



A Administración Electrónica na Xunta de Galicia
Edición 2009

XUNTA DE GALICIA

Este documento distribúese baixo licenza

Creative Commons 3.0 Spain Attribution/Non Comercial

Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:

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



XUNTA DE GALICIA
PRESIDENCIA
**Secretaría Xeral de Modernización
e Innovación Tecnolóxica**



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



OBSERVATORIO
da Sociedade da Información
e da Modernización
DE GALICIA

Índice de contidos

1	INTRODUCCIÓN	9
1.1	Obxectivo e estrutura	9
1.2	O Observatorio da Modernización e da Sociedade da Información de Galicia (OSIMGA)	11
1.3	Consideracións sobre a metodoloxía	12
2	A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA.....	17
2.1	Equipamento e conectividade	17
2.2	Aplicacións informáticas e software libre.	21
2.3	A xestión das actividades TIC	25
2.4	O sitio web	27
2.5	A intranet propia das consellerías	33
2.6	Certificados electrónicos dispoñibles nas consellerías	37
2.7	Módulos de tramitación telemática	38
2.8	Canais de comunicacións cos cidadáns	39
2.9	Servizos electrónicos específicos do sitio web	41
2.10	Servizos electrónicos xerais do sitio web	52
2.11	Interaccións entre administracións	56
2.12	Participación electrónica	62
2.13	Catálogo de procedementos	65
2.14	A Lei 11/2007 de acceso electrónico aos servizos públicos.	66
3	A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	77
3.1	Equipamento: centros con banda larga	77
3.2	Software libre	78
3.3	Intranet	79
3.4	Servizos en liña para empregados públicos	80
3.5	Certificados electrónicos	82
3.6	Tramitación telemática	83
3.7	Implementación de servizos en liña desde a Administración para cidadáns e empresas	84
3.8	Simplificación de documentos e interoperabilidade de datos e sistemas	89
3.9	Mecanismos de participación cidadá	91
3.10	Catálogo de procedementos da Administración autonómica	92
4	RESULTADOS DESTACADOS E CONCLUSIÓN.....	95
4.1	Análise DAFO	101
5	ANEXOS	107
5.1	Metodoloxía da enquisa	107
5.2	Cuestionario da enquisa	110

Índice de figuras

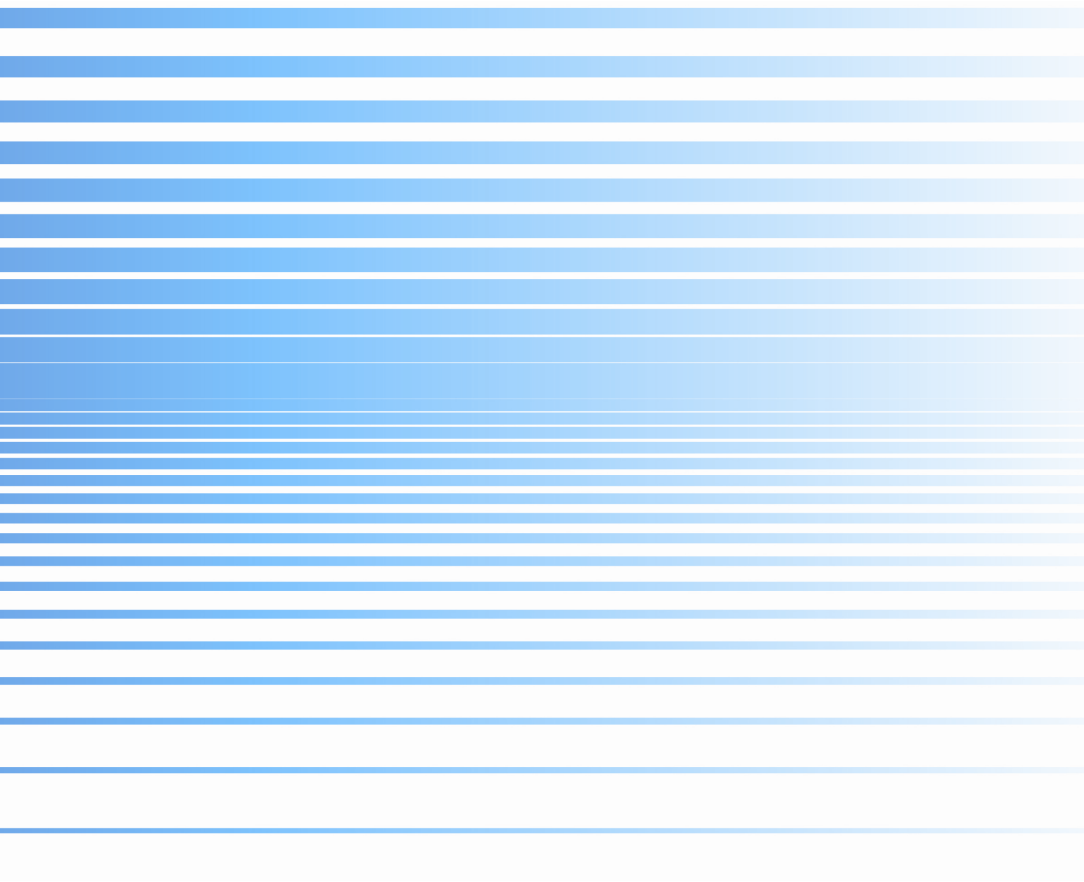
FIGURA 1 NÚMERO DE ORDENADORES NAS CONSELLERÍAS. 2007-2009	18
FIGURA 2 NÚMERO DE SERVIDORES NAS CONSELLERÍAS. 2007-2009	19
FIGURA 3 PORCENTAXE DE CENTROS ADMINISTRATIVOS CON BANDA LARGA E INTERCONECTADOS. 2009 ..	19
FIGURA 4 NÚMERO DE CENTROS CON BANDA LARGA E INTERCONECTADOS. 2007-2009	20
FIGURA 5 PORCENTAXE DE CENTROS EDUCATIVOS E SANITARIOS CON BANDA LARGA. 2009	20
FIGURA 6 APLICACIÓNS INFORMÁTICAS DAS CONSELLERÍAS. 2007 - 2009	21
FIGURA 7 USO DO SOFTWARE LIBRE NOS ORDENADORES E SERVIDORES. 2007 - 2009	22
FIGURA 8 TIPOS DE SOFTWARE LIBRE USADOS EN ORDENADORES E SERVIDORES. 2007 - 2009	23
FIGURA 9 NÚMERO DE SERVIDORES CON SOFTWARE LIBRE E PROPIETARIO. 2007 - 2009	23
FIGURA 10 NÚMERO DE ORDENADORES CON SOFTWARE LIBRE E PROPIETARIO. 2007 - 2009	24
FIGURA 11 BALANCE NO ÚLTIMO ANO ENTRE O SOFTWARE LIBRE E O SOFTWARE PROPIETARIO	24
FIGURA 12 PERSOAL DEDICADO AS ACTIVIDADES INFORMÁTICAS. 2006-2009	25
FIGURA 13 NÚMERO DE PERSOAS DEDICADAS AS ACTIVIDADES INFORMÁTICAS. 2006 - 2009	26
FIGURA 14 CONSELLERÍAS CON ALGUNHA CERTIFICACIÓN EXTERNA NA XESTIÓN DAS TIC	27
FIGURA 15 MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN DOS VISITANTES DA WEB	28
FIGURA 16 NIVEIS DE INTERACCIÓN DOS SITIOS WEB DAS CONSELLERÍAS	30
FIGURA 17 CARACTERÍSTICAS DO SITIO WEB DAS CONSELLERÍAS. 2007 - 2009	30
FIGURA 18 A ACTUALIZACIÓN DE CONTIDOS NAS WEB DAS CONSELLERÍAS. 2007 - 2009	31
FIGURA 19 NÚMERO DE PERSOAS NA ACTUALIZACIÓN DOS CONTIDOS WEB. 2007 - 2009	32
FIGURA 20 SEGUIMIENTO DAS VISITAS NOS SITIOS WEB DAS CONSELLERÍAS. 2007- 2009	32
FIGURA 21 ALOXAMENTO DOS SITIOS WEB DAS CONSELLERÍAS	33
FIGURA 22 CONSELLERÍAS CON INTRANET PROPIA. 2007 - 2009	34
FIGURA 23 FUNCIONALIDADES DAS INTRANET DAS CONSELLERÍAS	34
FIGURA 24 SERVIZOS ELECTRÓNICOS DA INTRANET DAS CONSELLERÍAS	35
FIGURA 25 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DAS INTRANET	36
FIGURA 26 OFERTA DE CANAIS SMS, DISPOSITIVOS MÓBILES OU TELÉFONO NOS SERVIZOS DAS INTRANET	36
FIGURA 27 USO DE CERTIFICADO DIXITAL PARA EXERCITAR AS FUNCIÓNS	37
FIGURA 28 TIPOS DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS USADOS NAS CONSELLERÍAS	38
FIGURA 29 MÓDULOS DE TRAMITACIÓN DISPOÑIBLES OU USADOS NAS CONSELLERÍAS	39
FIGURA 30 OS CANAIS DE COMUNICACIÓN COS CIDADÁNS. 2007 - 2009	40
FIGURA 31 CONTABILIZACIÓN DAS VISITAS POLOS CANLES DE COMUNICACIÓNS. 2007 - 2009	41
FIGURA 32 NIVEL MÁXIMO DOS GRUPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS OFRECIDOS NAS WEB	44

FIGURA 33 OFERTA DAS CANLES SMS, DISPOSITIVOS MÓBILES OU TELÉFONO NOS GRUPOS DE SERVIZOS	45
FIGURA 34 OFERTA DAS CANLES SMS, DISPOSITIVOS MÓBILES OU TELÉFONO NOS GRUPOS DE SERVIZOS	45
FIGURA 35 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE FACENDA OFRECIDOS NAS WEB	46
FIGURA 36 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS DE ECONOMÍA, TRABALLO E EMPREGO OFRECIDOS NAS WEBS	47
FIGURA 37 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE SANIDADE E SAÚDE OFRECIDOS NAS WEB	47
FIGURA 38 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE EDUCACIÓN OFRECIDOS NAS WEB	48
FIGURA 39 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE INVESTIGACIÓN OFRECIDOS NAS WEB	48
FIGURA 40 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE SERVIZOS SOCIAIS OFRECIDOS NAS WEB	48
FIGURA 41 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS DE LECER, TURISMO E CULTURA OFRECIDOS NAS WEB	49
FIGURA 42 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS DE EMPRESA E TRANSPORTE OFRECIDOS NAS WEB	49
FIGURA 43 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE CONSUMO OFRECIDOS NAS WEB	50
FIGURA 44 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE ADMINISTRACIÓN OFRECIDOS NAS WEB	50
FIGURA 45 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DE MEDIO NATURAL OFRECIDOS NAS WEB	51
FIGURA 46 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS DE AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA OFRECIDOS NAS WEB	51
FIGURA 47 NIVEL MÁXIMO DOS SERVIZOS DE INFORMACIÓN XEOGRÁFICA OFRECIDOS NAS WEB	51
FIGURA 48 NIVEL MÁXIMO DOS TIPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS OFRECIDOS NAS WEB	53
FIGURA 49 NIVEL MÁXIMO DOS TIPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS OFRECIDOS NAS WEB	53
FIGURA 50 NIVEL MEDIO DOS TIPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS OFRECIDOS NAS WEB	54
FIGURA 51 NIVEL MEDIO DOS TIPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS OFRECIDOS NAS WEB	55
FIGURA 52 OFERTA DAS CANLES SMS, DISPOSITIVOS MÓBILES OU TELÉFONO NOS TIPOS DE SERVIZOS	55
FIGURA 53 OFERTA DAS CANLES SMS, DISPOSITIVOS MÓBILES OU TELÉFONO NOS TIPOS DE SERVIZOS	56
FIGURA 54 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON OUTRAS ENTIDADES DA XUNTA DE GALICIA	57
FIGURA 55 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON OUTRAS ENTIDADES DA XUNTA. 2007-2009	58
FIGURA 56 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON OUTRAS ADMINISTRACIÓNS	59
FIGURA 57 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON OUTRAS ADMINISTRACIÓNS. 2007 - 2009	59
FIGURA 58 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON TERCEIROS	60
FIGURA 59 CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS NAS CONSELLERÍAS	61
FIGURA 60 CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS E EMITIDOS NAS CONSELLERÍAS. 2007-2009	61
FIGURA 61 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA NAS CONSELLERÍAS	62
FIGURA 62 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA NAS CONSELLERÍAS	63
FIGURA 63 CONSULTAS, ENQUISAS OU VOTACIÓNS EN LIÑA PARA A TOMA DE DECISIÓNS	63
FIGURA 64 CONSULTAS EN LIÑA ORIENTADAS Á TOMA DE DECISIÓNS NAS CONSELLERÍAS. 2007 - 2009	64
FIGURA 65 CONTACTO DIRECTO POR CORREO CON DIRECTIVOS E ALTOS CARGOS. 2007-2009	64
FIGURA 66. EXISTENCIA DUN CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS PARA OS CIDADÁNS. 2008-2009	65
FIGURA 67 CARACTERÍSTICAS DO CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS PARA OS CIDADÁNS. 2008 - 2009	66
FIGURA 68 EXISTENCIA DE ELEMENTOS PARA INTERACCIONAR COS USUARIOS NOMEADOS NA LEI 11/2007	68

FIGURA 69 REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN CURSO NOS ELEMENTOS DE INTERACCIÓN CON USUARIOS...	69
FIGURA 70 EXISTENCIA DE ELEMENTOS OU ACTIVIDADES INTERNAS DAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS.....	70
FIGURA 71 REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN CURSO SOBRE ELEMENTOS INTERNOS.....	71
FIGURA 72 EXISTENCIA DE REGULACIÓNS DOS ELEMENTOS DA LEI 11/2007	72
FIGURA 73 ACTIVIDADES EN CURSO SOBRE A REGULAMENTACIÓN DOS ELEMENTOS DA LEI 11/2007	72
FIGURA 74 EXISTENCIA DE ELEMENTOS ORGANIZATIVOS NOMEADOS NA LEI 11/2007	73
FIGURA 75 REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN CURSO SOBRE OS ELEMENTOS ORGANIZATIVOS	73
FIGURA 76 PORCENTAXE DE CENTROS CON BANDA LARGA. 2007 - 2009.....	78
FIGURA 77 COMUNIDADES AUTÓNOMAS QUE CONTAN CON ALGUNHA POLÍTICA DE SOFTWARE LIBRE	79
FIGURA 78 CARACTERÍSTICAS DAS INTRANETS DAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	80
FIGURA 79 COMUNIDADES AUTÓNOMAS QUE TEÑEN SERVIZOS DA INTRANET COMPLETAMENTE EN LIÑA	81
FIGURA 80 NIVEL DE SOFISTICACIÓN DOS SERVIZOS ELECTRÓNICOS DA INTRANET	81
FIGURA 81 COMUNIDADES QUE TEÑEN SERVIZOS DA INTRANET CON NIVEL PROACTIVO (NIVEL 5)	82
FIGURA 82 TIPOS DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS NAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	83
FIGURA 83 MÓDULOS DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA NAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	84
FIGURA 84 COMUNIDADES CON GRUPOS DE SERVIZOS ELECTRÓNICOS COMPLETAMENTE EN LIÑA	85
FIGURA 85 NIVEL DE SOFISTICACIÓN DOS GRUPOS DE SERVIZOS NAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	86
FIGURA 86 OS DEZ MELLORES SERVIZOS ELECTRÓNICOS COMPLETAMENTE EN LIÑA	87
FIGURA 87 OS DEZ MELLORES SERVIZOS ELECTRÓNICOS SEGUNDO O NIVEL DE SOFISTICACIÓN	87
FIGURA 88 OS DEZ MELLORES SERVIZOS ELECTRÓNICOS CON NIVEL DE PERSONALIZACIÓN	88
FIGURA 89 OS DEZ PEORES SERVIZOS ELECTRÓNICOS COMPLETAMENTE EN LIÑA.....	88
FIGURA 90 OS DEZ PEORES SERVIZOS ELECTRÓNICOS SEGUNDO O NIVEL DE SOFISTICACIÓN.....	89
FIGURA 91 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS CON DEPARTAMENTOS DA PROPIA ADMINISTRACIÓN	90
FIGURA 92 PROCEDEMENTOS INTEGRADOS ELECTRONICAMENTE CON OUTRAS ADMINISTRACIÓNS	90
FIGURA 93 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA NAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	91
FIGURA 94 CONTACTO DIRECTO POR CORREO ELECTRÓNICO CON DIRECTIVOS E ALTOS CARGOS	91
FIGURA 95 CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS DAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	92

1.

Introducción



1 Introducción

1.1 Obxectivo e estrutura

O principal obxectivo deste documento é analizar a situación da administración electrónica na Xunta de Galicia, nas súas consellerías e nos seus centros xestores dependentes. Este estudo tamén pretende destacar a importancia da implantación na administración pública dos distintos servizos electrónicos destinados aos cidadáns, empresas e resto de organizacións como unha das pezas claves para promover o desenvolvemento da sociedade da información en Galicia.

O informe foi desenvolvido polo Observatorio da Modernización e da Sociedade da información de Galicia (OSIMGA), no marco das tarefas de xestión encomendas pola Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica da Presidencia da Xunta de Galicia á Fundación para o Fomento da Calidade Industrial e o Desenvolvemento Tecnolóxico de Galicia .

O presente documento ofrece unha escolma dos resultados obtidos na Enquisa da Administración Electrónica na Xunta de Galicia do ano 2009. Estes datos complétanse con informacións de enquisas similares realizadas en 2007 e tamén cos resultados da Enquisa de Administración Electrónica realizada no ano 2009 no conxunto de España coa participación de todas as Comunidades Autónomas e do Ministerio de Presidencia.

