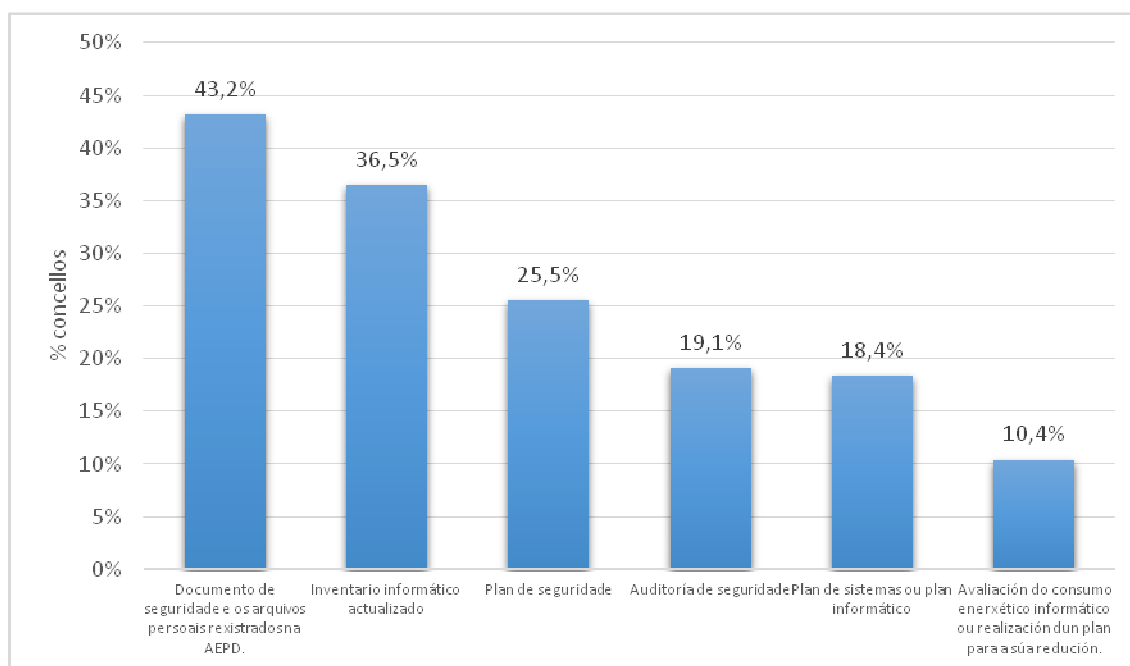
4.2. Actividades informáticas

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

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

A actividade informática máis común dentro dos concellos galegos é Documento de seguridade e arquivos persoais rexistrados AEPD, que conta con presenza nun 43,2% de concellos, pola outra banda, sitúase a avaliación do consumo enerxético informático nos últimos 12 meses ou a realización dun plan para a súa redución cun 10,4%.

Figura 52 Actividades informáticas realizadas polos concellos



Base: todos os concellos

Segundo o estrato de poboación, a totalidade de concellos de máis de 50.000 habitantes contan con Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD e Inventario informático actualizado.

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

	Estratos de poboación						TOTAL
	Menos de 2.000 habitantes	2.001-5.000 habitantes	5.001-10.000 habitantes	10.001-20.000 habitantes	20.001-50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	32,4%	50,5%	45,4%	37,7%	46,2%	100,0%	43,2%
Inventario informático actualizado	19,0%	37,0%	40,8%	48,6%	80,7%	100,0%	36,5%
Plan de seguridade	11,7%	28,8%	33,1%	27,3%	54,3%	50,0%	25,5%
Auditoría de seguridade	8,0%	15,1%	30,4%	37,2%	31,0%	35,7%	19,1%
Plan de sistemas ou plan informático	5,3%	16,3%	22,4%	37,1%	50,2%	50,0%	18,4%
Avaliación do consumo enerxético informático ou realización dun plan para a súa redución.	3,0%	8,0%	24,3%	14,7%	19,3%	0,0%	10,4%

