



SI

A Administración electrónica nos Concellos de Galicia

Edición 2020

XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2020

Este documento distribúese baixo licencia Creative Commons 3.0 Spain Attribution/No Comercial. Compartir baixo a mesma licencia dispoñible en:

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

A Administración electrónica nos Concellos de Galicia

Ano 2020

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

Xunta de Galicia

Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia
(Amtega)

Santiago de Compostela

2020

ÍNDICE DE CONTIDOS

I.	Introdución.....	4
II.	Servizos Electrónicos	6
II.I.	Sitio web da entidade.....	6
II.II.	Sede electrónica da entidade	11
II.III.	Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	19
II.IV.	Comunicacións e participación da cidadanía.....	32
II.V.	Puntos de acceso público á Sociedade da Información	40
III.	Equipamentos, aplicacións e programas informáticos	45
III.I.	Equipamento informático e de comunicacións	45
III.II.	Aplicacións, programas e plataformas informáticas	51
III.III.	Identificación e certificados dixitais	58
IV.	Actuacións e Melloras	64
IV.I.	Actuacións, melloras e actuacións prioritarias.....	64
IV.II.	Aplicacións, programas e plataformas informáticas	78
IV.III.	Barreiras á Administración electrónica	80
V.	Conclusións.....	85
VI.	Metodoloxía.....	89
VI.I.	Ficha técnica.....	89
VI.II.	Distribución da mostra de estudo.....	90
	Índices de gráficas e táboas	93



I. 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 2019, comparándoos cos datos obtidos en edicións anteriores da mesma operación estatística, que se realiza cada dous anos.

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 218 concellos, subministrando a información necesaria para a elaboración deste informe. Trátase por tanto dun cuestionario autoadministrado.

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

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



II. SERVIZOS ELECTRÓNICOS

- ☑ O certificado dixital é o principal mecanismo de autenticación empregado polos concellos galegos para identificar aos seus visitantes. Un 48,3% dos concellos con páxina web utilizan este mecanismo de autenticación, que ten un crecemento de 13 puntos porcentuais respecto aos datos de 2017.
- ☑ O 96,1% dos Concellos contan cunha sede electrónica, o que supón un incremento de 16,8 puntos porcentuais en dous anos, acadando o 100% dos concellos con máis de 5.000 habitantes.
- ☑ O 67,8% dos concellos ten presenza nas redes sociais, aumentando 8,8 puntos porcentuais. Facebook é a rede máis utilizada.



II. Servizos Electrónicos

O primeiro capítulo, destinado á análise dos servizos electrónicos nos concellos de Galicia, divídese en cinco bloques temáticos. Nun primeiro lugar preséntanse os datos relativos á páxina web e ás súas características.

Nos seguintes bloques trátase respectivamente a información correspondente á sede electrónica, aos procedementos e trámites realizables a través de Internet, ás comunicacións e participacións da cidadanía e aos puntos de acceso á Sociedade da Información.

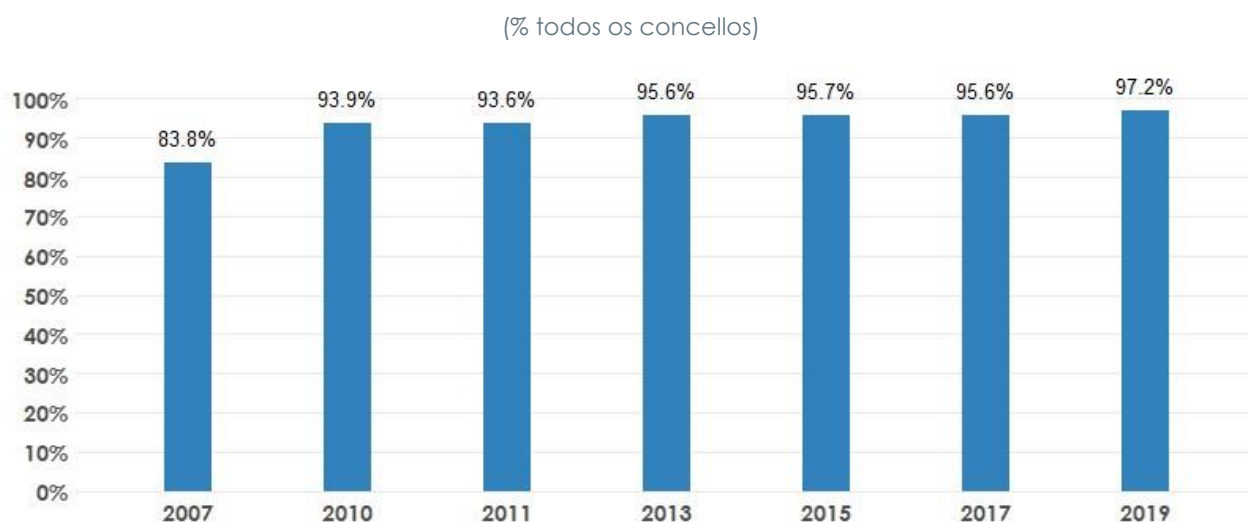
II.1. Sitio web da entidade

O papel que xogan as páxinas web nas institucións como canles de comunicación co cidadán é de suma importancia hoxe en día. Esa importancia require que as páxinas web, como canles de comunicación, acaden a maior relevancia posible nos concellos de Galicia.

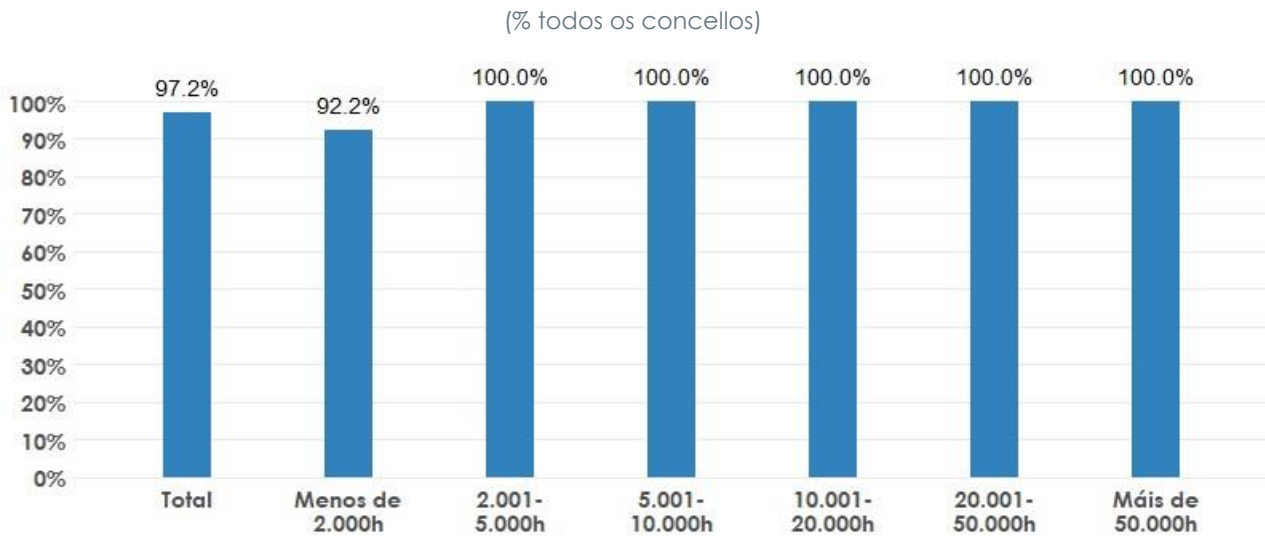
Neste primeiro apartado obsérvase que, practicamente todos os concellos de Galicia contan cunha páxina web oficial, 97,2%. Nos concellos de máis de 2.000 habitantes, esta porcentaxe acada o valor máximo (100%), mentres que nos concellos de menos de 2.000 habitantes é dun 92,2%.

A totalidade dos concellos que participaron nesta enquisa correspondentes ás provincias da Coruña, Lugo e Pontevedra dispoñen de páxina web e só na de Ourense existen concellos que declararon non contar con páxina web.

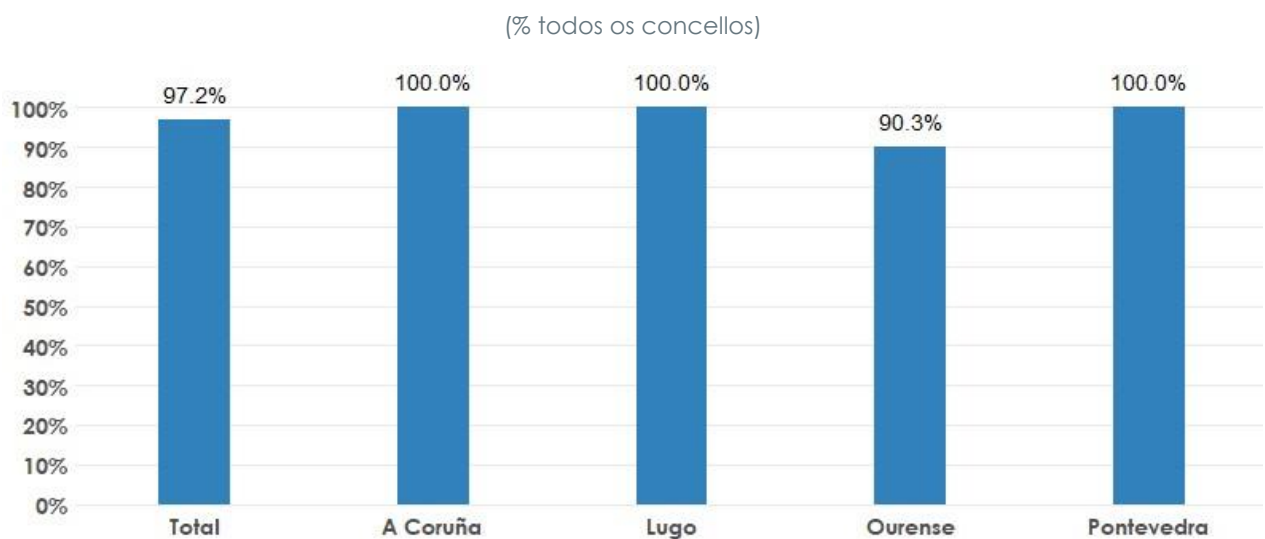
G.1. Concellos con sitio web principal / oficial. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

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

Fonte: OSIMGA

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

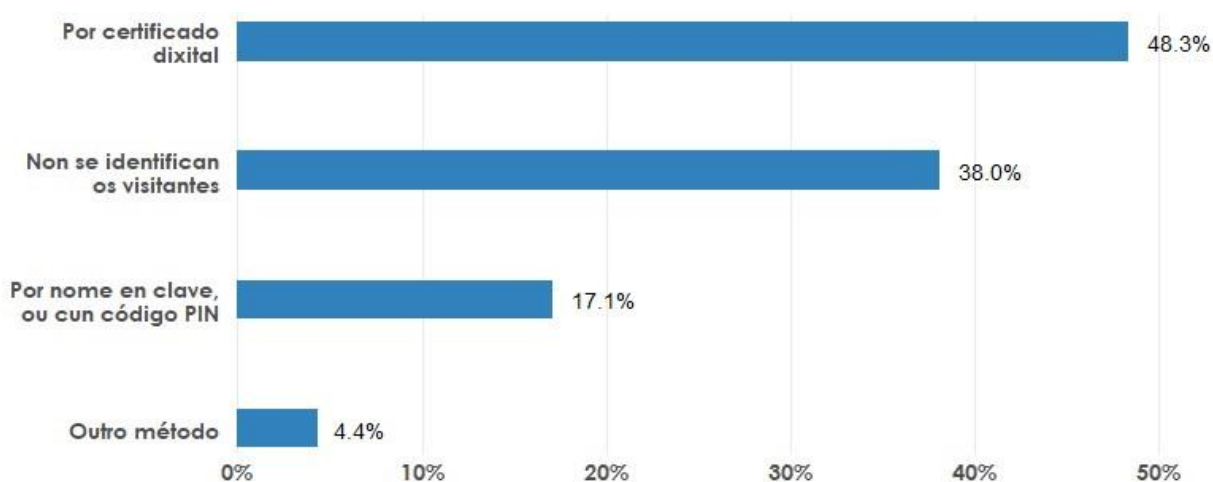
Fonte: OSIMGA

Neste apartado, ademais da dispoñibilidade de páxina web, examinouse tamén a accesibilidade e os sistemas de identificación de acceso dos visitantes.

O principal mecanismo de autenticación empregado polos concellos galegos para identificar aos seus visitantes foi o certificado dixital, cun 48,3%, que supón un crecemento de 13 puntos porcentuais respecto aos datos anteriores (35,3%). Redúcese notablemente a porcentaxe de concellos que non identifican aos seus visitantes electrónicos en 23,9 puntos porcentuais, pasando dun 61,9% a un 38% en dous anos.

G. 4. Mecanismos parara a autentificación dos visitantes na web na actualidade

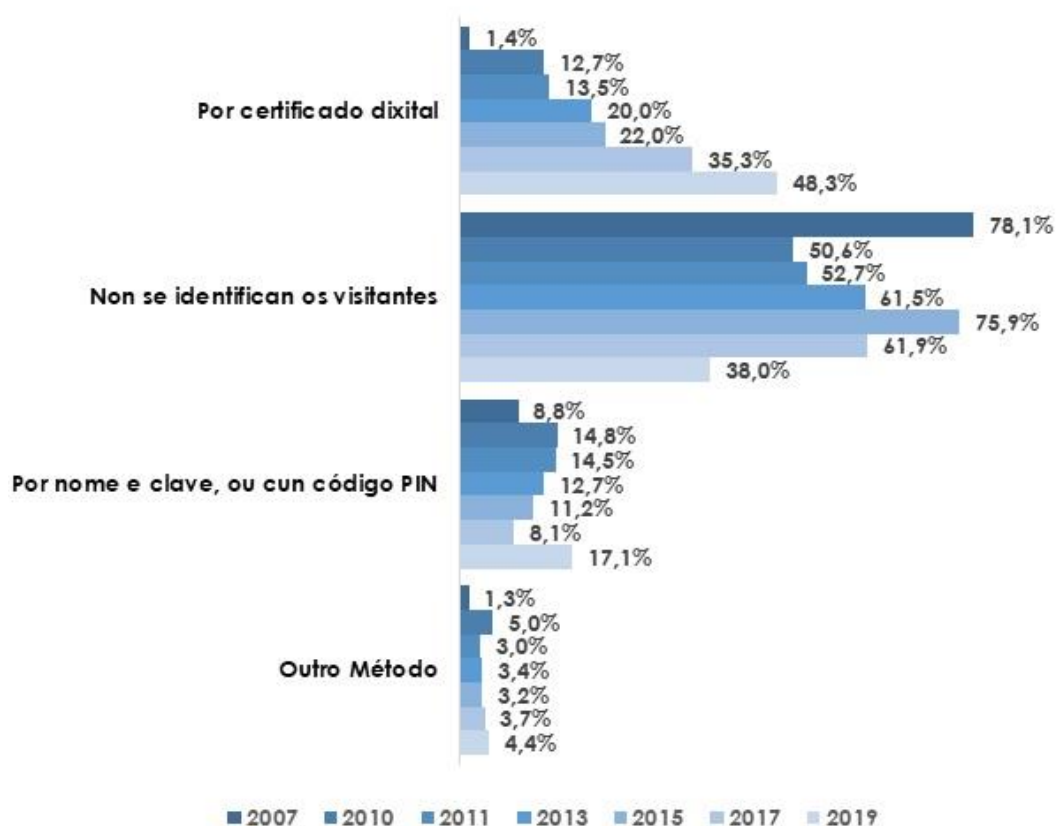
(% de concellos con sitio web principal / oficial)



Fonte: OSIMGA

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

(% concellos con sitio web principal/oficial)



Fonte: OSIMGA

Independentemente do tamaño de poboación do concello, a modalidade de control máis utilizada é o certificado dixital. Os que máis frecuentemente o usan son os concellos de máis de 50.000 habitantes (85,7%).

Nos concellos da provincia de Pontevedra é onde máis se identifican aos visitantes das páxinas web municipais, nesta provincia obsérvase un uso máis elevado do certificado dixital como ferramenta de identificación para as entidades locais (60,5%).

C.1. Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo o estrato de poboación

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Por certificado dixital	48,3%	38,0%	50,0%	51,3%	60,0%	50,0%	85,7%
Non se identifican os visitantes	38,0%	43,7%	37,0%	38,5%	30,0%	42,9%	0,0%
Por nome e clave, ou cun código PIN	17,1%	9,9%	14,8%	23,1%	20,0%	14,3%	71,4%
Outro método	4,4%	4,2%	3,7%	2,6%	5,0%	0,0%	28,6%

Fonte: OSIMGA

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

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Por certificado dixital	48,3%	42,6%	46,5%	48,2%	60,5%
Non se identifican os visitantes	38,0%	39,7%	46,5%	35,7%	28,9%
Por nome e clave, ou cun código PIN	17,1%	19,1%	16,3%	14,3%	18,4%
Outro método	4,4%	1,5%	2,3%	7,1%	7,9%

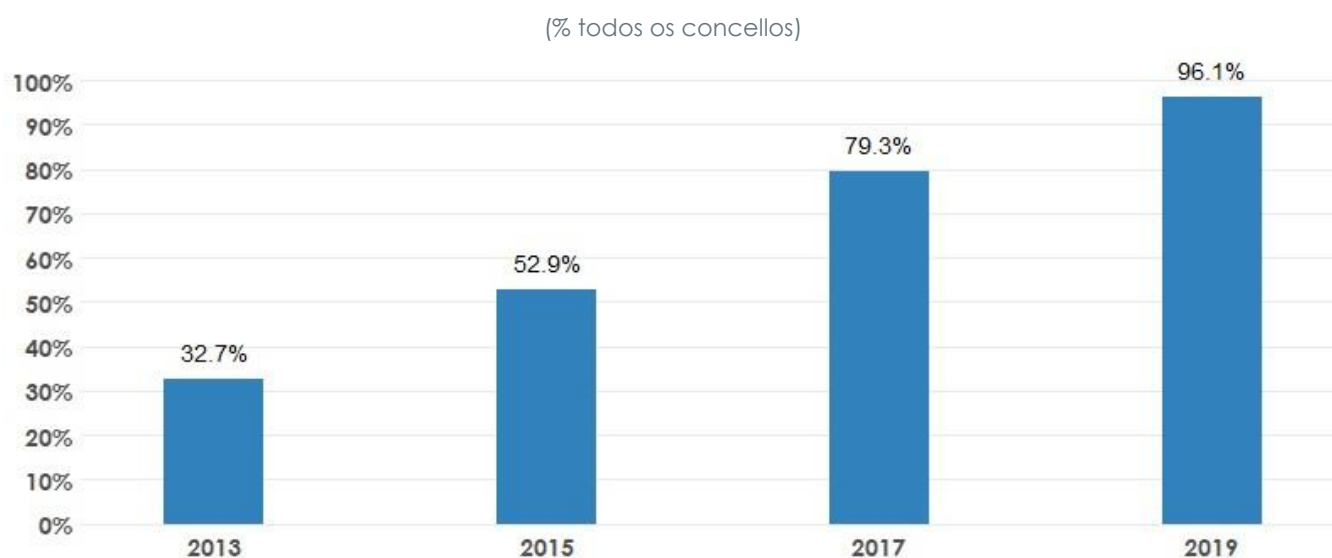
Fonte: OSIMGA

II.II. Sede electrónica da entidade

A sede electrónica é o enderezo electrónico dispoñible para a cidadanía cuxa titularidade, xestión e administración corresponde aos concellos. Esta sede permite o acceso, dun xeito inmediato e sinxelo, aos servizos telemáticos subministrados polo concello dende calquera dispositivo que dispoña dun acceso a Internet.

O 96,1% dos concellos galegos que dispoñen dun sitio web, contan con sede electrónica. Este dato supón un crecemento de 16,8 puntos porcentuais respecto á edición anterior.

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



Fonte: OSIMGA

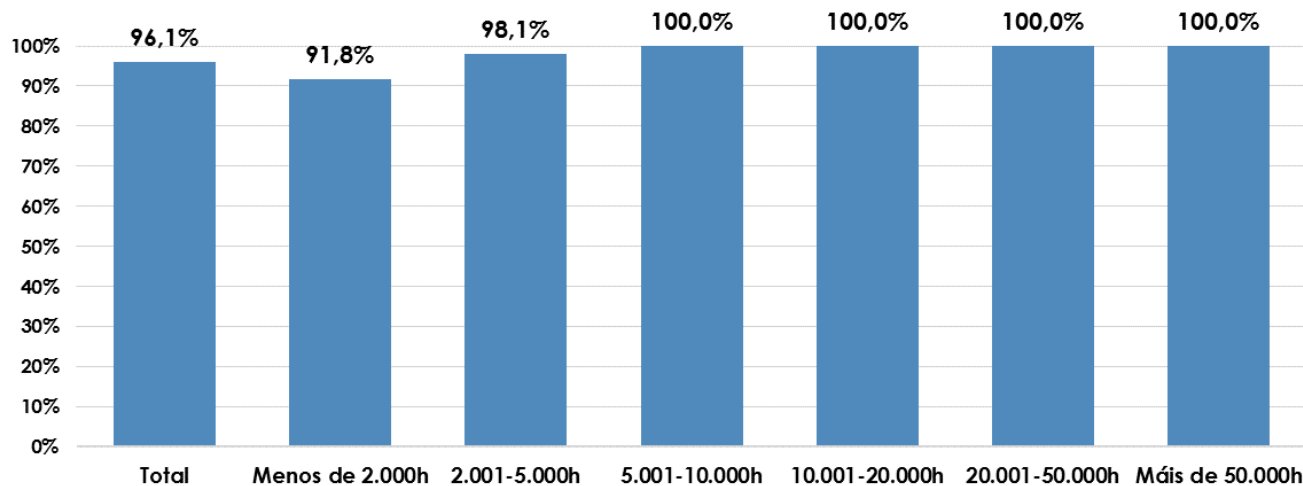
Ao igual que noutros indicadores, o tamaño de poboación do concello incide de xeito ascendente na existencia de sede electrónica municipal: a maior poboación máis dispoñibilidade de sede electrónica na web municipal.

Tendo en conta a provincia onde se atopan, hai máis concellos que dispoñen de sede electrónica en Pontevedra (o 100%). A provincia de Ourense é a que rexistra a menor porcentaxe de corporacións con sede electrónica, aínda que tamén se achega aos valores máximos (91,5%).

O 100% de concellos de máis de 5.000 habitantes indican que contan con sede electrónica propia.

G. 7. Concellos con sede electrónica

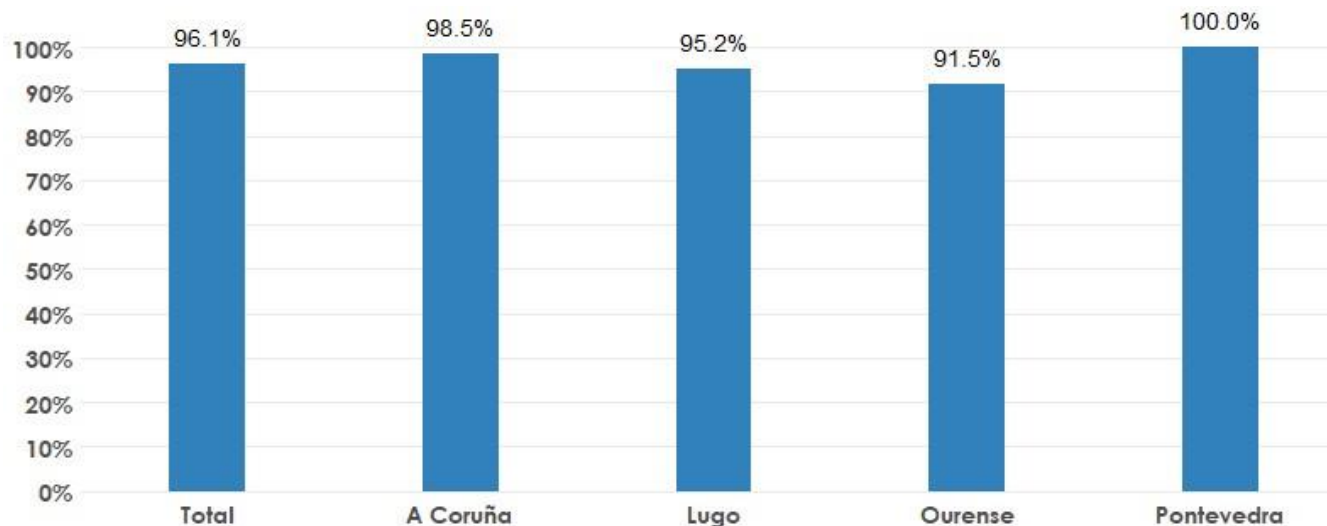
(% todos los concellos)



Fonte: OSIMGA

G. 8. Concellos con sede electrónica por provincia

(% todos los concellos)



Fonte: OSIMGA

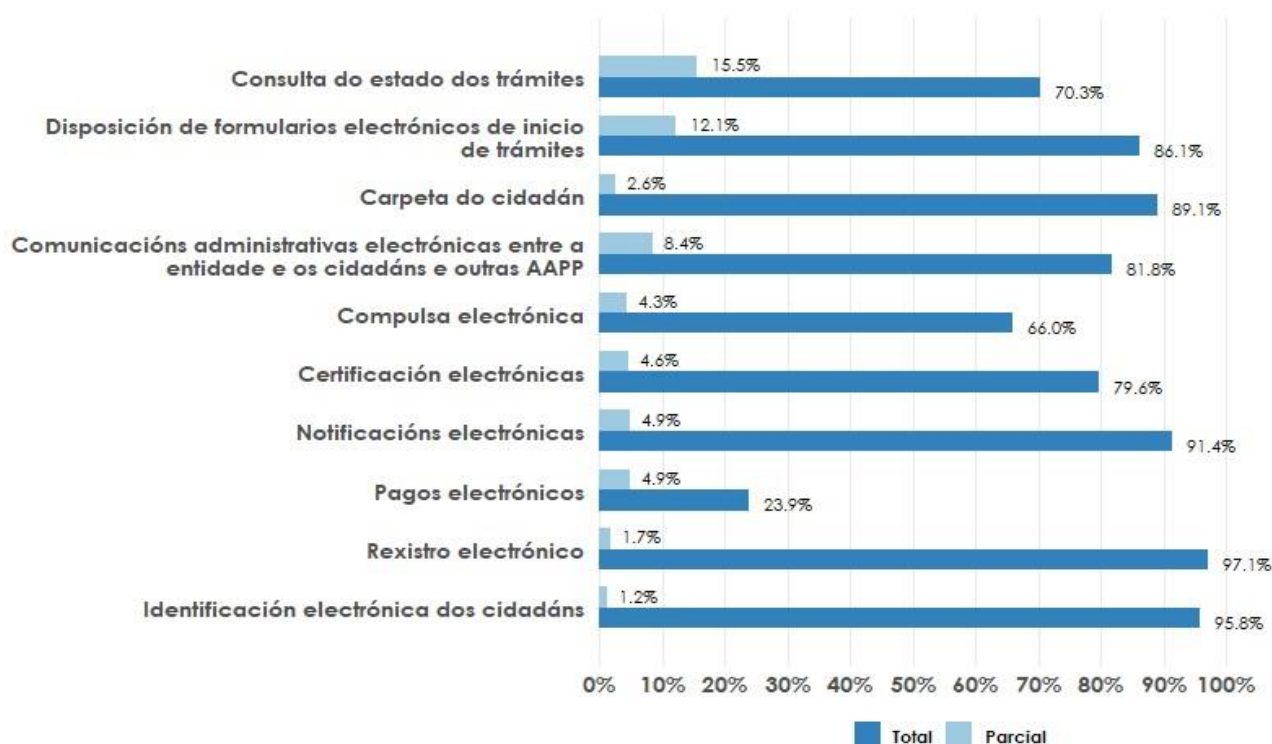
Os servizos estudados para coñecer en detalle as funcionalidades dispoñibles, de forma completa ou parcial, na sede electrónica son os seguintes:

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

O “Rexistro electrónico”, cun 97,1% de concellos que ofrecen o servizo, é o trámite con maior presenza nos concellos con sede electrónica. O procedemento que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o “Pago electrónico: tributos, multas, etc.”, cun 23,9% de implantación total e un 4,9% parcial.