Baixo a denominación única de “administración electrónica”, o documento inclúe informacións de 3 temáticas diferentes segundo os ámbitos especializados: 1) administración electrónica (aspectos internos da propia administración), 2) goberno electrónico (aspectos de tramitacións que afectan aos usuarios; cidadáns, empresas ou outras organizacións) e 3) participación e democracia electrónica (aspectos relacionados coa colaboración, participación, e procesos de libre opinión por parte dos usuarios). Para simplificar, no documento utilizarase unha única denominación: “administración electrónica”.

As informacións incluídas no documento estrutúranse en catro capítulos:

- Introducción
- A situación da administración electrónica en Galicia
- A situación da administración electrónica nas Comunidades Autónomas

- Resultados destacados e conclusións.

Nos dous capítulos principais do documento que analizan a situación da administración electrónica en Galicia, e no conxunto do Estado, séguese unha estrutura similar de apartados:

- Equipamento e conectividade
- Aplicacións e o software libre
- Xestión informática das TIC
- Sitio web
- Intranet
- Certificados electrónicos
- Módulos de tramitación telemática
- Canais de comunicación cos cidadáns
- Servizos electrónicos
- Procedementos integrados electronicamente.
- Participación e democracia electrónica
- Catálogo de procedementos
- Lei 11/2007

O documento tamén inclúe un apartado de anexos coa seguinte información:

- Cuestionario da enquisa
- Ficha técnica

Por último, este traballo resulta moi acaído, xa que, segundo o establecido pola Lei 11/2007 para o acceso electrónico dos cidadáns ás administracións públicas, a administración electrónica (e especialmente internet) deixa de ser unha canle opcional de atención e servizo que as administracións podían empregar e pasa a converterse nun dereito da cidadanía e, polo tanto, nunha obriga para as administracións que deben poñer en marcha os mecanismos necesarios que garantan este dereito.

1.2 O Observatorio da Modernización e da Sociedade da Información de Galicia (OSIMGA)

O Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA) é un órgano asesor para a valoración da evolución da sociedade da información, a modernización administrativa e a administración electrónica nas administracións públicas de Galicia, e para a participación e colaboración coas distintas Administracións públicas.

O OSIMGA é un sistema de información para a análise, comparación, seguimento e divulgación de datos, información e coñecementos nas devanditas materias.

Creado e regulado polo Decreto 21/2010 do 4 de febreiro de 2010, o OSIMGA está adscrito á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica da Xunta de Galicia.

Entre as súas funcións destacan as seguintes:

- Desenvolver ou promover recompilacións, estudos e análises de datos relacionados coa sociedade da información.
- Facilitar comparacións e aliñacións dos datos dese nivel de desenvolvemento e tendencia con outros marcos xeográficos.
- Promover o intercambio de experiencias e información, así como cooperación entre administracións, observatorios ou outros organismos, profesionais e persoal investigador.
- Impulsar actos formativos, reunións de expertos ou grupos de traballo.
- Promover e xestionar a elaboración e difusión de publicacións técnicas.
- Xestionar e ofrecer información sobre o desenvolvemento da sociedade da información en Galicia, actividades formativas, noticias e enlaces con outras fontes de información, observatorios ou entidades de interese.
- Elaborar e presentar informes sobre o estado e evolución das materias relacionadas co observatorio.
- Facilitar datos a outros organismos con competencias na materia, referidos á Administración electrónica e ao desenvolvemento da sociedade da información.

- Analizar o estado de desenvolvemento da sociedade da información para toda a cidadanía, poñendo especial interese nas mulleres, persoas con discapacidade, persoas maiores e colectivos en risco de exclusión.
- Avaliar e servir para definir políticas públicas en materia da sociedade da información e modernización da Administración.

OSIMGA conta cunha páxina web específica (<http://www.osimga.org>) que constitúe unha canle aberta de comunicación e difusión dos datos, informacións e traballos que elabora.

1.3 Consideracións sobre a metodoloxía

Convén facer as seguintes consideracións respecto ao proceso de deseño e recollida de datos da Enquisa da Administración Electrónica na Xunta de Galicia do ano 2009.

O cuestionario utilizado en Galicia, ten como base a Enquisa da Administración Electrónica do Observatorio de Administración Electrónica que se desenvolve en todo Estado no marco dun grupo de traballo no que participan todas as Comunidades Autónomas e o Ministerio de Presidencia. Esta enquisa leva xa varios anos recolléndose, incorporando cada ano pequenos cambios e adaptacións e algún anexo temático no que Galicia ten participado activamente. A enquisa de Galicia ademais de recoller os datos que se empregarán no estudo estatal que realiza o Ministerio de Presidencia , recaba algunha información adicional que resulta de interese para analizarmos a situación na Comunidade Autónoma Galega.

O período de referencia da enquisa para as variables de fondo é o 1 de xaneiro de 2009 e o período para as variables de fluxo, aquelas preguntas referidas a un intervalo de tempo, é o ano 2008. Tendo en conta a estrutura da Xunta no período de referencia, as enquisas de recollida de datos foron dirixidas á Presidencia, á Vicepresidencia e Consellerías da Xunta de Galicia. A efectos de simplificación, neste documento tanto a Presidencia e a Vicepresidencia da Xunta de Galicia son consideradas como unha “consellería” máis, co cal o total de consellerías consideradas alcanza ó número de 14. Polo tanto, e dado que no documento é habitual presentar os resultados obtidos como unha porcentaxe de consellerías (por exemplo porcentaxe de consellerías que teñen software libre), a contribución de cada consellería corresponde a un 7,1%.

No proceso de recollida de datos, as consellerías proporcionan información do total de centros da consellería (sede central, delegacións, e outros centros). As consellerías tamén proporcionan información de centros xestores ou organismos autónomos dependentes delas (que desenvolvan

principalmente funcións administrativas) no caso de que dispoñan desa información. Se as consellerías non dispoñen de datos dos organismos dependentes, recóllese a información directamente dos organismos mediante unha enquisa propia. Esta información dos organismos é consolidada posteriormente coa obtida directamente nas consellerías, constituíndo a información definitiva da consellería.

En xeral, nos datos da consellería de educación, non son tidos en conta os datos individuais dos centros de ensino nin das universidades (por exemplo, número de ordenadores). Cando se consideren datos destes centros educativos, menciónanse expresamente.

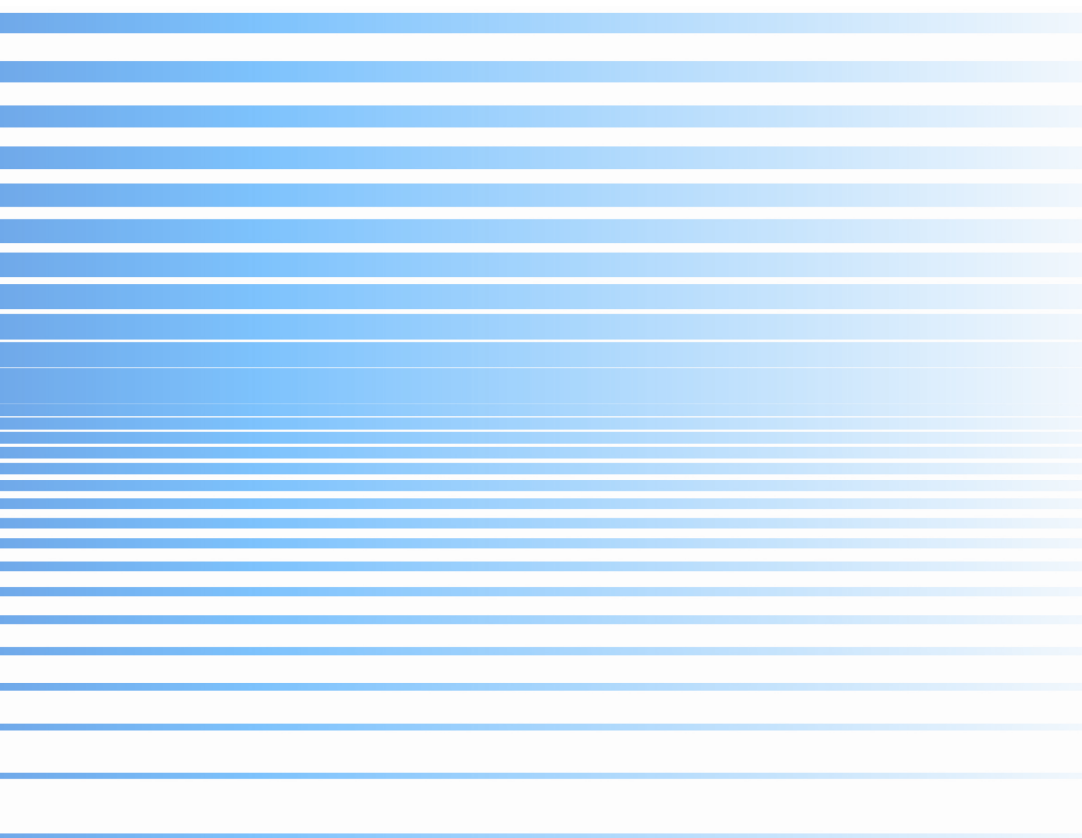
Do mesmo xeito, en xeral, nos datos da consellería de sanidade, non son tidos en conta os datos individuais dos centros sanitarios (centro de saúde, hospitais, etc). Cando se consideren datos dos centros sanitarios, menciónanse expresamente.

Entre a enquisa do ano 2009 e as do ano 2008 e 2007 hai lixeiras variacións en canto aos “centros” incluídos nos datos recollidos. Considéranse que os centros son os servizos centrais (un centro), as delegacións (normalmente catro centros; un por provincia) e os organismos dependentes das consellerías (organismos autónomos, entes de dereito público, sociedades, etc).

A información recollida na enquisa tanto das consellerías como dos centros dependentes delas (cando os houbera), foi proporcionada polos correspondentes responsables informáticos.

2.

A administración electrónica na Xunta de Galicia



2 A administración Electrónica na Xunta de Galicia

O achegamento á situación da administración electrónica na Xunta de Galicia levarase a cabo analizando os principais datos recollidos na enquisa do ano 2009, completándoos coas informacións das enquisas dos dous anos anteriores.

A análise dos datos considera os seguintes apartados: Equipamento e conectividade, Aplicacións informáticas, Xestión de actividades informáticas, Sitio web, Intranet, módulos de tramitación, Servizos e trámites electrónicos, Interaccións entre administracións, participación electrónica e Catálogo de procedementos.

2.1 Equipamento e conectividade

Os equipos informáticos e a súa conectividade son as dúas infraestruturas básicas para poder ofrecer os servizos da administración electrónica e por tanto aquelas que permiten o acceso por parte dos usuarios. Neste apartado repásanse os datos básicos sobre os equipos utilizados directamente polo persoal da administración (ordenadores de usuario de sobremesa e portátiles) e os equipos centrais (servidores). Tamén se revisa a conectividade dos equipos entre si (rede local) e co exterior (conexión a internet).

Equipos informáticos de usuario

No ano 2009 na Xunta de Galicia existían preto de 20.000 ordenadores de usuario (19.893 exactamente). Dentro deste grupo inclúense 1.818 ordenadores portátiles o que representa unha porcentaxe de 9,1%. Nos últimos anos o número de ordenadores (tanto de sobremesa como portátiles) foi medrando.

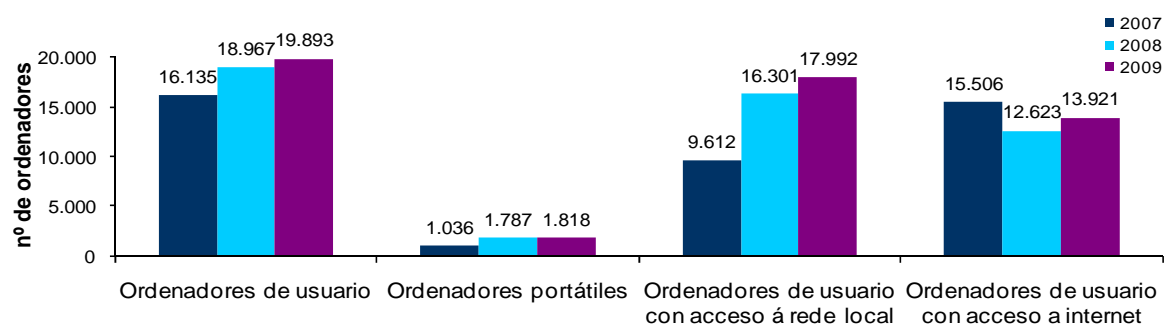


Figura 1 Número de ordenadores nas consellerías. 2007-2009

A maioría dos ordenadores (17.992, un 90,4%) están conectados á rede local, pero aínda existe un porcentaxe significativa próxima ao 10% que non o están. Nos últimos anos incrementouse considerablemente a porcentaxe de ordenadores con conexión á rede local.

Do total de ordenadores existentes na Xunta de Galicia, hai un 70% (13.921) que ten acceso á rede internet. Esta porcentaxe nos últimos anos non seguiu a mesma tendencia (no último ano aumentou, pero no anterior diminuíu). Esta fluctuación pode obedecer a reestruturacións e cambios na Administración autonómica.

Equipos servidores

No ano 2009, na Xunta de Galicia existía unha descentralización da xestión informática. Aínda que existían aplicacións corporativas compartidas por todas as consellerías e centros dependentes, cada consellería adoita ter o seu propio equipamento de servidores e equipos centrais que dan servizo ao seu persoal.

No ano 2009 no conxunto da Xunta de Galicia existían 1.152 servidores. Practicamente a totalidade dos servidores atopábanse en instalacións propias das diferentes consellerías. Só 8 equipos servidores estaban situados en instalacións alleas ás consellerías. Non obstante, hai unha porcentaxe significativa de consellerías (o 42,9%) que teñen algún servidor en instalacións alleas.

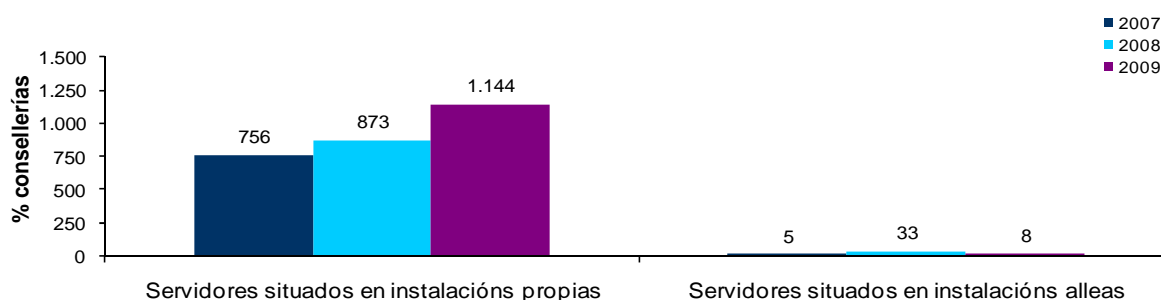


Figura 2 Número de servidores nas consellerías. 2007-2009

Conectividade

Na Xunta de Galicia en 2009 existían 626 centros administrativos interconectados informaticamente, o que supón un 97,8% do total de centros administrativos. Como centros administrativos considéranse as sedes centrais das consellerías, as delegacións territoriais e os organismos e centros con entidade propia dependentes das consellerías e non se consideran os centros educativos e os centros sanitarios. Con respecto á banda larga, existían 588 centros con banda larga o que representa un 91,9% do total.

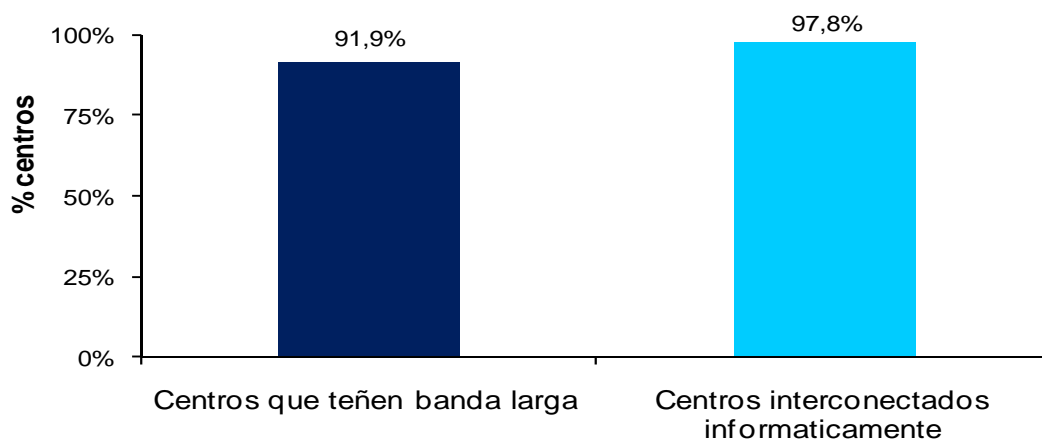


Figura 3 Porcentaxe de centros administrativos con banda larga e interconectados. 2009

Nos últimos anos, o número de centros administrativos interconectados e con banda larga incrementouse de forma importante.