Base: todos os concellos

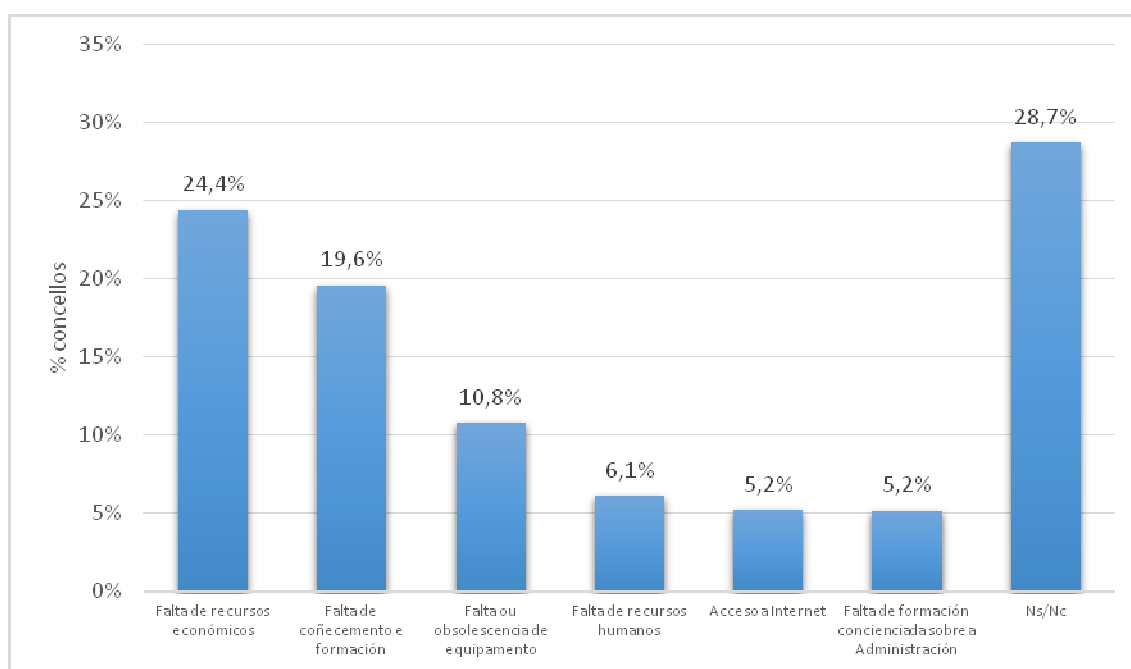
4.3. Barreiras á Administración electrónica

A continuación analízanse os problemas que perciben os concellos á hora de mellorar a administración electrónica. Entre estes, destácanse:

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

O 24,4% dos concellos perciben como unha barreira a falta de recursos económicos que dispón a entidade, seguida pola falta de coñecemento e formación cun 19,6%.

Figura 53 Percepción das barreiras á Administración electrónica



Base: todos os concellos

Segundo os estratos de poboación obsérvase como os concellos cun menor número de habitantes contan cunhas porcentaxes altas na falta de formación. Respecto aos grandes concellos, estes caracterízanse principalmente polas problemáticas derivadas da falta de recursos tanto económicos (35,7%) como humanos (28,6%).

Táboa 25 Percepción das barreiras á Administración electrónica. Táboa por estratos de poboación

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
Falta de recursos económicos	19,3%	27,7%	30,5%	21,8%	15,2%	35,7%	24,4%
Falta de coñecemento e formación	27,7%	20,3%	13,8%	0,0%	26,9%	14,3%	19,6%
Falta ou obsolescencia de equipamento	7,2%	11,2%	13,8%	22,4%	0,0%	0,0%	10,8%
Falta de recursos humanos	10,9%	4,1%	3,5%	0,0%	0,0%	28,6%	6,1%
Acceso a Internet	5,3%	5,2%	2,7%	12,6%	0,0%	0,0%	5,2%
Falta de formación concienciada sobre a Administración	1,9%	2,7%	8,4%	12,6%	7,6%	21,4%	5,2%
Ns/Nc	27,6%	28,9%	27,3%	30,6%	50,2%	0,0%	28,7%

Base: todos os concellos

5. ANÁLISE DAFO

Neste quinto capítulo realízase unha **análise DAFO**, co obxectivo de identificar as Debilidades, Ameazas, Fortalezas e Oportunidades detectadas segundo a enquisa sobre a administración electrónica nos concellos de Galicia para o ano 2015.