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

(% concellos con sede electrónica)

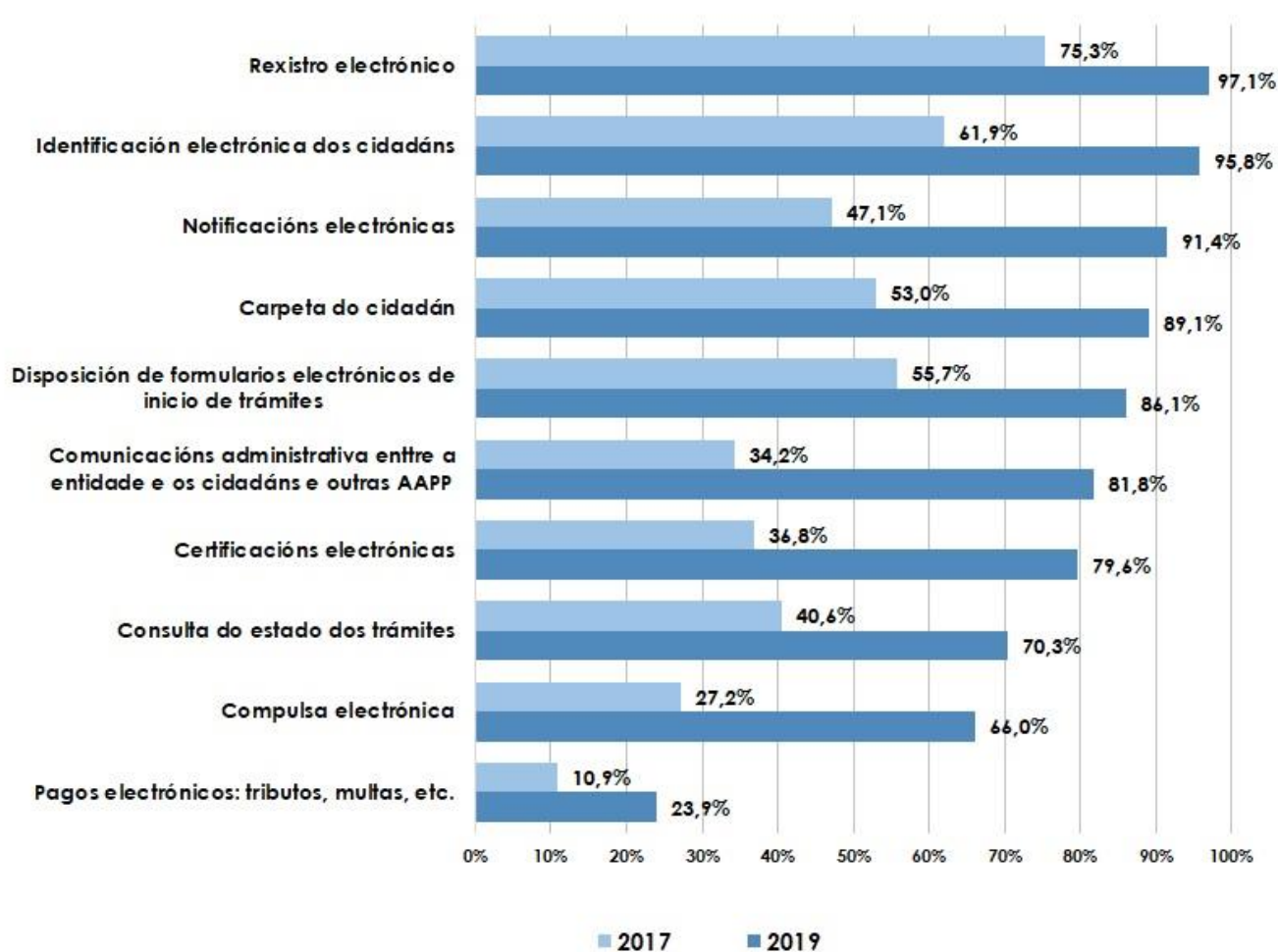


Fonte: OSIMGA

En comparación co ano 2017, incrementáronse a maioría dos servizos das sedes electrónicas dos concellos, especialmente no caso das “Comunicacións administrativas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP”, que experimentaron un crecemento de 47,6 puntos porcentuais, ou as “Notificacións electrónicas”, que subiu 44,3 puntos porcentuais nestes dous anos.

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

(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

Novamente obsérvase que nos concellos de máis número de habitantes hai maior número alternativas de xestións nas súas sedes electrónicas, cunha diferenza significativa respecto aos dispoñibles nos concellos de menor poboación. Un exemplo son os "Pagos electrónicos", sendo posible realizalos soamente no 9,1% dos concellos pequenos fronte ao 80% dos concellos con maior poboación (máis de 50.000 habitantes).

C.3. Elementos da sede electrónica que teñen / usan os concello segundo o estrato de poboación

(% concellos con sede electrónica)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Rexistro electrónico	97,1%	98,3%	97,6%	94,6%	100,0%	92,9%	100,0%
Identificación electrónica dos cidadáns	95,8%	94,3%	95,1%	97,3%	100,0%	92,9%	100,0%
Notificacións electrónicas	91,4%	90,9%	92,5%	93,9%	81,2%	92,3%	100,0%
Carpeta do cidadán	89,1%	86,7%	87,5%	91,4%	94,1%	92,9%	80,0%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	86,1%	83,6%	92,5%	91,4%	68,8%	85,7%	80,0%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	81,8%	84,3%	85,0%	83,9%	73,3%	66,7%	80,0%
Certificación electrónicas	79,6%	78,8%	86,5%	71,9%	69,2%	84,6%	100,0%
Consulta do estado dos trámites	70,3%	76,1%	64,9%	73,3%	62,5%	64,3%	80,0%
Compulsa electrónica	66,0%	72,9%	73,5%	51,7%	50,0%	75,0%	50,0%
Pagos electrónicos	23,9%	9,1%	17,1%	25,8%	26,7%	66,7%	80,0%

Fonte: OSIMGA

Comparando os servizos das sedes electrónicas dos concellos por provincias, obsérvanse que os elementos como “ Rexistro electrónico” e “Identificación electrónica dos cidadáns” están afianzados nas catro provincias. Lixeiramente por debaixo das demais quedan na provincia da Coruña as “ Notificacións electrónicas” e a “Carpeta cidadán” cun 87,5% e un 82,4% respectivamente. No resto das provincias, estes servizos aparecen dispoñibles en máis do 91% de concellos. En cambio, se falamos de “Pagos electrónicos” a tendencia invértese, sendo os concellos da provincia da Coruña os que máis usan e dispoñen deste servizo (40,8%) fronte, por exemplo, a Ourense onde só o 11,1% dos concellos ten e usa “Pagos electrónicos”.

C.4. Elementos da sede electrónica que teñen / usan os concello segundo a provincia

(% concellos con sede electrónica)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Rexistro electrónico	97,1%	96,6%	100,0%	95,6%	97,1%
Identificación electrónica dos cidadáns	95,8%	98,2%	94,4%	92,7%	97,0%
Notificacións electrónicas	91,4%	87,5%	94,4%	92,5%	93,5%
Carpeta do cidadán	89,1%	82,4%	91,2%	92,1%	91,2%
Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites	86,1%	87,9%	82,9%	83,3%	87,1%
Comunicacións administrativas electrónicas entre a entidade e os cidadáns e outras AAPP	81,8%	81,6%	76,5%	87,5%	81,2%
Certificacións electrónicas	79,6%	79,2%	75,8%	80,0%	84,6%
Consulta de estado de trámites	70,3%	68,0%	58,1%	84,2%	70,0%
Compulsa electrónica	66,0%	71,1%	64,5%	72,4%	53,3%
Pagos electrónicos	23,9%	40,8%	14,3%	11,1%	20,0%

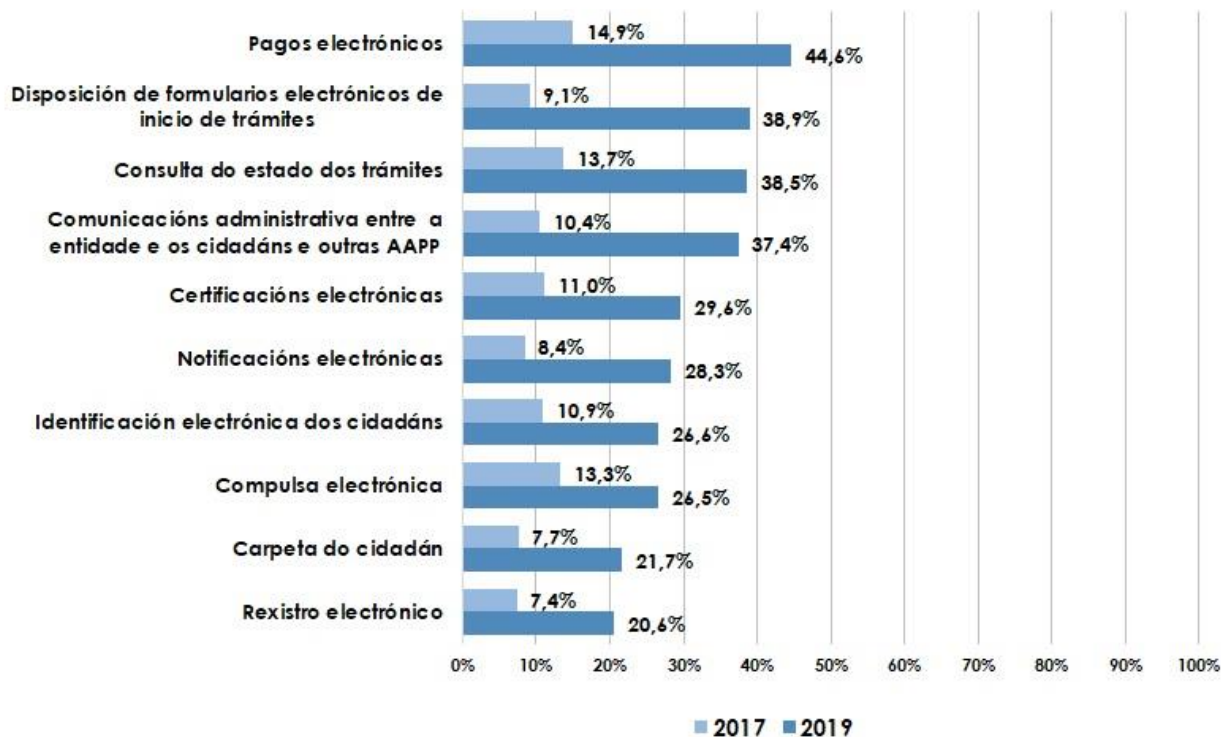
Fonte: OSIMGA

Segundo as demandas expresadas polos propios concellos, os elementos con máis necesidades de actuación (actuacións de mellora, novas adquisición, etc...) entre os servizos dispoñibles na sede electrónica son os “Pagos electrónicos”, sinalado polo 44,6% das entidades municipais, seguido da “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites” (38,9%) e a “Consulta do estado dos trámites” (38,5%).

En todos os servizos estudados obsérvase máis demandas de mellora ca na enquisa de 2017.

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

(% concellos con sede electrónica)



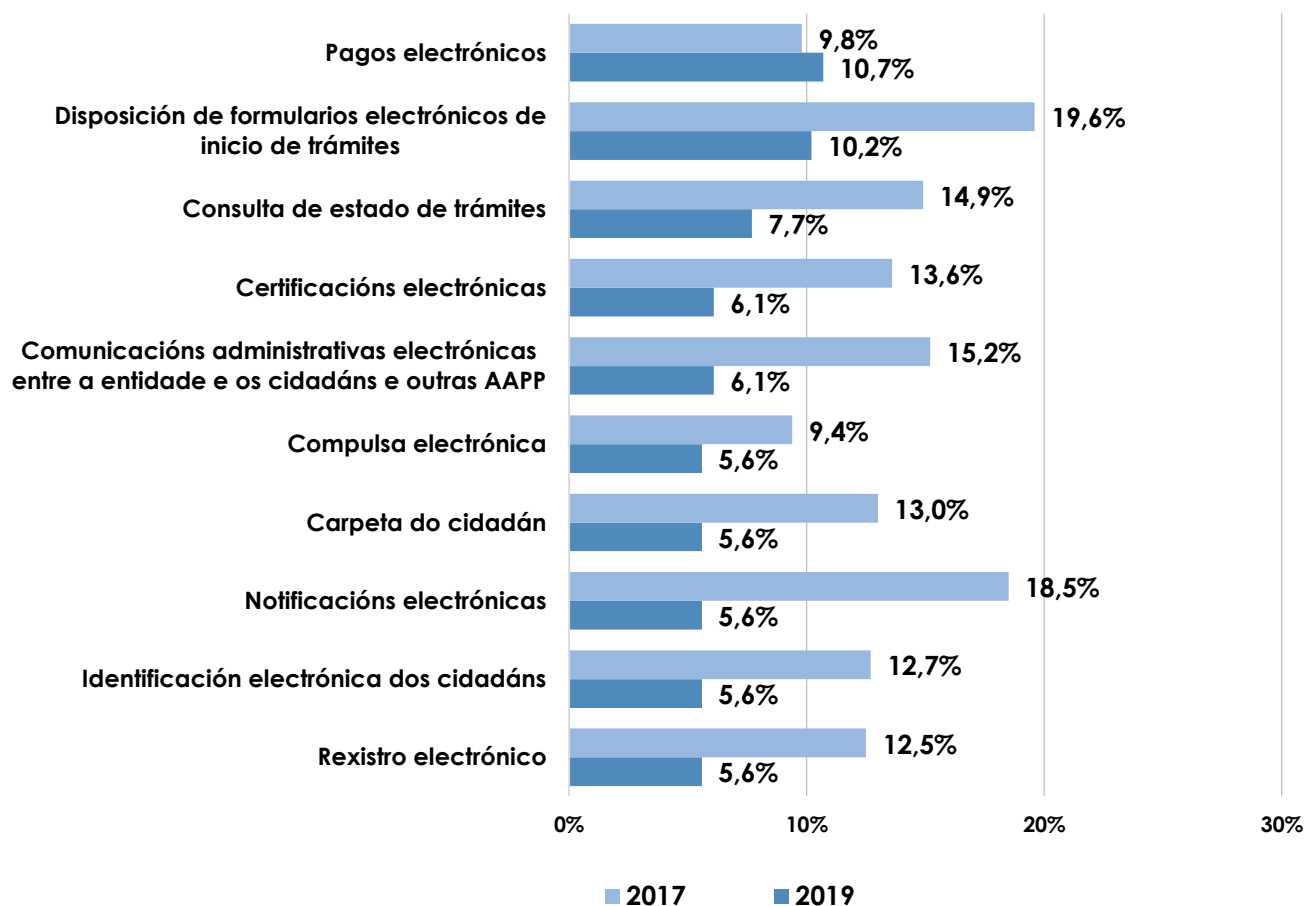
Fonte: OSIMGA

As previsións de actuacións que teñen os concellos sobre os servizos dispoñibles na sede electrónica para o próximo ano están centradas maioritariamente nos “Pagos electrónicos” cun 10,7% e na “Disposición de formularios electrónicos de inicio de trámites” cun 10,2%

A previsión de melloras en “Pagos electrónicos” é a única que medra, comparativamente, ao ano 2017 (incrementábase en 0,9 puntos porcentuais).

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

(% concellos con sede electrónica)



Fonte: OSIMGA

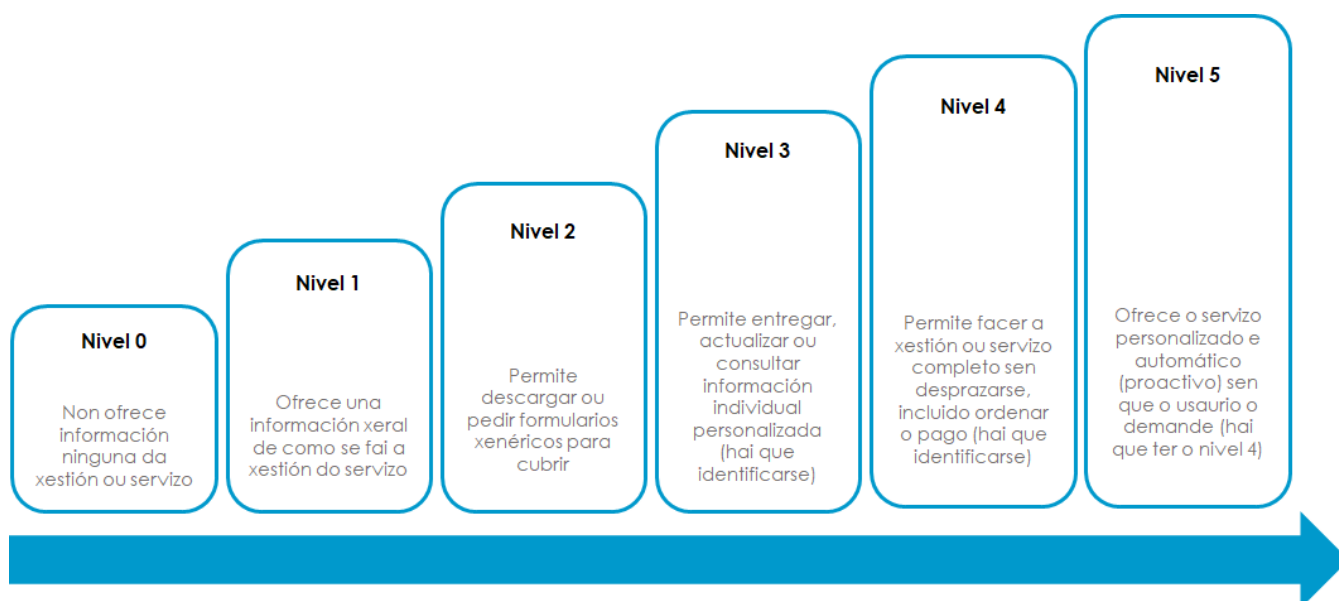
II.III. Procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

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

Os procedementos avaliados son os seguintes:

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

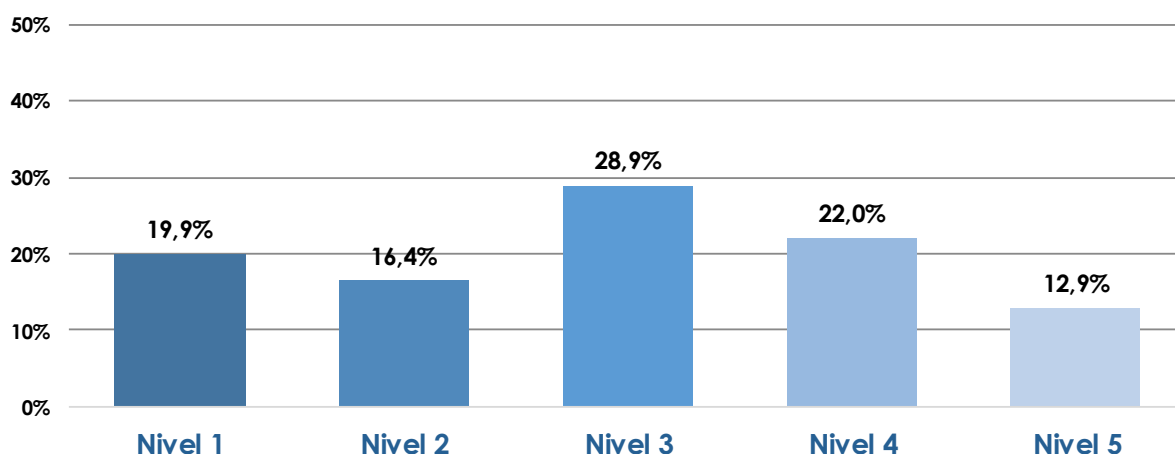
Os niveis de desenvolvemento da Administración electrónica valóranse en diferentes estadios, en función das posibilidades de interacción:



Na actualidade, o 12,9 % dos servizos descritos nos concellos galegos son de nivel 5, o máximo nivel de interacción. O 63,8% dos servizos analizados acadan un nivel de interacción electrónica de 3 ou superior, é dicir, na gran maioría dos procedementos pódese, cando menos, “entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada”.

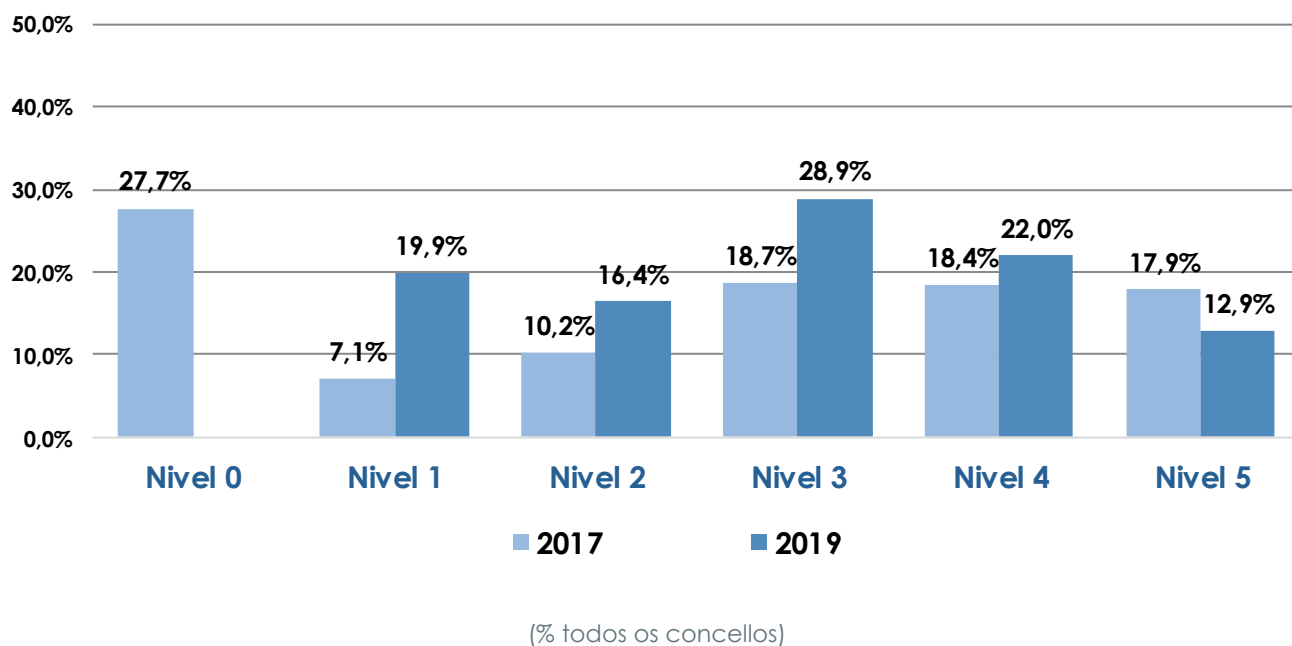
G. 13. Nivel de interacción medio dos procedementos

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

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



Fonte: OSIMGA

Facendo unha análise pormenorizada dos diferentes niveis de interacción electrónica, atópase que o 43,7 % dos procedementos nos grandes concellos acadan nivel 4 ou 5. Mentres nestes grandes concellos só o 3,1% de procedementos quedan no nivel 1, nos demais supérase o 15%.

Por provincias, cabe subliñar como en Lugo e Ourense, o 24 e 25% de procedementos só acadan o nivel 1 de interacción, que no caso de Pontevedra e A Coruña redúcese ata o 15%.

C.5. Nivel de información – Interacción electrónica medio dos procedementos segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	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
Nivel 1	19,9%	19,5%	24,5%	17,8%	21,7%	15,0%	3,1%
Nivel 2	16,4%	17,4%	9,2%	18,6%	23,6%	18,3%	20,4%
Nivel 3	28,9%	29,1%	32,3%	23,5%	28,6%	29,7%	32,8%
Nivel 4	22,0%	14,4%	25,8%	21,6%	23,9%	30,1%	33,5%
Nivel 5	12,9%	19,5%	8,2%	18,5%	2,2%	6,9%	10,2%

Fonte: OSIMGA

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

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Nivel 1	19,9%	15,7%	24,1%	25,1%	15,0%
Nivel 2	16,4%	17,0%	17,0%	16,4%	14,8%
Nivel 3	28,9%	32,9%	30,6%	20,3%	31,6%
Nivel 4	22,0%	22,4%	23,5%	16,3%	26,5%
Nivel 5	12,9%	12,0%	4,8%	22,0%	12,1%

Fonte: OSIMGA

Na táboa que segue obsérvanse a distribución dos niveis de interacción electrónica para cada un dos 16 procedementos estudados en detalle. O “Rexistro de documentos” e a “Presentación e resolución de licitacións e concursos” son procedementos que permiten niveis de interacción 3 ou superior en máis do 80% dos concellos de Galicia.

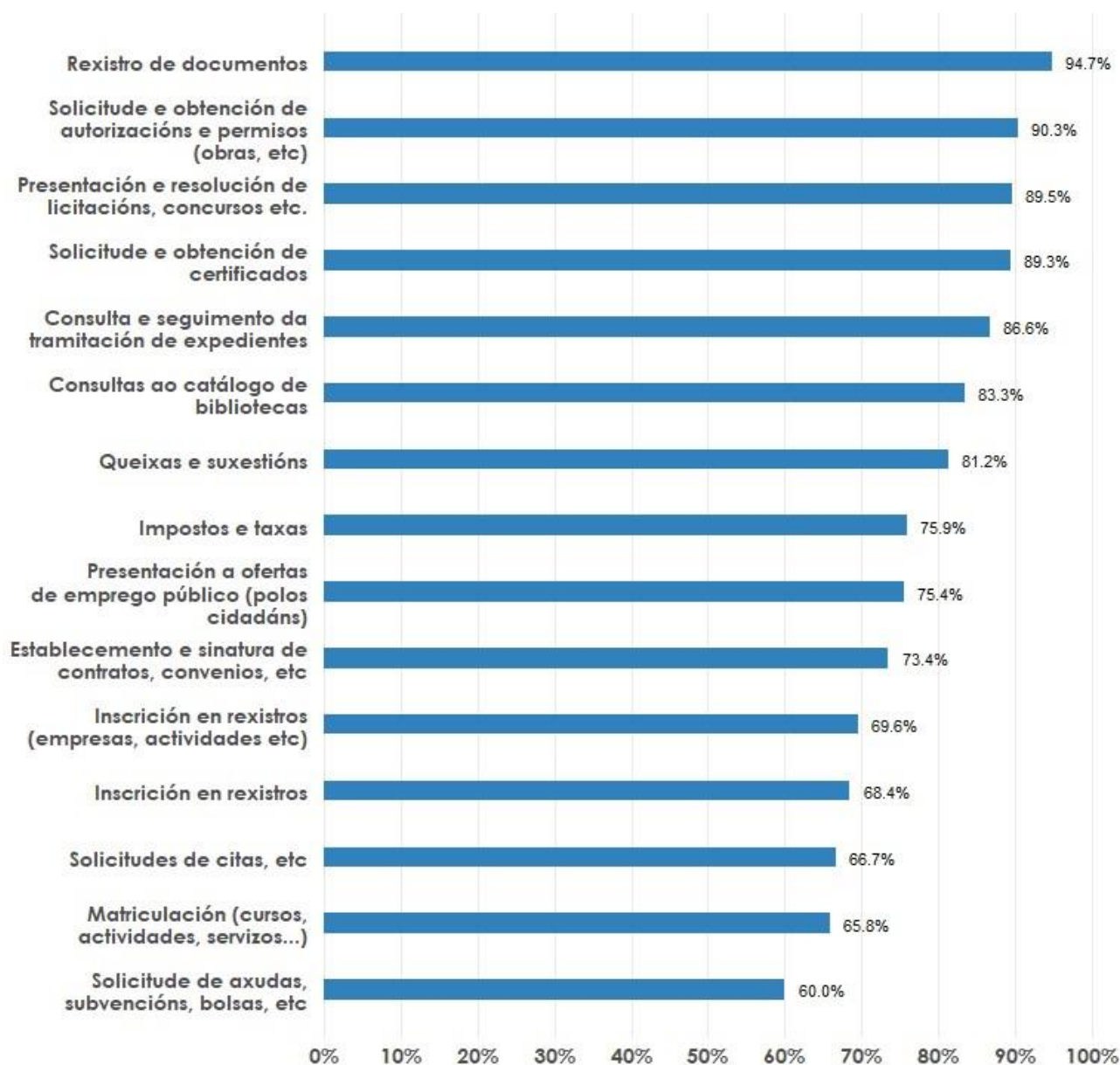
C.7. Niveis de información electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Impostos e taxas	41,9%	24,9%	14,1%	12,2%	6,9%
Solicitude de axudas e subvencións	20,0%	22,7%	32,4%	15,5%	9,4%
Rexistro de documentos	4,2%	5,9%	29,9%	34,2%	25,9%
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	12,3%	12,1%	38,9%	23,4%	13,3%
Solicitude e obtención de autorizacións e permisos	13,9%	14,1%	35,5%	26,6%	10,0%
Inscripción en rexistros	28,1%	18,9%	29,4%	17,7%	5,9%
Presentación e resolución de licitacións e concursos	9,0%	10,2%	26,3%	31,2%	23,3%
Sinatura de contratos e convenios	15,7%	16,3%	30,9%	24,2%	12,8%
Ofertas de emprego público	20,1%	15,1%	33,9%	19,7%	11,1%
Solicitude de citas	30,8%	22,2%	21,6%	11,6%	13,8%
Queixas e suxestións	16,7%	12,5%	29,7%	22,9%	18,1%
Consulta de catálogo de bibliotecas	38,8%	12,2%	28,2%	15,9%	4,8%
Solicitude de obtención de certificados	14,2%	18,4%	26,8%	30,4%	10,1%
Matriculación	30,2%	24,9%	24,7%	13,6%	6,6%
Inscripción en rexistros	26,7%	25,2%	24,8%	14,6%	8,7%
OUTRA	37,3%	9,7%	16,9%	20,4%	15,8%

Cando os procedementos estaban dispoñibles con niveis de interacción 3, 4, ou 5, preguntouse aos concellos se “foron tramitados polos usuarios”. O resultado foi que os máis tramitados polos usuarios son “Rexistro de documentos” cun 94,7% e as “Solicitudes e obtención de autorización e permisos (obras, etc.)” cun 90,3%. O procedemento menos empregado foi a “Solicitud de bolsas e axudas”.