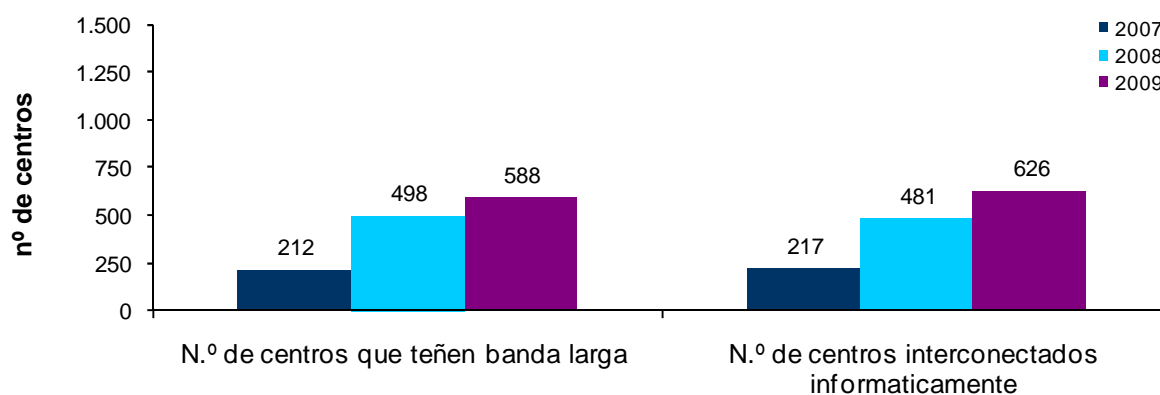


Figura 4 Número de centros con banda larga e interconectados. 2007-2009

Con referencia aos centros das consellerías de educación e sanidade, en 2009 existían 910 centros educativos e 213 centros sanitarios con banda larga, que representan o 73,5% do total de centros educativos e o 42,5% dos centros sanitarios.

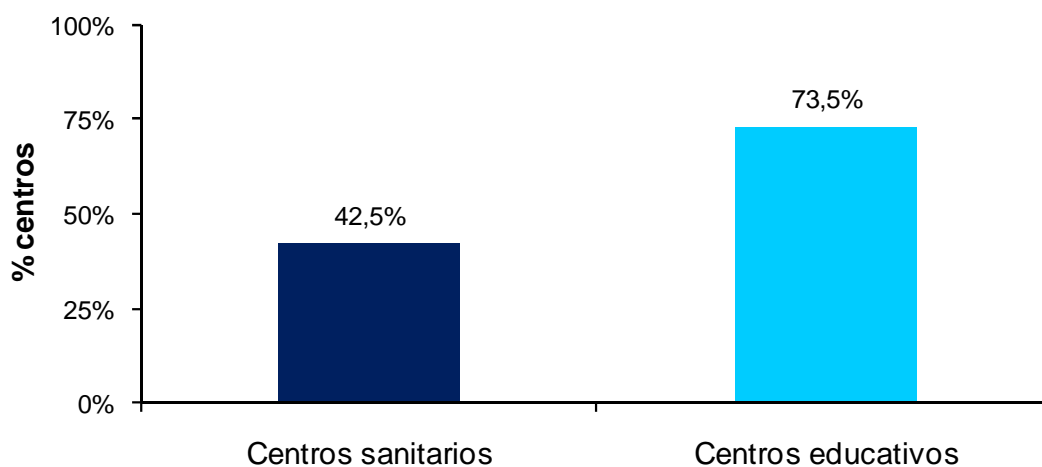


Figura 5 Porcentaxe de centros educativos e sanitarios con banda larga. 2009

2.2 Aplicacións informáticas e software libre.

Evidentemente nunha organización tan extensa como a Xunta de Galicia a cantidade e variedade de software e aplicacións informáticas é moi ampla. Neste apartado só se considera un pequeno grupo de aplicacións e diversos aspectos relacionados coa implantación do software libre.

Aplicacións informáticas

Se ben cada unha das consellerías ten a súa propia problemática e por tanto ten a súa propia xestión e aplicacións informáticas, dentro deste apartado só consideraremos un conxunto de aplicacións xerais de tipo transversal que poderían ser empregadas por todas as consellerías. En xeral, estas aplicacións non adoitan estar moi estendidas nas organizacións e, por iso, é importante facer un seguimento delas.

A aplicación de inventario informático facilita o coñecemento da situación dos recursos informáticos (hardware, software e de datos) á vez que permite levar a súa xestión e realizar unha planificación destes recursos. A aplicación de inventario informático está moi estendida e utilízase no 92,9% das consellerías. Non sucede o mesmo coa aplicación de xestión de fluxo de traballo, que só empregan algo máis da metade das consellerías (o 64,3%) e que permitiría xestionar de xeito uniforme unha parte importante dos procesos administrativos. De forma análoga, algo máis da metade das consellerías (o 57,1%) empregan as aplicacións de cadro de mando destinadas a integrar, visualizar e facer un seguimento continuado das principais variables de xestión da organización.

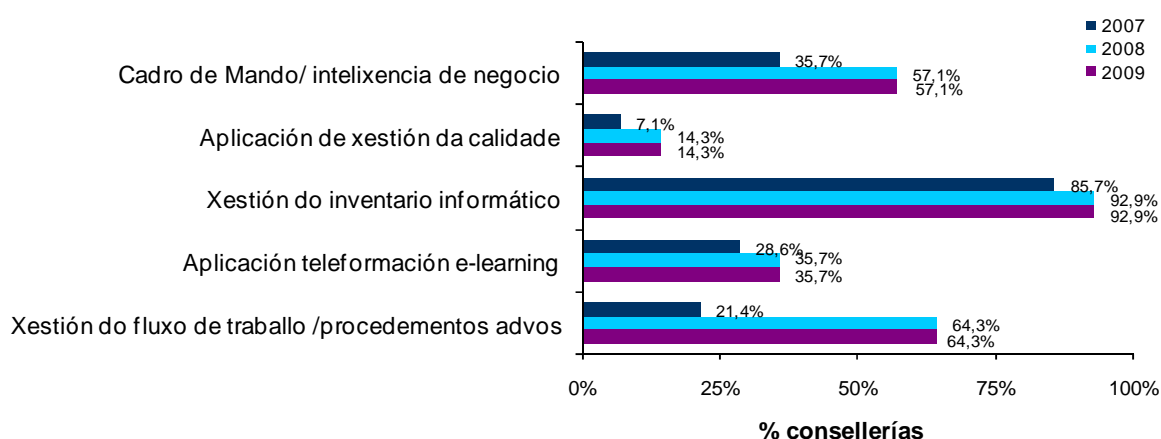


Figura 6 Aplicacións informáticas das consellerías. 2007 - 2009

Outras aplicacións de menor uso son as de teleformación (e-learning) que está dispoñible no 35,7% das consellerías e as aplicacións de xestión da calidade que só son empregadas por un 14,3% das consellerías.

Se ben nos dous últimos anos o uso de todas estas aplicacións foi medrando, cabe destacar o avance importante do software de xestión do fluxo de traballo, pasando do 21,4% de consellerías no ano 2007 a o 64,3% no 2009 (43 puntos porcentuais máis), o que reflicte a importancia que as administracións públicas outorgan á normalización informática dos seus procesos administrativos.

Software libre

O software libre (aplicacións informáticas que poden ser usadas, copiadas, estudadas, modificadas e distribuídas libremente) vén adquirindo nos últimos anos unha importancia cada vez maior. Nas administracións públicas o seu uso estase estendendo á maior parte das organizacións, polo que resulta de especial interese facer un seguimento da súa situación.

Pódese dicir que na Xunta de Galicia o software libre úsase (nalgunha medida) na maior parte das consellerías (un 92,9% delas o usa), tanto nos ordenadores de usuario, como nos equipos servidores. O software propietario pola súa banda úsase na totalidade das consellerías.

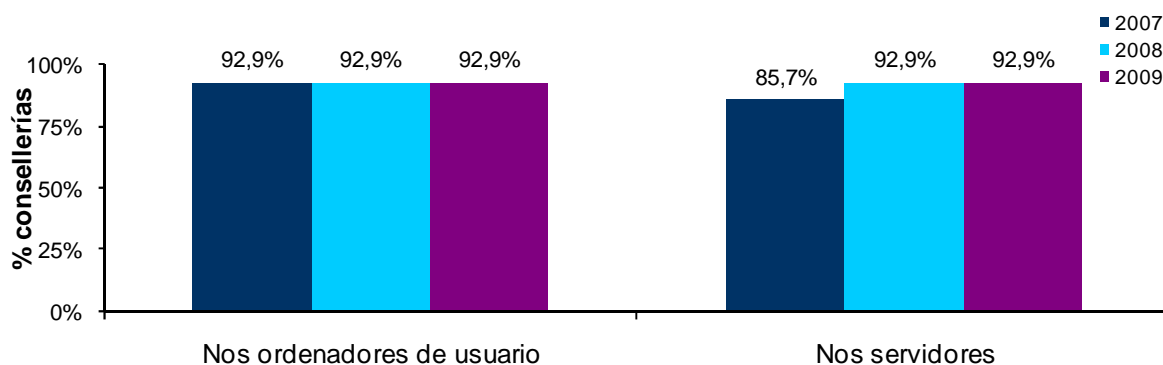


Figura 7 Uso do software libre nos ordenadores e servidores. 2007 - 2009

Segundo o tipo de software utilizado (aplicacións de usuario ou sistemas operativos), a maioría das consellerías (o 92,9%) usa software libre nalgunha medida tanto nas aplicacións como nos sistemas operativos dos servidores. En cambio, no que se refire aos equipos de usuario, a maioría das consellerías (o 92,9%) xa usan software libre nas aplicacións, mentres que nos sistemas operativos algo máis da metade das consellerías (o 57,1%) usan algún software libre, o cal resulta lóxico pois cambiar ou utilizar una aplicación é moito mais doado que todo o sistema; ademais os usuarios

teñen menos coñecementos de software libre que o persoal informático que habitualmente emprega os servidores.

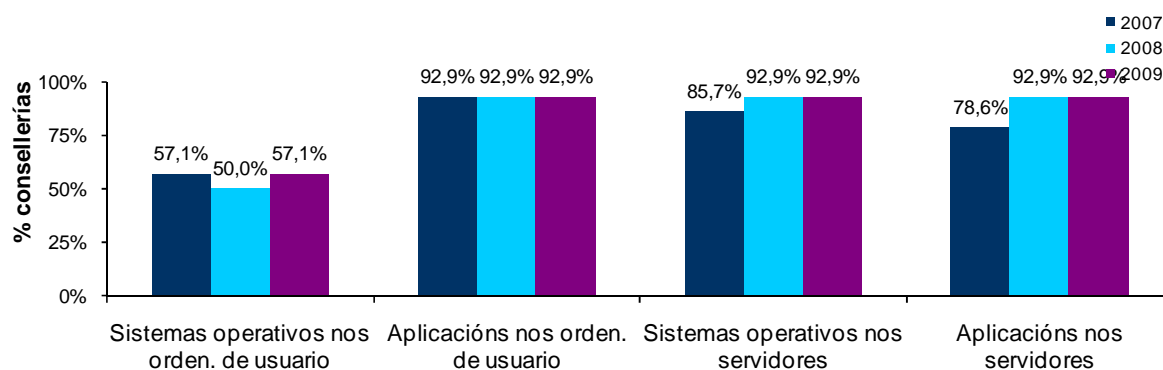


Figura 8 Tipos de software libre usados en ordenadores e servidores. 2007 - 2009

Tratando de afondar un pouco máis no alcance do uso do software libre, obsérvase que no caso dos servidores existen 525 equipos con software libre (o 46% do total de servidores) fronte 885 equipos con software propietario (77% do total) o que resulta nunha relación de 37% a 63% respectivamente.

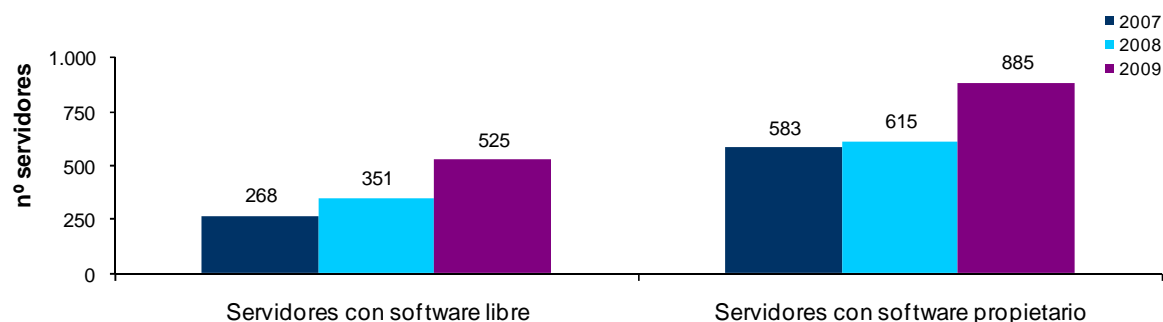


Figura 9 Número de servidores con software libre e propietario. 2007 - 2009

Respecto dos equipos de usuario, no conxunto da Xunta de Galicia existen 9.887 ordenadores con software libre (o 50% do total de ordenadores) e 19.378 con software propietario (97% do total), o que representa unha relación de 34% a 66% respectivamente.

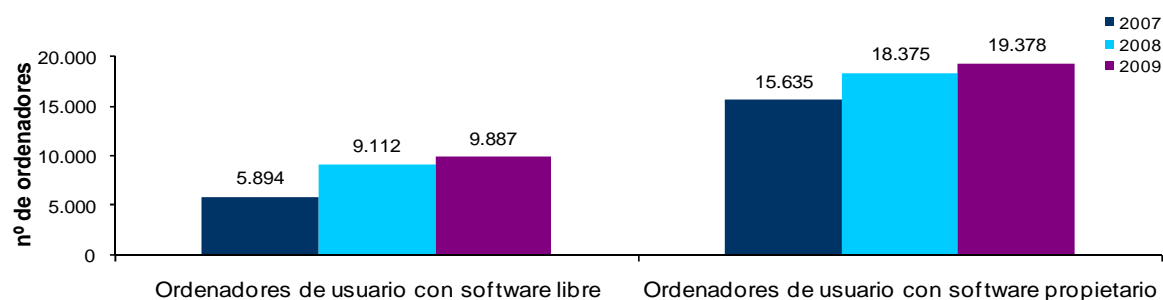


Figura 10 Número de ordenadores con software libre e propietario. 2007 - 2009

Convén advertir que tanto no caso dos servidores como no caso dos equipos de usuario, un mesmo equipo pode conter tanto software libre como software propietario simultaneamente. Así mesmo, convén sinalar que se un equipo usa software libre e outro (ou o mesmo) usa software propietario, a utilización de ambos os dous pode ser moi desigual, tanto no número de programas empregados como na frecuencia ou intensidade de uso de cada un deles. A información da relación entre software libre e software propietario só ten en conta os equipos e non o uso nin o número de programas software usado.

Con respecto á percepción da tendencia / balance que houbo entre o software libre e o software propietario no último ano, parece que no caso dos equipos servidores a tendencia foi a favor do software libre, pois un maior número de consellerías así o manifestou tanto no caso dos sistemas operativos (50,0% de consellerías con máis software libre fronte a 21,4% con máis software propietario) como no das aplicacións (35,7% fronte 21,4%).

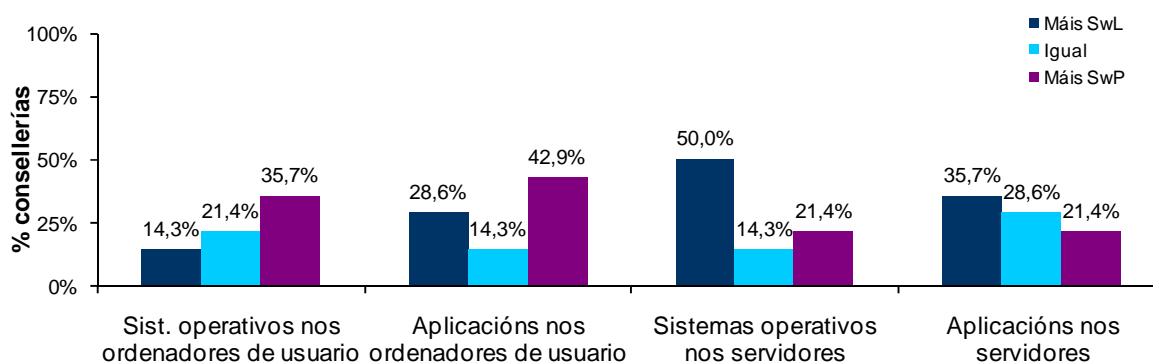


Figura 11 Balance no último ano entre o software libre e o software propietario

En cambio, no caso dos equipos de usuario, a percepción do balance foi a contraria, isto é, a favor do software propietario; pois máis consellerías manifestaron que a tendencia foi a prol do software

propietario fonte ao software libre. Así, nos sistemas operativos, un 35,7% das consellerías manifestaron usar máis software propietario que software libre e 14,3% ao contrario. Do mesmo xeito, nas aplicacións o balance foi 42,9% a prol do software propietario e 28,6% a prol do software libre.

2.3 A xestión das actividades TIC

Os servizos públicos electrónicos proporcionados aos cidadáns veñen condicionados polos propios equipamentos, aplicacións de software e os servizos TIC dispoñibles, pero tamén en grande medida pola propia xestión que se faga deles. A xestión das actividades TIC é unha actividade transversal a toda a organización e comprende principalmente as relacións coas áreas directivas e estratéxicas da organización, a xestión do persoal TIC, a organización das propias actividades TIC e a política cos provedores tecnolóxicos. Este apartado céntrase principalmente nos aspectos relativos ao persoal TIC.

Todas as consellerías teñen persoal propio destinado a actividades informáticas con dedicación exclusiva. Así mesmo, un pequeno grupo de consellerías (o 35,7%) teñen tamén persoal propio con dedicación parcial ás actividades TIC. Entre este persoal propio, hai unha porcentaxe importante de consellerías (o 71,4%) que desenvolve programas informáticos.

