



**Sistema de Indicadores
da Sociedade da Información de Galicia:
Servizos públicos da administración electrónica**

III Plan Galego de Estatística 2007 - 2011

Edición: Decembro de 2011

XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Presidencia

Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

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

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2011

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0 Recoñecemento –Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:

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

Sistema de Indicadores da Sociedade da Información de Galicia: Servizos públicos da administración electrónica

III Plan Galego de Estatística 2007-2011

Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia



Xunta de Galicia

Presidencia

Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica
Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia
Santiago de Compostela
2011

Indicadores de oferta: Servizos públicos da administración electrónica

Código	Indicador	Fonte
eADMON_01	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia segundo o nivel de información e utilización das súas páxinas web	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_02	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de módulos de tramitación telemática	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_03	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_04	Nivel máximo de interacción dos servizos xerais ofrecidos nas webs das Consellerías da Xunta de Galicia	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_05	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia que usan certificado electrónico para identificar aos visitantes da web	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_06	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia que fixeron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_07	Porcentaxe de Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos	<i>Estatística da Administración electrónica na Xunta de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_08	Porcentaxe de concellos de Galicia que dispoñen de módulos ou plataformas da eAdministración	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_09	Nivel máximo de interacción dos procedementos electrónicos ofertados polos concellos á cidadanía, empresas ou Administracións Públicas	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_10	Porcentaxe de concellos de Galicia que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_11	Porcentaxe de concellos de Galicia que usan certificado electrónico para identificar aos visitantes da súa web	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_12	Porcentaxe de concellos de Galicia que fixeron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>
eADMON_13	Porcentaxe de concellos de Galicia que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios, nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos	<i>Estatística da Administración electrónica nos Concellos de Galicia. OSIMGA</i>

Indicadores de oferta: Servizos públicos relacionados coa Administración electrónica

Xunta de Galicia:

Nota metodolóxica: Á hora de analizar a evolución dos indicadores relativos á eAdministración na Xunta de Galicia, debe terse en conta que no ano 2009 produciuse unha reorganización da estrutura da Xunta de Galicia que modificou tanto o número de Consellerías como o reparto de competencias.

eAdmon_01 Consellerías da Xunta de Galicia segundo o nivel de información e utilización das súas páxinas web

	2007	2008	2009	2010	Fonte:	Unidades
Nivel 1. Proporciona información xeral	92,9%	100,0%	100,0%	100,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías
Nivel 2. Permite descargar ou solicitar formularios xenéricos	85,7%	100,0%	100,0%	90,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías
Nivel 3. Permite entregar ou consultar información individualizada	57,1%	71,4%	78,6%	60,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías
Nivel 4. Permite o trámite completo incluído o pago ou a transacción	21,4%	35,7%	28,6%	40,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías
Nivel 5. Ofrece o servizo automático e proactivo sen que se demande	0,0%	14,3%	14,3%	10,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías

eAdmon_02 Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de módulos ou plataformas de eAdministración

	2008	2009	2010	Fonte:	Unidades
Acceso electrónico á información dos expedientes	64,3%	78,6%	70,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Plataforma de sinatura electrónica	50,0%	64,3%	70,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Factura electrónica	7,1%	7,1%	70,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Rexistro telemático	71,4%	92,9%	50,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Xestor documental	0,0%	35,7%	50,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Pago por medios electrónicos	14,3%	28,6%	50,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Notificacións electrónicas	50,0%	57,1%	40,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Plataforma SMS	57,1%	42,9%	40,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Xuntar documentos	35,7%	35,7%	40,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Arquivo electrónico	35,7%	28,6%	20,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías
Custodia de documentos	0,0%	7,1%	20,0%	OSIMGA 2008-2010	% sobre o total de consellerías

eAdmon_03 Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía

	2007	2008	2009	2010	Fonte	Unidades
Correo electrónico	92,9%	92,9%	100,0%	100,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Fax	85,7%	85,7%	85,7%	100,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Vía web Internet	78,6%	92,9%	100,0%	100,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Servizo telefónico de información xeral unificado	64,3%	71,4%	78,6%	80,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Presencial con soporte informático	42,9%	64,3%	64,3%	74,7%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Servizo de mensaxes a móbiles (SMS,MSM)	21,4%	50,0%	42,9%	50,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Puntos de acceso público a Internet			21,4%	40,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Dispositivos móbiles	14,3%	7,1%	14,3%	20,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías
Outros medios (Youtube,...)			14,3%	20,0%	OSIMGA 2007 - 2010	% sobre o total de consellerías

Sistema de Indicadores da Sociedade da Información de Galicia:
Servizos públicos da administración electrónica

eAdmon_04 Nivel máximo de interacción dos servizos xerais ofrecidos nas webs das Consellerías da Xunta de Galicia

	2007	2008	2009	2010	Fonte	Unidades
Sancións e multas	1	4	4	5	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	4	4	4	5	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc	4	3	3	5	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Impostos e taxas	4	4	4	4	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Solicitude de axudas, subvencións, bolsas, etc	2	4	4	4	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Queixas e suxestións	4	4	4	4	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Solicitude e obtención de certificados	4	4	4	4	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Rexistro de documentos	2	4	4	4	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Ofertas de emprego público	3	3	2	3	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Inscripcións en rexistros	4	4	4	3	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Solicitudes, lincenzas e autorizacións	2	4	4	3	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías
Denuncias e atestados	1	0	0	1	OSIMGA 2007-2010	nivel máximo das Consellerías

eAdmon_05 Consellerías da Xunta de Galicia que empregan certificado dixital para identificar aos visitantes da súa web