G. 15. Servizos dispoñibles de nivel 3,4 ou 5 tramitados electrónicamente polos usuarios

(% concellos con sitio web principal / oficial)

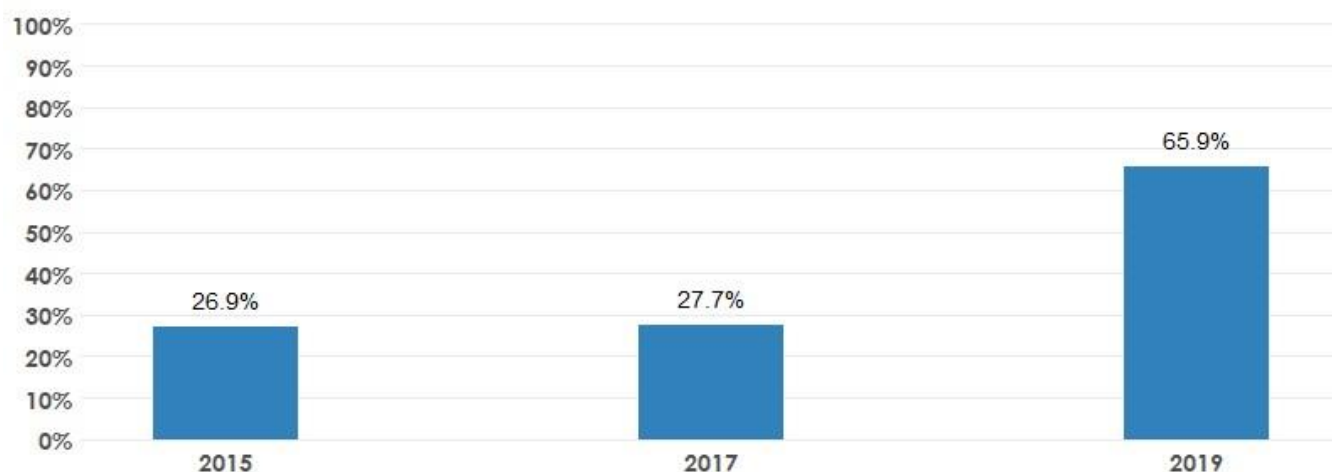


Fonte: OSIMGA

Nesta edición da enquisa sobre Administración electrónica nos concellos de Galicia, incrementáronse os concellos que contan cun catálogo de procedementos dispoñibles a través de internet, acadando no 2019 o 65,9%. Neste caso as variacións por tamaño de poboación non son lineais. Destacan sobre todo os concellos que teñen entre 5.001 e 10.000 habitantes (86,7%) fronte ao valor do 46,2% nos concellos cunha poboación que vai desde os 20.001 aos 50.000 habitantes.

G. 16. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet. Evolución do Indicador

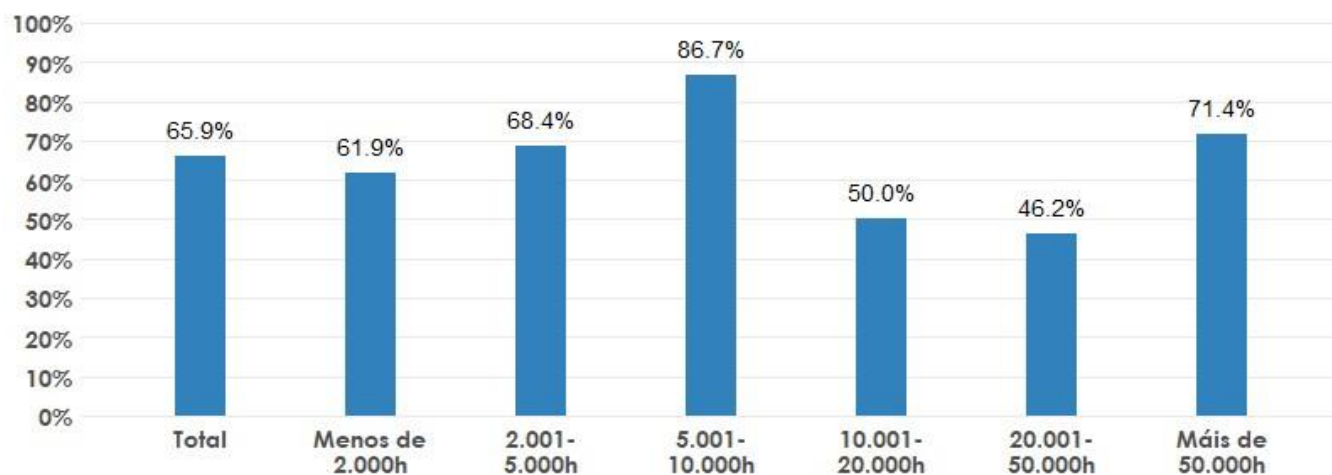
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G. 17. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo estrato de poboación

(% todos os concellos)

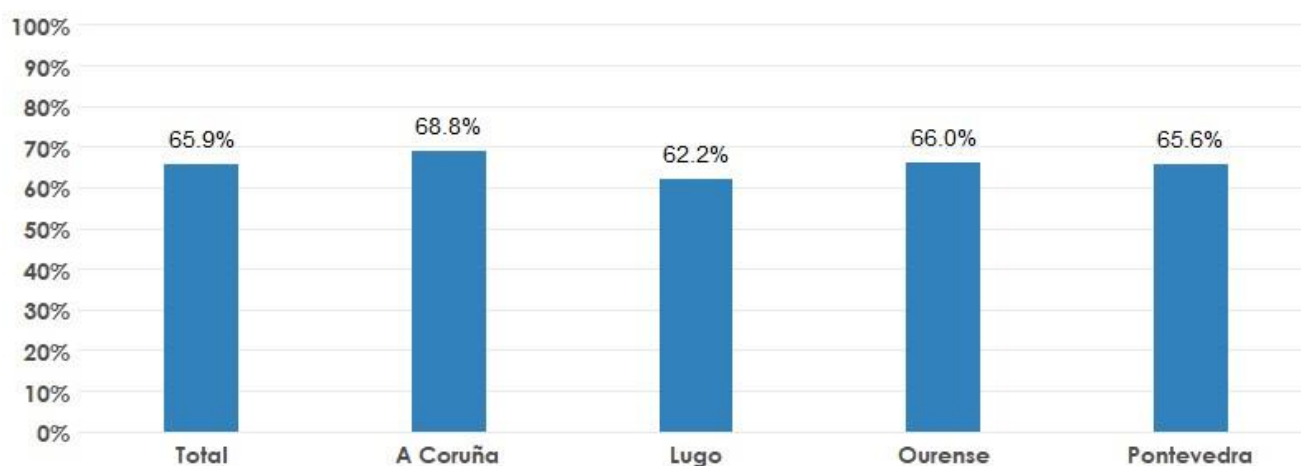


Fonte: OSIMGA

As diferenzas observadas entre provincias son reducidas: o 68,8% dos concellos da provincia da Coruña dispoñen dun catálogo de procedementos accesible a través de Internet, fronte ao 62,2% dos concellos de Ourense que teñen catalogados os procedementos administrativos online.

G. 18. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo a provincia

(% todos os concellos)

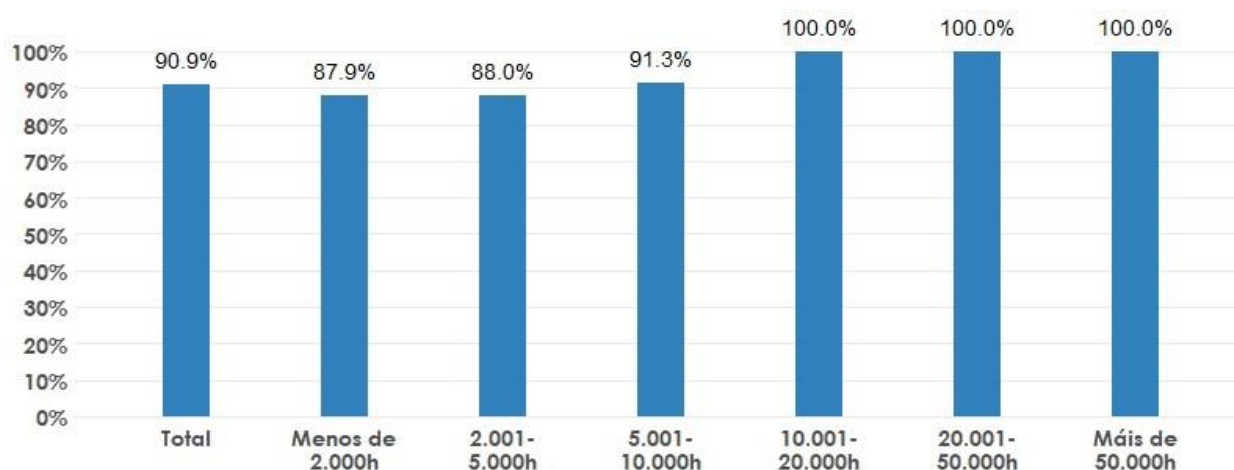


Fonte: OSIMGA

A accesibilidade ao catálogo de procedementos por tamaño do concello indica que, a medida que se incrementa o número de habitantes, a partir de 10.001 habitantes a accesibilidade ao catálogo é plena (100%).

G. 19. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos con catálogo de procedementos)

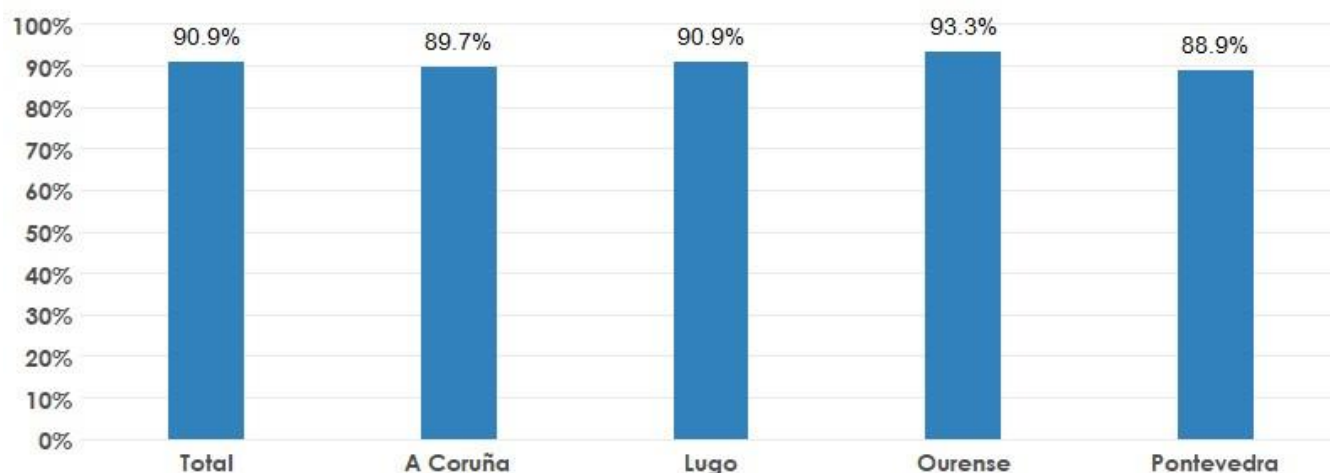


Fonte: OSIMGA

Considerando os concellos que teñen catálogo de procedementos e segundo a provincia á que pertencen, a accesibilidade é maior nos municipios situados en Ourense 93,3%, mentres que na Coruña, a porcentaxe descende ata ou 89,7%. En todo caso son diferenzas mínimas.

G. 20. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo a provincia

(% todos os concellos con catálogo de procedementos)



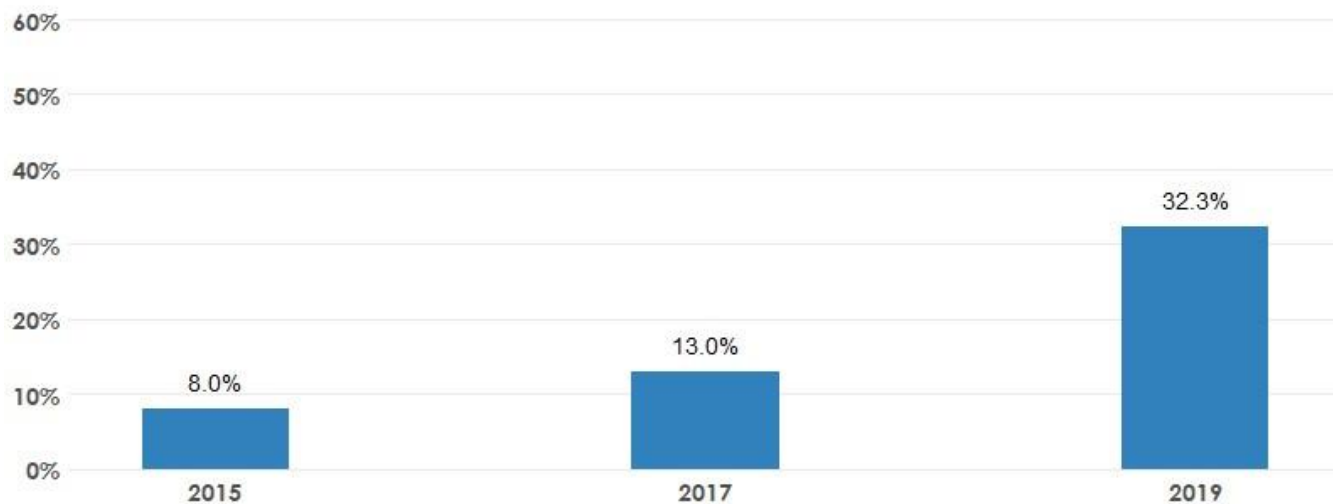
Fonte: OSIMGA

O 32,3% dos concellos suprimiu a obriga de achegar algunha documentación (DNI, certificación de obrigas tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.). Esta vantaxe da administración electrónica está a afianzarse nos concellos galegos porque desde 2017 creceu un 19,3 puntos porcentuais.

Ademais, durante o 2019 un 54,2% dos concellos substituíu por declaracións responsables algúns dos documentos que era preciso achegar (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.). Este indicador creceu con respecto ao ano 2017 en 27,2 puntos porcentuais.

G. 21. Supresión da obriga de aportar documentos. Evolución do Indicador

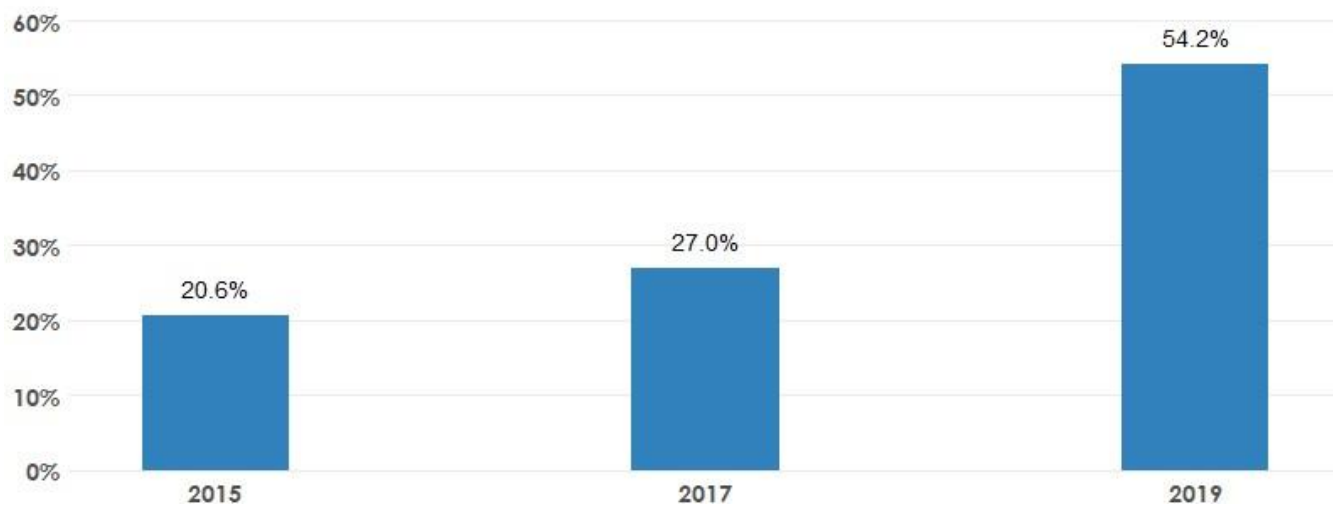
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G. 22. Substitución de documentos por declaracións responsables. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Considerando a poboación do concello, esta simplificación administrativa está máis afianzada canto maior é o tamaño do concello: o 71,4% dos concellos de máis de 50.000 habitantes *substitúen documentos por declaracións responsables*. É maior aínda o contraste na *supresión da obriga de achegar documentos* porque os concellos grandes acadan o 85,7% e o resto, quédase a moita distancia.

C.8. Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Substitución por declaracións responsables	54,2%	38,3%	66,7%	69,0%	50,0%	62,5%	71,4%
Suprimir obriga de documentos	32,3%	15,0%	31,4%	56,7%	23,1%	40,0%	85,7%

Fonte: OSIMGA

Por provincias, destaca a provincia da Coruña, onde hai máis concellos que suprimiron a obriga de presentar documentos (60,4%) e simplificaron os trámites respecto á substitución de documentación por declaracións responsables, (81,8%). No polo oposto atópanse os concellos ourensáns.

C.9. Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Substitución por declaracións responsables	54,2%	81,8%	54,5%	27,3%	52,2%
Suprimir obriga de documentos	32,3%	60,4%	29,4%	10,6%	23,1%

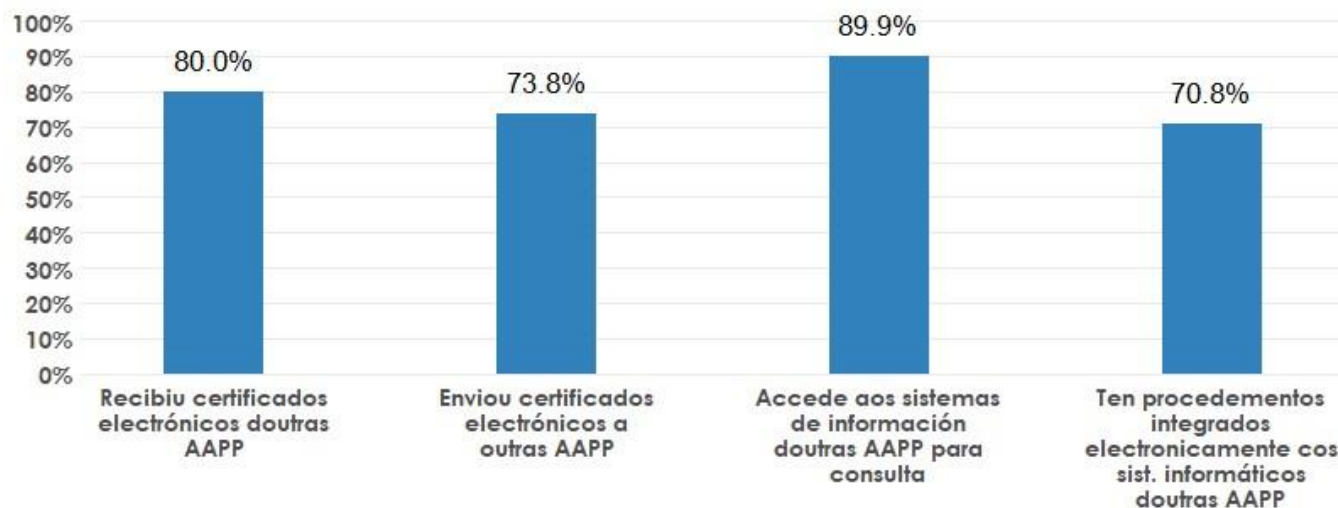
Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o indicador que mide a interacción electrónica da administración municipal con outras administracións públicas (AAPP), cabe subliñar que o acceso máis común é ao servizo de realización de consultas (89,9% dos concellos galegos); en segundo lugar, destaca

a recepción de certificados electrónicos procedentes doutras administracións (o 80,0% dos concellos solicitounos).

G. 23. Intercambio de datos con outras AAPP

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

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

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

C.10 Intercambio de datos con outras AAPP segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta	89,9%	87,1%	91,9%	89,3%	92,9%	90,9%	100,0%
Recibiu certificados electrónicos doutras AAPP	80,0%	72,1%	83,8%	88,5%	80,0%	77,8%	100,0%
Enviou certificados electrónicos a outras AAPP	73,8%	69,5%	78,4%	81,5%	63,6%	75,0%	71,4%
Ten procedementos integrados electronicamente cos sist. informáticos doutras AAPP	70,8%	67,9%	74,3%	80,8%	73,3%	75,0%	28,6%

Fonte: OSIMGA

C.11 Intercambio de datos con outras AAPP segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A			
		Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Accede aos sistemas de información doutras AAPP para consulta	89,9%	91,7%	81,2%	90,6%	96,2%
Recibiu certificados electrónicos doutras AAPP	80,0%	91,1%	68,8%	78,0%	78,3%
Enviou certificados electrónicos a outras AAPP	73,8%	81,8%	65,6%	74,0%	69,6%
Ten procedementos integrados electronicamente cos sist. informáticos doutras AAPP	70,8%	84,4%	62,9%	65,9%	65,2%

Fonte: OSIMGA

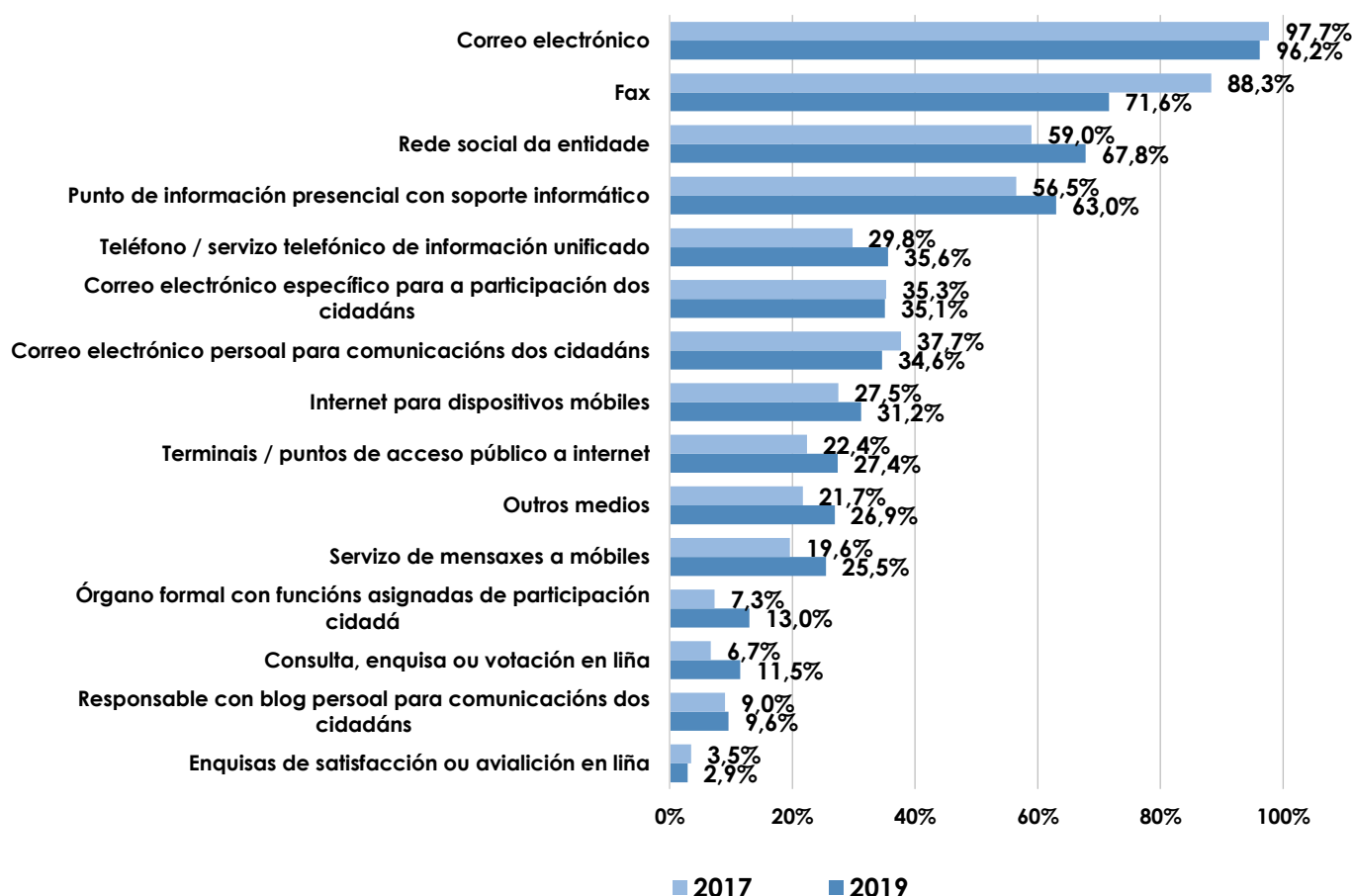
II.IV. Comunicaci3ns e participaci3n da cidadan3a

Para medir a eficacia das pol3ticas desenvolvidas polos concellos no 3mbito da comunicaci3n 3 b3sico poder medir a participaci3n cidad3. Por esta raz3n, outro indicador b3sico para valorar a eficacia da e-administraci3n 3 observar a participaci3n cidad3 coa administraci3n a trav3s das novas tecnolox3as.

No ano 2019, no que se refire 3 interacci3n co cidad3, tal e como vimos observando nas anteriores edici3ns, o correo electr3nico e o fax son as canles de comunicaci3n m3is empregadas nos concellos galegos cun 97,7% e un 71,6% respectivamente (esta 3ltima canle de comunicaci3n perde 16,7 puntos porcentuais respecto ao 2017). Nesta edici3n destaca o incremento do uso de redes sociais por parte dos concellos, que se sobe en 8,8 puntos porcentuais nestes dous anos, acadando o 67,8%.

G. 24. Canles de comunicaci3n co cidad3n. Evoluci3n do Indicador

(% concellos con sitio web)



Fonte: OSIMGA

O volume de poboación dos concellos inflúe neste indicador. A totalidade dos grandes concellos teñen ao servizo dos seus cidadáns máis canles de comunicación ca o resto de estratos.