FORTALEZAS

- Practicamente a totalidade dos concellos de Galicia contan con páxina web a disposición da cidadanía.
- A sede electrónica na entidade xa é unha realidade en máis da metade dos concellos galegos e experimentou un incremento de máis de 20 puntos porcentuais nos dous últimos anos.
- Catro de cada cinco concellos permiten facer algunha tramitación telemática dos seus procedementos.
- Aumento da porcentaxe de concellos galegos no uso das redes sociais para fomentar a comunicación cos cidadáns.
- Catro de cada cinco concellos galegos contan con puntos de acceso público á Sociedade da Información (bibliotecas, aulas informáticas,..).
- Practicamente a totalidade de concellos conta con algún método de identificación ou autenticación do persoal (DNI electrónico, certificación dixital,...).

DEBILIDADES

- Importante desaxuste entre os concellos segundo o seu tamaño poboacional, o que está a producir un retraso notable nos estratos poboacionais máis pequenos.
- Necesidade de optimización das súas aplicacións
- Baixa porcentaxe de concellos que realizan algún tipo de actividade informática.
- Principais barreiras dos concellos: escaseza de recursos, tanto económicos, como humanos, así como de equipamentos.
- Falta de formación tanto no persoal como na cidadanía, agravándose esta situación segundo o tamaño do concello é menor.

OPORTUNIDADES

- Existencia de liñas de acción enmarcadas na Axenda Dixital de Galicia 2020, e en concreto no Plan de Administración e Goberno dixitais con horizonte 2020. O citado Plan consolidará as medidas emprendidas dende o 2010 para que, facendo un uso innovador da tecnoloxía, a Administración galega sexa capaz de reforzar e potenciar o modelo de funcionamento e prestación de servizos públicos. Para iso, articulará as actuacións en tres ámbitos orientados a:
 1. Mellorar a proximidade, eficiencia e a axilidade na prestación de servizos públicos afondando na madurez do uso dos medios electrónicos
 2. Responder aos requirimentos da sociedade de xeito máis eficaz mediante sistemas de información global que permitan a prestación de servizos personalizados
- Demanda por parte da cidadanía de servizos áxiles en relación á simplificación de trámites, aos prazos de resposta e ao aforro de custos.
- Uso das redes sociais, para mellorar a comunicación coa cidadanía.
- Máis colaboración entre administracións, no uso de infraestruturas de uso común, nas aplicacións e nos datos.
- Cooperación interadministrativa para a prestación de servizos de Administración electrónica. Actualmente, a Xunta de Galicia e a Administración Xeral do Estado teñen servizos dispoñibles para as Entidades Locais, que poden dar resposta ás actuacións que se formulan como prioritarias segundo os resultados desta enquisa.
- A nivel normativa, a Lei 27/2013, de 27 de decembro, de racionalización e sostibilidade da Administración Local outorga un papel relevante ás Deputacións Provinciais na prestación de servizos de administración electrónica e contratación centralizada no caso dos concellos de menos de 20.000 habitantes.

Ademais, as novidades normativas que se introducirán coa próxima entrada en vigor da Lei 39/2015 de 1 de outubro, do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas e da lei 40/2015 de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, impulsarán as relacións electrónicas entre as propias Administracións Públicas e coa cidadanía.

AMEAZAS

- Temor ao cambio, moitas veces producido pola falta de formación sobre os beneficios que pode reportar.
- A situación económica xeral, coa conseguinte falta de recursos pode influír no desenvolvemento de accións no ámbito do fomento da eAdministración.
- A falta de formación dos usuarios, tanto nas propias ferramentas como nos temores á execución e validez dos trámites telemáticos. Neste senso, actualmente a EGAP, la Fegamp e as Diputacións están ofrecendo formación a Entidades Locais no ámbito de administración electrónica e recabando demandas ao respecto.



6. CONCLUSIÓNS PRINCIPAIS

I. Servizos electrónicos

Sitio web da entidade

Practicamente a totalidade de concellos contan cunha páxina web oficial (95,7%). Nos concellos de máis de 5.000 habitantes este porcentaxe acada a súa máxima (100%).

O 47,4% dos concellos dispoñen dalgún estándar de accesibilidade, xa sexan as Pautas de Accesibilidade ao Contido na Web (WCAG 2.0), ou Iniciativa de Accesibilidade Web (WAI) ou World Wide Web Consortium (W3C).

O sistema de control empregado máis utilizado polos concellos galegos é a certificación dixital, cun 22%, seguido polo nome en e clave, ou cun código PIN, nun 11,2% dos concellos.