	2007	2008	2009	2010	Fonte	Unidades
	28,6%	50,0%	50,0%	50,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías

eAdmon_06 Consellerías da Xunta de Galicia que fixeron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións

	2007	2008	2009	2010	Fonte	Unidades
	14,3%	50,0%	35,7%	20,0%	OSIMGA 2007-2010	% sobre o total de consellerías

eAdmon_07 Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos

	2009	2010	Fonte	Unidades
Portal web	57,1%	100,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Formularios electrónicos para iniciar procedementos	57,1%	70,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Sistema de identificación electrónica dos usuarios	50,0%	60,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Comunicacións administrativas electrónicas	50,0%	50,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Consulta electrónica do estado de tramitación	35,7%	40,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Permite DNI-e para identificar o usuario	21,4%	40,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Rexistro electrónico	35,7%	30,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Notificacións electrónicas	21,4%	30,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Emisión de recibo-e autenticado	28,6%	30,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Sede electrónica	21,4%	20,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Pago electrónico	21,4%	20,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Taboleiro de anuncios electrónicos	14,3%	20,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías
Publicación de canles-e	14,3%	20,0%	OSIMGA 2009-2010	% sobre o total de consellerías

Definición dos posibles niveis de interacción:

Nivel 0: Non ofrece información da xestión ou servizo na web

Nivel 1: Ofrece información xeral da xestión ou servizo

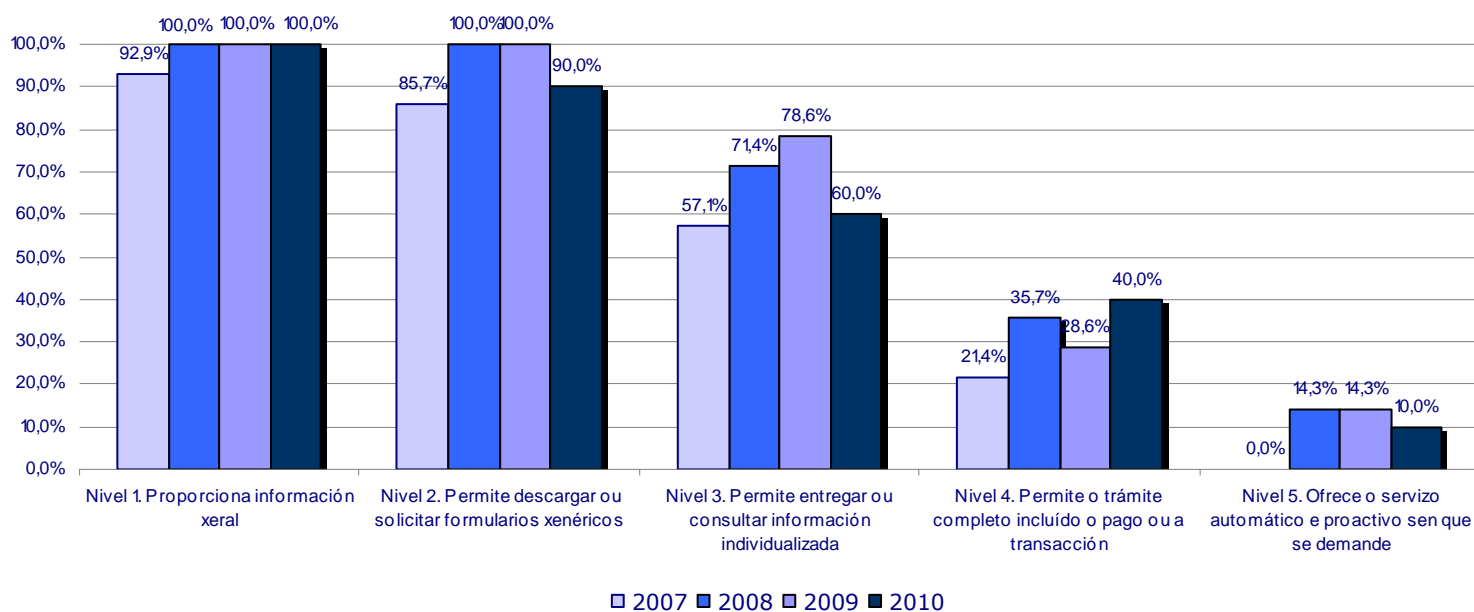
Nivel 2: Permite descargar ou solicitar formularios xenéricos para cumprimentar

Nivel 3: Permite entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada (Hai que identificarse)

Nivel 4: Permite facer a xestión ou servizo completo sen desprazarse, incluído ordear o pago (Hai que identificarse)