C.12 Canles de comunicación co cidadán segundo o estrato de poboación

(% concellos con sitio web principal/oficial)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Correo electrónico	96,2%	97,4%	94,3%	97,4%	95,0%	92,3%	100,0%
Fax	71,6%	64,9%	67,9%	78,9%	65,0%	100,0%	100,0%
Rede social da entidade	67,8%	49,4%	62,3%	92,1%	90,0%	76,9%	100,0%
Punto de información presencial con soporte informático	63,0%	62,3%	49,1%	65,8%	75,0%	76,9%	100,0%
Teléfono / servizo telefónico de información unificado	35,6%	39,0%	28,3%	26,3%	40,0%	46,2%	71,4%
Correo electrónico específico para a participación dos cidadáns	35,1%	10,4%	34,0%	47,4%	65,0%	76,9%	85,7%
Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	34,6%	26,0%	24,5%	47,4%	45,0%	53,8%	71,4%
Internet para dispositivos móbiles	31,2%	23,4%	28,3%	36,8%	45,0%	23,1%	85,7%
Terminais / puntos de acceso público a Internet	27,4%	18,2%	22,6%	42,1%	25,0%	46,2%	57,1%
Outros medios	26,9%	9,1%	22,6%	50,0%	35,0%	46,2%	71,4%
Servizo de mensaxes a móbiles	25,5%	14,3%	22,6%	31,6%	15,0%	61,5%	100,0%
Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	13,0%	5,2%	5,7%	7,9%	30,0%	38,5%	85,7%
Consulta, enquisa ou votación en liña	11,5%	5,2%	9,4%	7,9%	20,0%	23,1%	71,4%
Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns	9,6%	3,9%	3,8%	15,8%	10,0%	23,1%	57,1%
Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña	2,9%	1,3%	1,9%	5,3%	0,0%	7,7%	14,3%

Fonte: OSIMGA

C.13 Canles de comunicación co cidadán segundo a provincia

(% concellos con sitio web principal/oficial)

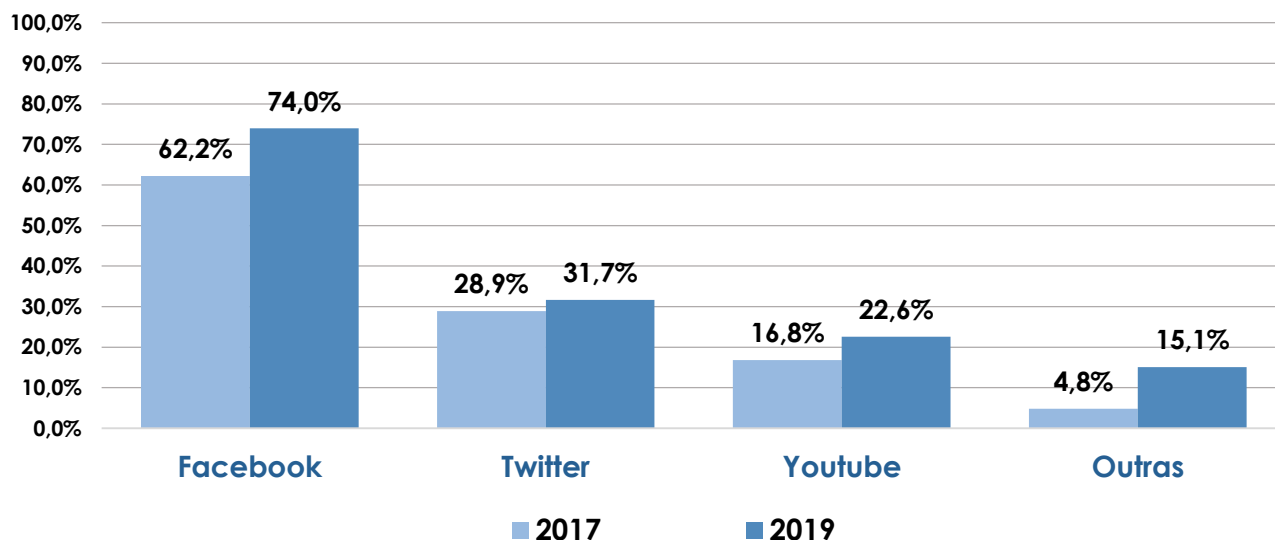
	Total	A			
		Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Correo electrónico	96,2%	92,5%	100,0%	96,8%	97,2%
Fax	71,6%	77,6%	79,1%	61,3%	69,4%
Rede social da entidade	67,8%	82,1%	55,8%	50,0%	86,1%
Punto de información presencial con soporte informático	63,0%	61,2%	67,4%	61,3%	63,9%
Teléfono / servizo telefónico de información unificado	35,6%	29,9%	32,6%	40,3%	41,7%
Correo electrónico específico para a participación dos cidadáns	35,1%	44,8%	25,6%	24,2%	47,2%
Correo electrónico persoal para comunicacións dos cidadáns	34,6%	44,8%	25,6%	29,0%	36,1%
Internet para dispositivos móbiles	31,2%	40,3%	30,2%	24,2%	27,8%
Terminais / puntos de acceso público a internet	27,4%	35,8%	32,6%	12,9%	30,6%
Outros medios	26,9%	44,8%	14,0%	11,3%	36,1%
Servizo de mensaxes a móbiles	25,5%	32,8%	14,0%	19,4%	36,1%
Órgano formal con funcións asignadas de participación cidadá	13,0%	20,9%	2,3%	9,7%	16,7%
Consulta, enquisa ou votación en liña	11,5%	20,9%	7,0%	3,2%	13,9%
Responsable con blog persoal para comunicacións dos cidadáns	9,6%	16,4%	4,7%	3,2%	13,9%
Enquisas de satisfacción ou avaliación en liña	2,9%	4,5%	7,0%	0,0%	0,0%

Fonte: OSIMGA

As redes sociais favorecen a participación da cidadanía e fan que flúa a comunicación entre o cidadán e a administración. Nos últimos dous anos o incremento no uso das redes sociais nos concellos galegos é un feito indiscutible e, como observamos no gráfico que segue, é Facebook, cun 74% a rede que máis se utiliza nos concellos galegos para a interacción cos cidadáns. Nos últimos dous anos esta rede social tivo un incremento dos 11,8 puntos porcentuais. É seguida por Twitter cun 31,7%.

G. 25. Presenza nas redes sociais. Evolución do Indicador

(% concellos que empregan redes sociais)



Fonte: OSIMGA

C.14 Presenza nas redes sociais segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos que empregan as redes sociais)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Facebook	74,0%	54,5%	79,2%	92,1%	95,0%	84,6%	71,4%
Twitter	31,7%	9,1%	32,1%	34,2%	65,0%	84,6%	71,4%
Youtube	22,6%	3,9%	17,0%	34,2%	65,0%	38,5%	57,1%
Outras	15,1%	7,2%	17,5%	14,6%	34,8%	21,4%	14,3%

Fonte: OSIMGA

C.15 Presenza nas redes sociais segundo a provincia

(% todos os concellos que empregan as redes sociais)

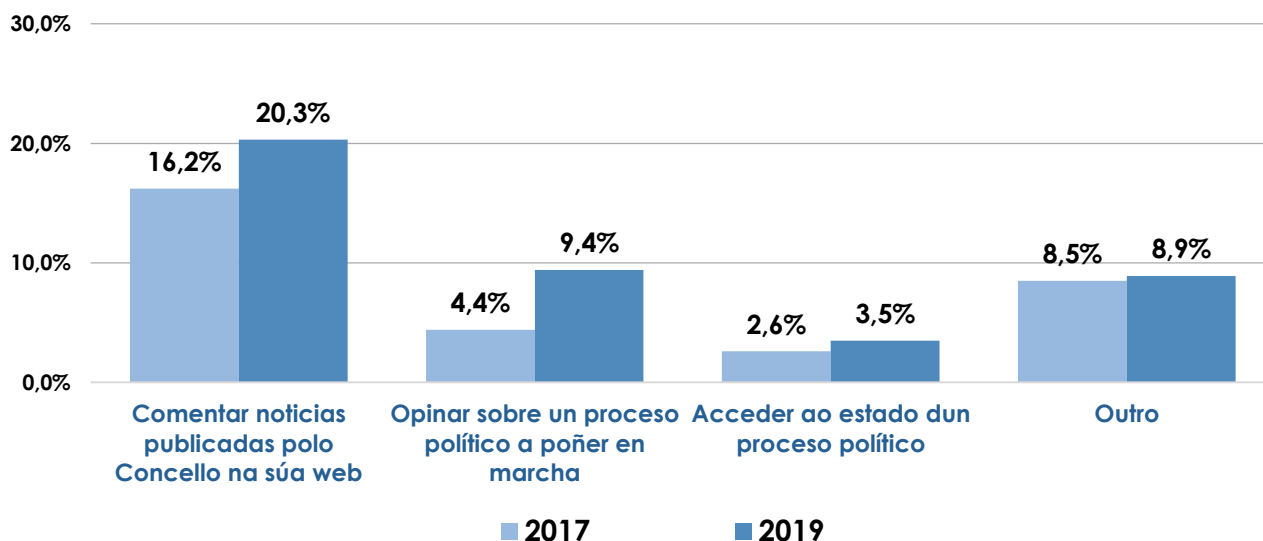
	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Facebook	74,0%	86,6%	62,8%	61,3%	86,1%
Twitter	31,7%	47,8%	27,9%	11,3%	41,7%
Youtube	22,6%	32,8%	11,6%	8,1%	41,7%
Outras	15,1%	18,1%	22,2%	7,2%	15,4%

Fonte: OSIMGA

A acción máis común de participación da cidadanía cos concellos é a posibilidade de comentar novas publicadas polo concello na súa web, presente nun 20,3% de concellos. Estes servizos para fomentar a participación cidadá teñen aumentado moderadamente nos últimos dous anos como se pode comprobar na seguinte gráfica.

G. 26. Disponibilidade de servizos de participación da cidadanía. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A análise segundo o ámbito xeográfico amosa diferenzas significativas tendo en conto a dispoñibilidade destes servizos de participación da cidadanía. Son máis habituais nos concellos de maior poboación. Por provincias destaca a de Ourense, onde o 32,1% dispón de servizos para comentar noticias publicadas polo concello.

C.16 Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web	20,3%	21,1%	18,9%	21,1%	20,0%	15,4%	28,6%
Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha	9,4%	9,9%	7,5%	2,6%	5,0%	15,4%	57,1%
Outro	8,9%	6,0%	10,5%	12,2%	13,0%	0,0%	14,3%
acceder ao estado dun proceso político	3,5%	1,4%	1,9%	0,0%	5,0%	7,7%	42,9%

Fonte: OSIMGA

C.17 Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo a provincia

(% todos os concellos)

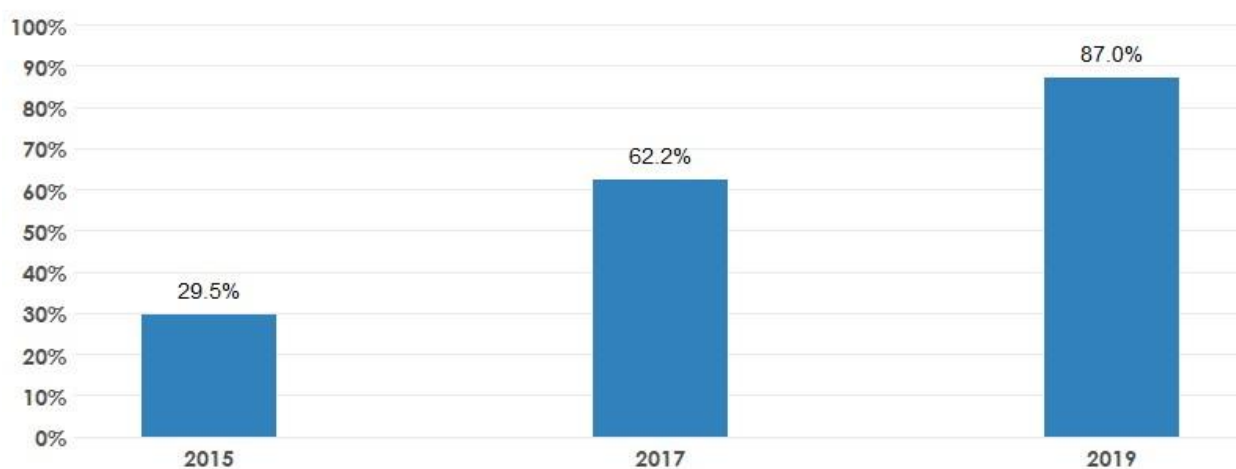
	Total	A			
		Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Comentar noticias publicadas polo Concello na súa web	20,3%	11,9%	14,0%	32,1%	25,0%
Opinar sobre un proceso político a poñer en marcha	9,4%	7,5%	4,7%	14,3%	11,1%
Outro	8,9%	12,5%	8,9%	7,2%	5,1%
acceder ao estado dun proceso político	3,5%	1,5%	2,3%	5,4%	5,6%

Fonte: OSIMGA

Os portais de transparencia a disposición do cidadán nas Administracións Públicas xeran numerosas vantaxes e son un bo indicador de saúde democrática. Nos concellos galegos, nos dous últimos anos incrementouse este servizo intensamente: o 87% dos concellos galegos contan cun portal de transparencia, amosando un crecemento de 24,8 puntos porcentuais respecto ao ano 2017. Ademais esta vía de comunicación está presente no 100% dos concellos máis grandes.

G. 27. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia. Evolución do Indicador

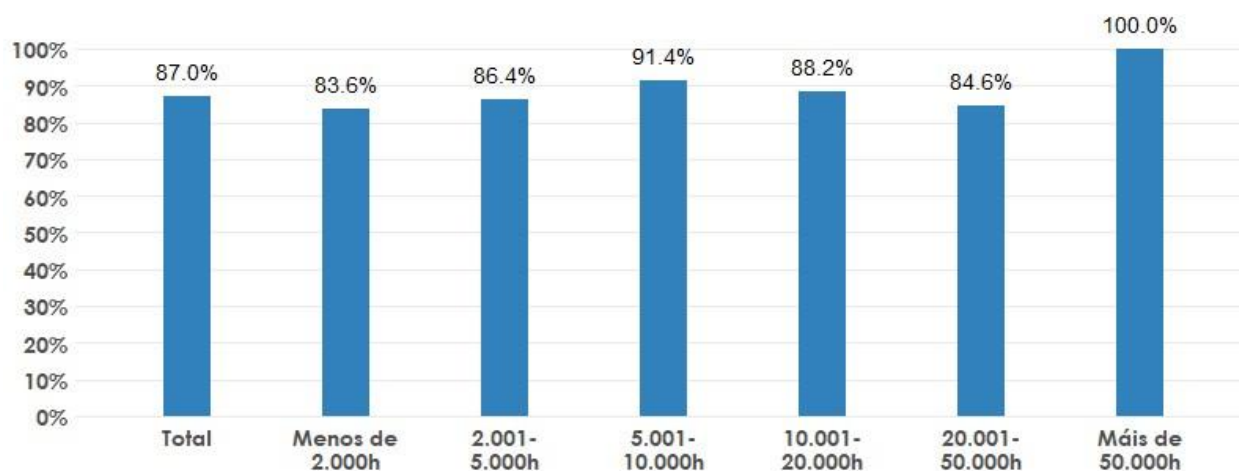
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G. 28. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo estrato de poboación

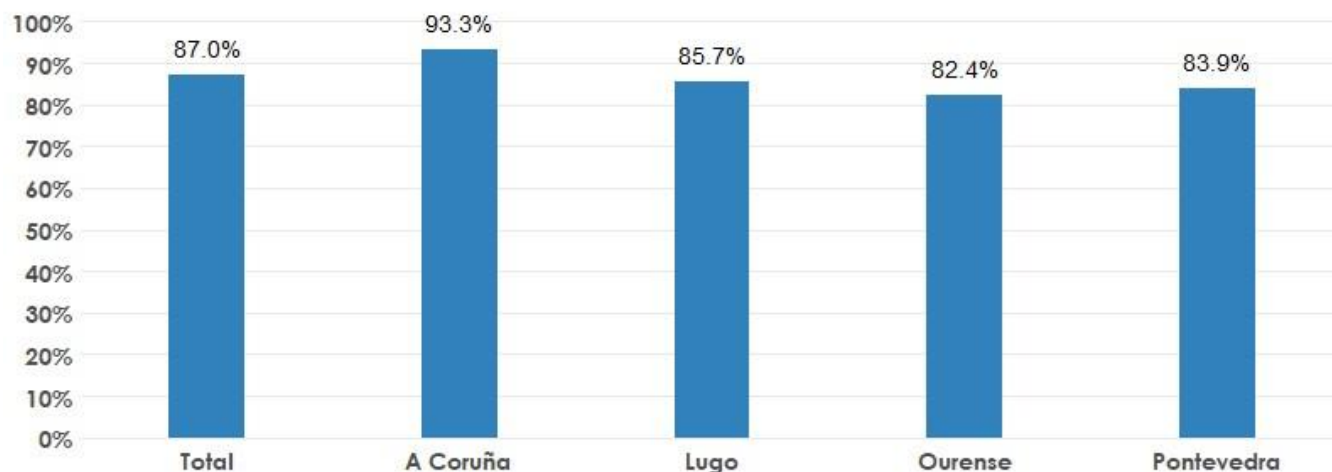
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G. 29. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo provincia

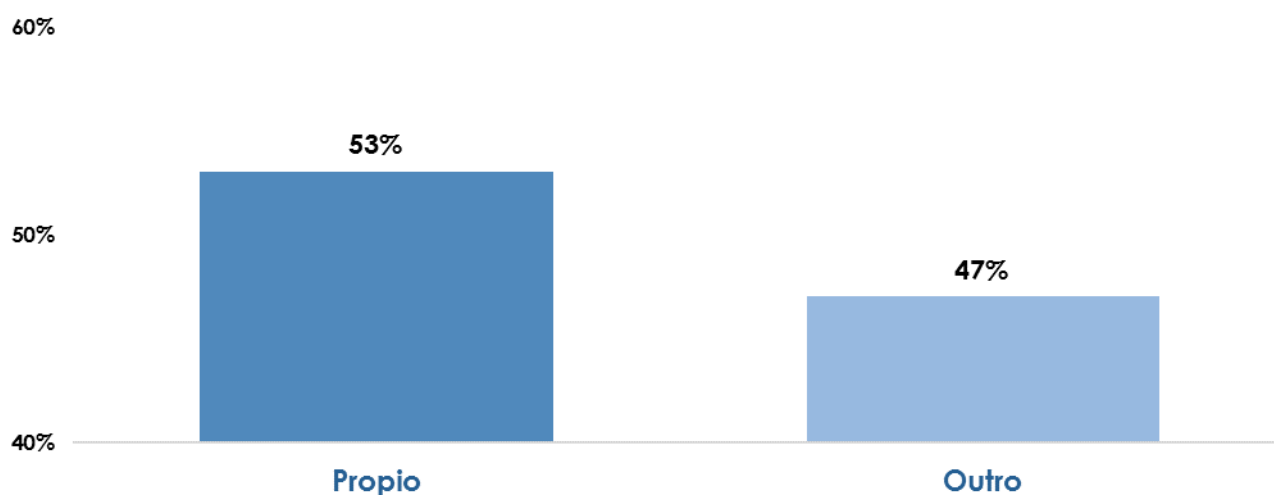
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O 47% de concellos que contan con este espazo de transparencia, teñen como provedor algunha entidade distinta a súa propia, mentres que, a maioría, o 53% xestiónano eles mesmos.

G. 30. Proveedor do espazo de transparencia



(% todos os concellos)

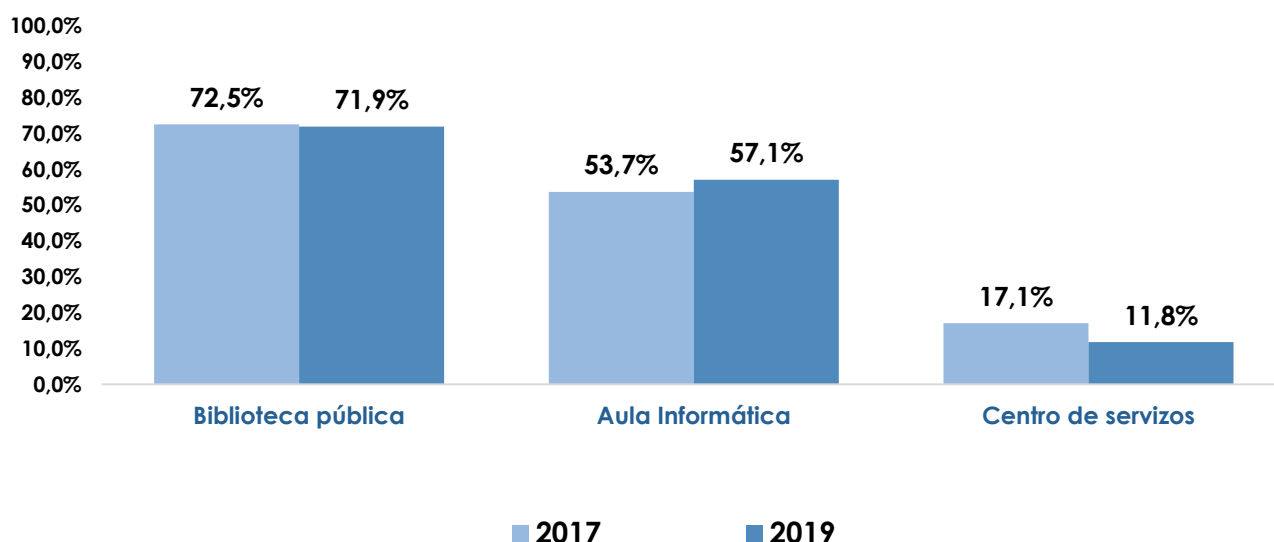
Fonte: OSIMGA

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

Na gran maioría de concellos galegos dispónse de puntos de acceso á Sociedade da Información ao servizo da cidadanía. Estes puntos están localizados en as bibliotecas, aulas de informática e centros de servizos para a sociedade da información. Destas tres localizacións, son as bibliotecas os puntos de acceso máis frecuentes. Un 71,9% dos concellos contan con este punto de acceso público, mentres que un 57,1% conta con aulas de informática. A presenza das aulas de informática nos concellos galegos incrementouse en 3,4 puntos porcentuais desde a pasada edición.

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

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

O ámbito xeográfico incide no indicador a favor dos concellos máis grandes como ven acontecendo nas pasadas edicións da enquisa. Por provincia, destacar o 87,5% de puntos nas aulas de informática e o 85,9% de puntos de acceso nas bibliotecas públicas dos concellos da Coruña e 85,3% en Pontevedra.

C.18 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Biblioteca pública	71,9%	50,0%	73,1%	94,4%	89,5%	100,0%	85,7%
Aula de informática	57,1%	34,2%	55,8%	88,9%	57,9%	84,6%	100,0%
Centro de servizos	11,8%	5,3%	5,8%	19,4%	15,8%	38,5%	28,6%

Fonte: OSIMGA

C.19 Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia

(% todos os concellos)

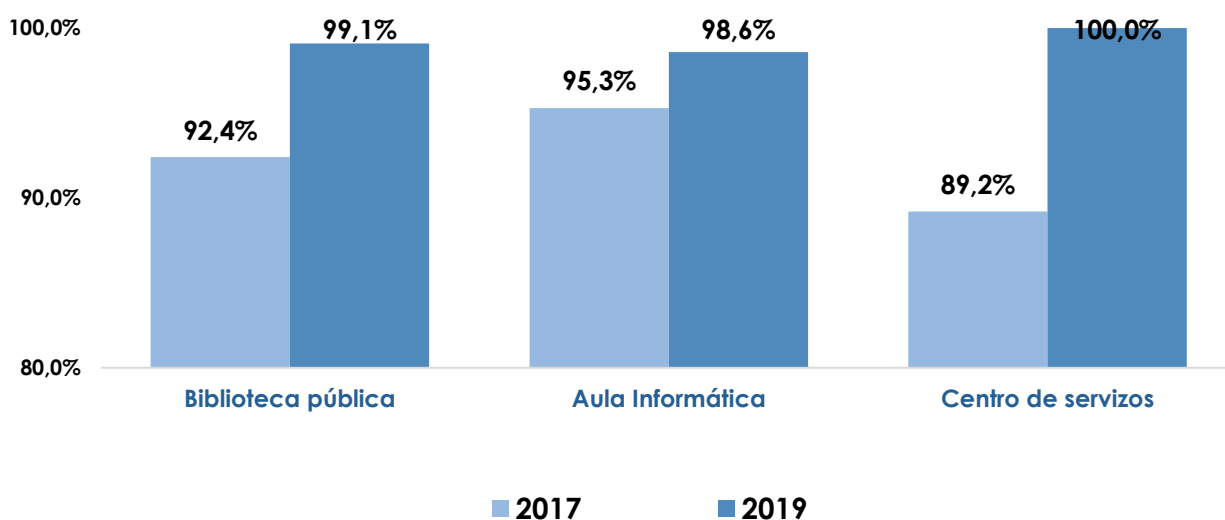
	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Biblioteca pública	71,9%	85,9%	67,4%	53,2%	85,3%
Aula de informática	57,1%	87,5%	37,2%	41,9%	52,9%
Centro de servizos	11,8%	14,1%	11,6%	9,7%	11,8%

Fonte: OSIMGA

En relación ao acceso á rede, cabe sinalar que a práctica totalidade dos concellos con locais de acceso á sociedade da Información contan con ordenadores con conexión a Internet. Esta tendencia mantense independentemente do volume de poboación e a provincia á que pertencen os concellos que responderon á enquisa.

G. 32. Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información. Evolución do Indicador

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



Fonte: OSIMGA

C.20 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato de poboación

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

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Centro de servizos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aula de informática	99,1%	95,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Biblioteca pública	98,6%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: OSIMGA

C.21 Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia

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

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Centro de servizos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Aula de Informática	99,1%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%
Biblioteca pública	98,6%	100,0%	100,0%	93,5%	100,0%

Fonte: OSIMGA



III. EQUIPAMENTOS, APLICACIÓN E PROGRAMAS INFORMÁTICOS

- ☒ No ano 2019, as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o “Padrón de habitantes” (96,7%), “Contabilidade” (96,2%) e “Rexistro da entidade” (94,3%).
- ☒ O 95,3% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal. O método máis empregado é o “nome de usuario e clave no ordenador do usuario” (77,7%) seguido do “DNI electrónico, ou certificado dixital” (53,1%).



III. Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

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

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

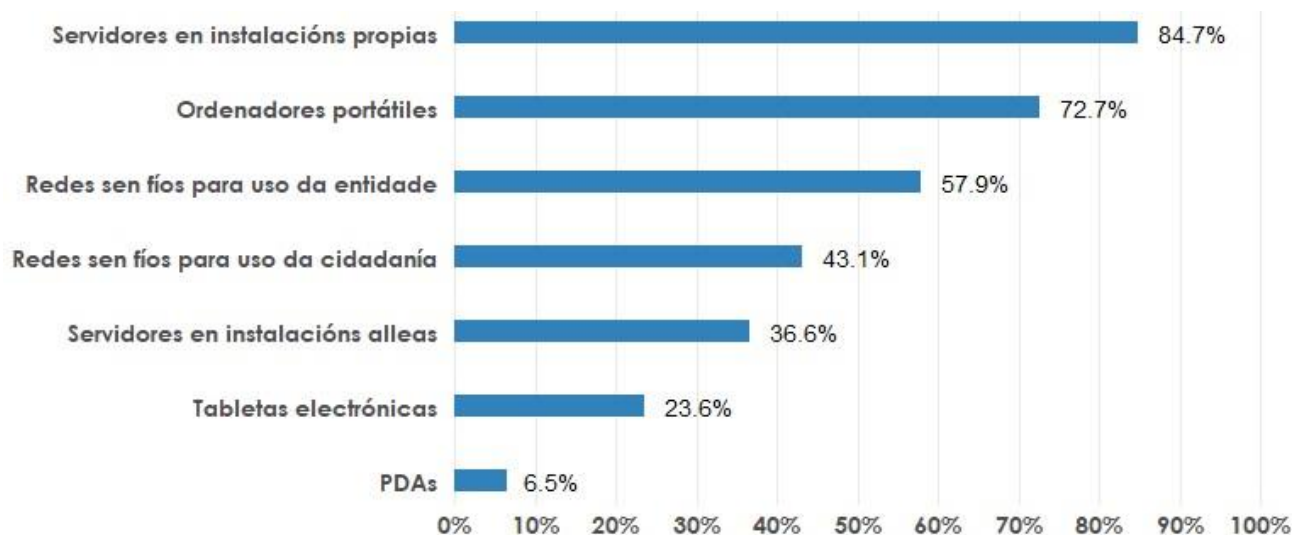
III.I. Equipamento informático e de comunicacións

Os equipamentos informáticos con maior presenza nos concellos galegos son os servidores, atopándose nun 84,7% destes.

Con respecto á edición anterior deste estudo (ano 2017), cabe destacar un incremento de 10,3 puntos porcentuais entre os concellos que dispoñen de redes de fíos para uso da entidade e de 9,3 puntos porcentuais entre os concellos que dispoñen de tabletas electrónicas.