Sede electrónica da entidade

O 52,9% dos concellos galegos con sitio web, contan cunha sede electrónica. Destacan entre eles, os concellos de máis de 50.000 habitantes, acadando un 85,7%. Cabe salientar o incremento de máis de 20 puntos porcentuais na implementación da sede electrónica nos dous últimos anos.

Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

Catro de cada cinco concellos permiten facer algunha tramitación telemática dos procedementos, 3,2 puntos porcentuais máis que na edición anterior. O 5,3% cada os niveis máis altos de interacción electrónica, niveis de 4 e 5.

O “Rexistro de documentos”, as “Queixas e suxestións telemáticas” e a “Solicitude e obtención de certificados”, son os procedementos e trámites proporcionados a través da Rede dentro dos niveis máis avanzados de interacción (niveis 3, 4 e 5), que están implantados en máis concellos.

O 26,9% dos concellos galegos contan cun catálogo de procedementos, e destes, o 80,2% dispón dun catálogo accesible a través da rede.

No último ano, o 8% dos concellos suprimiu a obriga de aportar algúns documentos (DNI, certificacións de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.); e o 20,6% dos concellos substituíronos por declaracións responsables algúns documentos a aportar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.).

Máis da metade dos concellos (50,5%) mantiveron un intercambio de datos con outras AAPP, mediante a recepción de documentos con certificados electrónicos.

A porcentaxe de concellos que enviaron documentos con certificados electrónicos (34,3%) é inferior aos que os recibiron (50,5%).

En canto ao acceso dos concellos aos sistemas de información doutras AAPP para realizar algunha consulta, observamos que o 77,6% dos mesmos realizaron nalgún momento esta acción, e un 42,1% conta con procedementos integrados electronicamente cos sistemas informáticos doutras Administracións Públicas.

Comunicacións e participacións da cidadanía

O correo electrónico e o fax son as dúas canles de comunicación máis populares dentro dos concellos, cun 98,5% e un 97,1% respectivamente. É destacable tamén a presenza en redes sociais de máis da metade de concellos galegos (50,1%), que aumentou 7,2 puntos nos dous últimos anos.

A rede social máis común nos concellos galegos é Facebook, presente en practicamente a metade dos mesmos (49,7%), seguida de Twitter (22,7%).

A acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de comentar noticias publicadas polo concello na súa web, presente nun 14,6% de concellos

O 29,5% dos concellos galegos teñen dispoñible un portal ou espazo de transparencia dentro da súa entidade. O total de concellos que indicaron que non contaban con portal de transparencia, sinalaron que estarían interesados en dispoñer dun portal ou espazo con estas características.

Punto de acceso público á Sociedade da Información

O 81,8% dos concellos contan con puntos de acceso cidadá á Sociedade da Información a través de bibliotecas públicas, seguido por un 66,9% de concellos que ademais contan con puntos de acceso a través de aulas de informática.

II. Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

Equipamento informático e de comunicacións

A porcentaxe de concellos que contan con ordenadores portátiles mantense practicamente igual que o ano 2013, cun 74,0%.

Os concellos que contan con servidores propios, experimentou un crecemento considerable respecto ao ano anterior, acadando un 90,4%, cun aumento de 4,1 puntos porcentuais nos dous últimos anos.

O 60,8% dos concellos galegos contan con redes sen fíos, ben mediante wifi, ben mediante wimax para o uso de Internet por parte da cidadanía.

Aplicacións, programas e plataformas informáticas

Ao longo do ano 2015 o “Padrón de habitantes” e a “Contabilidade”, cun 99,6% e 98,3% respectivamente, convertéronse nas aplicacións máis habituais nos concellos galegos.

A totalidade de concellos contan con algunha aplicación de xestión interna, aínda que son os concellos de máis de 50.000 habitantes os que contan cunha maior porcentaxe de dispoñibilidade.

A porcentaxe media de concellos que necesitan mellorar, cambiar ou adquirir/usar as aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles, sitúase no 36%.

En canto ao emprego de software libre nos programas e plataformas informáticas, destacan o “Rexistro da entidade” e a “Xestión de Expedientes”, como as aplicacións que contan cunha maior porcentaxe, sendo estas dun 11,9% e un 7,5% respectivamente.

Identificación e certificados dixitais

O 94,3% dos concellos galegos contan con algún método de identificación ou autenticación do persoal no sistema informático da entidade.