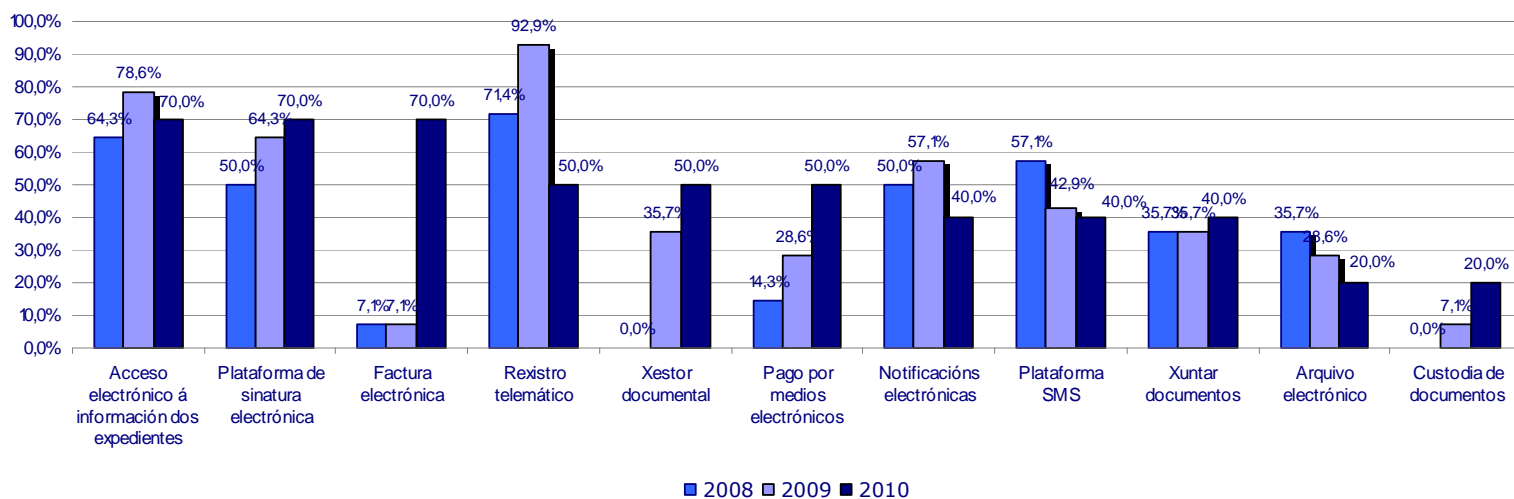
Nivel 5: Ofrece o servizo personalizado e automático (proactivo) sen que o usuario o demande

Consellerías da Xunta de Galicia segundo o nivel de información e utilización das súas páxinas web
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



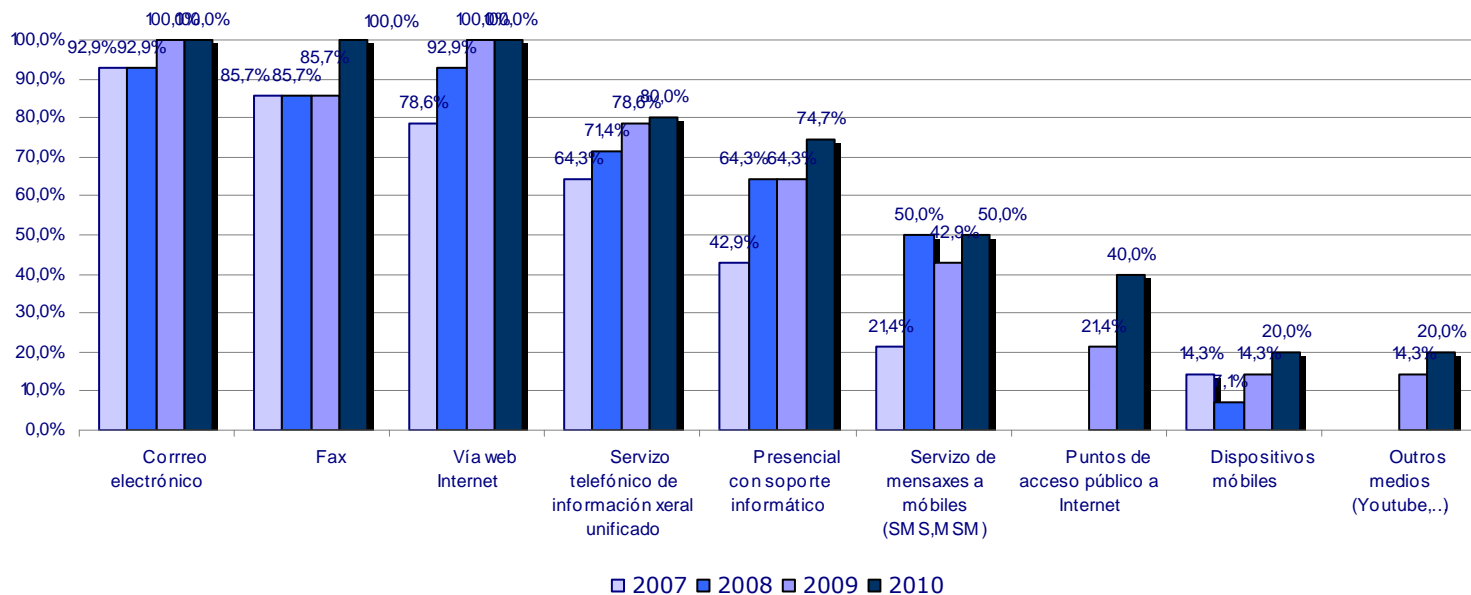
Fonte: OSIMGA

Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de módulos ou plataformas de eAdministración
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