G.33. Sistemas Instalados e funcionando na actualidade

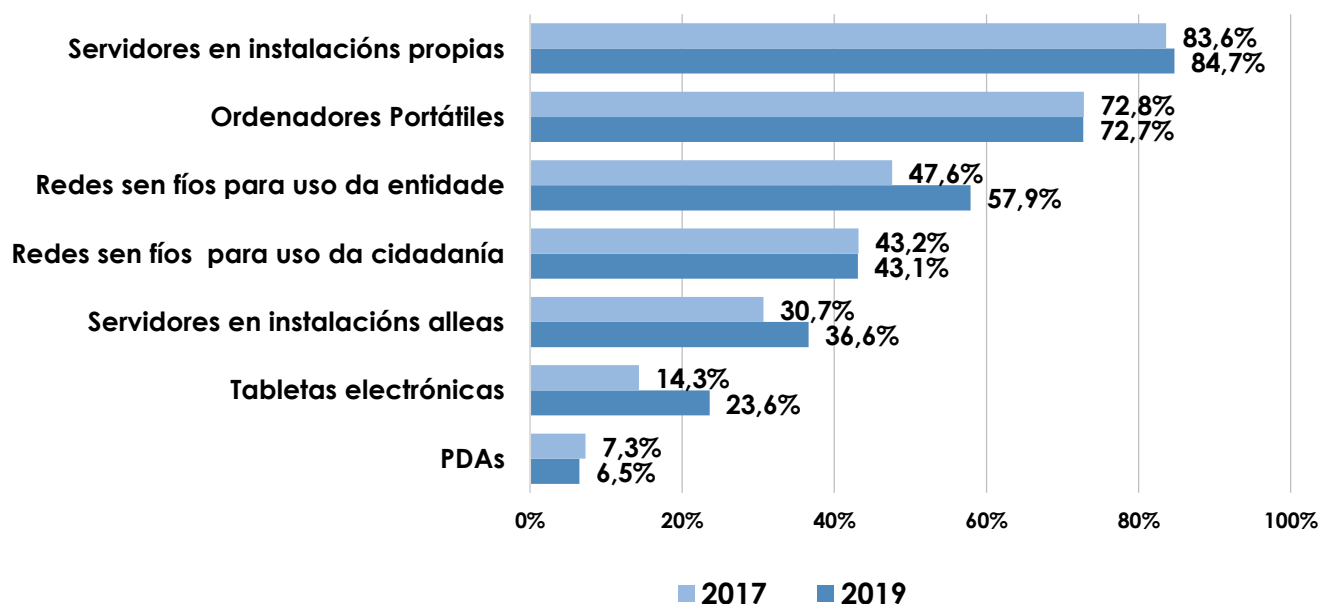
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G.34. Sistemas Instalados e funcionamento na actualidade. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Hoxe en día, os equipamentos como servidores, ordenadores portátiles, tabletas electrónicas e redes sen fíos están presentes na práctica totalidade dos concellos de maior poboación.

Se analizamos os datos segundo a provincia, destacan pola súa especial presenza nos concellos das provincias da Coruña e de Pontevedra, tal como se observa nas seguintes táboas de datos.

C.22 Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Servidores en instalacións propias	84,7%	71,8%	90,9%	90,0%	95,5%	100,0%	85,7%
Ordenadores portátiles	72,7%	53,8%	69,1%	87,5%	100,0%	92,9%	100,0%
Redes sen fíos para uso da entidade	57,9%	41,0%	60,0%	62,5%	86,4%	71,4%	85,7%
Redes sen fíos para uso da cidadanía	43,1%	24,4%	30,9%	62,5%	72,7%	78,6%	71,4%
Servidores en instalacións alleas	36,6%	20,5%	29,1%	42,5%	68,2%	64,3%	85,7%
Tabletas electrónicas	23,6%	5,1%	12,7%	27,5%	68,2%	57,1%	85,7%
PDAs	6,5%	3,8%	5,5%	0,0%	13,6%	14,3%	42,9%

Fonte: OSIMGA

C.23 Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo a provincia

(% todos os concellos)

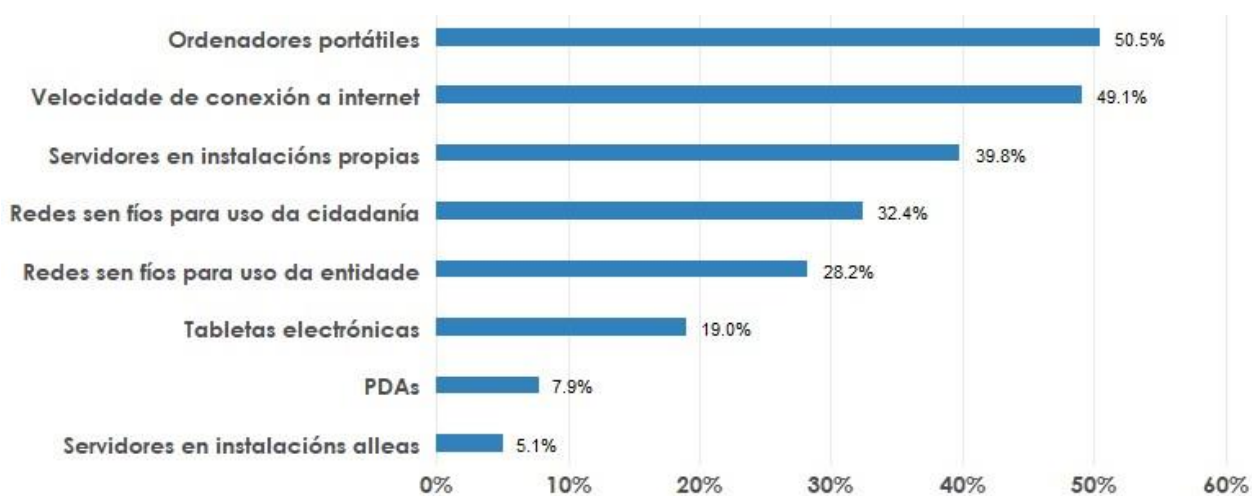
	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Servidores en instalacións propias	84,7%	80,3%	90,7%	78,1%	97,4%
Ordenadores portátiles	72,7%	84,5%	69,8%	53,1%	86,8%
Redes sen fíos para uso da entidade	57,9%	59,2%	58,1%	48,4%	71,1%
Redes sen fíos para uso da cidadanía	43,1%	54,9%	48,8%	18,8%	55,3%
Servidores en instalacións alleas	36,6%	52,1%	20,9%	20,3%	52,6%
Tabletas electrónicas	23,6%	33,8%	7,0%	7,8%	50,0%
PDA's	6,5%	1,4%	11,6%	4,7%	13,2%

Fonte: OSIMGA

No 2019, as necesidades de mellora, cambio ou adquisición dos sistemas e equipamento informático identificadas nos concellos céntranse nos ordenadores portátiles e a necesidade de mellorar a velocidade da conexión de Internet. Respecto á edición anterior increméntase a necesidade de dispoñer de servidores en instalacións propias, cunha discreta subida de 1,7 puntos porcentuais.

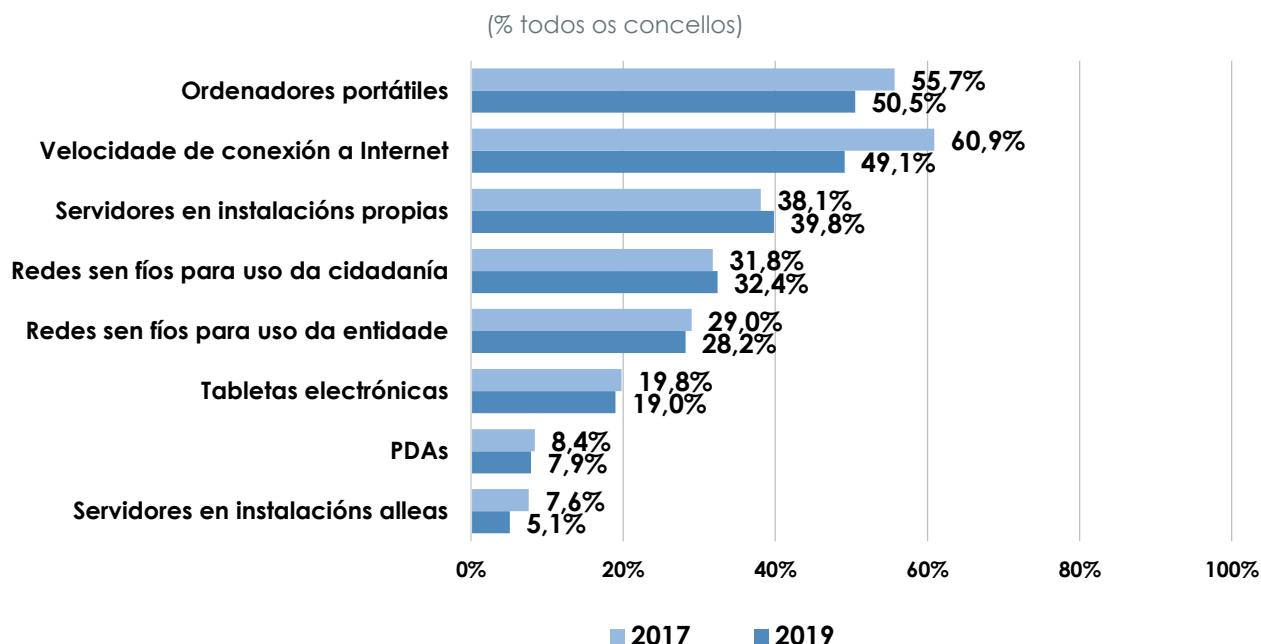
G.35. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G.36. Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

A maior demanda de mellora nos concellos de máis poboación concéntrase na necesidade de mellorar, cambiar u adquirir ordenadores portátiles e tabletas e redes sen fíos para a cidadanía, mentres que nos concellos de menor tamaño destaca a necesidade de aumentar velocidade de conexión á Internet.

C.24 Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Ordenadores portátiles	50,5%	39,7%	49,1%	55,0%	68,2%	64,3%	71,4%
Velocidade de conexión a Internet	49,1%	52,6%	47,3%	50,0%	45,5%	57,1%	14,3%
Servidores en instalacións propias	39,8%	33,3%	34,5%	45,0%	40,9%	78,6%	42,9%
Redes sen fíos para uso da cidadanía	32,4%	26,9%	25,5%	37,5%	50,0%	35,7%	57,1%
Redes sen fíos para uso da entidade	28,2%	23,1%	27,3%	37,5%	31,8%	21,4%	42,9%
Tabletas electrónicas	19,0%	11,5%	14,5%	32,5%	18,2%	21,4%	57,1%
PDAs	7,9%	6,4%	3,6%	10,0%	9,1%	7,1%	42,9%
Servidores en instalacións alleas	5,1%	3,8%	3,6%	5,0%	4,5%	14,3%	14,3%

Fonte: OSIMGA

C.25 Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas segundo a provincia

(% todos os concellos)

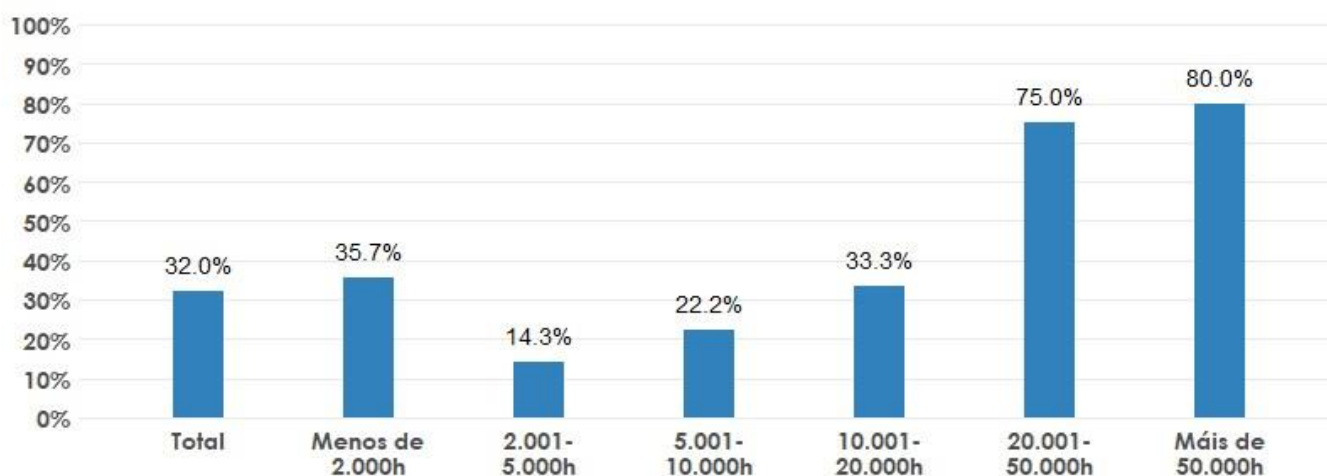
	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Ordenadores portátiles	50,5%	53,5%	46,5%	48,4%	52,6%
Velocidade de conexión a internet	49,1%	57,7%	34,9%	53,1%	42,1%
Servidores en instalacións propias	39,8%	38,0%	39,5%	40,6%	42,1%
Redes sen fíos para uso da cidadanía	32,4%	42,3%	32,6%	25,0%	26,3%
Redes sen fíos para uso da entidade	28,2%	39,4%	23,3%	21,9%	23,7%
Tabletas electrónicas	19,0%	23,9%	20,9%	10,9%	21,1%
PDA's	7,9%	9,9%	11,6%	4,7%	5,3%
Servidores en instalacións alleas	5,1%	2,8%	7,0%	4,7%	7,9%

Fonte: OSIMGA

O 32% dos concellos galegos con máis dunha sede administrativa posúe unha conexión interna entre as sedes. Esta interconexión entre sedes dáse con moita maior frecuencia nos concellos de máis de 50 mil habitantes (80%) e por provincias, tamén supera a media a provincia de Pontevedra (37,9%).

G.37. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo o estrato de poboación

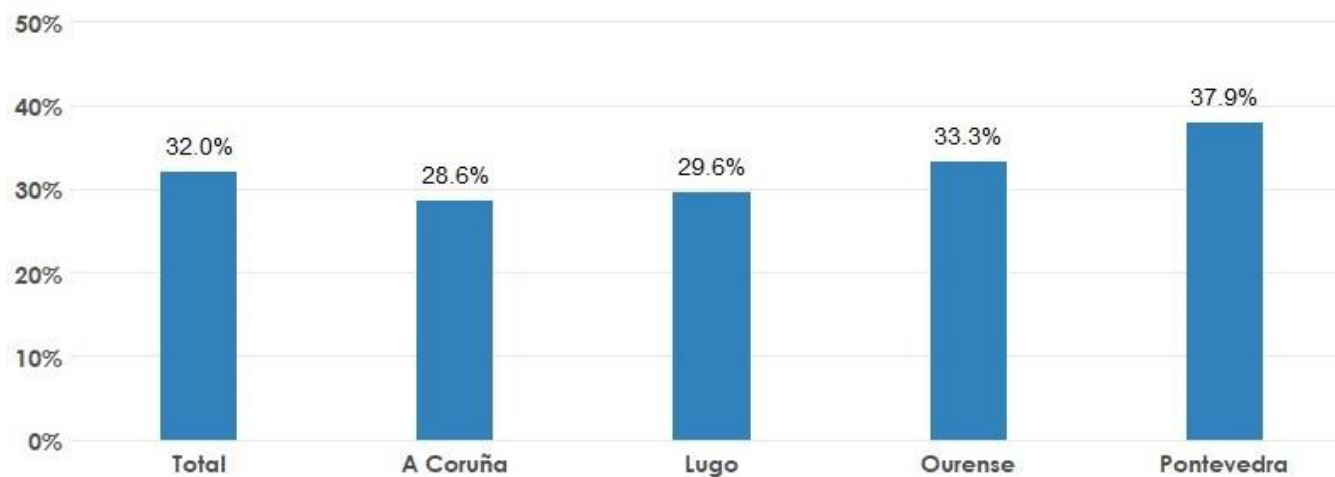
(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)



Fonte: OSIMGA

G.38. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo a provincia

(% todos os concellos con máis dunha sede administrativa)



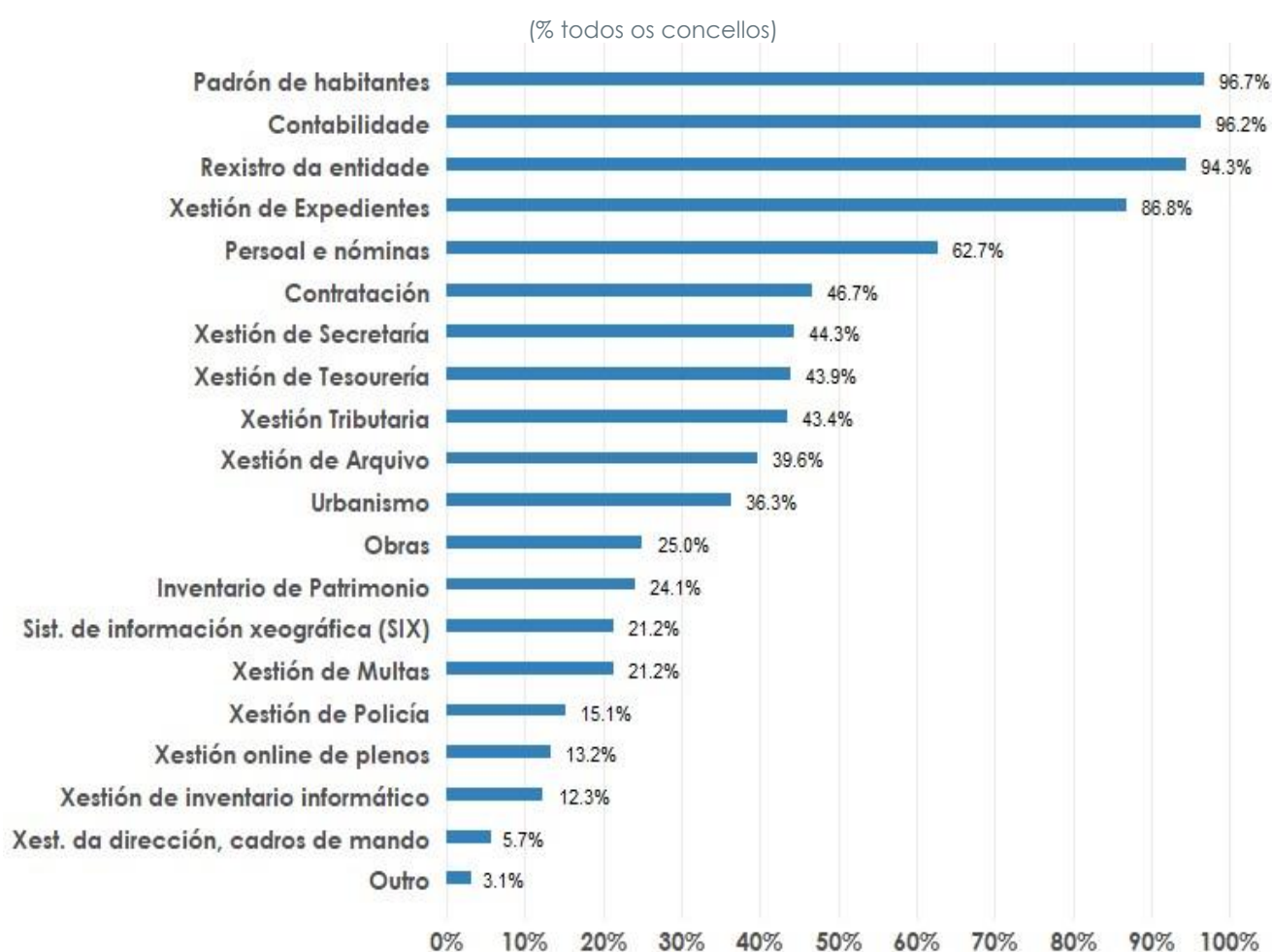
Fonte: OSIMGA

III.II. Aplicacións, programas e plataformas informáticas

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

No ano 2019 as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o “Padrón de habitantes” (96,7%), a de “Contabilidade” (96,2%) e a de “Rexistro da entidade” (94,3%). A aplicación con maior crecemento respecto a o ano 2017 foi “Contratación” medrando súa presenza en 16,4 puntos porcentuais.

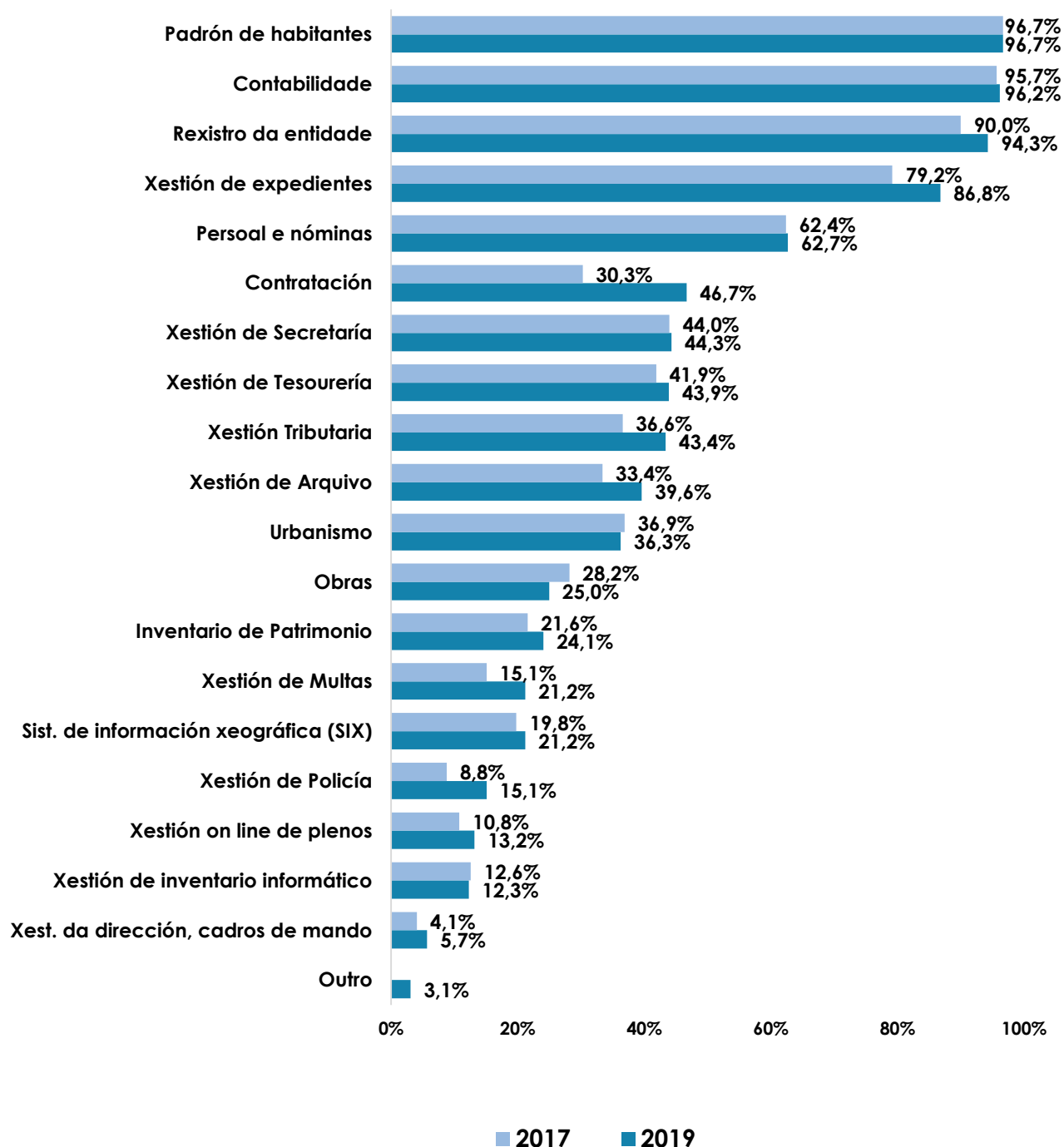
G.39. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles



Fonte: OSIMGA

G.40. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

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

C.26 Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Padrón de habitantes	96,7%	100,0%	98,1%	92,5%	85,0%	100,0%	100,0%
Contabilidade	96,2%	98,7%	96,3%	92,5%	90,0%	100,0%	100,0%
Rexistro da entidade	94,3%	97,4%	94,4%	92,5%	85,0%	92,9%	100,0%
Xestión de Expedientes	86,8%	83,1%	83,3%	90,0%	90,0%	100,0%	100,0%
Persoal e nóminas	62,7%	46,8%	59,3%	72,5%	75,0%	100,0%	100,0%
Contratación	46,7%	37,7%	44,4%	62,5%	50,0%	57,1%	42,9%
Xestión de Secretaría	44,3%	45,5%	42,6%	42,5%	45,0%	35,7%	71,4%
Xestión de Tesourería	43,9%	33,8%	44,4%	42,5%	55,0%	57,1%	100,0%
Xestión Tributaria	43,4%	32,5%	37,0%	50,0%	45,0%	78,6%	100,0%
Xestión de Arquivo	39,6%	33,8%	42,6%	47,5%	35,0%	42,9%	42,9%
Urbanismo	36,3%	39,0%	33,3%	30,0%	35,0%	28,6%	85,7%
Obras	25,0%	31,2%	20,4%	20,0%	30,0%	14,3%	28,6%
Inventario de Patrimonio	24,1%	14,3%	14,8%	35,0%	25,0%	50,0%	85,7%
Sist. de información xeográfica (SIX)	21,2%	11,7%	22,2%	25,0%	5,0%	50,0%	85,7%
Xestión de Multas	21,2%	1,3%	14,8%	32,5%	35,0%	64,3%	100,0%
Xestión de Policía	15,1%	0,0%	5,6%	22,5%	30,0%	71,4%	57,1%
Xestión online de plenos	13,2%	10,4%	5,6%	7,5%	20,0%	50,0%	42,9%
Xestión de inventario informático	12,3%	2,6%	3,7%	17,5%	5,0%	57,1%	85,7%
Xest. da dirección, cadros de mando	5,7%	5,2%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	42,9%
Outro	3,1%	1,2%	1,8%	4,9%	4,3%	14,3%	0,0%

Fonte: OSIMGA

Todos os concellos enquisados das provincias de Lugo e Ourense dispoñen de aplicacións de “Padrón de habitantes”, valor que Lugo acada tamén en “Contabilidade” e “Rexistro da entidade”. En contraste, A Coruña é líder en presenza de programas e plataformas informáticas na maioría das funcionalidades restantes.