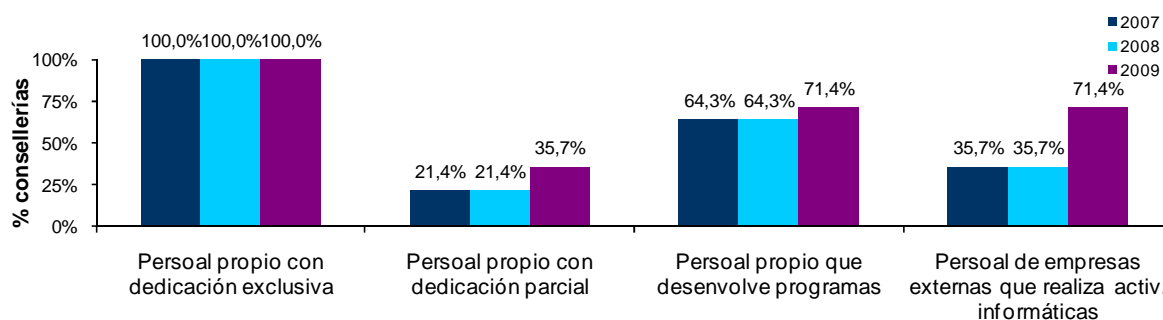


Figura 12 Persoal dedicado as actividades informáticas. 2006-2009

Como complemento ao persoal propio, unha porcentaxe importante de consellerías (o 71,4%) ten persoal de empresas externas que realiza actividades informáticas. Esta porcentaxe de consellerías medrou de forma considerable no último ano, pasando do 35,7% ao 71,4%.

En total, o persoal propio dedicado a actividades TIC ascendeu a 280 persoas, das que a grande maioría (267) teñen dedicación total e só 13 dedicación parcial. Do persoal propio, 66 persoas (o 23,6%) desenvolve programas informáticos. O persoal de empresas externas foi de 175 persoas, o que supón un 38,5% sobre o conxunto do persoal total.

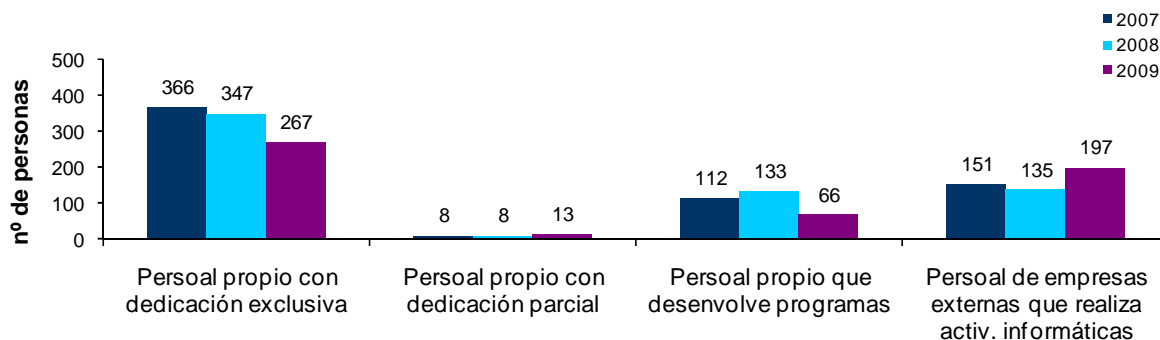


Figura 13 Número de persoas dedicadas as actividades informáticas. 2006 - 2009

Convén facer notar que nos últimos anos a tendencia foi de descenso do persoal propio e un ascenso do persoal de empresas externas.

Respecto da xestión das actividades informáticas, na actualidade moitas organizacións están a adoptar modelos ou marcos de actuación que proporcionan as vantaxes de ofrecer pautas tendentes á normalización das propias actividades e procesos; como son os ISO (International Organization for Standardization), ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT-ISACA (Control Objectives for Information and related Technology) e outros. Estes modelos aportan ademais os seus propios mecanismos de control e verificación tales como auditorías e certificacións.

Na actualidade, moi poucas consellerías (o 14,3%) teñen algunha certificación outorgada dalgún organismo externo pola xestión dos seus procesos TIC.

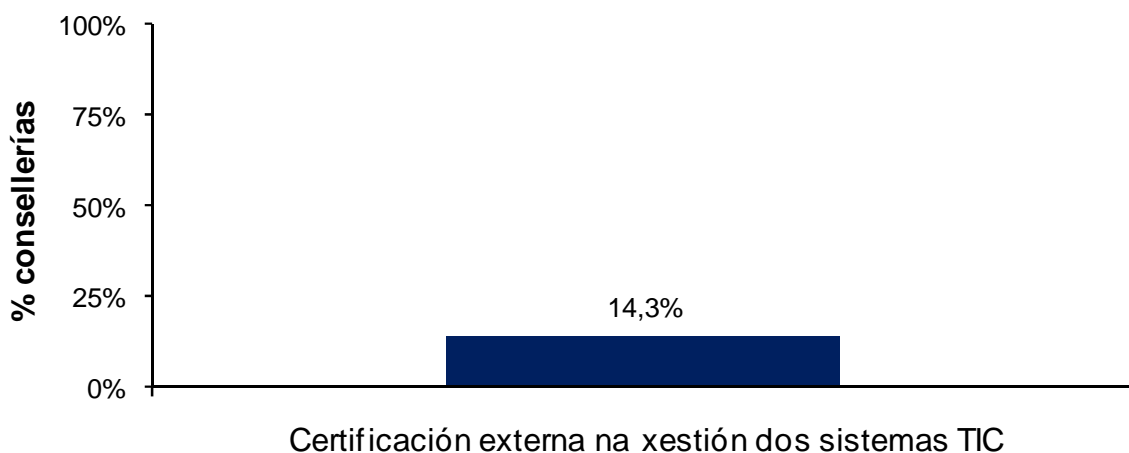


Figura 14 Consellerías con algunha certificación externa na xestión das TIC

2.4 O sitio web

Coa crecente xeneralización do acceso a internet por parte da cidadanía, os sitios web das administracións son un dos puntos de información e comunicación que día a día veñen incrementando a súa importancia. Os sitios web concentran cada día máis servizos electrónicos (ben sexan de información ou de tramitación) e aumentan o seu nivel de interacción e calidade proporcionando máis vantaxes aos usuarios.

Neste apartado inclúense os seguintes aspectos relacionados cos sitios web das consellerías: a identificación dos visitantes, os niveis de interacción, a xestión de contidos, o aloxamento e algunhas funcionalidades. Convén recordar que na información de cada consellería inclúese o sitio web principal da propia consellería e o sitio web principal dos seus centros dependentes (salvo que se indique o contrario).

Mecanismos de identificación dos visitantes

A identificación dos visitantes da web é unha actividade clave para poder proporcionar servizos ou realizar trámites electrónicos persoais, indo máis aló da subministración de información de tipo xeral. Os mecanismos para identificar aos visitantes poden ser variados, aínda que no momento actual a utilización de certificados dixitais ou máis concretamente do documento de identidade electrónico (DNI-e) son os mecanismos máis axeitados.

Na Xunta de Galicia aínda hai unha minoría de consellerías (o 14,3%) que non identifican aos visitantes, o que significa que non poden ofrecer servizos personalizados. Pola contra, entre o resto de consellerías, o método de identificación máis empregado (o 78,6% delas) é mediante un nome e unha clave. A utilización dalgún tipo de certificado dixital é posible na metade das consellerías (50,0%), mentres que o DNI electrónico só se pode empregar no 35,7% delas, aínda que parece que nos últimos anos leva unha tendencia positiva de aceptación.

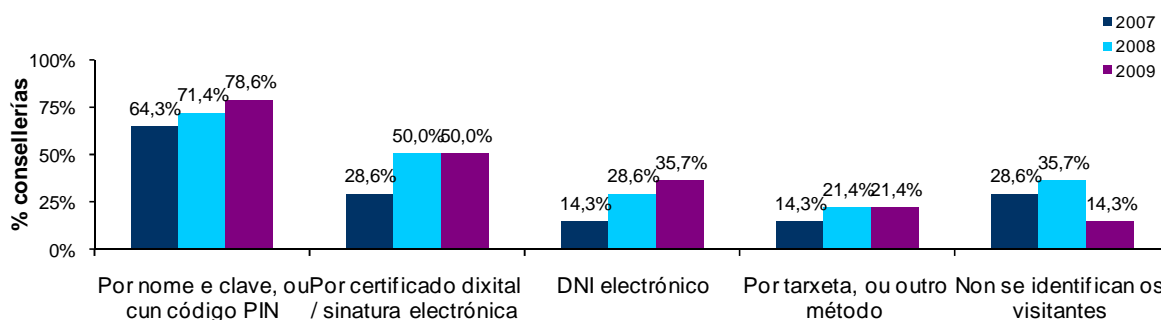


Figura 15 Mecanismos de identificación dos visitantes da web

Os niveis de interacción do sitio web

Coa fin de graduar os diferentes niveis de información ou interacción dispoñibles para os usuarios que realizan procedementos por internet, estableceuse unha escala que na actualidade alcanza ata o nivel 5. Estes niveis son os seguintes.

Nivel 0 (non hai ningunha información en internet).- Que un procedemento, unha xestión ou un servizo determinado (por exemplo, actualizar os datos do domicilio dun cidadán) teña o nivel 0 significa que no sitio web non hai ningunha información sobre dito procedemento (nin sequera unha información de tipo xeral) nin ningunha interacción de tipo persoal.

Nivel 1 (hai unha información xeral).- Que un procedemento, xestión ou servizo teña o nivel 1 significa que a través do sitio web só proporciona unha información de tipo xeral (por exemplo, os prazos ou os documentos que son necesarios) sobre dito procedemento, xestión ou servizo.

Nivel 2 (interacción en un sentido).- Significa que a través da web o usuario pode obter algunha información de tipo xeral para iniciar os procedementos (por exemplo, podendo descargar directamente formularios xenéricos para logo facer a xestión en persoa) ou pode solicitar que lle envíen algunha información.

Nivel 3 (interacción en dous sentidos).- Significa que a través da web o usuario pode iniciar ou facer algún trámite dun procedemento individual / persoal. Isto só pode facerse podendo enviar datos de tipo persoal, polo que necesita poder identificarse persoalmente.

Nivel 4 (trámite electrónico completo).- Significa que a través da web o usuario pode realizar todo o procedemento completamente en liña, sen necesidade de desprazarse, e incluíndo a realización do pago se fose necesario.

Nivel 5 (trámite proactivo e persoal).- Neste nivel, o usuario recibe o servizo personalizado automaticamente sen telo solicitado (por exemplo, ao cumprirse un prazo ou unha condición determinada). O nivel 5 só é posible cando existe nivel 4.

Se ben os niveis de interacción están definidos para aplicar a un procedemento ou servizo concreto, o concepto pódese estender a un grupo de procedementos e incluso a un sitio web completo.

Tamén convén sinalar, que é habitual asociar a cada nivel unha porcentaxe nunha escala desde 0% a 100% en tramos de 25%. Así aos niveis 0, 1, 2, 3 e 4 correspóndenlles as porcentaxes 0%, 25%, 50%, 75% e 100% respectivamente. O nivel 5 foi estandarizado con posterioridade aos outros niveis e, por iso, se lle asigna o 100%. Deste xeito, visualízase máis intuitivamente o nivel de interacción que ten un determinado procedemento (0% significa que ten interacción nula, 100% que ten interacción total, e 50% que ten unha interacción media), ou o que aínda lle falta para ser completamente electrónico (o que falta para chegar ata o 100%). Analogamente, tamén é habitual facer “operacións” cos niveis dun grupo ou conxunto de trámites (por exemplo a media) para así ter unha cifra única que proporcione unha visión de conxunto (é habitual facelo sobre os “20 servizos básicos” sobre os que se mide a administración electrónica nos diferentes estados europeos).

Recapitulando, convén sinalar que existe unha fronteira clara entre os niveis 2 e 3. Así, ata o nivel 2 estase falando de “información”, é dicir, de contidos informativos xenéricos sobre os trámites ou procedementos. En cambio no nivel 3 e seguintes xa se produce unha verdadeira “tramitación” (ou “servizo”) de carácter persoal (non xenérica) que afecta ao individuo (ou a unha entidade concreta).

Considerando en conxunto cada un dos sitios web de cada consellería, pódese observar que todas as consellerías (o 100% delas) teñen nivel 1 e 2, é dicir, un nivel de “información xenérica” nalgún procedemento, xestión, ou servizo. Así mesmo, unha grande maioría de consellerías (o 78,6%) teñen xa o nivel 3 de “tramitación persoal” que permite entregar ou consultar datos persoais individuais nalgún procedemento, xestión ou servizo. En cambio, catro consellerías (o 28,6%) permiten realizar pola web algún procedemento ou servizo completo sen necesidade de

desprazarse. Do mesmo xeito, só dúas consellerías (o 14,3%) teñen no conxunto do sitio web algún procedemento ou servizo automático e proactivo que lle chega ao usuario sen que o demande.

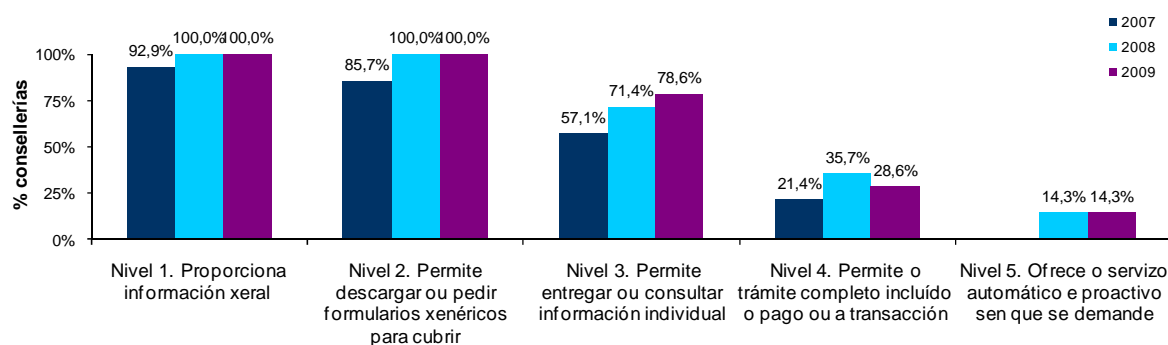


Figura 16 Niveis de interacción dos sitios web das consellerías

Funcionalidades do sitio web

Ademais do nivel de interacción dispoñible, é importante coñecer outras funcionalidades que poida dispoñer o sitio web, tanto sobre aspectos técnicos como especialmente as que poidan afectar ou sexan valoradas polos usuarios. A este respecto, nunha valoración de conxunto apréciase que unha gran parte de consellerías dispoñen de funcionalidades de grande interese: o 100% das consellerías usan un xestor de contidos (CMS) o que facilita enormemente o deseño e programación da web e a actualización dos contidos, un 85,7% teñen servizos que interactúan coas aplicacións internas e un 71,4% teñen protocolo de seguridade de servidor seguro.

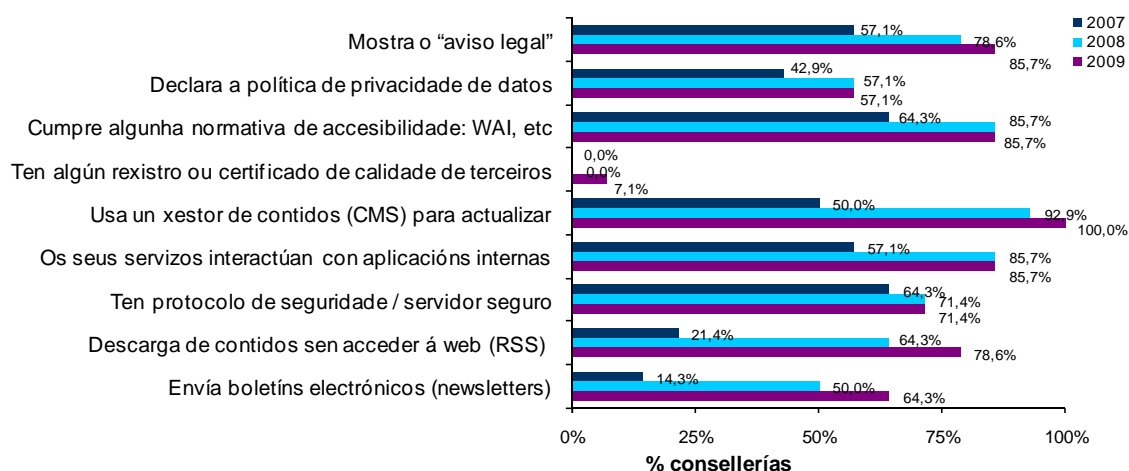


Figura 17 Características do sitio web das consellerías. 2007 - 2009

Así mesmo, outras funcionalidades máis orientadas aos usuarios son unha práctica estendida: o 85,7% cumpre algunha norma de accesibilidade, e tamén o 85,7% mostra o aviso legal; o 78,6% permite a descarga de contidos sen necesidade de conectarse ao web mediante un fluxo de información (RSS), e un 64,6% envían boletíns electrónicos. En porcentaxes inferiores están o feito de declarar a política de privacidade de datos (un 51,7% de consellerías o fai) e ter un rexistro ou certificado de calidade de terceiros só está dispoñible no 7,1% de consellerías.

Respecto ás funcionalidades dos sitios web das consellerías, tamén é importante indicar que nos últimos anos produciuse un importante avance en todas elas, o que reflicte a importancia crecente outorgada na Xunta de Galicia a este medio de comunicación.