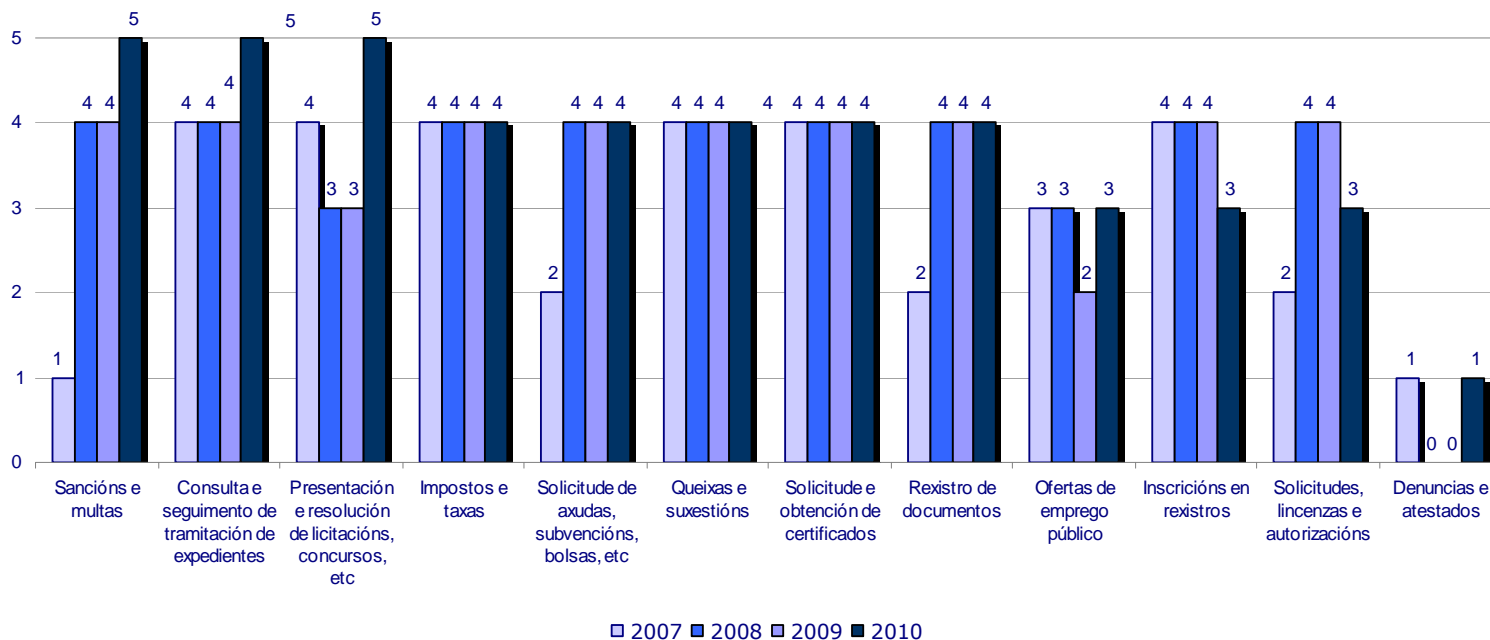
Fonte: OSIMGA

Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



Fonte: OSIMGA

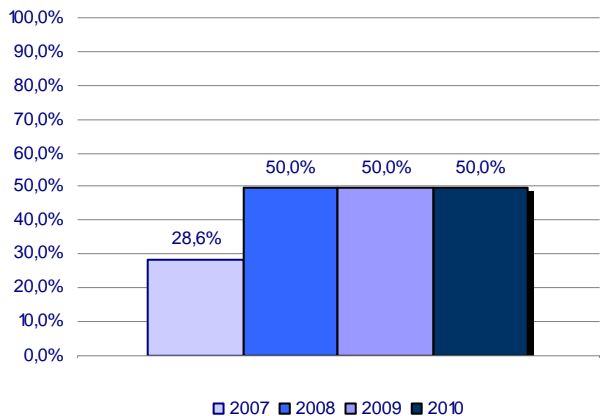
Nivel máximo de interacción dos servizos xerais ofrecidos nas webs das Consellerías da Xunta de Galicia
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



Fonte: OSIMGA

Consellerías da Xunta de Galicia que empregan certificado dixital para identificar aos visitantes da súa web

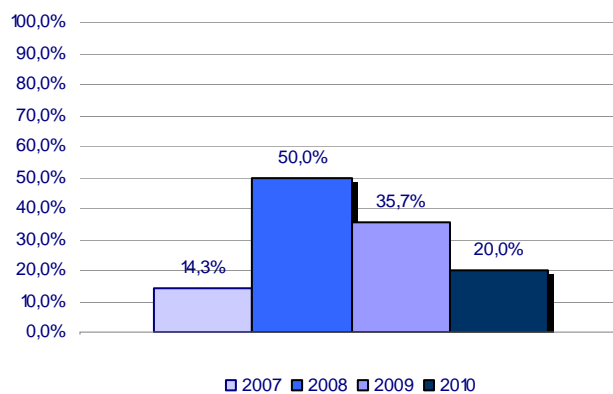
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



Fonte: OSIMGA

Consellerías da Xunta de Galicia que usaron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións

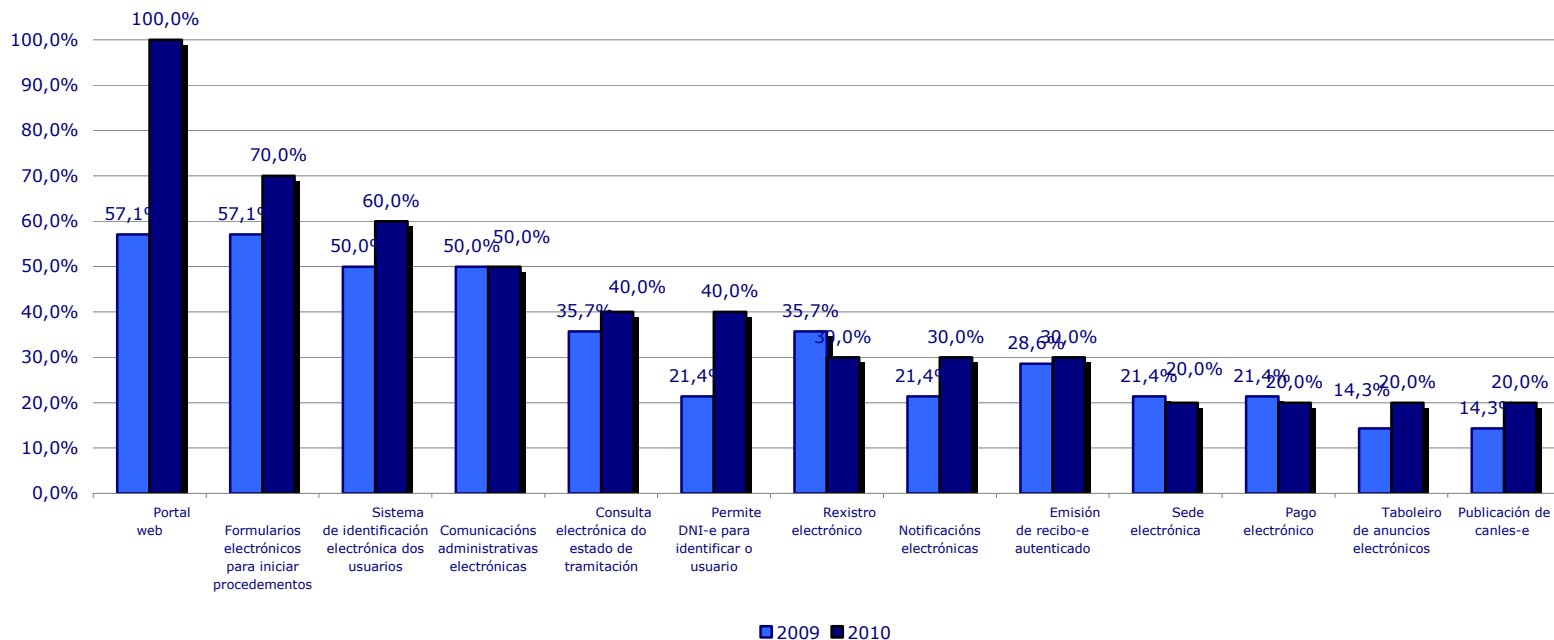
Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



Fonte: OSIMGA

Consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos

Evolución Galicia
(% sobre o total de consellerías)



Fonte: OSIMGA

Concellos galegos

eAdmon_08 Concellos galegos que dispoñen de módulos ou plataformas de eAdministración

	2010	Fonte:	Unidades
Rexistro telemático	46,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Plataforma de sinatura electrónica	39,6%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Acceso electrónico á información dos expedientes	30,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Anexar documentos	20,4%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Pago por medios electrónicos	16,4%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Notificacións electrónicas	13,6%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Certificación telemática	10,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Plataforma SMS	10,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Xestor documental	9,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Arquivo electrónico	7,6%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Compulsión electrónica	6,2%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Factura electrónica	4,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Custodia de documentos	4,2%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos

eAdmon_09 Nivel de interacción dos procedementos electrónicos ofertados polos concellos á cidadanía e ás empresas

	Nivel 0	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Fonte	Unidades
Impostos e taxas	34,8%	20,0%	19,0%	3,4%	3,1%	0,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Presentación a ofertas de emprego público	33,2%	18,5%	25,9%	3,6%	0,3%	1,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Solicitud de axudas, subvencións, bolsas, etc	26,6%	22,7%	27,6%	2,9%	1,5%	0,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Queixas e suxestións	28,4%	16,3%	21,0%	8,8%	7,1%	2,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Consultas ao catálogo de bibliotecas	42,1%	9,6%	7,1%	4,6%	1,7%	1,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Solicitud e obtención de certificados	45,7%	11,4%	14,8%	4,2%	6,8%	0,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Matriculación (cursos, actividades, servizos,...)	37,2%	20,9%	20,8%	1,7%	1,4%	0,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Inscripcións en rexistros	53,4%	10,7%	12,3%	1,0%	3,2%	0,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Solicitud de citas	55,2%	11,5%	7,5%	5,4%	0,8%	0,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Rexistro de documentos	59,8%	6,5%	6,8%	4,8%	3,3%	0,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Consulta e seguimento de tramitación de expedientes	63,2%	4,0%	4,2%	5,6%	4,5%	0,3%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Solicitud e obtención de autorizacións de permisos	37,4%	10,0%	30,6%	3,5%	3,5%	0,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Presentación e resolución de licitacións, concursos, etc	37,4%	19,0%	23,4%	0,5%	1,1%	1,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Establecemento e sinatura de contratos, convenios, etc	60,8%	9,8%	6,4%	1,1%	0,0%	0,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos

eAdmon_10 Concellos galegos que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía

	2010	Fonte	Unidades
Correo electrónico	96,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Fax	95,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Presencial con soporte informático	74,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Puntos/terminais informáticos de acceso público a Internet	61,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Servizo telefónico de información xeral unificado	58,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Servizo de mensaxes a móbiles (SMS,MSM)	23,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Outros medios (Youtube,...)	20,9%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Internet para dispositivos móbiles	12,2%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos

Definición dos posibles niveis de interacción:

Nivel 0: Non ofrece información da xestión ou servizo na web

Nivel 1: Ofrece información xeral da xestión ou servizo

Nivel 2: Permite descargar ou solicitar formularios xenéricos para cumprimentar

Nivel 3: Permite entregar, actualizar ou consultar información individual personalizada (Hai que identificarse)