Aínda que os nomes de usuario e contrasinal no ordenador do usuario segue sendo o método máis empregado polos concellos, o DNI electrónico, certificado dixital aumentou 4,8 puntos nos dous últimos anos.

Redución de concellos galegos que non utilizan ningún método de identificación, pasando dun 8,3% no 2013, a un 5,7% no 2015.

III Actuacións e melloras

A aplicación interna de xestión máis común nos concellos galegos é a Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade, presente no 31,4% dos concellos de forma total, e no 31,6% dos concellos de maneira parcial.

A metade dos concellos galegos afirman ter unha necesidade de actuacións ou prevé unha nova adquisición, na maioría das aplicacións internas analizadas.

Dentro das aplicacións cunha maior necesidade de actuación sinálase a Emisión de documentos administrativos electrónicos -cun 58%- , a Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica -cun 56,7%- e a Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice), cun 55,8%.

En xeral, a “Emisión de documentos administrativos electrónicos”, “Automatización de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, “Xestión de expedientes/tramitación

electrónica”, “Facilitar datos da cidadanía en formato electrónico a outras AAPP” e a “Dixitalización, arquivo electrónico” son as aplicacións informáticas máis demandadas nos distintos estratos á hora de optimizar a xestión interna dos concellos

A facturación electrónica e o perfil do contratante son as aplicacións máis comúns de eAdministración dentro dos concellos galegos, cun 40,9%.

A aplicación destinada a organización e xestión do cambio máis popular entre os concellos galegos é o Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD), presente en máis da metade dos mesmos (54,9%).

Practicamente a metade de concellos galegos manifestan a necesidade de realizar algún tipo de actuación nalgunha das súas aplicacións destinadas a Organización e xestión do cambio.

A “Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice)”, é sinalada polos concellos como actividade prioritaria, seguida da Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia.

Actividades informáticas

A actividade informática máis común dentro dos concellos galegos é Documento de seguridade e arquivos persoais rexistrados AEPD, que conta con presenza nun 43,2% de concellos.

Barreiras á Administración electrónica

A falta de recursos económicos, cun 24,4% seguida da falta de formación cun 19,6%, son as dous principais barreiras coas que se atopan os concellos de Galicia á hora de optimizar a Administración electrónica.



7. METODOLOXÍA

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

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

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

7.1. Ficha técnica

- Universo: Todos os concellos galegos. Segundo datos do Instituto Galego de Estatística (IGE), o seu número ascende a 314.
- Tamaño da mostra: 220 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 $\pm 3,7\%$.
- Tipo de entrevista: Cuestionario electrónico (Internet).

7.2. Distribución da mostra de estudo

Especificábase 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 2015 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e porcentaxe.

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

Estratos de poboación							
	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	12	29	31	10	8	3	93
Lugo	25	30	7	4	0	1	67
Ourense	60	22	4	5	0	1	92
Pontevedra	5	18	14	16	7	2	62
TOTAL	102	99	56	35	15	7	314

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

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

Cómpre salientar que o 81,8% 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 29,6% e o 29,3% respectivamente.

A mostra obtida foi de 220 concellos, segundo a seguinte distribución por provincia e número de habitantes.

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

Valores absolutos.

Estratos de poboación

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	7	22	21	9	7	2	68
Lugo	13	22	4	2	0	1	42
Ourense	44	18	2	4	0	1	69
Pontevedra	4	12	9	10	4	2	41
TOTAL	68	74	36	25	11	6	220

Táboa 29 Distribución da mostra de concellos segundo provincia e número de habitantes. Porcentaxes.

Estratos de poboación

	Menos de 2.000 habitantes	2.001- 5.000 habitantes	5.001- 10.000 habitantes	10.001- 20.000 habitantes	20.001- 50.000 habitantes	Máis de 50.000 habitantes	TOTAL
A Coruña	3,2%	10,0%	9,5%	4,1%	3,2%	0,9%	30,9%
Lugo	5,9%	10,0%	1,8%	0,9%	0,0	0,5%	19,1%
Ourense	20,0%	8,2%	0,9%	1,8%	0,0	0,5%	31,4%
Pontevedra	1,8%	5,5%	4,1%	4,5%	1,8%	0,9%	18,6%
TOTAL	30,9%	33,6%	16,4%	11,4%	5,0%	2,7%	100%

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

Táboa 30 Coeficientes de ponderación da mostra

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