Xestión de contidos do sitio web

Un factor importante a considerar respecto ao sitio web é a actualización de contidos. Na maioría das consellerías (no 85,7%) a actualización de contidos realízase por persoal propio, pero tamén hai un grupo importante de consellerías (o 64,3%) nos que intervén persoal externo; ademais nos últimos anos aumentaron as consellerías que asignaron persoal externo á actualización de contidos.

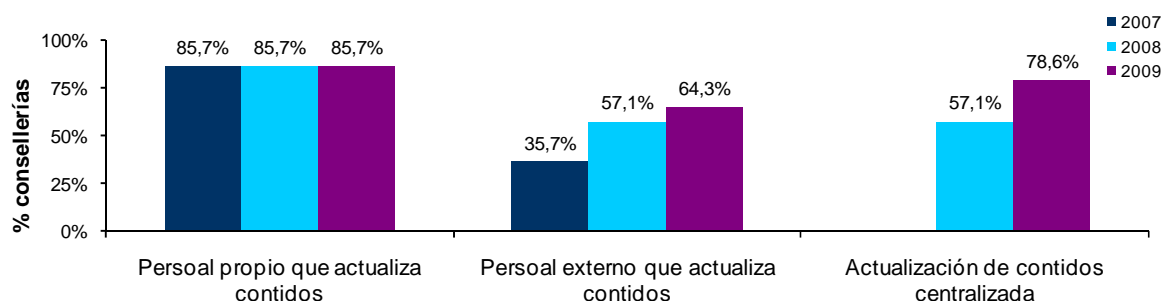


Figura 18 A actualización de contidos nas web das consellerías. 2007 - 2009

Respecto á organización da xestión de contidos, unha maioría importante de consellerías (o 78,6%) inclínase por unha xestión centralizada. Así mesmo, a evolución dos últimos anos parece orientarse cara a esta forma de xestión.

Con relación ao número de persoas que intervén na xestión de contidos, na totalidade das consellerías, alcánzase o número 149 persoas, das que 117 (o 78,5%) corresponde a persoal propio e 32 a persoal externo. No último ano o persoal propio aumentou lixeiramente mentres que o persoal externo mantívose estable.

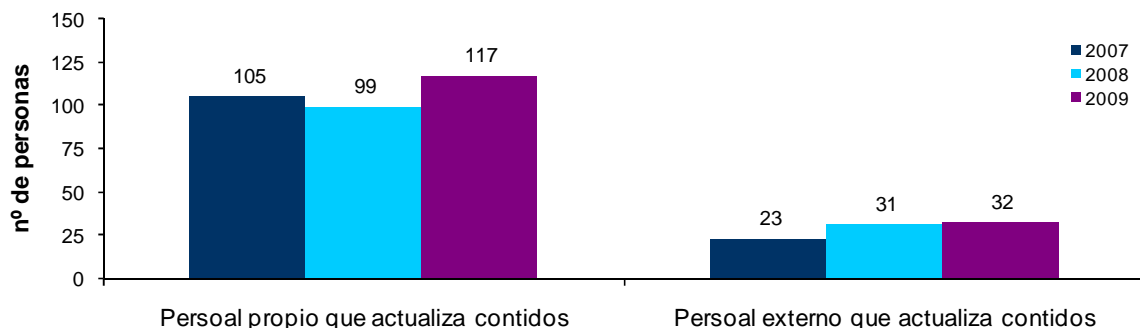


Figura 19 Número de persoas na actualización dos contidos web. 2007 - 2009

Seguimento das visitas do sitio web

Un aspecto moi importante do sitio web é controlar e facer o seguimento da actividade dos usuarios. Unha grande maioría das consellerías (o 85,7%) fai un seguimento das visitas do sitio, pero só unha minoría (o 35,7%) fai un seguimento dos trámites e procedementos. Convén facer notar que o seguimento das visitas incrementouse nestes últimos anos, dado que é unha actividade de recente implantación.

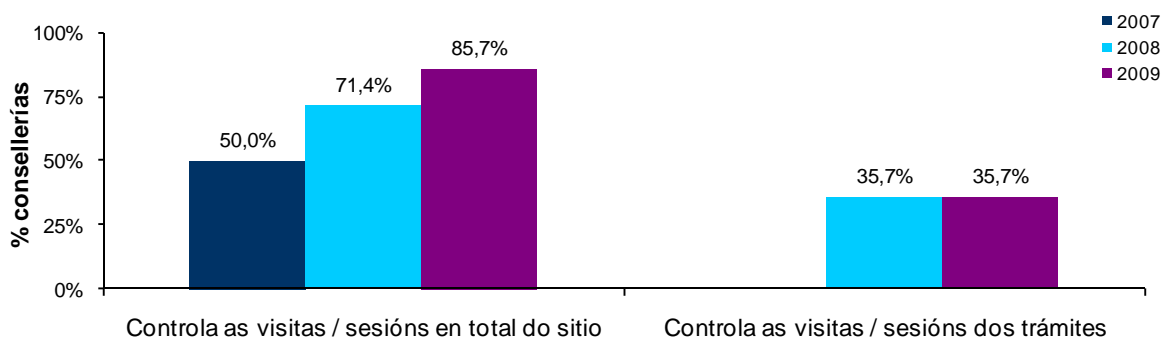


Figura 20 Seguimento das visitas nos sitios web das consellerías. 2007- 2009

Aloxamento dos sitios web das consellerías.

O aloxamento dos sitios web das consellerías é un factor dunha certa importancia a efectos de facilitar a súa organización e xestión. A maioría das consellerías (o 85,7%) teñen aloxados os sitios web nas propias instalación da propia entidade (consellerías ou centros dependentes). Non obstante, hai tamén outros lugares de aloxamento: un 50,0% de consellerías ten webs situadas

noutras instalacións da Xunta de Galicia diferentes da súa entidade, e un 14,3% noutros organismos públicos diferentes da Xunta de Galicia. Tamén hai un 14,3% que ten sitios web en instalacións de entidades privadas.

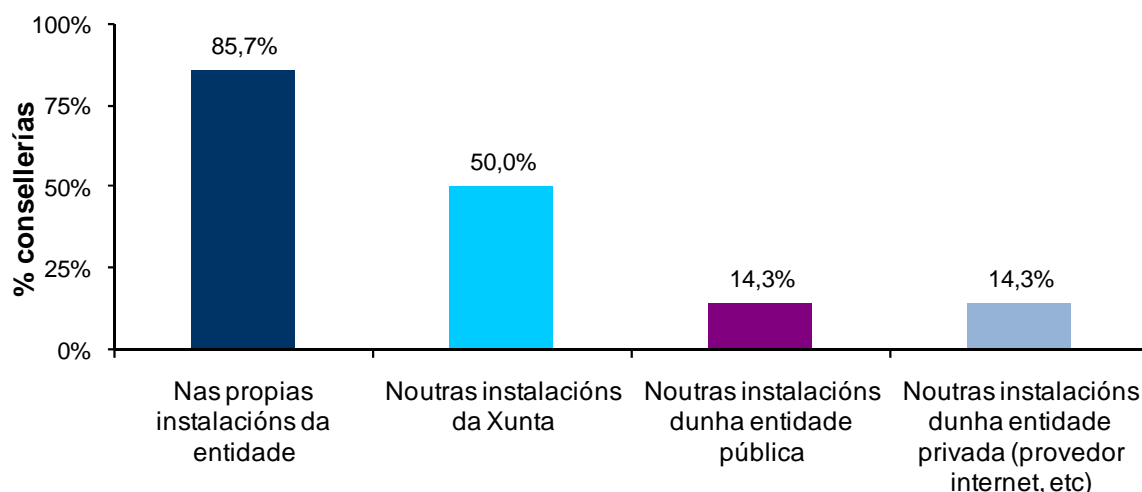


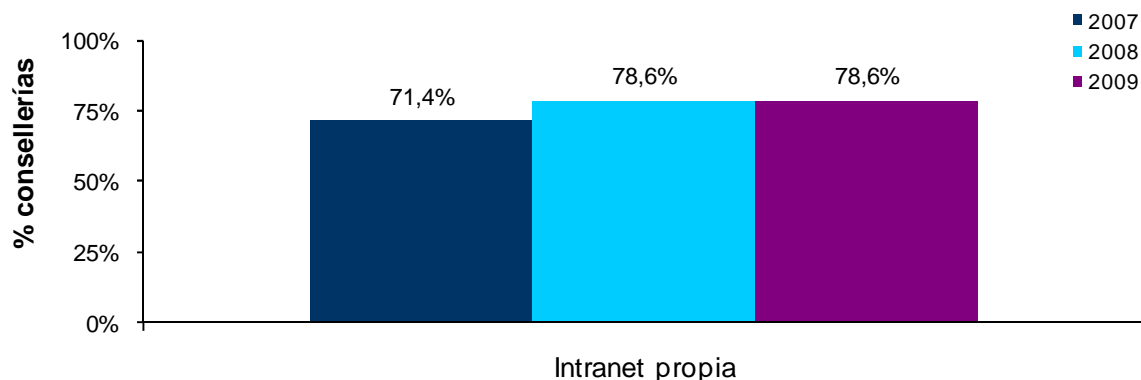
Figura 21 Aloxamento dos sitios web das consellerías

2.5 A intranet propia das consellerías

A rede intranet (aplicación web para un uso interno dos traballadores dunha entidade) é unha aplicación de moita importancia nunha entidade como a Xunta de Galicia, pois non só facilita e mellora o traballo interno, senón que permite que os propios traballadores experimenten as vantaxes das xestións electrónicas (solicitar, asinar, conceder, etc) de xeito que poidan promocionalas con realismo e convencemento aos cidadáns. Ademais, na xestión da intranet pártese coa vantaxe importante de poder resolver a identificación do usuario / traballador de xeito moito máis doado que no caso do cidadán.

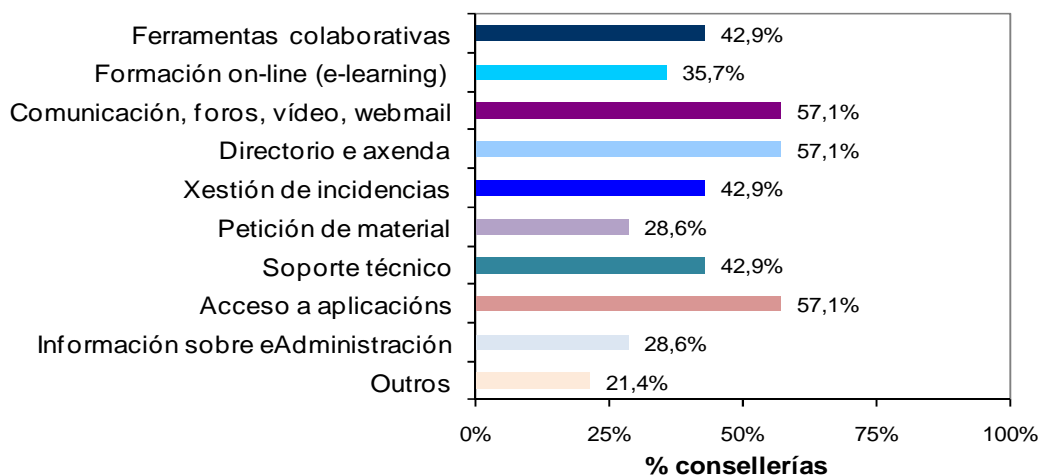
Na Xunta de Galicia existe unha intranet xeral para toda a organización, pero tamén existen intranet propias de cada consellería. Neste apartado recóllense diversos aspectos das intranet específicas das consellerías.

No conxunto da Xunta de Galicia existe unha maioría de consellerías (o 78,6%) que teñen intranet propia con servizos específicos. Esta porcentaxe apenas sufriu variacións nos últimos anos.


Figura 22 Consellerías con intranet propia. 2007 - 2009

Funcionalidades das intranet das consellerías

Na actualidade, dunha visión de conxunto pódese concluír que as funcionalidades das intranet non teñen un alcance moi xeneralizado entre as consellerías. As funcionalidades máis estendidas das intranet son o directorio / axenda, o acceso a aplicacións e as utilidades de comunicacións (correo web, foros, vídeos, etc), pois alcanzan ao 57,1% das consellerías. Un pouco menos estendidas (no 42,9% das consellerías) atópase a xestión de incidencias, o soporte técnico e as ferramentas de colaboración. Xa en menor medida atópanse a formación en liña (35,7%), a petición de material e a información sobre administración electrónica (28,6%).


Figura 23 Funcionalidades das intranet das consellerías

Servizos electrónicos das intranet

As intranet habitualmente integran servizos administrativos orientados aos traballadores como as solicitudes de vacacións, traslados, consulta de nómina e outros. Polo xeral, nas intranet das consellerías da Xunta de Galicia estes servizos están moi pouco implantados. Entre os servizos considerados (11 en total), os máis estendidos (nun 28,6% das consellerías) son a consulta de nómina e a oferta de emprego público para a promoción interna. A continuación, dispoñibles no 21,4% das consellerías están as solicitudes de vacacións e permisos, de prazas vacantes e traslados, de axudas e reembolsos, de equipos de traballo e a consulta do expediente administrativo persoal. Outros servizos aínda se inclúen en menos consellerías, como por exemplo a petición de cursos de formación (14,3% de consellerías).

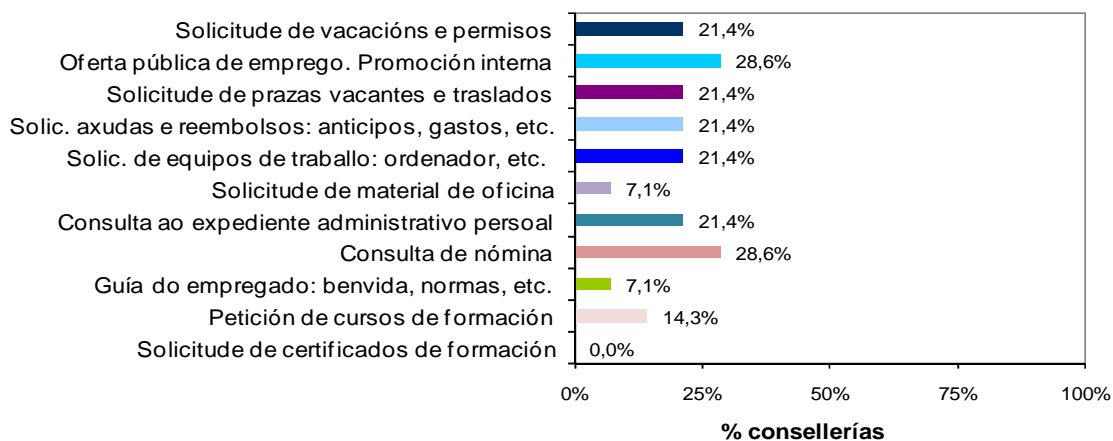


Figura 24 Servizos electrónicos da intranet das consellerías

Na análise dos 11 servizos electrónicos considerados pódese apreciar que polo xeral teñen un nivel alto, pois en moitos deles alcázase un nivel máximo 4 de “tramitación electrónica completa” (en 5 dos servizos considerados) e incluso en dous deles (consulta de nómina e peticións de cursos) alcázase o nivel máximo de 5 do “servizo electrónico proactivo e persoal”.

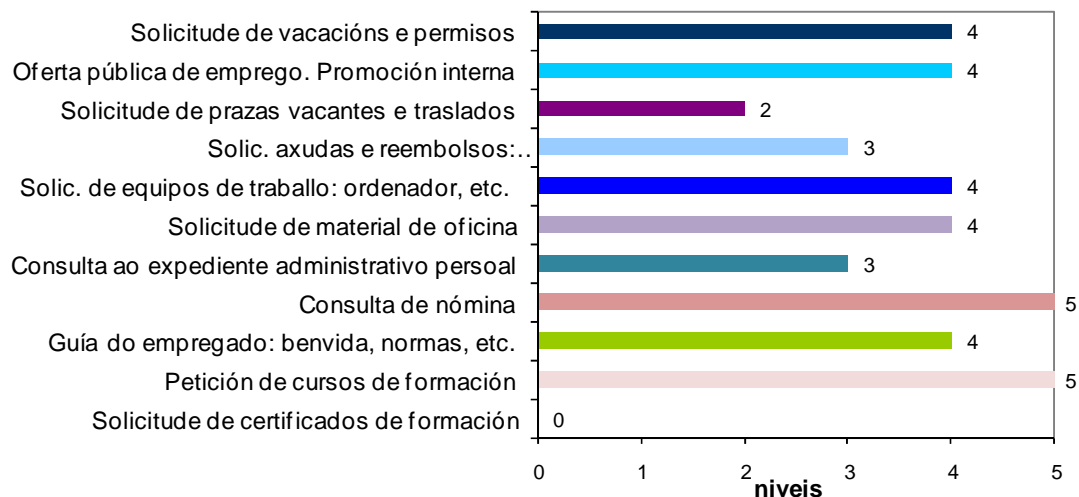


Figura 25 Nivel máximo dos servizos electrónicos das intranet

O acceso e tramitación dos servizos da intranet pode realizarse a través doutros canais diferentes de internet tales como as mensaxes curtas SMS, dispositivos móbiles (por exemplo PDA) ou por teléfono. O acceso a través destes canais é aínda moi minoritario, pois so é posible no 7,1% das consellerías polo canal SMS e polo canal telefónico, non sendo posible para ningunha consellería no caso do acceso a través de dispositivos móbiles.