Nivel 4: Permite facer a xestión ou servizo completo sen desprazarse, incluído ordear o pago (Hai que identificarse)

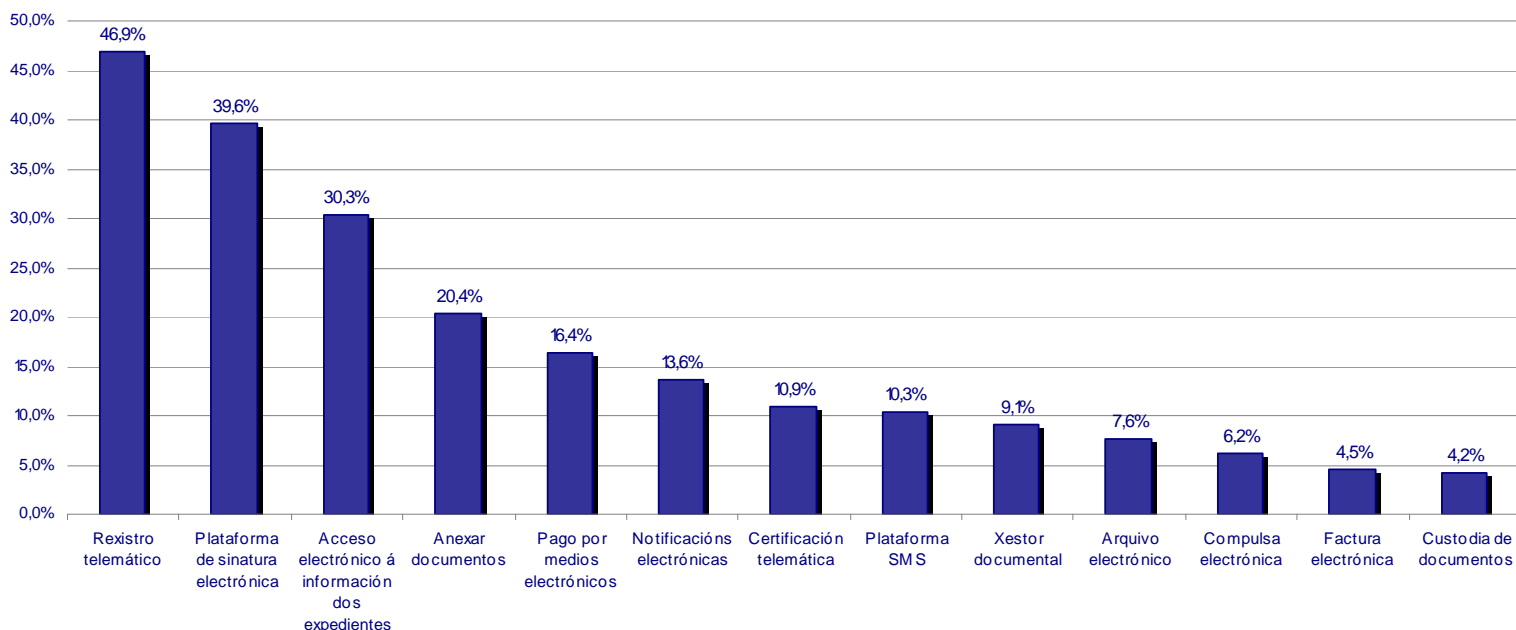
Nivel 5: Ofrece o servizo personalizado e automático (proactivo) sen que o usuario o demande

	2007	2010	Fonte	Unidades
eAdmon_11 Concellos galegos que empregan certificado dixital para identificar aos visitantes da súa web	1,4%	12,7%	OSIMGA 2007, 2010	% sobre o total de concellos
% Var (Crecemento interanual para o período 2007-2010)		108,6%		

	2007	2010	Fonte	Unidades
eAdmon_12 Concellos galegos que fixeron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións	9,3%	18,3%	OSIMGA 2007, 2010	% sobre o total de concellos
% Var (Crecemento interanual para o período 2007-2010)		25,3%		