C.27 Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo a provincia

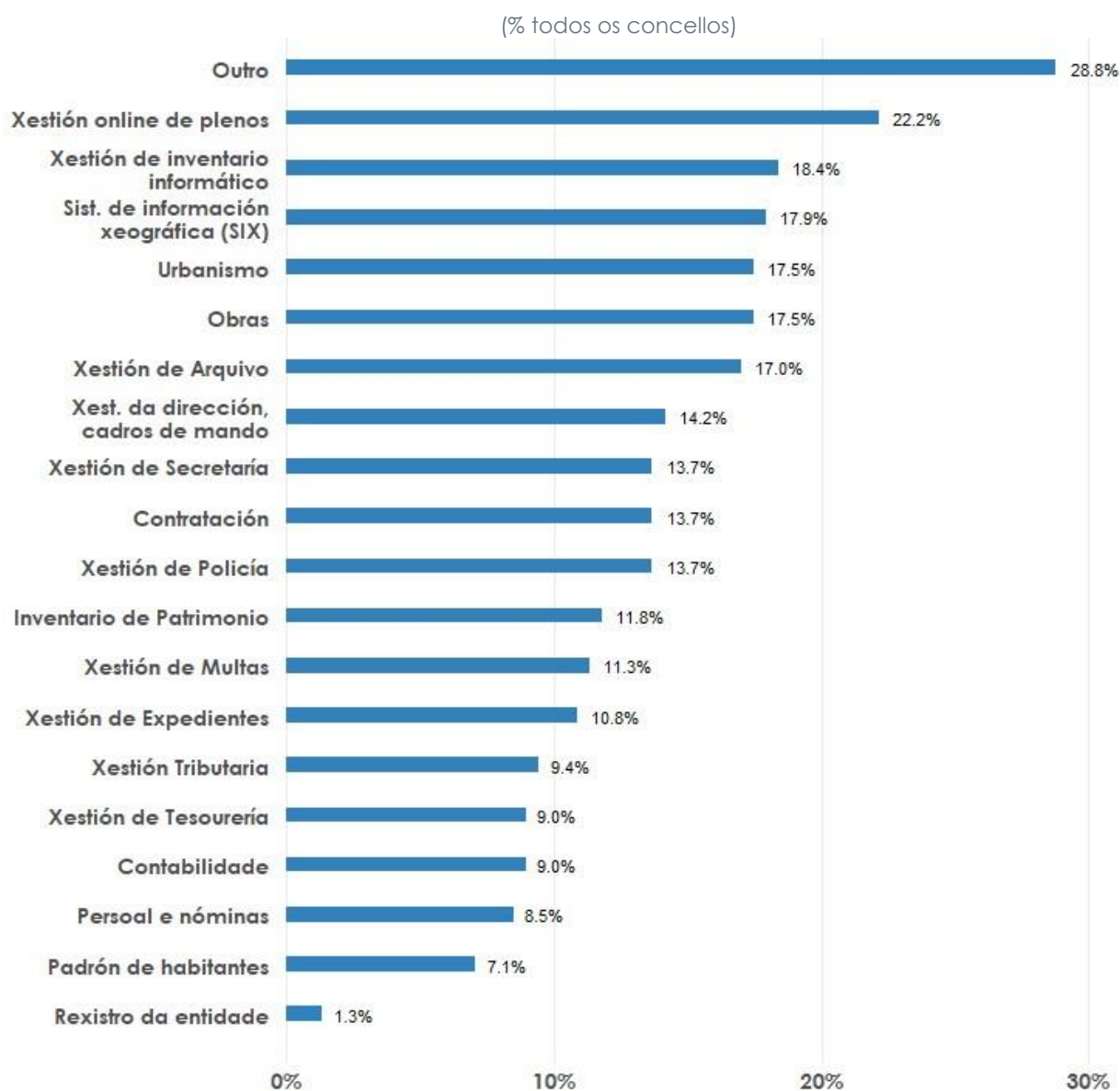
(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Padrón de habitantes	96,7%	92,8%	100,0%	100,0%	94,7%
Contabilidade	96,2%	92,8%	100,0%	98,4%	94,7%
Rexistro da entidade	94,3%	92,8%	100,0%	96,8%	86,8%
Xestión de Expedientes	86,8%	89,9%	88,4%	80,6%	89,5%
Persoal e nóminas	62,7%	82,6%	62,8%	38,7%	65,8%
Contratación	46,7%	78,3%	34,9%	35,5%	21,1%
Xestión de Secretaría	44,3%	65,2%	27,9%	48,4%	18,4%
Xestión de Tesourería	43,9%	52,2%	30,2%	38,7%	52,6%
Xestión Tributaria	43,4%	56,5%	46,5%	29,0%	39,5%
Xestión de Arquivo	39,6%	40,6%	27,9%	32,3%	63,2%
Urbanismo	36,3%	56,5%	16,3%	37,1%	21,1%
Obras	25,0%	31,9%	16,3%	30,6%	13,2%
Inventario de Patrimonio	24,1%	33,3%	18,6%	16,1%	26,3%
Xestión de Multas	21,2%	34,8%	11,6%	6,5%	31,6%
Sist. de información xeográfica (SIX)	21,2%	39,1%	14,0%	8,1%	18,4%
Xestión de Policía	15,1%	27,5%	2,3%	3,2%	26,3%
Xestión online de plenos	13,2%	17,4%	4,7%	12,9%	15,8%
Xestión de inventario informático	12,3%	24,6%	2,3%	1,6%	18,4%
Xest. da dirección, cadros de mando	5,7%	10,1%	0,0%	4,8%	5,3%
Outro	3,1%	4,2%	2,2%	1,4%	5,1%

Fonte: OSIMGA

Tendo en conta as necesidades de mellora, cambio ou adquisición de aplicacións, programas e plataformas informáticas obsérvase, no 2019, que é a “ Xestión online de plenos” cun 22,2% e a “ Xestión de inventario informático” (18.4%) as maiores necesidades que detectan os concellos galegos.

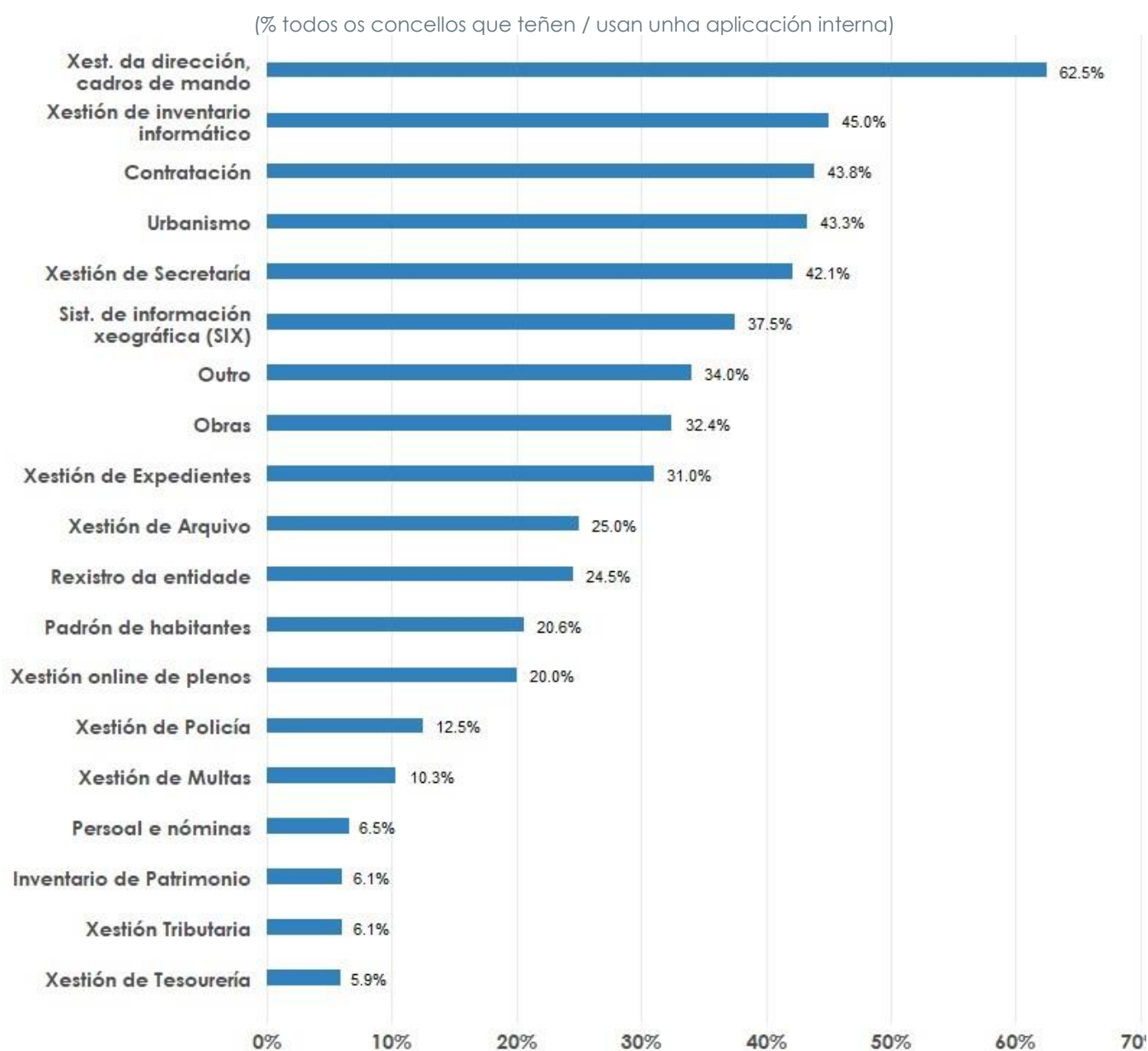
G.41. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición de aplicacións, programas e plataformas informáticas



Fonte: OSIMGA

Nos últimos anos foise observando un incremento da penetración do Software libre nas Administracións locais. No 2019 refórzase esa tendencia cun incremento en practicamente todas as posibilidades que ofrece este software nas aplicacións informáticas. Destaca a “Xestión de cadros de mando” (62,5%), a “Xestión de inventario informático” (45%) e a “Contratación” (43,8%). Esta última funcionalidade presenta un incremento de 33,3 puntos porcentuais respecto ao ano 2017 e o “urbanismo crece en 33,8 puntos. En xeral, son numerosas as aplicacións nas que o software libre crece en valores próximos ou superiores aos 20 puntos.

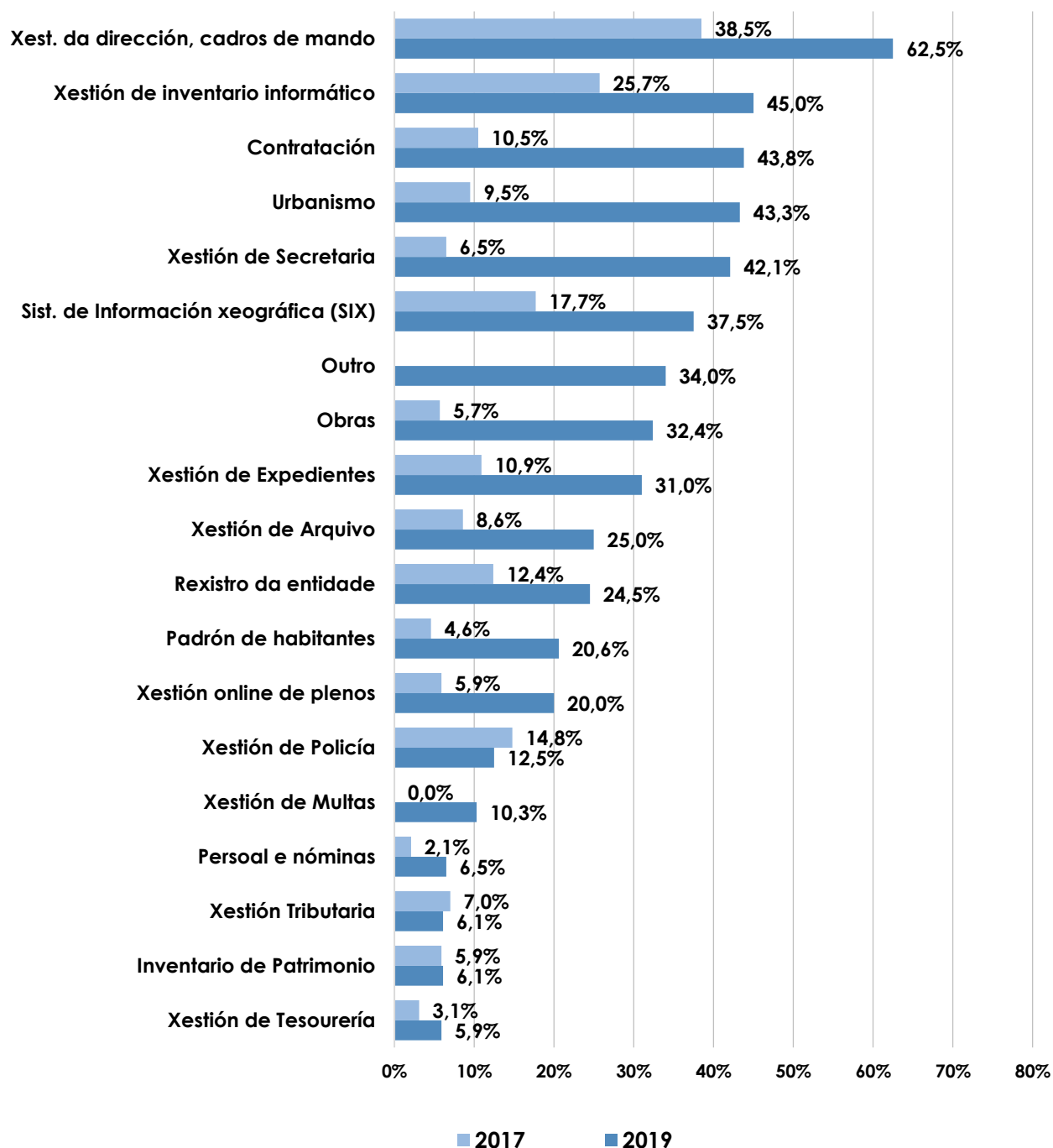
G.42. Emprego de software libre nas aplicacións informáticas na actualidade



Fonte: OSIMGA

G.43. Emprego de software libre nas aplicacións informáticas na actualidade. Evolución do Indicador

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

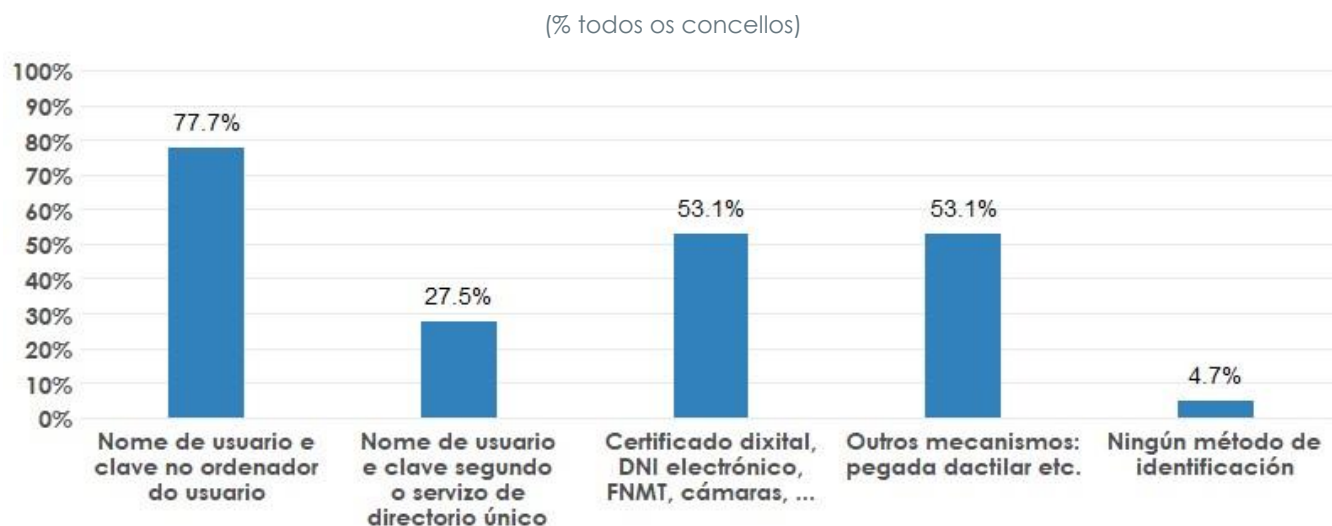


Fonte: OSIMGA

III.III. Identificación e certificados dixitais

O 95,3% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal. O método máis empregado é o “nome de usuario e clave no ordenador do usuario” (77,7%) seguido do “DNI electrónico, ou certificado dixital” (53,1%).

G.44. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación no sistema informático da entidade

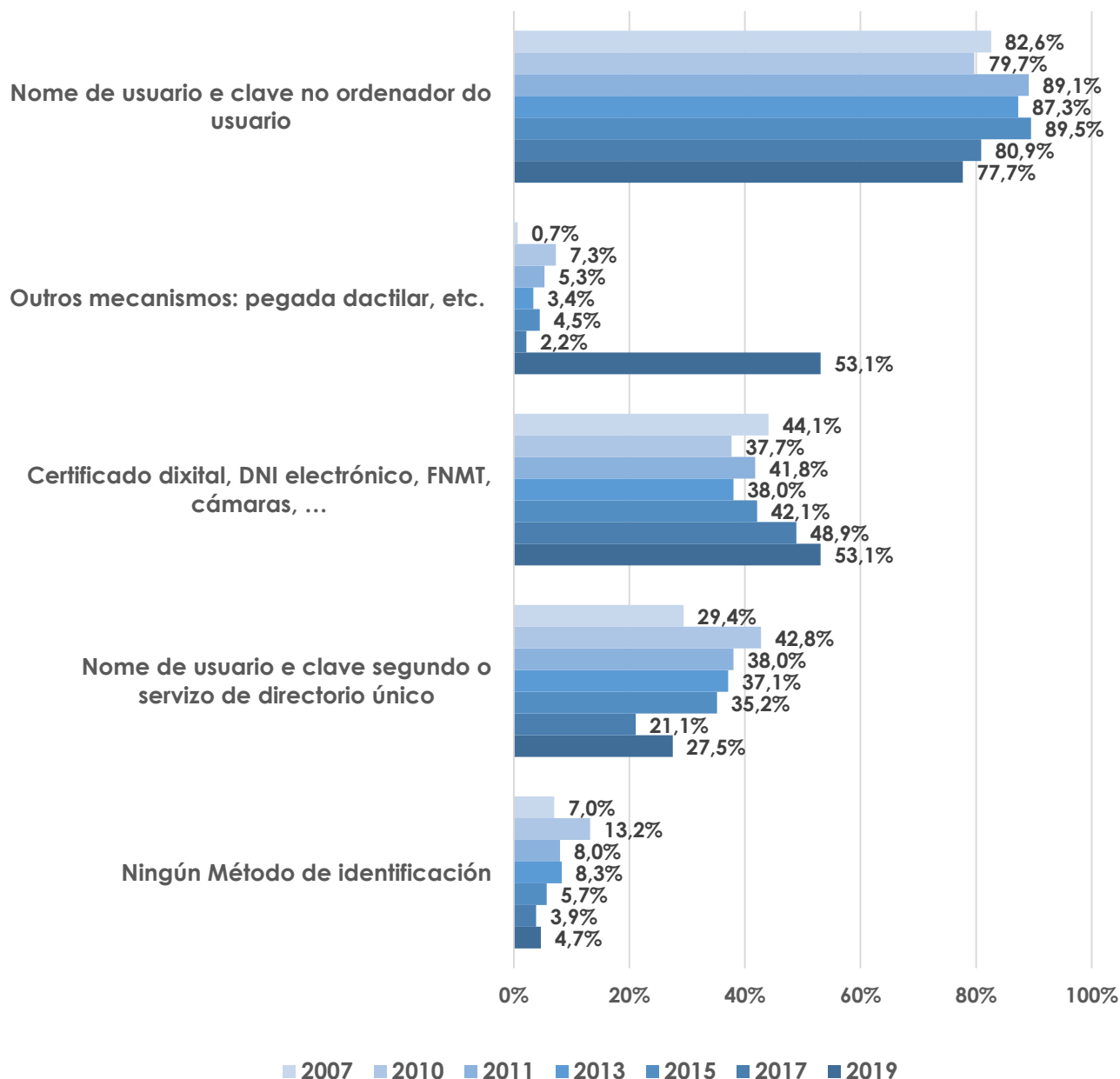


Fonte: OSIMGA

No 2019 destaca o espectacular crecemento que teñen “Outros mecanismos de identificación: pegada dactilar, etc.” (53,1%) que ten un crecemento de 50,9 puntos porcentuais. Doutra banda o “DNI electrónico ou certificado dixital” segue consolidando a súa evolución incrementando a súa utilización en 4,2 puntos porcentuais.

G.45. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade na actualidade. Evolución do Indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Segundo o tamaño de poboación, os uso dos distintos métodos de identificación tamén difiren considerablemente. Nos concellos máis pequenos, o método máis estendido é o uso de nome de usuario e contrasinal, mentres que a totalidade das corporacións locais de maior tamaño emprega o nome de usuario e contrasinal pero segundo o servizo de directorio.

C.28 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Nome de usuario e clave no ordenador do usuario	77,7%	89,6%	83,3%	74,4%	70,0%	42,9%	14,3%
Certificado dixital, DNI electrónico, FNMT, cámaras, ...	53,1%	61,0%	55,6%	56,4%	30,0%	35,7%	28,6%
Outros mecanismos: pegada dactilar etc.	53,1%	61,0%	55,6%	56,4%	30,0%	35,7%	28,6%
Nome de usuario e clave segundo o servizo de directorio único	27,5%	19,5%	13,0%	33,3%	40,0%	64,3%	85,7%
Ningún método de identificación	4,7%	2,6%	0,0%	10,3%	0,0%	21,4%	14,3%

Fonte: OSIMGA

C.29 Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo a provincia

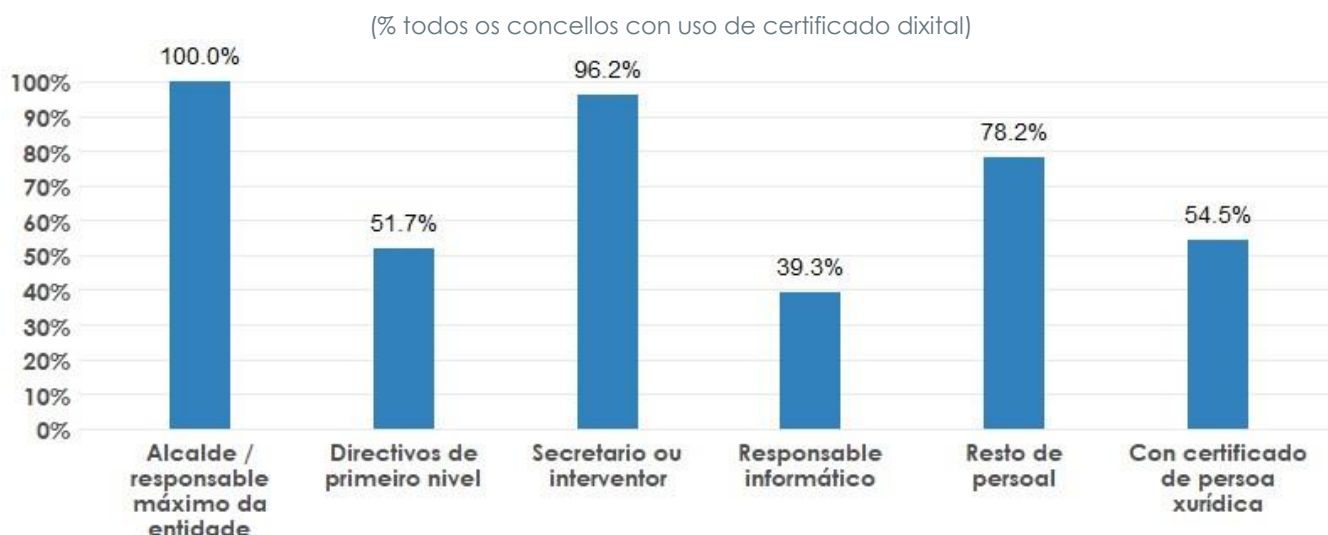
(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Nome de usuario e clave no ordenador do usuario	77,7%	67,6%	90,7%	87,1%	65,8%
Certificado dixital, DNI electrónico, FNMT, cámaras, ...	53,1%	48,5%	41,9%	62,9%	57,9%
Outros mecanismos: pegada dactilar etc.	53,1%	48,5%	41,9%	62,9%	57,9%
Nome de usuario e clave segundo o servizo de directorio único	27,5%	38,2%	20,9%	16,1%	34,2%
Ningún método de identificación	4,7%	10,3%	2,3%	1,6%	2,6%

Fonte: OSIMGA

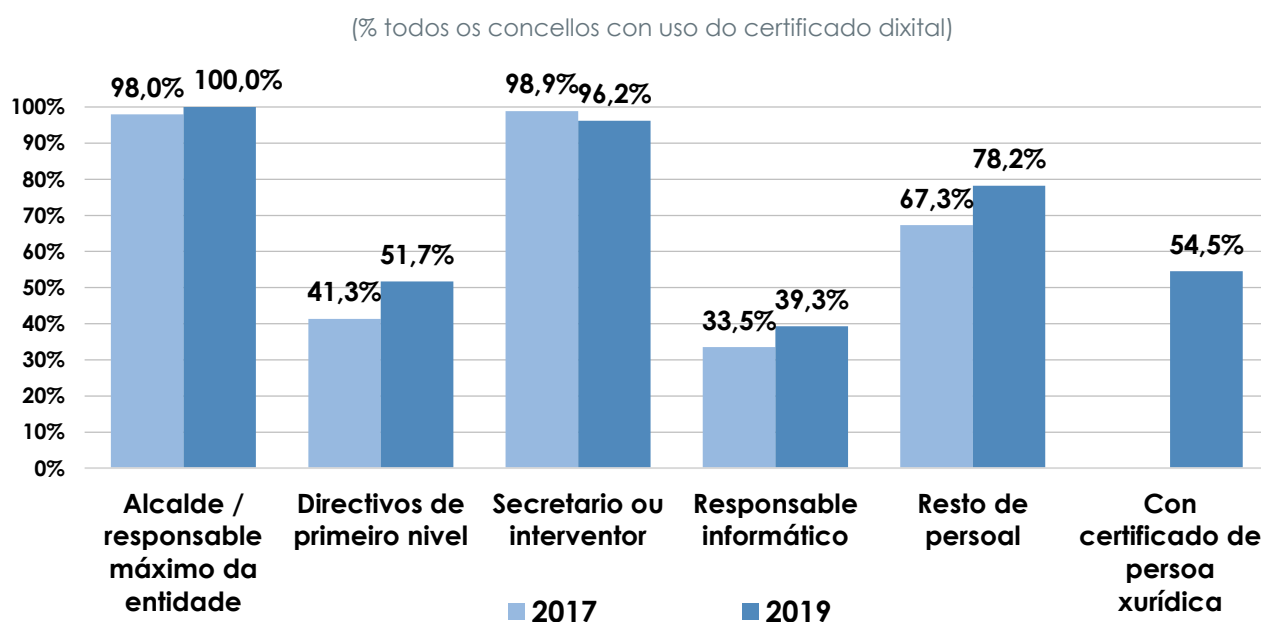
Entre os concellos que usan certificados dixitais, as persoas das entidades locais que empregan estes métodos de identificación son, maioritariamente, o alcalde ou responsable da entidade (100%), xunto co secretario ou interventor (96,2%).

G.46. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade



Fonte: OSIMGA

G.47. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade. Evolución do Indicador



Fonte: OSIMGA

C.30 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Alcalde / responsable máximo da entidade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Secretario ou interventor	96,2%	92,2%	98,1%	97,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Resto de persoal	78,2%	70,1%	72,2%	87,2%	95,0%	92,9%	85,7%
Con certificado de persoa xurídica	54,5%	48,1%	50,0%	59,0%	55,0%	78,6%	85,7%
Directivos de primeiro nivel	51,7%	22,1%	40,7%	76,9%	95,0%	100,0%	100,0%
Responsable informático	39,3%	15,6%	31,5%	46,2%	75,0%	100,0%	100,0%

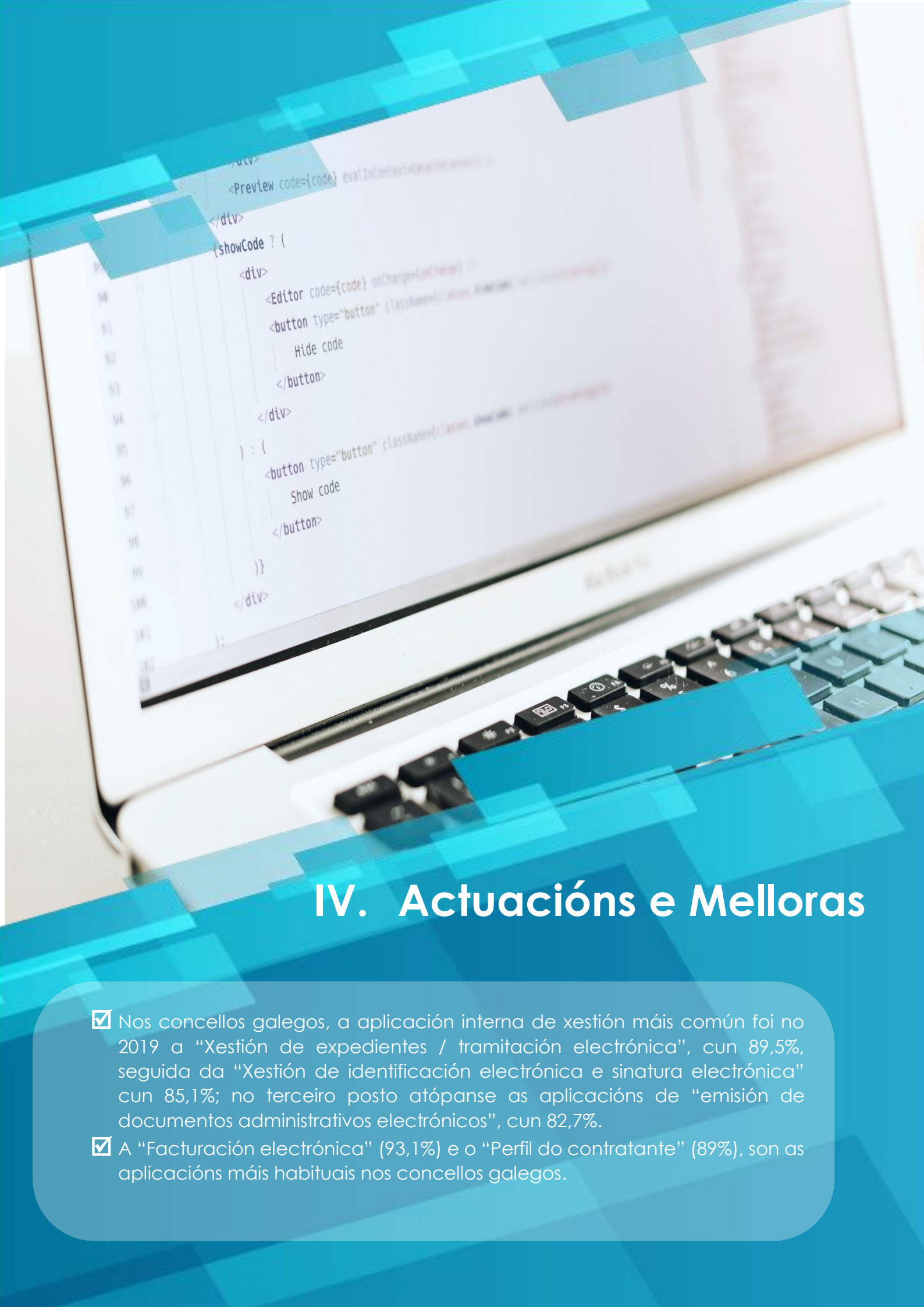
Fonte: OSIMGA

C.31 Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Alcalde / responsable máximo da entidade	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Secretario ou interventor	96,2%	97,1%	90,7%	96,8%	100,0%
Resto de persoal	78,2%	86,8%	69,8%	71,0%	84,2%
Con certificado de persoa xurídica	54,5%	61,8%	51,2%	51,6%	50,0%
Directivos de primeiro nivel	51,7%	64,7%	41,9%	29,0%	76,3%
Responsable informático	39,3%	55,9%	30,2%	16,1%	57,9%

Fonte: OSIMGA



IV. Actuacións e Melloras

- ✓ Nos concellos galegos, a aplicación interna de xestión máis común foi no 2019 a “Xestión de expedientes / tramitación electrónica”, cun 89,5%, seguida da “Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica” cun 85,1%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de “emisión de documentos administrativos electrónicos”, cun 82,7%.
- ✓ A “Facturación electrónica” (93,1%) e o “Perfil do contratante” (89%), son as aplicacións máis habituais nos concellos galegos.