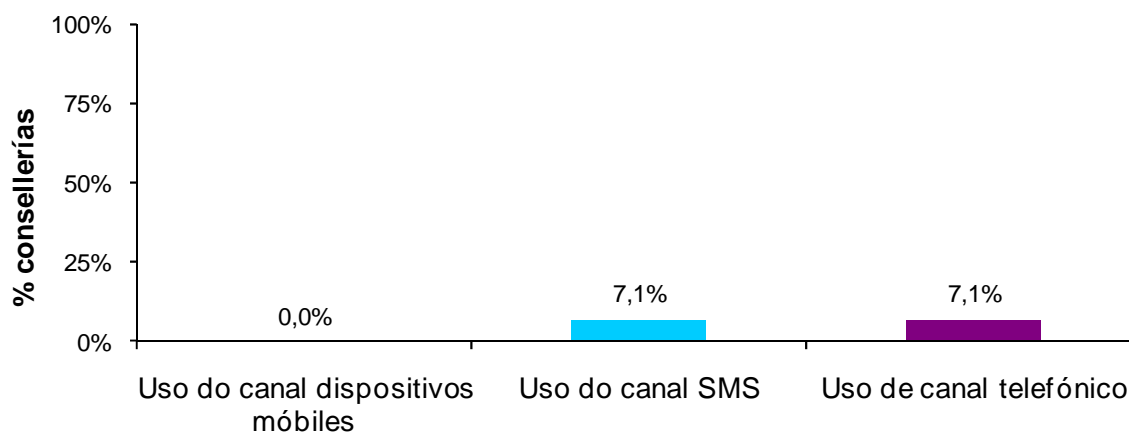


Figura 26 Oferta de canais SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos servizos das intranet

2.6 Certificados electrónicos dispoñibles nas consellerías

A utilización de mecanismos de identificación e autenticación por parte do persoal dunha organización é unha das pezas básicas para conseguir a seguridade das operacións levadas a cabo cos sistemas informáticos. Os certificados electrónicos son un dos mecanismos máis aceptados para conseguir este obxectivo de seguridade nos múltiples casos e situacións que poden darse ao abeiro dun organismo público (por exemplo a necesidade da identificación dunha persoa, dunha entidade, dunha persoa en función do seu cargo, dun terceiro representante, etc). Por iso, a utilización de certificados electrónicos é unha boa medida das bases de seguridade dunha organización.

Aínda que todas as consellerías da Xunta de Galicia usan algún tipo de certificado electrónico, a xeneralización do seu uso pódese dicir que está nun nivel medio. Segundo manifestaron as consellerías, nun 64% delas algún directivo ou o seu responsable máximo usan certificados ou sinatura electrónica para exercer as súas funcións; e na metade das consellerías (o 50%) faino algún alto cargo. Así mesmo, na metade das consellerías (o 50%) úsase o certificado ou sinatura dixital por algún outro persoal.

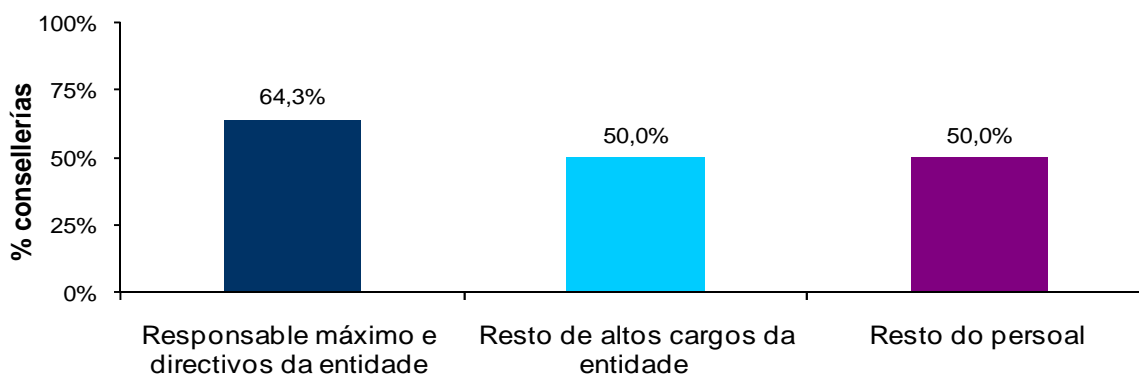


Figura 27 Uso de certificado dixital para exercer as funcións

Do mesmo xeito, é interesante coñecer o uso dos diferentes tipos de certificados existentes: persoais, de entidade ou de dispositivo. Entre os certificados relacionados coa persoa, o máis habitual (usado por un 42,9% de consellerías) é o certificado persoal que calquera cidadán pode ter (por exemplo o DNI electrónico, da Fábrica de Moeda e Timbre ou outro.). O certificado persoal de empregado público é utilizado polo 37,5% das consellerías. O certificado persoal de empregado público pero relacionado co cargo, é utilizado polo 21,4% das consellerías.

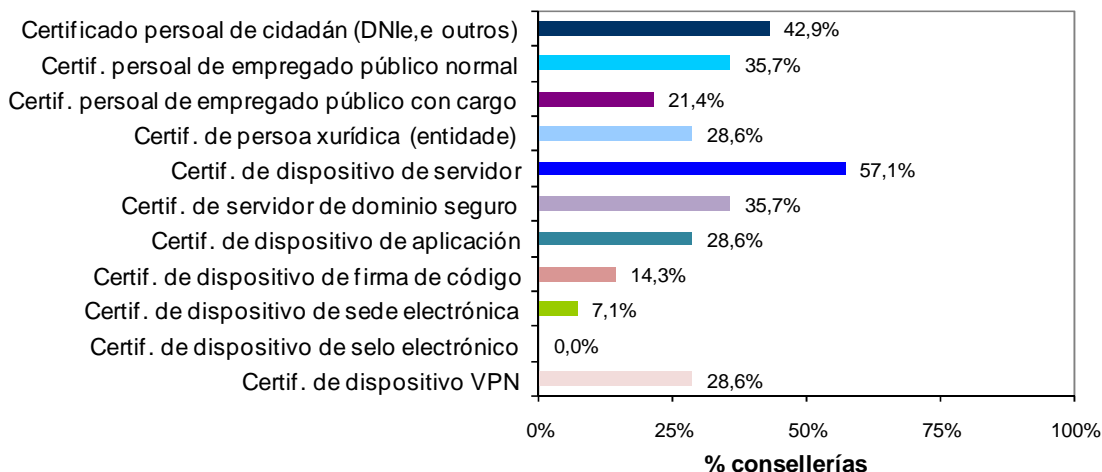


Figura 28 Tipos de certificados electrónicos usados nas consellerías

Os certificados de persoa xurídica, que están vinculados á entidade, son empregados polo 28,6% das consellerías.

Entre os certificados de dispositivos informáticos, o certificado de equipo servidor é o máis empregado (polo 57,1% das consellerías), sendo tamén o máis utilizado entre todos os tipos de certificado, maioritariamente empregado polo persoal informático, coñecedor das súas vantaxes e transcendencia. Os outros tipos de certificados de dispositivos orientados ás funcións informáticas son empregados en menor medida: os de servidor de dominio seguro emprégano o 35,7% de consellerías, o de aplicación e o de rede privada virtual (VPN) un 28,6%, e en porcentaxes inferiores o resto, destacando o de sede electrónica por un 7,1% de consellerías.

2.7 Módulos de tramitación telemática

Por módulos de tramitación telemática enténdese diferentes aplicacións software que xestionan grupos de actividades relacionadas coa administración electrónica. O seguimento da súa dispoñibilidade e uso pode proporcionar unha información sobre a infraestrutura informática existente para proporcionar servizos públicos electrónicos.

Na Xunta de Galicia os módulos de tramitación electrónica que están dispoñibles ou son usados por máis consellerías son o rexistro electrónico (92,9% de consellerías), o acceso electrónico aos expedientes (78,6% de consellerías), a plataforma de sinatura electrónica (64,3%), e as

notificacións electrónicas (57,1%). O resto de módulos son usados por menos da metade das consellerías: plataforma de mensaxes curtas SMS (42,9% de consellerías), xestor documental e xuntar documentos (35,7%) e arquivo electrónico e pago electrónico (28,6%).

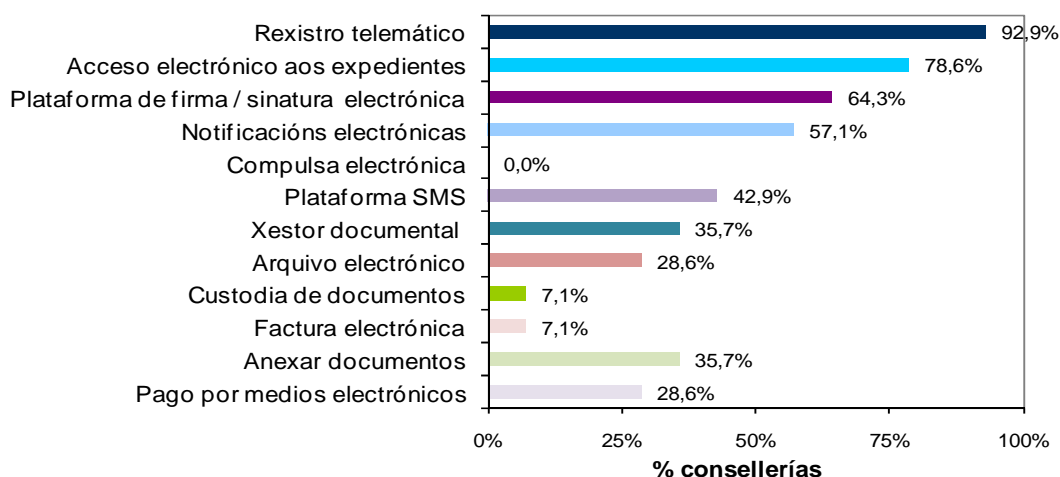


Figura 29 Módulos de tramitación dispoñibles ou usados nas consellerías

Cabe destacar que a factura electrónica só está dispoñible ou é usada nun 7,1% das consellerías, a mesma porcentaxe que o módulo de custodia de documentos. Tamén é significativo que a compulsa electrónica non estea dispoñible en ningunha consellería.

2.8 Canais de comunicacións cos cidadáns

Ademais de utilizar internet para realizar actividades de información, comunicación e tramitación, as administracións públicas utilizan outros canais de comunicación co fin de adaptarse ás dispoñibilidades dos usuarios cidadáns e de aproveitar as vantaxes específicas que ten cada canal.

Na actualidade, as consellerías da Xunta de Galicia están empregando unha grande variedade de canais de comunicación. Aparte da liña de teléfono tradicional, os canais de comunicación empregados por todas as consellerías son o correo electrónico e a páxina web. Tamén é empregado por unha porcentaxe importante de consellerías o fax (85,7%), o teléfono de información xeral unificado (78,6%), a atención presencial con apoio de soporte informático (64,3%), e a disposición dun portal único en internet de acceso aos servizos (50% de consellerías).

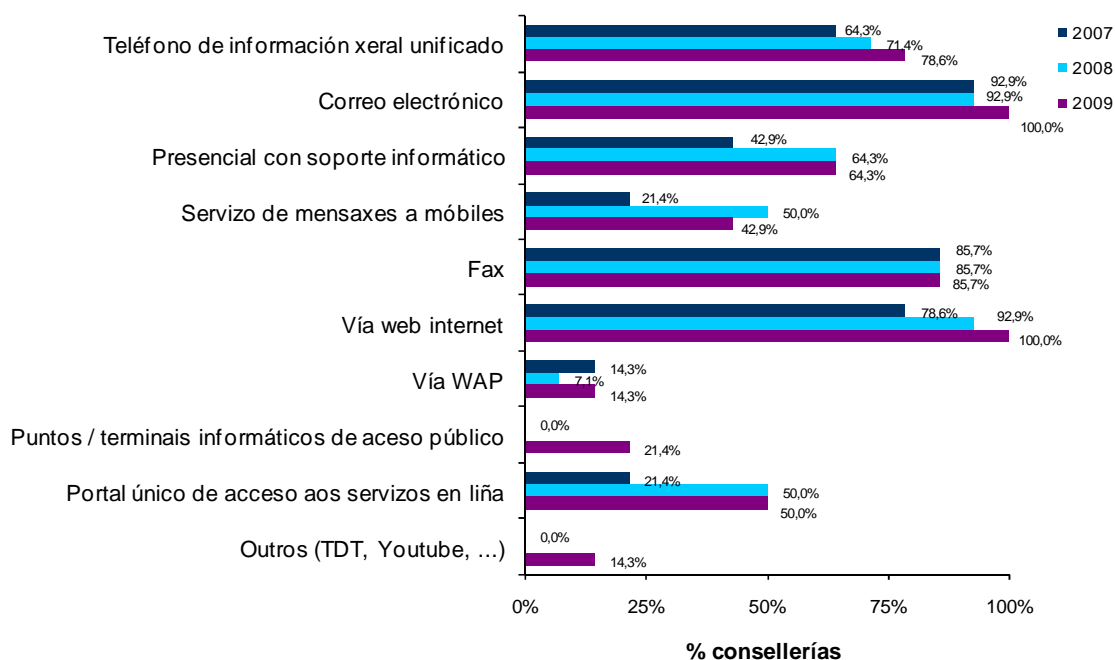


Figura 30 Os canais de comunicación cos cidadáns. 2007 - 2009

O resto de canais son empregados por menos da metade das consellerías: mensaxes a móbiles (42,9% de consellerías), terminais informáticos de acceso público (21,4%), web de acceso específico para dispositivos móbiles e outros como poden ser os canais na TDT, Youtube etc (14,3%).

Nos últimos anos, a extensión no uso dos canais de comunicación nas consellerías produciuse principalmente en dispoñer de un canal único en internet para o acceso aos servizos (pasando dun 21,4% de consellerías no 2007 a un 50% en 2009), e tamén nos canais de atención presencial con soporte informático, o servizo de mensaxes por móbiles e a disposición dun sitio propio en internet onde houbo un aumento no uso de 21,4 puntos porcentuais.

Ademais de dispoñer de múltiples canais de comunicación cos cidadáns, é importante facer un seguimento do seu uso tal como pode ser a contabilización do seu nivel de utilización, a efectos de conseguir unha racionalidade e calidade do servizo.

No conxunto das consellerías non está xeneralizado a contabilización do uso dos canais de comunicación. O canal onde fan seguimento un maior número de consellerías (o 50% delas) é no teléfono de información xeral unificado; e a continuación un 42,9% de consellerías fan seguimento dos canais de: correo electrónico, mensaxes a móbiles, fax, sitio web, e portal único de acceso. No resto de canais o seguimento é menor.

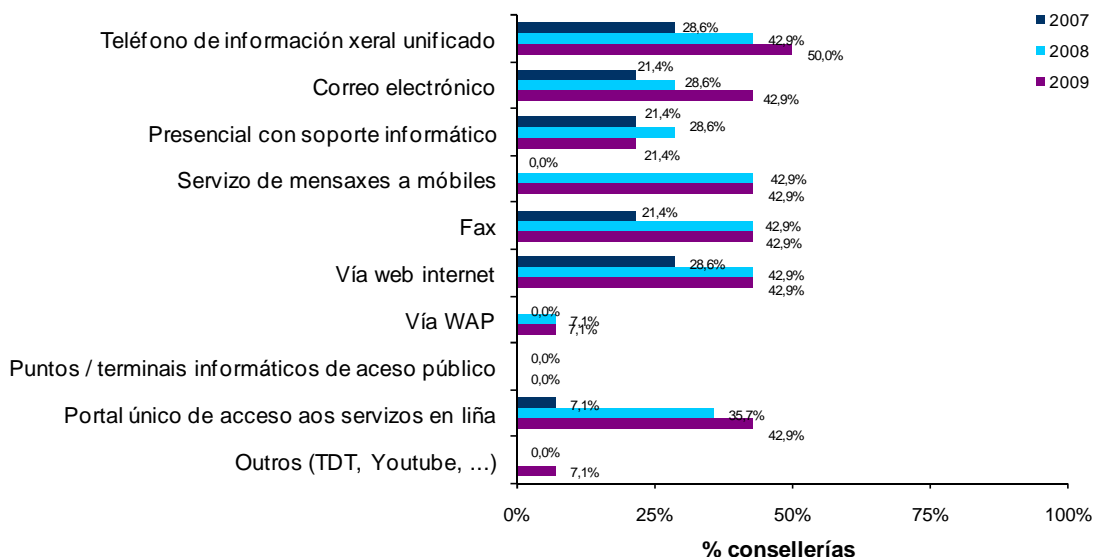


Figura 31 Contabilización das visitas polos canles de comunicacións. 2007 - 2009

En xeral, nos últimos anos produciuse un avance importante na actividade de contabilización das visitas dos usuarios.

2.9 Servizos electrónicos específicos do sitio web

Os servizos electrónicos constitúen un dos aspectos máis importantes da administración electrónica, pois son o punto de contacto entre a Administración e os administrados (cidadanía, empresas ou organizacións).

Podería dicirse que o ofrecemento deste tipo de servizos é o obxectivo final da administración electrónica, xa que significa a posta a disposición do usuario final do propio servizo e da súa tramitación en liña. A análise do grao de dispoñibilidade na rede dos procedementos e trámites ofrecidos pola Administración é, pois, unha das tarefas máis importantes dentro do estudo completo da administración electrónica.

A análise realizarase considerando diferentes aspectos, analizando tanto procedementos concretos (por exemplo cambio de médico), como un grupo de procedementos relativos ás diferentes áreas temáticas en que se agrupan (educación, sanidade etc), e como os diferentes tipos de servizos (impostos, axudas, solicitudes, etc). Na análise empregaranse os niveis de interacción xa explicados con anterioridade.