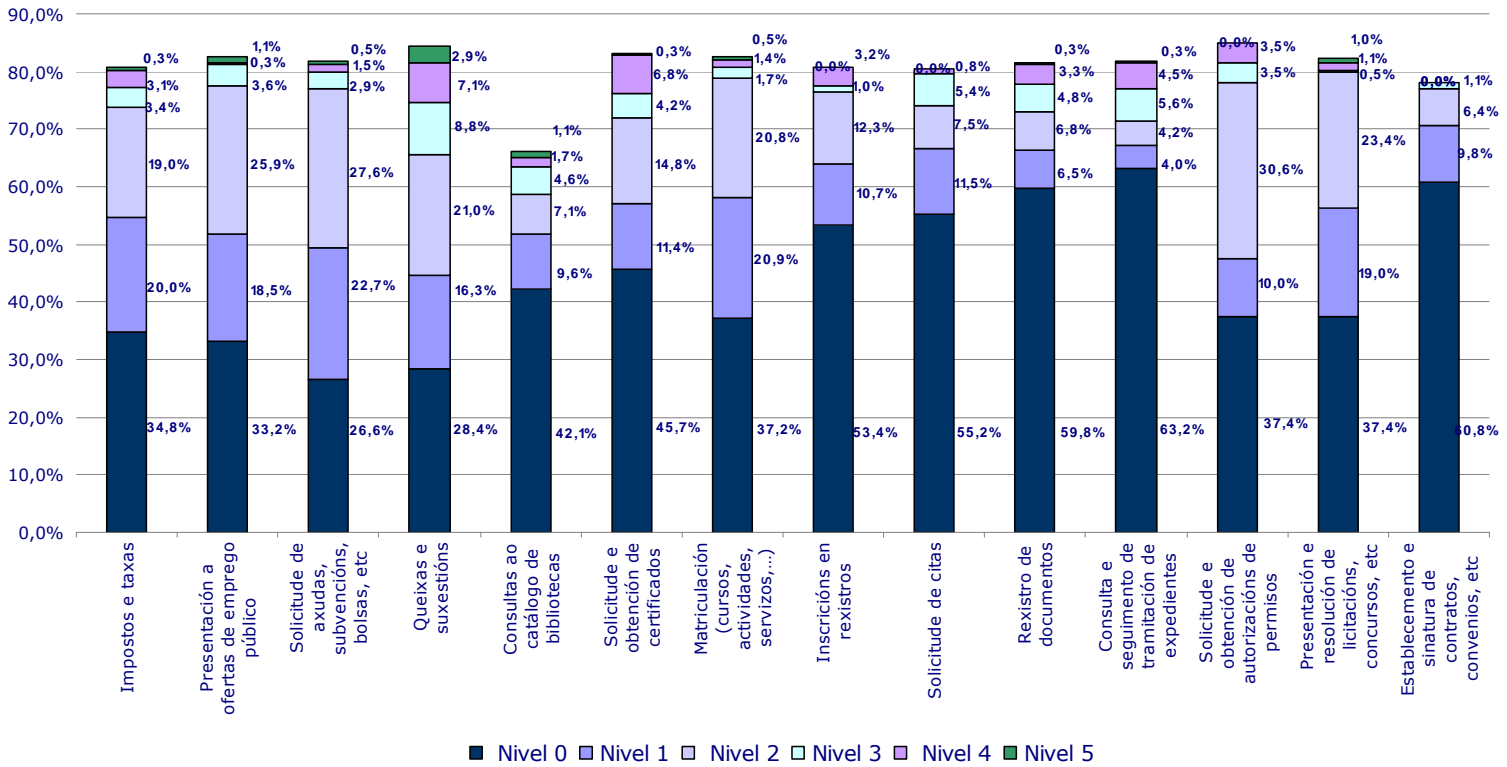
eAdmon_13 Concellos galegos que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos	2010	Fonte	Unidades
Dispoñibilidade de persoal que use e-sinatura	85,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Portal web	71,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Rexistro electrónico	24,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Taboleiro de anuncios/edictos electrónicos	20,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Formularios electrónicos para iniciar procedementos	18,8%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Sistema de xestión de expedientes electrónico	18,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Comunicacións administrativas electrónicas	13,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Sede electrónica	12,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Catálogo/inventario de procedementos electrónico	11,0%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Pago electrónico	9,7%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Sistema de identificación electrónica dos usuarios	9,1%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Notificacións electrónicas (inclúe marcado e selo de tempo)	6,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos
Consulta electrónica do estado de tramitación	5,5%	OSIMGA 2010	% sobre o total de concellos

**Concellos galegos que dispoñen de módulos ou plataformas de eAdministración
Ano 2010**
(% sobre o total de concellos)



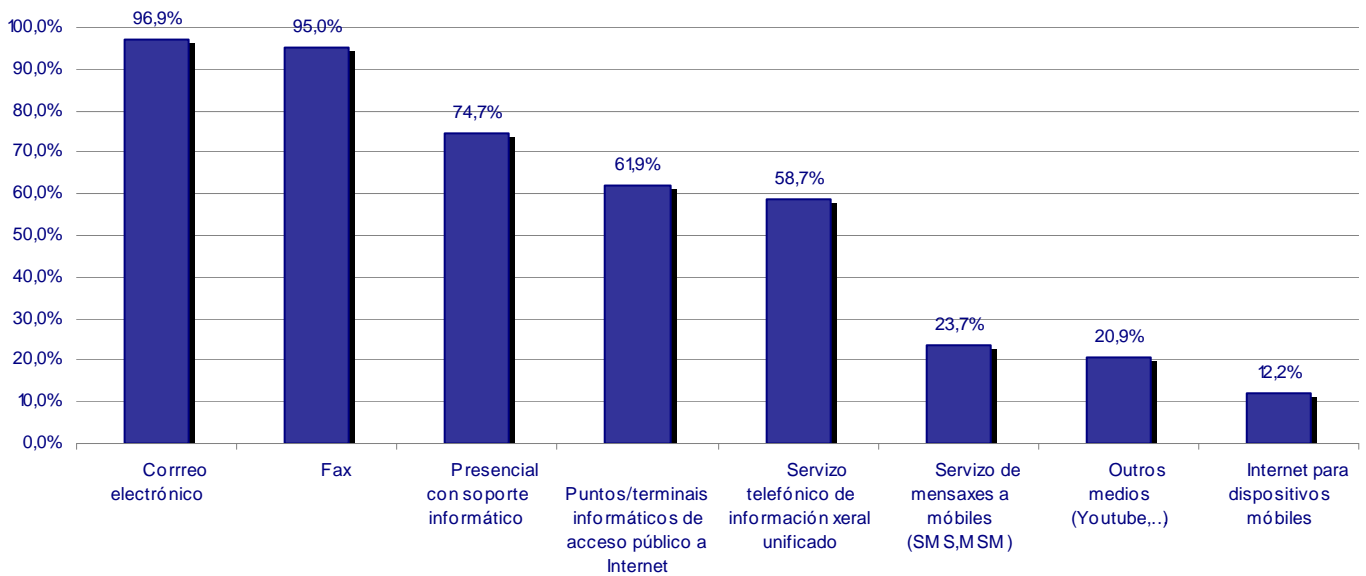
Fonte: OSIMGA

**Nivel de interacción dos procedementos electrónicos ofertados polos concellos á cidadanía e ás empresas
Ano 2010**
(% sobre o total de concellos)