IV. Actuacións e Melloras

A análise dos resultados obtidos no apartado de actuacións e melloras divídese 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 poderían aplicar nas mesmas. Para rematar, expóñense as principais problemáticas que identifican os concellos á hora de optimizar a administración electrónica nas súas entidades.

IV.1. Actuacións, melloras e actuacións prioritarias

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

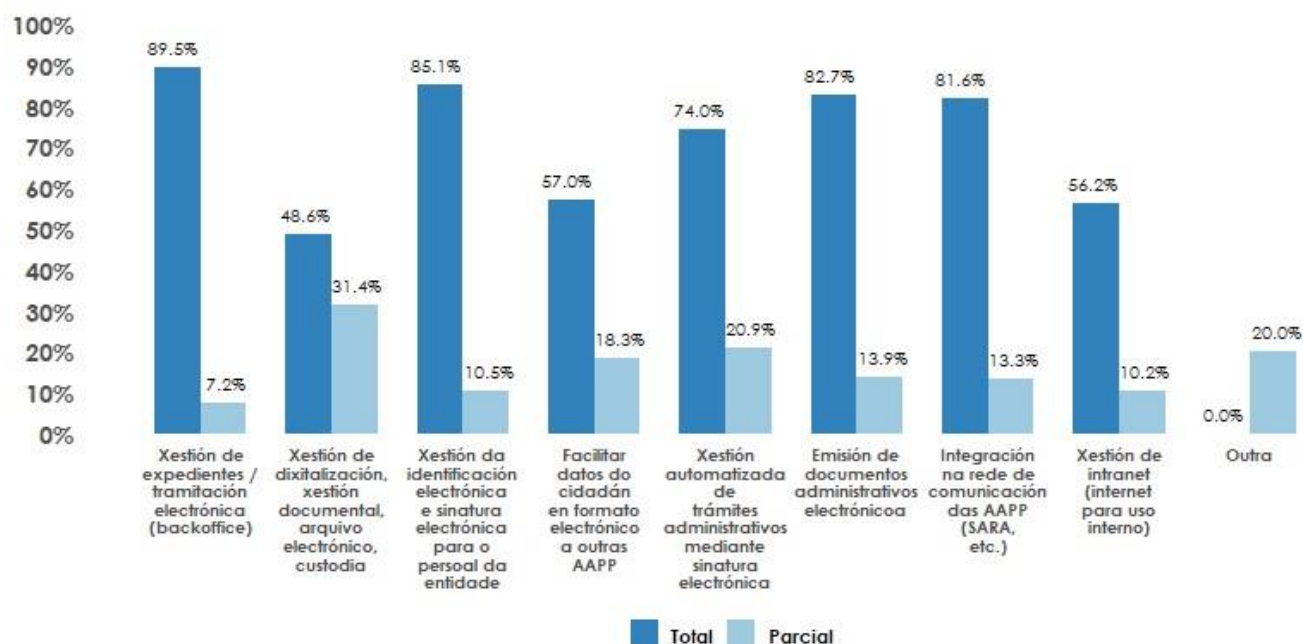
- ☒ Xestión de expedientes/tramitación electrónica (backoffice).
- ☒ Xestión de dixitalización, documentos, arquivo electrónico.
- ☒ Xestión de identificación electrónica e sinatura dixital para o persoal da entidade.
- ☒ Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP.
- ☒ Xestión automatizada 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).

Nos concellos galegos, a aplicación interna de xestión máis común é no 2019 a “Xestión de expedientes / tramitación electrónica”, cun 89,5%, seguida da “Xestión de identificación electrónica e sinatura electrónica” cun 85,1%; no terceiro posto atópanse as aplicacións de “emisión de documentos administrativos electrónicos”, cun 82,7%.

Todas estas aplicacións creceron máis de 29 puntos porcentuais con respecto ao 2017, a excepción da “dixitalización e xestión de arquivo documental” (incremento de 19,1 puntos). A evolución máis positiva observada respecto ao ano 2017 é nas aplicacións “Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)” que ten un crecemento de 43,7 puntos porcentuais.

G.48. Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente

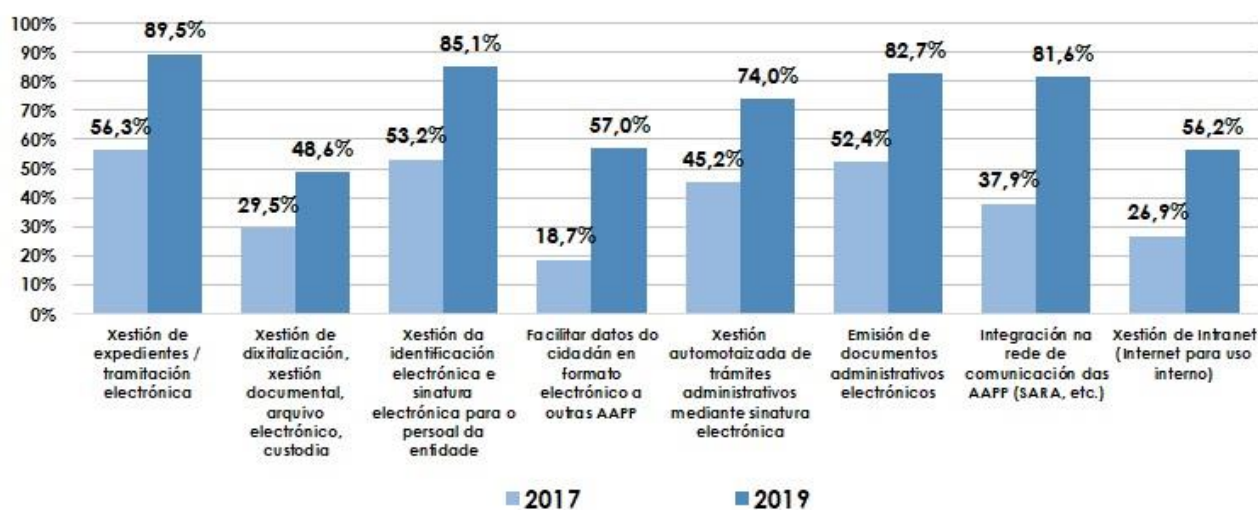
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G.49. Concellos que teñen / usan aplicación de xestión interna totalmente. Evolución do indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A “Xestión de dixitalización, xestión documental, ou arquivo electrónico, custodia” é a aplicación con maior demanda de mellora por parte dos propios concellos (18,1%). En segundo lugar, sitúase a necesidade de aplicacións de “Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP” (14,3%).

Tendo en conta as previsións de actuación nos concellos, as dúas aplicacións que en máis ocasións dispoñen de orzamento previsto para implantación ou desenvolvemento son a “Emisión de documentos administrativos electrónicos.” (12%) e “Xestión expedientes/tramitación electrónica (backoffice)” (11,6%).

C.32 Situación dos concellos en relación ás aplicacións internas de xestión e administración

(% todos os concellos)

	Implantados e en uso	En desenvolvemento ou sen uso	Necesidade de actuacións	Prevista actuación é orzamento
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	34,7%	40,0%	13,7%	11,6%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	16,2%	59,0%	18,1%	6,7%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	50,5%	28,0%	12,9%	8,6%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	28,6%	46,2%	14,3%	11,0%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	44,0%	34,1%	11,0%	11,0%
Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)	50,5%	31,2%	14,0%	4,3%
Emisión de documentos administrativos electrónicos	47,8%	28,3%	12,0%	12,0%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	42,7%	37,1%	12,4%	7,9%

Fonte: OSIMGA

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

Así, no que se refire ás aplicacións de “Xestión de dixitalización, xestión documental...”, “Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP” e “Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica”, os concellos máis grandes presentan menor uso.

C.33 Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	89,5%	82,5%	95,5%	91,9%	100,0%	92,3%	71,4%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	85,1%	89,1%	77,3%	83,3%	82,4%	92,3%	100,0%
Emisión de documentos administrativos electrónico	82,7%	86,9%	79,1%	88,2%	73,3%	69,2%	85,7%
Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)	81,6%	82,1%	80,0%	81,3%	81,2%	83,3%	85,7%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	74,0%	84,1%	70,5%	82,4%	50,0%	61,5%	42,9%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	57,0%	78,7%	42,4%	62,1%	40,0%	36,4%	28,6%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	56,2%	56,8%	46,4%	48,4%	66,7%	66,7%	85,7%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	48,6%	58,3%	47,6%	52,8%	33,3%	33,3%	14,3%

Fonte: OSIMGA

Por provincia, obsérvanse tendencias semellantes no uso das aplicacións, sendo a aplicación máis empregada a de “Xestión de expedientes /tramitación electrónica” en todas as provincias. Destaca a provincia de Pontevedra cun 96,9% fronte ao 93,7% de Ourense.

C.34 Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Xestión de expedientes / tramitación electrónica (backoffice)	89,5%	88,1%	92,7%	83,7%	96,9%
Xestión da identificación electrónica e sinatura electrónica para o persoal da entidade	85,1%	77,6%	87,8%	90,0%	87,5%
Emisión de documentos administrativos electrónico	82,7%	76,4%	89,7%	85,4%	80,6%
Integración na rede de comunicación das AAPP (SARA, etc.)	81,6%	84,6%	80,0%	81,8%	77,8%
Xestión automatizada de trámites administrativos mediante sinatura electrónica	74,0%	64,3%	80,5%	77,6%	77,4%
Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP	57,0%	46,9%	61,3%	75,0%	46,2%
Xestión de intranet (internet para uso interno)	56,2%	62,2%	56,2%	51,5%	51,9%
Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo electrónico, custodia	48,6%	27,3%	57,5%	61,7%	54,5%

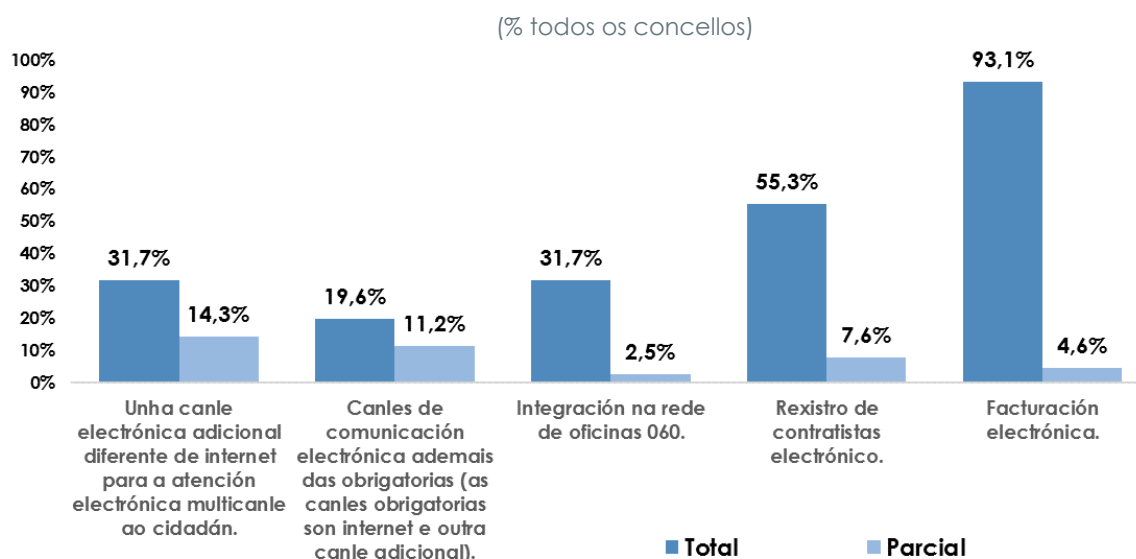
Fonte: OSIMGA

Os seguintes resultados refírense á dispoñibilidade dos servizos electrónicos nos concellos galegos que se describen a continuación:

- ☒ Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán.
- ☒ Canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son internet e outra canle adicional).
- ☒ Integración na rede de oficinas 060.
- ☒ Rexistro de contratistas electrónico.
- ☒ Facturación electrónica.
- ☒ Licitación electrónica.
- ☒ Aval electrónico (aval telemático).
- ☒ Perfil do contratante electrónico.
- ☒ Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.).
- ☒ Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións.
- ☒ Plataforma SMS.

A “Facturación electrónica” (93,1%) e o “Perfil do contratante” (89%), son os máis habituais nos concellos galegos entre os servizos descritos.

G.50. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

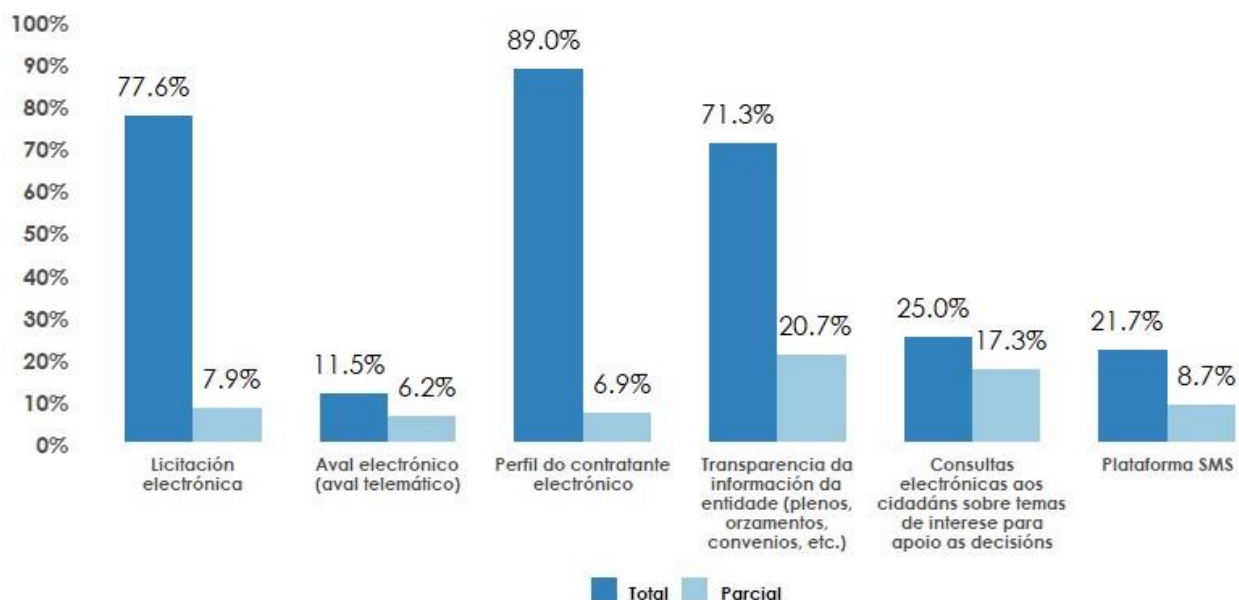


Fonte:

OSIMGA

G.51. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente

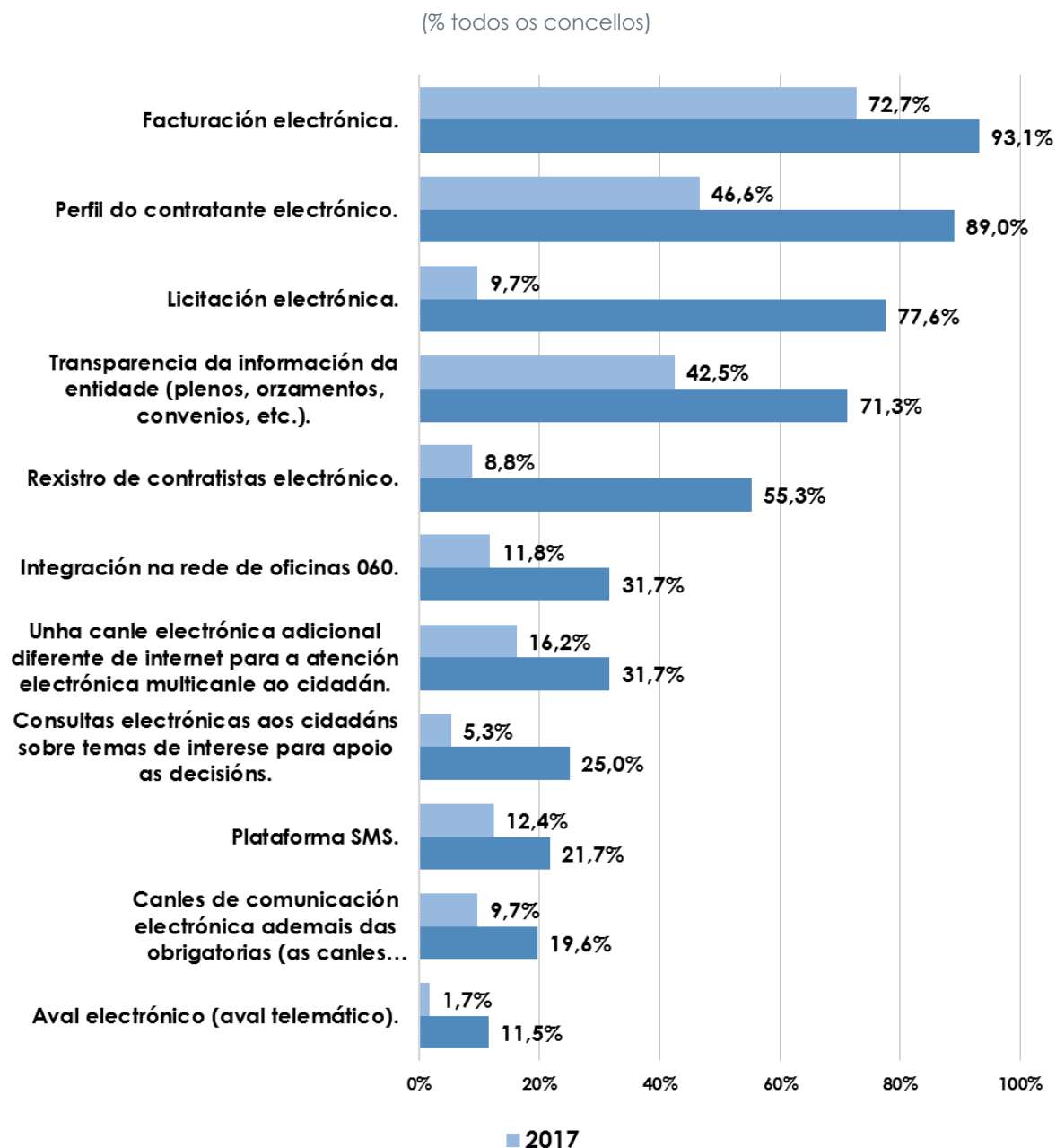
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

A gran maioría das aplicacións de eAdministración nas corporacións locais aumentaron a súa presenza nos últimos dous anos moi intensamente. A “Licitación electrónica” pasa do 9,7% de concellos ao 77,6%. Tamén aumentan máis de 40 puntos “Perfil do contratante electrónico”, “Rexistro de contratistas electrónico” e “Aval electrónico”.

G.52. Concellos que teñen / usan aplicación de servizos electrónicos para os usuarios totalmente. Evolución do indicador



Fonte: OSIMGA

O tamaño do concello rebela de novo as diferenzas entre os de maior tamaño e os pequenos. Por exemplo, a totalidade dos concellos con máis de 50.000 habitantes conta cun espazo de "Transparencia de información da entidade" fronte a un 58,3% nos concellos de entre 2.000 e 5.000 habitantes.

C.35 Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo o estrato de poboación

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Facturación electrónica.	93,1%	90,5%	95,0%	97,2%	86,7%	92,3%	100,0%
Perfil do contratante electrónico.	89,0%	88,7%	87,8%	94,3%	80,0%	84,6%	100,0%
Licitación electrónica.	77,6%	71,7%	79,4%	93,3%	60,0%	76,9%	85,7%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.).	71,3%	67,3%	58,3%	90,3%	60,0%	75,0%	100,0%
Rexistro de contratistas electrónico.	55,3%	58,3%	53,3%	65,4%	40,0%	54,5%	28,6%
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán.	31,7%	30,2%	26,7%	33,3%	27,3%	45,5%	42,9%
Integración na rede de oficinas 060.	31,7%	36,8%	40,0%	34,8%	25,0%	10,0%	0,0%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións.	25,0%	18,7%	17,4%	33,3%	16,7%	44,4%	42,9%
Plataforma SMS.	21,7%	13,9%	24,0%	26,9%	8,3%	18,2%	80,0%
Canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son internet e outra canle adicional).	19,6%	14,3%	28,6%	23,8%	0,0%	33,3%	14,3%
Aval electrónico (aval telemático).	11,5%	9,4%	29,2%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%

Fonte: OSIMGA

C.36 Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Facturación electrónica.	93,1%	96,5%	94,9%	89,6%	90,0%
Perfil do contratante electrónico.	89,0%	91,2%	82,1%	93,6%	86,7%
Licitación electrónica.	77,6%	94,2%	71,4%	69,2%	65,4%
Transparencia da información da entidade (plenos, orzamentos, convenios, etc.).	71,3%	71,4%	55,9%	79,5%	78,6%
Rexistro de contratistas electrónico.	55,3%	56,5%	50,0%	57,9%	55,0%
Unha canle electrónica adicional diferente de internet para a atención electrónica multicanle ao cidadán.	31,7%	30,8%	29,0%	24,2%	47,8%
Integración na rede de oficinas 060.	31,7%	33,3%	31,0%	40,0%	18,2%
Consultas electrónicas aos cidadáns sobre temas de interese para apoio as decisións.	25,0%	25,0%	12,0%	24,0%	44,4%
Plataforma SMS.	21,7%	27,5%	12,0%	21,4%	22,7%
Canles de comunicación electrónica ademais das obrigatorias (as canles obrigatorias son internet e outra canle adicional).	19,6%	20,6%	16,7%	14,8%	27,3%
Aval electrónico (aval telemático).	11,5%	11,8%	11,5%	9,1%	14,3%

Fonte: OSIMGA

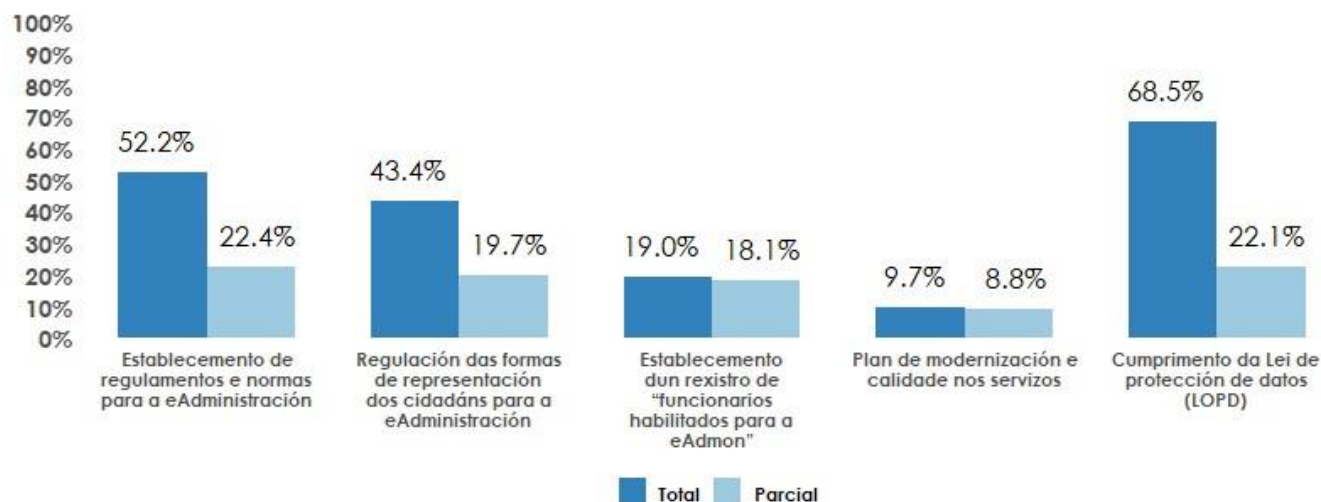
De seguido refírense as actuacións en materia de organización e xestión do cambio que faciliten a implantación da eAdministración desenvolvidas nos concellos galegos, tales como:

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

A aplicación ou servizo máis estendida nos concellos galegos é o cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD) (68,5%).

G.53. Concellos que teñen total o parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio

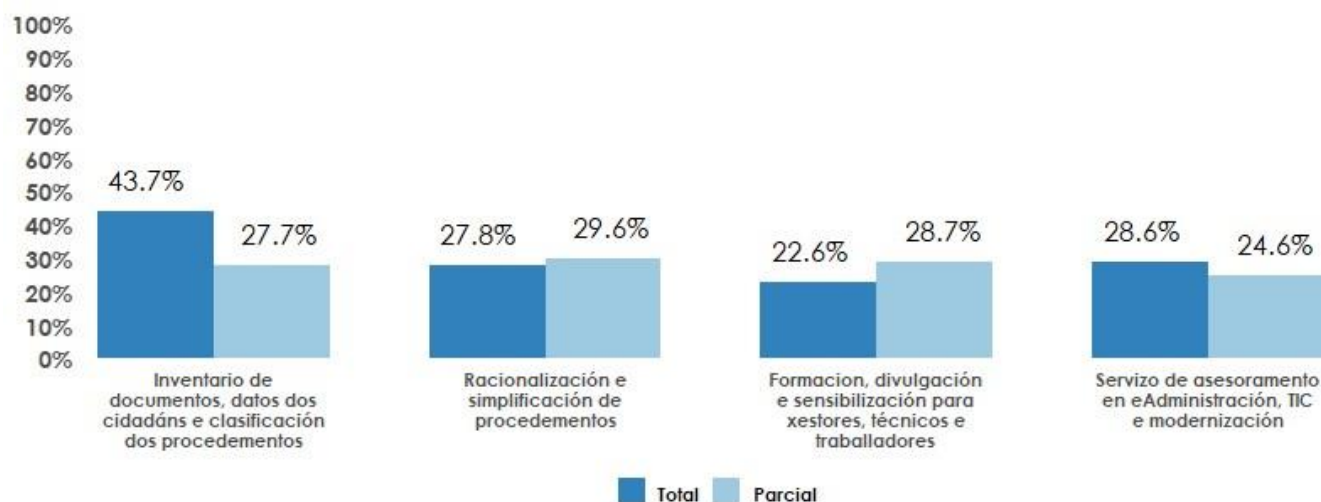
(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

G.54. Concellos que teñen total o parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Destacan de novo as diferencias na implantación das diferentes aplicacións ou servizos entre concellos grandes e pequenos, como se observa na táboa situada máis abaixo.