En concreto, neste apartado analizaranse un total de 76 servizos ou procedementos electrónicos concretos, que aparecen agrupados en 13 áreas temáticas. Cada área temática non coincide completamente coas consellerías concretas existentes na Xunta de Galicia. As áreas temáticas e os servizos / procedementos que se inclúen amósanse a continuación :

- **Facenda:** certificado de estar ao corrente das obrigas fiscais, imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados, imposto de sucesións e imposto sobre patrimonio.
- **Economía, traballo e emprego:** oferta de emprego público, ofertas de emprego privado, rexistro de cooperativas, axudas e subvencións, comunicación da apertura do centro de traballo e comunicación de accidentes laborais.
- **Sanidade e saúde pública:** cita previa, cambio de médico, cambio de centro sanitario, solicitude de tarxeta sanitaria, autorización de caixa de urxencias, autorización de transporte sanitario, xestión de residuos sanitarios, rexistro de vontades anticipadas e solicitude de autorización/peche/rexistro, oficinas de farmacia e laboratorios, e industrias alimentarias.
- **Educación:** prescrición en centros de ensino; axudas, bolsas e subvencións (para estudantes); e consulta de notas e faltas de asistencia.
- **Investigación:** axudas a empresas para investigación e desenvolvemento tecnolóxico, bolsas de formación para persoal investigador e inscrición no rexistro de investigadores.
- **Servizos sociais:** recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade; ingreso de centros residenciais para persoas maiores; recoñecemento da condición de familia numerosa; subvencións e axudas a persoas con discapacidade; subvencións e axudas a persoas maiores; subvencións e axudas por fillos menores; subsidio de garantía de ingresos mínimos; trámite de axudas á dependencia; e solicitude de vivenda de protección oficial.
- **Ocio, turismo e cultura:** entradas a museos e monumentos; consulta en bibliotecas públicas; consulta en arquivos históricos; carné de alberguista; reserva de praza en albergues; axudas e subvencións; rexistro de clubs e federacións deportivas; actividades xuvenís de tempo libre; e solicitude de selado de listas de prezos de establecementos turísticos.
- **Empresa e transporte:** autorización de instalacións eléctricas de baixa tensión, autorizacións de transporte, expedición e renovación de carnés profesionais; rexistro de establecementos e empresas instaladoras; rexistro de comerciantes e actividades

comerciais; rexistro industrial; autorización e rexistro de instalacións de auga, calefacción, climatización, gas e frigoríficas; axudas e subvencións a empresas; e autorizacións en materia de xogos.

- **Consumo:** reclamacións de consumo e solicitude de arbitraje de consumo.
- **Administración:** queixas e suxestións da cidadanía; recursos administrativos; lexislación/normativa autonómica, consulta e adquisición de publicacións; tramitación/xestión de anuncios a diarios oficiais; ficha de terceiros: alta, baixa e modificacións, e licitación electrónica.
- **Medio natural:** xestión de residuos, avaliación de impacto ambiental, axudas e subvencións, expedición de licenzas de caza e pesca, e expedición de permisos de caza e pesca.
- **Agricultura, gandería e pesca:** rexistro de industrias agroalimentarias, axudas e subvencións da política agrícola común, guías de orixe e sanidade pecuaria, rexistro de animais de compañía, solicitude de autorizacións en materia de plantacións de viñedo, rexistro de explotacións agrarias e sistema de información xeográfica de identificación de parcelas agrícolas (SIGPAC).
- **Sistema de información xeográfica (SIX):** mapas de estradas, localización de servizos e servizos xeorreferenciados).

Convén ter presente, que na maioría dos servizos é unha soa consellería quen proporciona o servizo, e só nos servizos de tipo xeral ou transversal (por exemplo os administrativos ou os xeorreferenciados) poden ser proporcionados por varias consellerías. Tamén convén facer notar que os grupos non conteñen todos o mesmo número de servizos.

Dada a amplitude dos datos dispoñibles sobre o tema, levarase a cabo varias análises a fin de poder sacar o máximo de información que proporcione unha visión o máis clara posible. Así presentarase unha información global considerando grupos de servizos e posteriormente trataranse de analizar máis en detalle cada una dos grupos. Así mesmo, moitas veces (sobre todo na análise dos grupos) preséntanse os datos de varias formas (o nivel máximo, o nivel medio, etc) a fin de proporcionar diferentes visións dos datos dispoñibles.

Os grupos de servizos electrónicos

Unha primeira visión xeral da totalidade dos grupos de servizos pode facerse a partir do nivel de interacción máximo que ten cada un dos grupos (o nivel máximo do grupo é en realidade o nivel

máximo que teñan os servizos concretos que inclúe o grupo). A revisión do nivel máximo dos grupos mostra que ningún grupo chega ao nivel 5, pero case todos os servizos alcanzan o nivel 4, e só hai catro grupos que non chegan a el: investigación (que queda no nivel 3) e educación, consumo e información xeográfica (que queda no 2). Estes tres últimos serían, polo tanto, os únicos que se sitúan no nivel da mera información e que poden permitir a descarga dalgún documento electrónico xenérico para logo podelo presentar de xeito presencial en persoa.

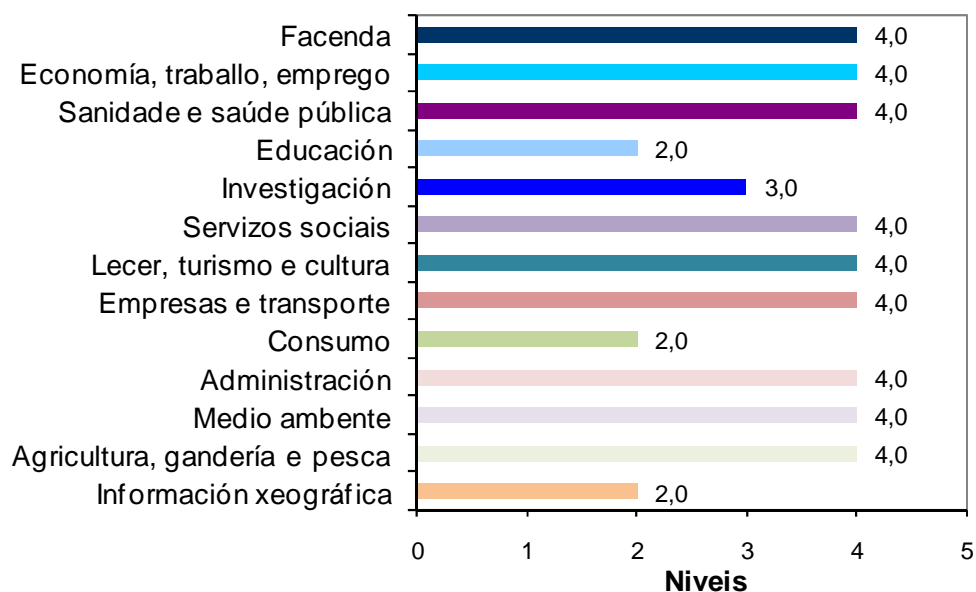


Figura 32 Nivel máximo dos grupos de servizos electrónicos ofrecidos nas web

Ademais de usar internet para realizar a tramitación electrónica dos servizos (que é a canle que principalmente se considera), na actualidade xa empeza a ser habitual ofrecer ao usuario a posibilidade de empregar novas canles de comunicación tales como as mensaxes curtas (SMS), os dispositivos móbiles, o teléfono ou outras canles.

Na actualidade estas novas canles non están moi presentes nas diferentes consellerías, pois para o conxunto dos 76 servizos concretos analizados, só o 7,1% das consellerías ofrece a posibilidade dalgún tipo de tramitación electrónica (de máis nivel que 1) mediante mensaxes curtas (SMS), e tamén só un 7,1% das consellerías ofrece a posibilidade de facer algún tramite electrónico (maior que nivel 1) mediante o teléfono.

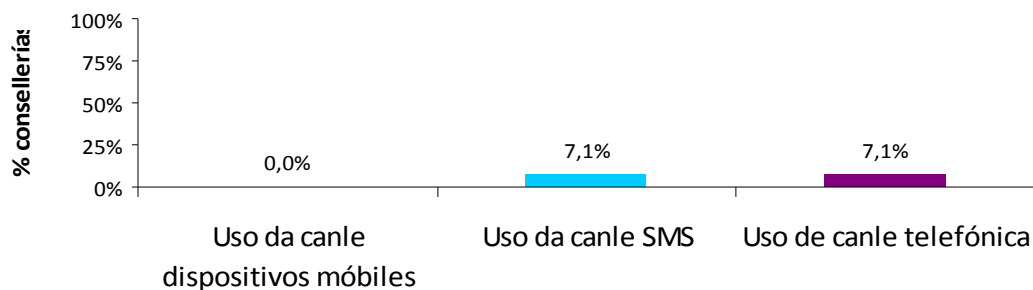


Figura 33 Oferta das canles SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos grupos de servizos

A análise destas novas canles de tramitación para os diferentes grupos de servizos mostra que só nas temáticas de economía, educación, empresas e transporte e administración existe algunha consellería que permite a tramitación cun nivel maior que 1. No resto de temáticas aínda non se está a obter ou proporcionar as vantaxes destes novos tipos de comunicacións.

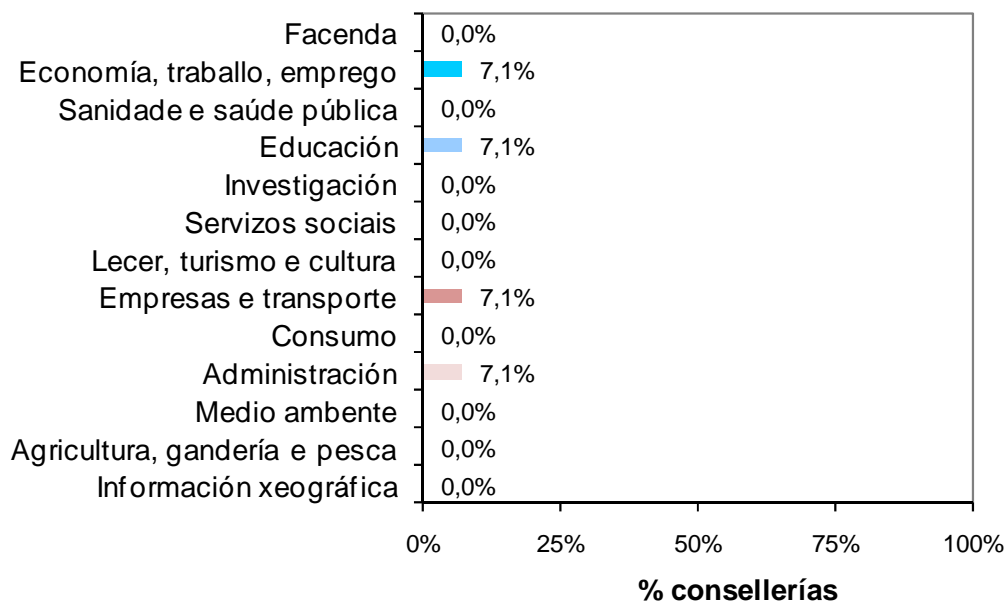


Figura 34 Oferta das canles SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos grupos de servizos

Os servizos electrónicos específicos

A continuación analízase cada un dos grupos de servizos, revisando en detalle os servizos / procedementos concretos que inclúe. Na análise mostrarase o nivel máximo de cada servizo no caso de que máis dunha consellería proporcione un mesmo servizo. Tamén convén recordar que os grupos non conteñen o mesmo número de servizos.

A área de facenda ten unha relevancia específica pois concentra especialmente procedementos que implican transaccións económicas. Este grupo inclúe dous servizos de recadación de impostos que inclúen o pago por parte do usuario: o imposto de transmisións e o de sucesións para os que se alcanza un nivel 4 de interacción (resolución completa do trámite por internet sen ter que desprazarse). A área tamén inclúe o procedemento de obtención dun certificado, o de estar ao corrente das obrigas fiscais, que tamén se pode facer completamente en liña (nivel 4).

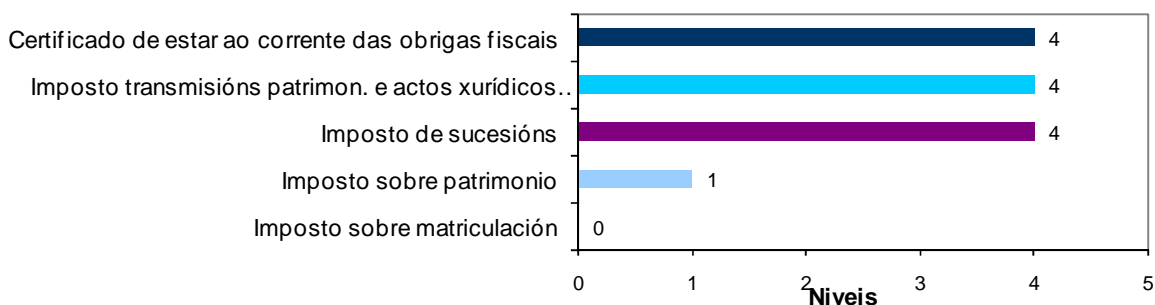


Figura 35 Nivel máximo dos servizos electrónicos de facenda ofrecidos nas web

A área de facenda tamén inclúe o imposto de patrimonio, pero este servizo non é exclusivo da Comunidade Autónoma. Aínda así, proporciona información del (nivel1). O imposto de matriculación é de competencia estatal, polo que non se proporciona ningunha información vía web (nivel 0). Así pois, en conxunto, o grupo de servizos de facenda ten un alto nivel de sofisticación .

Na área de economía, traballo e emprego, dun total de seis servizos, dous servizos (axudas e subvencións e comunicación de accidentes laborais) chegan ao nivel 4 (tramitación completa en liña) e un servizo (oferta de emprego público) alcanza o nivel 3 de interacción en dous sentidos, onde o usuario pode identificarse e facer algún trámite persoal en liña aínda que sen chegar ao trámite electrónico completo. Os outros tres servizos concretos pertencentes a este grupo (ofertas de emprego privado, rexistro de cooperativas e comunicación da apertura do centro de traballo) atópanse no nivel 2, isto é, como máximo poden ofrecer a descarga de documentos.

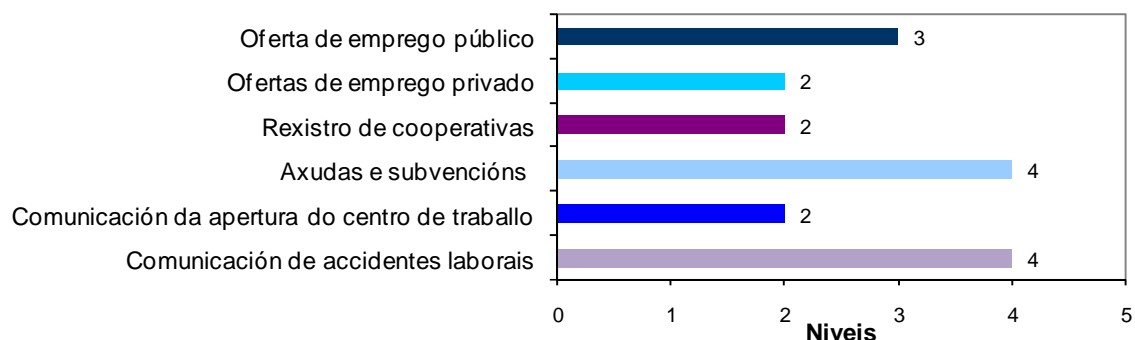


Figura 36 Nivel máximo dos servizos de economía, traballo e emprego ofrecidos nas webs

O grupo de servizos relacionados coa sanidade e a saúde pública acadan un grao de implementación elevado, pois dun total de oito servizos, catro alcanzan o nivel 4 e un o nivel 3. Ademais estes servizos corresponden a operacións habituais dos cidadáns (solicitar cita previa, cambio de médico, cambio de centro sanitario e solicitude de tarxeta sanitaria). Sobre a autorización de caixa de urxencias e a xestión de residuos sanitarios non se ofrece información ningunha (nivel 0) e a autorización de transporte sanitario e o rexistro de vontades anticipadas logran os niveis 1 e 2 respectivamente, é dicir, servizos puramente informativos.

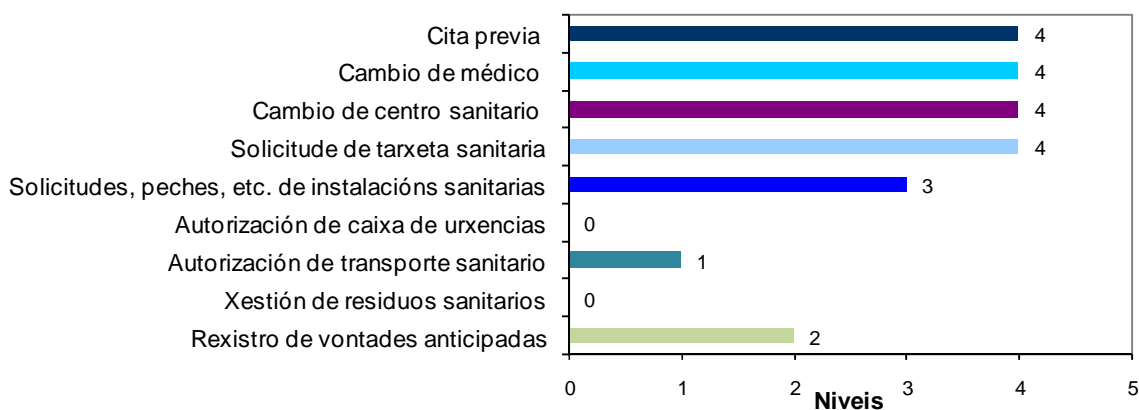


Figura 37 Nivel máximo dos servizos electrónicos de sanidade e saúde ofrecidos nas web

Pese a vital importancia das TIC no eido educativo, tanto para os alumnos no seu proceso de aprendizaxe como para as familias nos aspectos de comunicación cos profesores e persoal dos centros, os servizos electrónicos vinculados coa educación posúen un grao de implementación moi baixo. Ningún dos tres servizos considerados (preinscrición, axudas e bolsas e consulta de notas e faltas de asistencia) acada o nivel de servizo ou “tramitación persoal” (nivel 3 ou superior), quedando nun nivel de información xeral. A preinscrición e axudas só chega ao nivel 2 e a consulta de notas e faltas só chega a nivel 1.