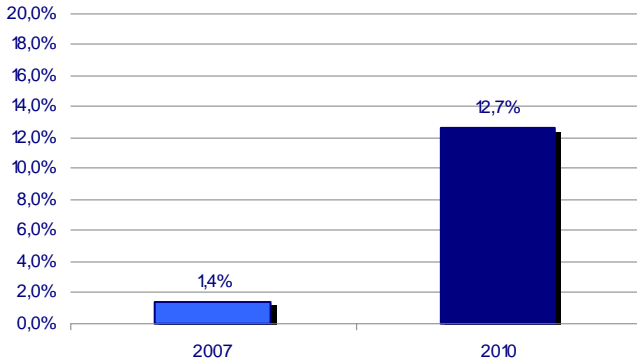
Fonte: OSIMGA

Concellos galegos que dispoñen de canles de comunicación coa cidadanía
Ano 2010
(% sobre o total de concellos)



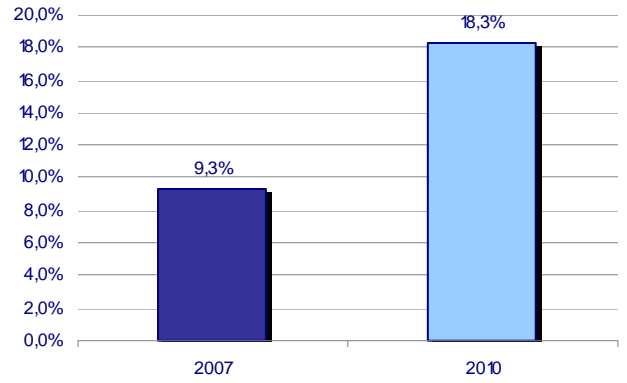
Fonte: OSIMGA

Concellos galegos que empregan certificado dixital para identificar aos visitantes da súa web
Evolución Galicia
(% sobre o total de concellos)



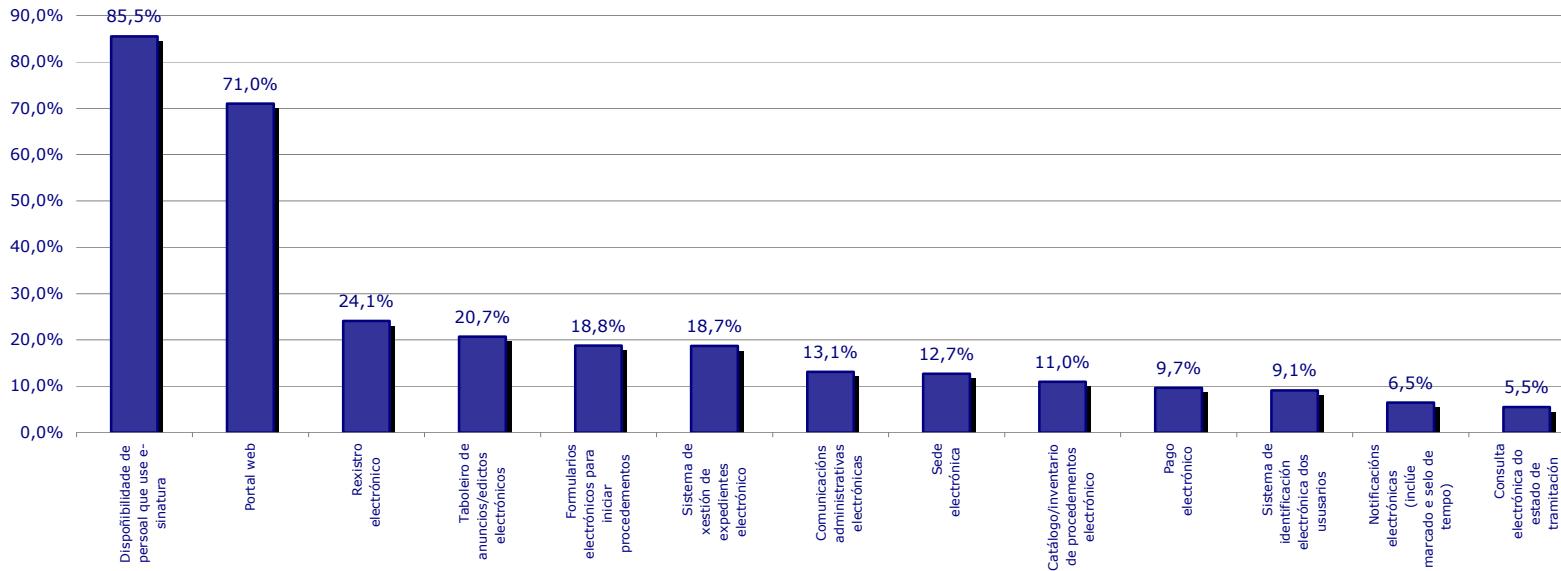
Fonte: OSIMGA

Concellos galegos que ue fixeron consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións
Evolución Galicia
(% sobre o total de concellos)



Fonte: OSIMGA

Concellos galegos que dispoñen de aplicacións e elementos de interacción dos usuarios nomeados na Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos
Ano 2010
(% sobre o total de concellos)



Fonte: OSIMGA