Respecto ao servizo máis citado, o “Cumprimento da Lei de Protección de Datos (LOPD)”, o 85,7% dos concellos de máis de 50.000 habitantes teno plenamente implantado, mentres que, por exemplo, nos concellos con poboacións entre 10.001 a 20.000 habitantes e nos concellos entre 20.000 e 50.000 habitantes non acadan nin o 47%.

C.37 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000h
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	68,5%	83,3%	62,9%	63,0%	46,2%	46,2%	85,7%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	52,2%	54,2%	57,7%	60,7%	33,3%	23,1%	71,4%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	43,7%	52,4%	48,1%	55,0%	16,7%	27,3%	14,3%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	43,4%	48,8%	52,0%	48,0%	25,0%	20,0%	28,6%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	28,6%	26,2%	23,1%	46,2%	14,3%	9,1%	57,1%
Racionalización e simplificación de procedementos	27,8%	26,3%	33,3%	45,0%	0,0%	18,2%	28,6%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	22,6%	12,8%	33,3%	42,1%	0,0%	0,0%	57,1%
Establecemento dun rexistro de “funcionarios habilitados para a eAdmon”	19,0%	15,0%	30,8%	23,8%	8,3%	0,0%	28,6%
Plan de modernización e calidade nos servizos	9,7%	7,5%	11,5%	11,1%	0,0%	0,0%	42,9%

Fonte: OSIMGA

C.38 Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A			
		Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Cumprimento da Lei de protección de datos (LOPD)	68,5%	60,9%	67,7%	84,8%	53,8%
Establecemento de regulamentos e normas para a eAdministración	52,2%	50,0%	48,4%	57,9%	52,2%
Inventario de documentos, datos dos cidadáns e clasificación dos procedementos	43,7%	36,8%	44,4%	50,0%	45,0%
Regulación das formas de representación dos cidadáns para a eAdministración	43,4%	35,1%	40,0%	54,1%	43,5%
Servizo de asesoramento en eAdministración, TIC e modernización	28,6%	28,2%	26,9%	29,7%	29,2%
Racionalización e simplificación de procedementos	27,8%	23,5%	20,0%	33,3%	34,8%
Formación, divulgación e sensibilización para xestores, técnicos e traballadores	22,6%	37,1%	15,4%	12,1%	23,8%
Establecemento dun rexistro de "funcionarios habilitados para a eAdmon"	19,0%	16,7%	20,7%	19,4%	20,0%
Plan de modernización e calidade nos servizos	9,7%	14,3%	0,0%	12,5%	10,0%

Fonte: OSIMGA

Para completar a análise anterior relativa ás aplicacións internas de xestión e de organización e xestión do cambio, na seguinte páxina amósase a gráfica que amosa como as aplicacións "Xestión de dixitalización, xestión documental, arquivo, etc." (34,9%) e "Xestión de expedientes /tramitación electrónica" (26,3%) continúan sendo as de adquisición máis prioritarias aínda que baixando a súa porcentaxe respecto ao 2017.

G.55. Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos na actualidade. Evolución do indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

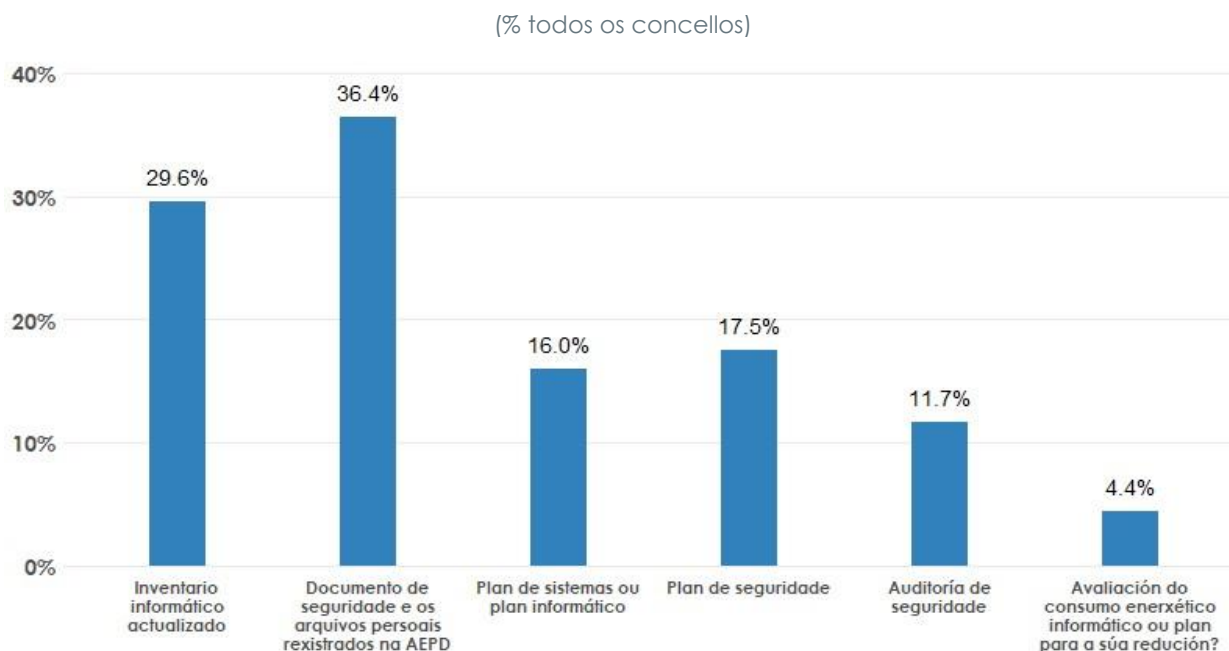
IV.II. Aplicacións, programas e plataformas informáticas

A continuación, analízase 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 frecuente entre as mencionadas nas corporacións locais é a relativa ao “Documento de seguridade e arquivos persoais rexistrados AEPD”, actividade realizada polo 36,4% dos concellos galegos, seguido do “Inventario informático actualizado” (29,6%).

G.56. Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade



Fonte: OSIMGA

Segundo os estratos de poboación, nun 85,7% dos municipios de maior poboación cóntase tanto con “Documentos de seguridade e arquivos persoais rexistrados na AEPD” como cun

Inventario informático actualizado", mentres que nos concellos de menor tamaño esta presenza redúcese, non superando nin o 50% nos concellos de menos de 20.000.

C.39 Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	36,4%	32,9%	30,8%	26,3%	50,0%	61,5%	85,7%
Inventario informático actualizado	29,6%	11,8%	26,9%	39,5%	30,0%	84,6%	85,7%
Plan de seguridade	17,5%	13,2%	15,4%	15,8%	20,0%	30,8%	57,1%
Plan de sistemas ou plan informático	16,0%	11,8%	13,5%	23,7%	5,0%	38,5%	28,6%
Auditoría de seguridade	11,7%	6,6%	13,5%	5,3%	15,0%	30,8%	42,9%
Avallación do consumo enerxético informático ou plan para a súa redución?	4,4%	3,9%	5,8%	5,3%	5,0%	0,0%	0,0%

Fonte: OSIMGA

Por provincias, tamén destaca a presenza de "Documentos de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD" nos concellos da Lugo e Ourense (46,5% e 38,7% respectivamente), mentres que na Coruña sitúase nun 29,2%.

C.40 Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Documento de seguridade e os arquivos persoais rexistrados na AEPD	36,4%	29,2%	46,5%	38,7%	33,3%
Inventario informático actualizado	29,6%	35,4%	25,6%	22,6%	36,1%
Plan de seguridade	17,5%	13,8%	14,0%	21,0%	22,2%
Plan de sistemas ou plan informático	16,0%	15,4%	9,3%	19,4%	19,4%
Auditoría de seguridade	11,7%	9,2%	11,6%	9,7%	19,4%
Avallación do consumo enerxético informático ou plan para a súa redución?	4,4%	3,1%	11,6%	3,2%	0,0%

Fonte: OSIMGA

IV.III. Barreiras á Administración electrónica

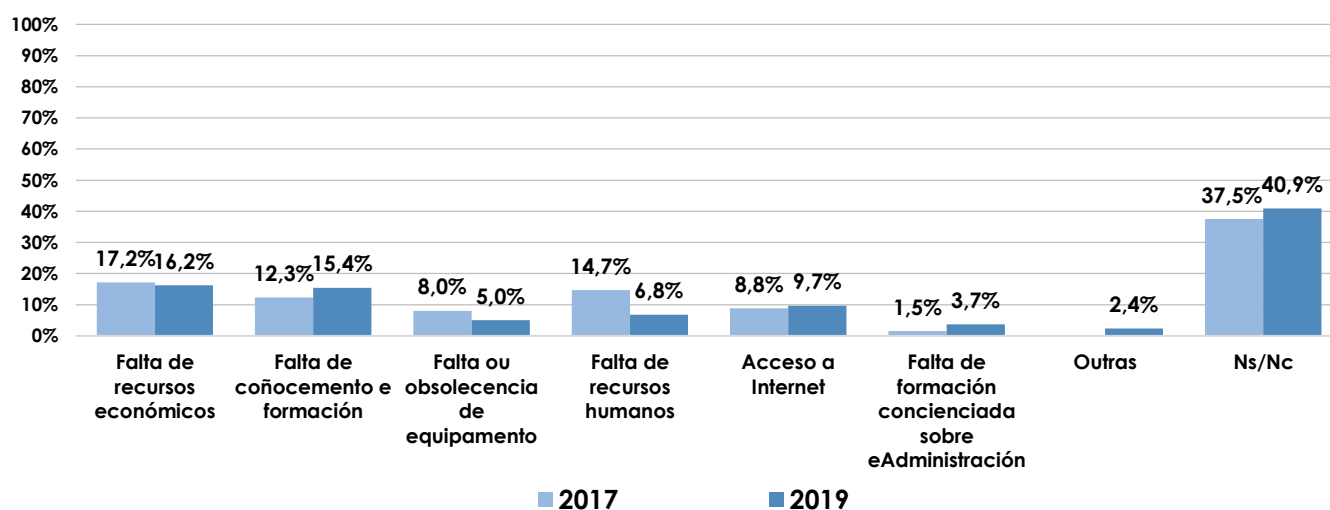
Este apartado detalla as problemáticas que as entidades locais perciben cara á posible mellora da administración electrónica no ámbito local. Entre estas, destácanse:

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

Nesta edición (2020), a principal problemática que sinalan os concellos é a falta de recursos, económicos no 16,2% dos casos e de coñecemento ou formación no 15,4%.

G.57. Percepción das barreiras á Administración electrónica. Evolución do indicador

(% todos os concellos)



Fonte: OSIMGA

Tendo en conta o volume de poboación do municipio, nos concellos máis grandes citan a falta de recursos económicos como o principal problema. Nos máis pequenos a falta de recursos tanto económicos, coma o acceso a Internet e a falta de coñecemento e formación, indícanse con maior frecuencia como barreiras á Administración electrónica.

C.41 Percepción das barreiras á Administración electrónica segundo o estrato de poboación

(% todos os concellos)

	Total	Menos de 2.000h	2.001- 5.000h	5.001- 10.000h	10.001- 20.000h	20.001- 50.000h	Máis de 50.000
Falta de recursos económicos	16,2%	19,7%	14,6%	12,1%	14,1%	5,9%	39,7%
Falta de coñecemento e formación	15,4%	10,8%	27,5%	10,1%	8,9%	19,4%	0,0%
Falta ou obsolescencia de equipamento	5,0%	3,9%	7,4%	7,7%	0,0%	5,9%	0,0%
Falta de recursos humanos	6,8%	7,7%	5,1%	7,7%	0,0%	19,4%	15,5%
Acceso a Internet	9,7%	14,2%	6,8%	11,9%	5,0%	0,0%	0,0%
Falta de formación concienciada sobre eAdministración	3,7%	3,9%	1,9%	4,5%	8,9%	0,0%	0,0%
Outras	2,4%	1,4%	1,8%	0,0%	3,9%	13,4%	12,7%
Ns/Nc	40,9%	38,5%	34,9%	46,0%	59,2%	35,9%	32,0%

Fonte: OSIMGA

Nos concellos de Ourense a falta de recursos económicos (24,7%), ao igual que en Lugo (18,8%) destacan como a principal traba para mellorar a eAdministración.

C.42 Percepción das barreiras á Administración electrónica segundo a provincia

(% todos os concellos)

	Total	A Coruña	Lugo	Ourense	Pontevedra
Falta de recursos económicos	16,2%	9,9%	18,8%	24,7%	8,8%
Falta de coñecemento e formación	15,4%	9,3%	30,7%	11,2%	13,2%
Falta ou obsolescencia de equipamento	5,0%	5,3%	2,4%	2,9%	11,2%
Falta de recursos humanos	6,8%	9,3%	6,2%	4,5%	7,3%
Acceso a Internet	9,7%	11,2%	4,6%	12,6%	8,5%
Falta de formación concienciada sobre eAdministración	3,7%	4,2%	2,4%	4,7%	3,1%
Outras	2,4%	3,6%	2,3%	1,6%	1,9%
Ns/Nc	40,9%	47,1%	32,6%	37,8%	46,1%

Fonte: OSIMGA



CONCLUSIÓN



v. Conclusións

Servizos electrónicos

Sede electrónica e procedementos tramitados

O 96,1% dos concellos galegos contan con sede electrónica. Neste apartado o crecemento respecto da edición anterior é de 16,8 puntos porcentuais.

Entre os concellos con sede electrónica, o “Rexistro electrónico” é o trámite con maior presenza cun 97,1%, mentres que o que servizo que conta cunha menor implantación na sede electrónica dos concellos é o “Pago electrónico: tributos, multas, etc.” cun 23,9% de implantación total e un 4,9% parcial.

A evolución máis positiva respecto á edición de 2017 obsérvase no procedemento “Notificacións electrónicas”, que experimentou un crecemento de 44 puntos porcentuais en dous anos.

Nos concellos de maior número de habitantes hai maiores posibilidades de realizar xestións nas súas sedes electrónicas, tal e como ocorría en edicións anteriores deste estudo. Por exemplo, a xestión de “Pagos electrónicos” é posible realizala nun 80% dos concellos con (máis de 50.000 habitantes).

Entre os procedementos con maior nivel de interacción telemática (3, 4, ou 5), destacan o “Rexistro de documentos” cun 94,7% e as “Solicitudes e obtención de autorización e permisos (obras, etc.)” cun 90,3%.

Nesta edición incrementáronse os concellos galegos que contan cun catálogo de procedementos dispoñibles a través de internet, alcanzando no 2019 o 65,9% (38,2 puntos porcentuais máis respecto ao ano 2017).

As vantaxes da Administración electrónica afiánzanse

O 32,3% dos concellos suprimiu a obriga de achegar algunhas documentacións (DNI, certificación de obrigacións tributarias [AEAT, Seguridade Social], familia numerosa, discapacidade, inscrición en rexistros, etc.). Esta gran vantaxe da administración electrónica está a afianzarse nos concellos galegos, medrando 19,3 puntos porcentuais desde a edición anterior.

Ademais, durante o 2019 un 54,2% dos concellos substituíu a obriga de aportar documentos por declaracións responsables (certificación de conta bancaria, poderes de representación, etc.). Este indicador creceu con respecto ao ano 2017 en 27,2 puntos porcentuais.

Comunicacións e participacións da cidadanía

O correo electrónico e o fax son as canles de comunicación máis empregados nos concellos galegos cun 97,7% e un 71,6% respectivamente (esta última canle de comunicación perde 16,7 puntos porcentuais respecto ao 2017).

Nesta edición destaca o incremento do uso de redes sociais por parte dos concellos, que soben 8,8 puntos porcentuais nestes dous anos, acadando o 67,8%.

As redes sociais afiázanse como canles que favorecen a participación da cidadanía e fan que flúa a comunicación entre o cidadán e a administración. Nos últimos dous anos o incremento do uso das redes sociais nos concellos galegos é un feito relevante, sendo Facebook, cun 74%, a rede que máis se utiliza nos concellos galegos para interaccionar cos cidadáns. Nos últimos dous anos esta rede social presenta un incremento de 11,4 puntos porcentuais. Séguelle Twitter cun 31,7%.

A acción máis común de participación coa cidadanía é a posibilidade de comentar noticias publicadas polo concello na súa web, presente nun 20,3% de concellos

Os concellos galegos melloran de forma destacable nun importante indicador de saúde democrática: o portal de transparencia. No ano 2019 o 87% dos concellos galegos contan cun portal de transparencia, amosando un crecemento de 24,8 puntos porcentuais respecto ao ano 2017. Ademais esta vía de comunicación está presente no 100% dos concellos máis grandes.

Equipamentos, aplicacións e programas informáticos

No ano 2019 as aplicacións con maior presenza nos concellos galegos son: o "Padrón de habitantes" (96,7%), a de "Contabilidade" (96,2%) e a de "Rexistro da entidade" (94,3%). A aplicación con maior crecemento respecto a o ano 2017 foi "Contratación", medrando súa presenza en 16,4 puntos porcentuais.

Tendo en conta as necesidades de mellora, cambio ou adquisición de aplicacións, programas e plataformas informáticas obsérvase, no ano 2019, que é a " Xestión online de plenos" cun 22,2% e a " Xestión de inventario informático" (18,4%) as maiores necesidades que teñen os concellos galegos.

Identificación e certificados dixitais

O 95,3% dos concellos emprega algún método de identificación ou autenticación do seu persoal. O método máis empregado é o "nome de usuario e clave no ordenador do usuario" (77,7%) seguido do "DNI electrónico, ou certificado dixital" (53,1%).

Actuacións e melloras

A "Xestión de dixitalización, xestión documental, ou arquivo electrónico, custodia" é unha das aplicacións con maior demanda por parte dos propios concellos (18,1%). En segundo lugar, sitúase a necesidade de aplicacións co fin de "Facilitar datos do cidadán en formato electrónico a outras AAPP" (14,3%).

Tendo en conta as previsións de actuación nos concellos, as dúas aplicacións que en máis casos teñen orzamento previsto para implantación ou desenvolvemento son a "Emisión de documentos administrativos electrónicos." (12%) e "Xestión expedientes/tramitación electrónica (backoffice)" (11,6%).



METODOLOXÍA



VI. Metodoloxía

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

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

☒ **Provincia.** Inclúe as catro provincias: A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra.

☒ **Número de habitantes.** Consideráronse os seguintes estratos:

- ✓ Menos de 2.000 habitantes
- ✓ 2.001 a 5.000 habitantes
- ✓ 5.001 a 10.000 habitantes
- ✓ 10.001 a 20.000 habitantes
- ✓ 20.001 a 50.000 habitantes
- ✓ Máis de 50.000 habitantes

VI.I. Ficha técnica

Universo: Todos os concellos galegos no ano 2019 (313 entidades).

Tamaño da mostra obtida: 218 enquisas.

Tipo de mostra: Estratificada. Segmentouse a mostra en función de dúas variables: número de habitantes e provincia. A asignación inicial da mostra foi proporcional, se ben foi preciso realizar unha ponderación posterior para a análise de datos, derivada da falta de resposta dalgúns concellos.

Erro da mostra: No suposto dunha mostraxe aleatoria simple, baixo a hipótese xeral máis desfavorable ($P=Q=0,5$) e cun nivel de confianza do 95,5%, o erro máximo admitido no cálculo dunha magnitude absoluta é de $\pm 3,74\%$.

Tipo de entrevista: Cuestionario electrónico autoadministrado (Internet).

VI.II. Distribución da mostra de estudo

Descríbese 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 2019 recompilados no Instituto Galego de Estatística (IGE), en valores absolutos e en porcentaxe.

C.43 Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.

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

Fonte: OSIMGA

C.44 Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.

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

Fonte: OSIMGA

A mostra obtida foi de 218 concellos, segundo a seguinte distribución por provincia e número de habitantes.

C.45 Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.

Valores absolutos							
Estratos de poboación							
	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h	Total
A Coruña	11	16	21	7	5	2	62
Lugo	19	21	4	4	0	1	49
Ourense	48	11	4	3	0	1	66
Pontevedra	2	13	7	11	5	2	41
Total	80	62	35	26	10	5	218

Fonte: OSIMGA

C.46 Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.

Porcentaxes							
Estratos de poboación							
	Menos de 2.000h	2.001-5.000h	5.001-10.000h	10.001-20.000h	20.001-50.000h	Máis de 50.000h	Total
A Coruña	13,8%	26,5%	58,8%	27,6%	47,6%	38,1%	28%
Lugo	23,8%	34,3%	11,1%	14,4%	0,0%	15,5%	22%
Ourense	59,5%	17,6%	10,2%	13,3%	0,0%	14,3%	30%
Pontevedra	2,9%	21,6%	19,9%	44,7%	52,4%	32,0%	19%
Total	36,7%	28,4%	16,1%	11,9%	4,6%	2,3%	100%

Fonte: OSIMGA

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

C.47 Coeficientes de ponderación aplicados á mostra.

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

Fonte: OSIMGA



Índices de gráficas e táboas

Índice de gráficas

G.1. Concellos con sitio web principal / oficial. Evolución do Indicador ..	6
G. 2. Concellos con sitio web principal / oficial por estratos de poboación	7
G. 3. Concellos con sitio web principal / oficial por provincia	7
G. 4. Mecanismos parara a autenticación dos visitantes na web na actualidade.....	9
G. 5. Mecanismos para a autenticación dos visitantes na web. Evolución do indicador.....	9
G. 6. Concellos con sede electrónica. Evolución do indicador	11
G. 7. Concellos con sede electrónica	12
G. 8. Concellos con sede electrónica por provincia	12
G. 9. Elementos da sede electrónica que teñen / usan total ou parcialmente os concellos	13
G. 10. Elementos da sede electrónica que teñen. Evolución do indicador	14
G. 11. Necesidade de actuacións en elementos da sede electrónica. Evolución do Indicador	17
G. 12. Previsión das actuacións para o próximo ano. Evolución do Indicador	18
G. 13. Nivel de interacción medio dos procedementos.....	20
G. 14. Nivel de interacción medio dos procedementos. Evolución do Indicador	21
G. 15. Servizos dispoñibles de nivel 3,4 ou 5 tramitados electrónicamente polos usuarios.....	24
G. 16. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet. Evolución do Indicador	25
G. 17. Dispoñibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo estrato de poboación	25

G. 18. Disponibilidade do catálogo de procedementos a través de Internet segundo a provincia	26
G. 19. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo o estrato de poboación	26
G. 20. Accesibilidade do catálogo de procedementos segundo a provincia.....	27
G. 21. Supresión da obriga de aportar documentos. Evolución do Indicador	28
G. 22. Substitución de documentos por declaracións responsables. Evolución do Indicador	28
G. 23. Intercambio de datos con outras AAPP	30
G. 24. Canles de comunicación co cidadán. Evolución do Indicador.....	32
G. 25. Presenza nas redes sociais. Evolución do Indicador	35
G. 26. Disponibilidade de servizos de participación da cidadanía. Evolución do Indicador	36
G. 27. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia. Evolución do Indicador	38
G. 28. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo estrato de poboación	38
G. 29. Disponibilidade dun portal ou espazo de transparencia segundo provincia.....	39
G. 30. Proveedor do espazo de transparencia	39
G. 31. Puntos de acceso público á Sociedade da Información. Evolución do Indicador	40
G. 32. Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información. Evolución do Indicador.....	42
G.33. Sistemas Instalados e funcionando na actualidade	45
G.34. Sistemas Instalados e funcionando na actualidade. Evolución do Indicador	46
G.35. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas	47
G.36. Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas. Evolución do Indicador	48

G.37. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo o estrato de poboación	49
G.38. Concellos con todas as súas redes conectadas entre si segundo a provincia.....	50
G.39. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles....	51
G.40. Aplicacións, programas e plataformas informáticas dispoñibles. Evolución do Indicador	52
G.41. Necesidades de mellora, cambio ou adquisición de aplicacións, programas e plataformas informáticas	55
G.42. Emprego de software libre nas aplicacións informáticas na actualidade.....	56
G.43. Emprego de software libre nas aplicacións informáticas na actualidade. Evolución do Indicador	57
G.44. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación no sistema informático da entidade	58
G.45. Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade na actualidade. Evolución do Indicador	59
G.46. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade	61
G.47. Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións na actualidade. Evolución do Indicador	61
G.48. Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna total ou parcialmente.....	65
G.49. Concellos que teñen / usan aplicación de xestión interna totalmente. Evolución do indicador.....	65
G.50. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente.....	69
G.51. Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios total ou parcialmente.....	70
G.52. Concellos que teñen / usan aplicación de servizos electrónicos para os usuarios totalmente. Evolución do indicador.....	71
G.53. Concellos que teñen total o parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio	74

G.54. Concellos que teñen total o parcialmente actuacións en organización e xestión do cambio	74
G.55. Actuacións de mellora ou adquisición prioritarias expostas polos concellos na actualidade. Evolución do indicador	77
G.56. Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade.....	78
G.57. Percepción das barreiras á Administración electrónica. Evolución do indicador.....	80

Índice de táboas

C.1 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo o estrato de poboación	10
C.2 . Concellos con mecanismos para a autenticación dos visitantes segundo a provincia	10
C.3 . Elementos da sede electrónica que teñen / usan os concello segundo o estrato de poboación	15
C.4 . Elementos da sede electrónica que teñen / usan os concello segundo a provincia	16
C.5 . Nivel de información – Interacción electrónica medio dos procedementos segundo o estrato de poboación.....	22
C.6 . Nivel de información – Interacción electrónica medio dos procedementos segundo a provincia.....	22
C.7 . Niveis de información electrónica dos procedementos e trámites proporcionados a través de Internet.....	23
C.8 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato de poboación	29
C.9 . Intercambio de datos cos cidadáns: suprimir obriga de aportar documentos e substitución por declaracións responsables segundo o estrato de poboación	29
C.10 Intercambio de datos con outras AAPP segundo o estrato de poboación.....	30

C.11	Intercambio de datos con outras AAPP segundo a provincia.....	31
C.12	Canles de comunicación co cidadán segundo o estrato de poboación.....	33
C.13	Canles de comunicación co cidadán segundo a provincia.....	34
C.14	Presenza nas redes sociais segundo o estrato de poboación.....	35
C.15	Presenza nas redes sociais segundo a provincia.....	36
C.16	Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo o estrato de poboación	37
C.17	Dispoñibilidade de servizos de participación da cidadanía segundo a provincia	37
C.18	Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato de poboación	41
C.19	Puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia.....	41
C.20	Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo o estrato de poboación .	42
C.21	Ordenadores con conexión a Internet nos puntos de acceso público á Sociedade da Información segundo a provincia	43
C.22	Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo o estrato de poboación	46
C.23	Sistemas instalados e funcionando na actualidade segundo a provincia.....	47
C.24	Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas segundo o estrato de poboación.....	48
C.25	Necesidade de mellora, cambio ou adquisición / utilización de sistemas segundo a provincia.....	49
C.26	Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo o estrato de poboación	53
C.27	Aplicación, programas e plataformas informáticas dispoñibles segundo a provincia	54
C.28	Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo o estrato de poboación.....	60

C.29	Métodos empregados polo persoal para a súa identificación ou autenticación no sistema informático da entidade segundo a provincia	60
C.30	Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo o estrato de poboación	62
C.31	Persoas da entidade que usan algún certificado dixital para exercer as súas funcións segundo a provincia	62
C.32	Situación dos concellos en relación ás aplicacións internas de xestión e administración	66
C.33	Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo o estrato de poboación	67
C.34	Concellos que teñen / usan aplicacións de xestión interna segundo a provincia	68
C.35	Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo o estrato de poboación.....	72
C.36	Concellos que teñen / usan aplicacións de servizos electrónicos para os usuarios totalmente segundo a provincia.....	73
C.37	Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo o estrato de poboación	75
C.38	Situación dos concellos en relación ás actuacións relativas á organización e xestión do cambio segundo a provincia.....	76
C.39	Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo o estrato de poboación	79
C.40	Actividades informáticas realizadas polos concellos na actualidade segundo a provincia	79
C.41	Percepción das barreiras á Administración electrónica segundo o estrato de poboación	81
C.42	Percepción das barreiras á Administración electrónica segundo a provincia.....	82
C.43	Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.....	90
C.44	Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.....	90
C.45	Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.....	91

C.46	Distribución do número de concellos segunda a provincia é número de habitantes.....	91
C.47	Coeficientes de ponderación aplicados á mostra.	92