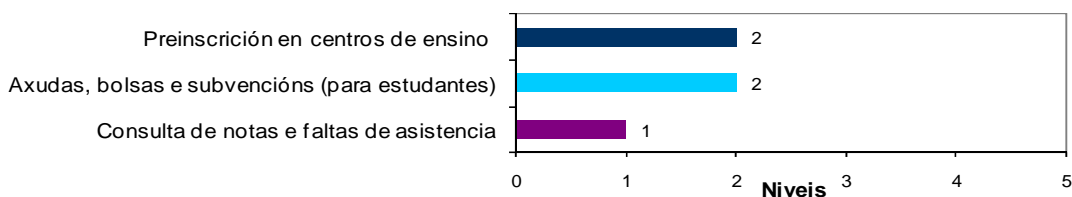


Figura 38 Nivel máximo dos servizos electrónicos de educación ofrecidos nas web

Os tres servizos electrónicos considerados na área de investigación (axudas a empresas, bolsas de formación a investigadores e inscrición no rexistro de investigadores) ofrecidos nas web das consellerías chegan ao nivel 3 de interacción, o cal xa supón un certo grao de tramitación personalizado, pois ofrecen algo máis que mera información. Non obstante, e debido a temática considerada, é mais que probable que estes servizos serían moi ben acollidos polos potenciais usuarios (tanto polas persoas como polas empresas), debido ao seu previsible nivel tecnolóxico.

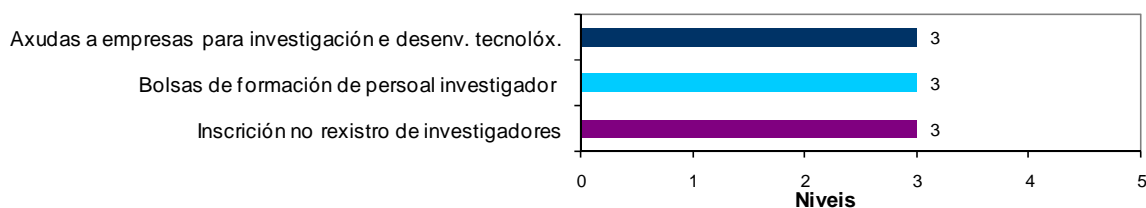


Figura 39 Nivel máximo dos servizos electrónicos de investigación ofrecidos nas web

Dun conxunto de nove servizos relacionados cos servizos sociais, todos están nun nivel 2 de interacción agás o das subvencións por fillos menores, que chega ata o 4 e a solicitude de vivendas de protección oficial, que fica no 1.

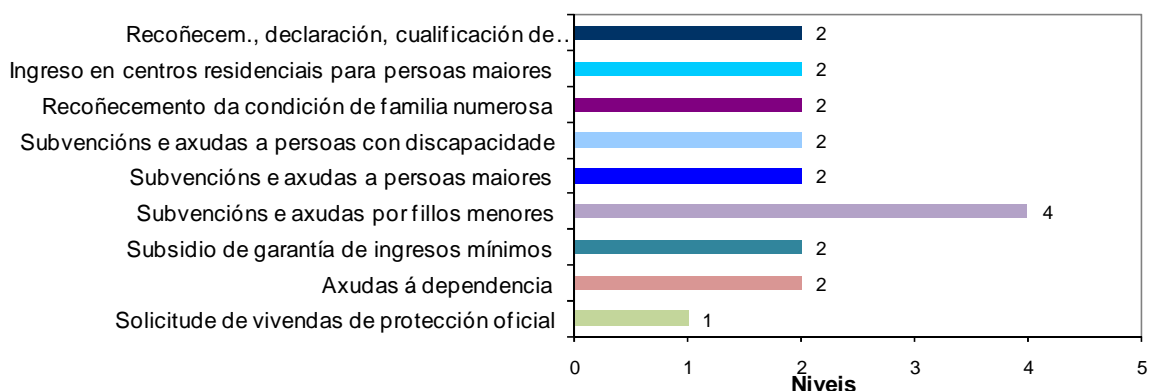


Figura 40 Nivel máximo dos servizos electrónicos de servizos sociais ofrecidos nas web

Pese a importancia de internet e as novas tecnoloxías no eido do turismo e o lecer, os servizos electrónicos vinculados co lecer, o turismo e a cultura non teñen un grao de implementación demasiado elevado, pois a maioría están no nivel 2. Só dous servizos o melloran, a consulta de bibliotecas públicas e o carné de alberguista, que chegan aos niveis 4 (tramitación completa) e 3 respectivamente.

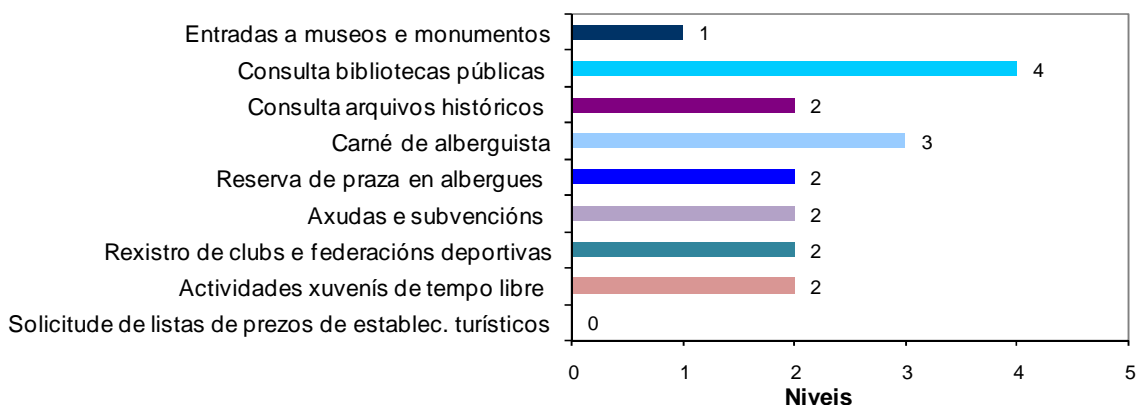


Figura 41 Nivel máximo dos servizos de lecer, turismo e cultura ofrecidos nas web

A pesar da importancia da axilización e a automatización dos trámites para as empresas, debido a súa relación co aforro de custos e mellora da produtividade, na área de empresas e transporte o máis frecuente é que os servizos analizados (9 en total) se atopen nun nivel medio de tramitación (nun nivel 2). Porén, existen excepcións como a autorización de instalacións eléctricas e de baixa tensión, o rexistro de establecementos e empresas que chegan ao 3 e as axudas e subvencións a empresas, que alcanzan o 4.

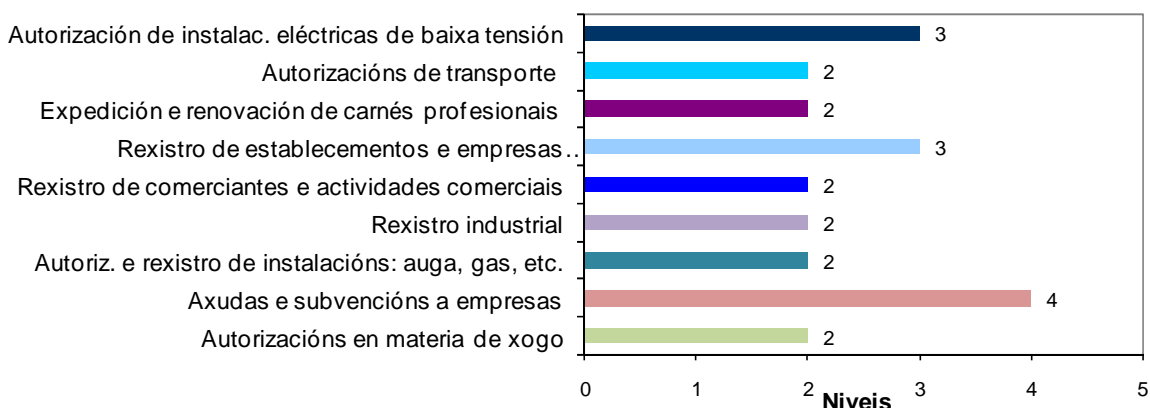


Figura 42 Nivel máximo dos servizos de empresa e transporte ofrecidos nas web

Só dous servizos conforman o grupo de consumo: as reclamacións e a solicitude de arbitraje. Para ambos os dous o grao de interacción co usuario só permite dispoñer do nivel 2, é dicir ou ben

obter información xeral, ou ben descargar formularios xenéricos, e non se pode tramitar, ou iniciar o trámite de forma persoal, o que sería de moi grande utilidade dada a importancia da urxencia que adoitan ter estas situacións de reclamacións.

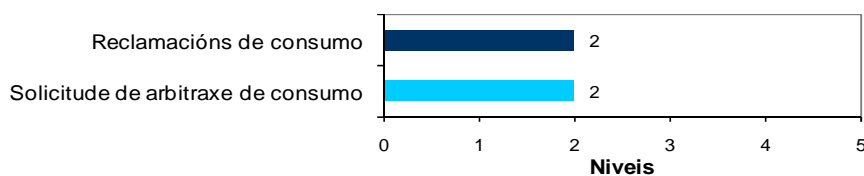


Figura 43 Nivel máximo dos servizos electrónicos de consumo ofrecidos nas web

Na área de administración inclúense sete servizos: queixas e suxestións, recursos, lexislación, adquisicións de publicacións, anuncios en diarios oficiais, rexistro de terceiros, e licitación. A importancia deste servizos é moi alta, pois recollen servizos de tipo xeral que poden aplicarse a diferentes casos e situacións temáticas ou sectoriais e, polo tanto, poden aplicarse ás actividades de varias consellerías. O nivel máximo dos servizos electrónicos de administración ofrecidos nas web das consellerías é de 4 e afecta a só dous dos servizos (para as queixas e suxestións da cidadanía e para a licitación electrónica). Os demais servizos están nun nivel 3, e só un deles, a lexislación e normativa autonómica, permanece nun nivel informativo, o 2.

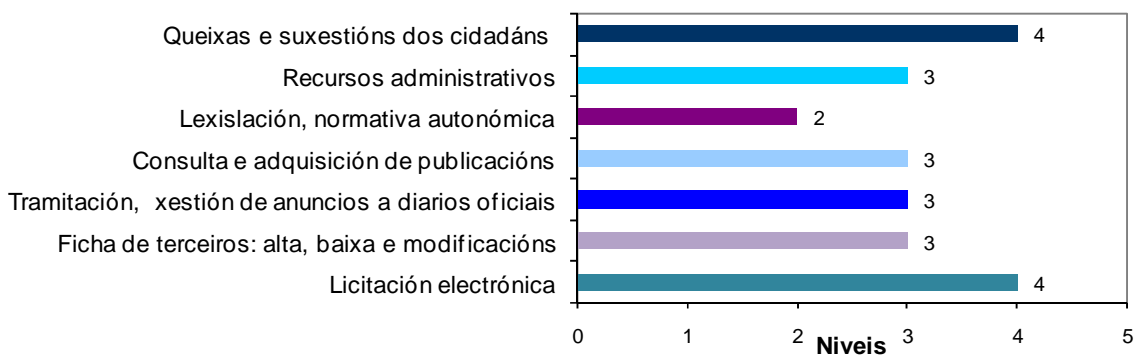


Figura 44 Nivel máximo dos servizos electrónicos de administración ofrecidos nas web

En canto aos servizos relacionados co medio natural (cinco servizos en total), o grao de desenvolvemento é bastante elevado en todos eles, pois a maioría alcanzan o nivel 3 ou 4, é dicir, achegan algo máis que mera información. Só a expedición de licenzas de caza e pesca permanece por debaixo, no nivel 2.

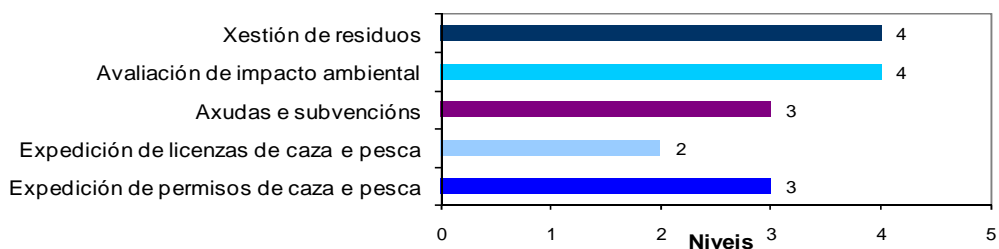


Figura 45 Nivel máximo dos servizos electrónicos de medio natural ofrecidos nas web

No grupo de servizos de agricultura, gandería e pesca inclúense un total de sete servizos. A maioría dos servizos sitúanse nun nivel informativo (nivel 2), aínda que algúns chegan ao 3, como as axudas e subvencións da política agrícola e as guías de orixe e sanidade pecuaria, e mesmo ao 4, o rexistro de animais de compañía.

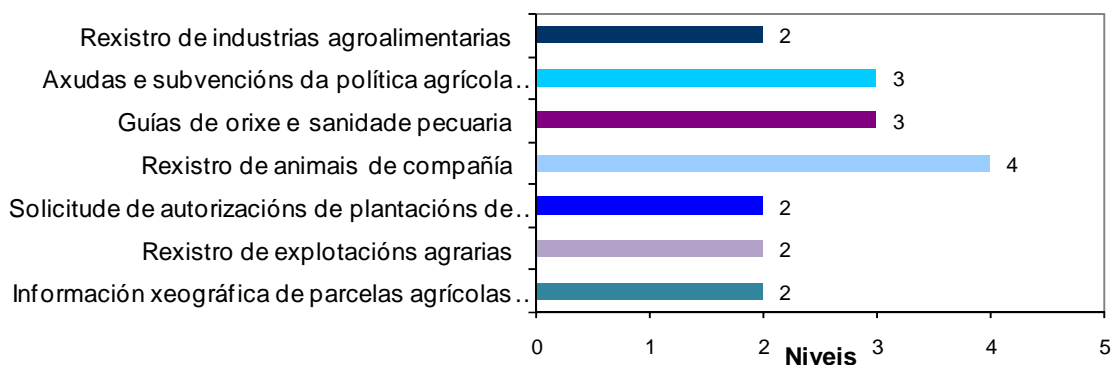


Figura 46 Nivel máximo dos servizos de agricultura, gandería e pesca ofrecidos nas web

Por último, o grupo de información xeográfica está composto por tres servizos (mapa de estradas, localización de servizos, e servizos xeorreferenciados). Este tipo de servizos ten unha grande importancia no caso das administracións públicas debido a súa actuación a través dunha ampla extensión territorial. Sen dúbida, será un campo de crecente importancia. Na actualidade os tres servizos citados acadan todos eles o nivel 2 de interacción.

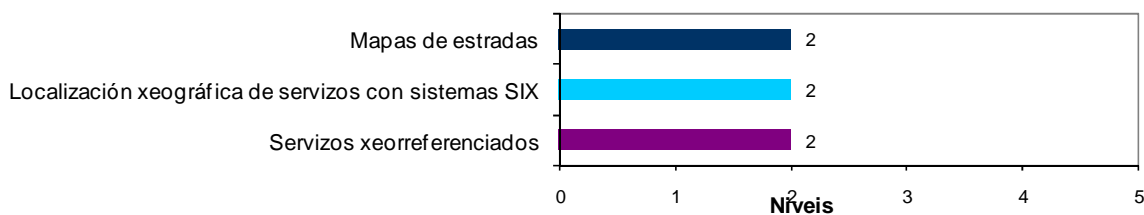


Figura 47 Nivel máximo dos servizos de información xeográfica ofrecidos nas web

Logo da revisión en detalle feita en cada grupo de servizos, a comparación entre os grupos leva a considerar ao grupo de sanidade e facenda como os que conteñen un maior número de servizos que chegan ao nivel 4 de interacción, nivel que posibilita realizar o trámite completo electronicamente, mesmo a resolución e a entrega. No entanto, outros grupos, só teñen estes servizos de nivel 4 de xeito máis minoritario.

2.10 Servizos electrónicos xerais do sitio web

Dado que cada un dos servizos electrónicos específicos tratados con anterioridade (por exemplo, o cambio de médico) adoitan ser competencia dunha soa consellería (por exemplo, sanidade), a continuación, trataranse de analizar tipos xenéricos de servizos electrónicos (por exemplo, a solicitude de axudas) os cales poidan ser dalgún xeito ofrecidos por todas ou ben por un grupo numeroso de consellerías.

A análise tratará dos seguintes tipos de servizos (12 en total): impostos e taxas de calquera tipo; ofertas de emprego; emisión de certificados; concursos, licitacións e contratacións; solicitudes, licenzas e autorizacións; inscricións e actualización en rexistros ou directorios; axudas e subvencións de calquera tipo; suxestións, queixas e reclamacións; rexistro de documentos; consulta e seguimento da tramitación de expedientes; sancións e multas; e denuncias e atestados. En concreto, analizarase o nivel de implantación deste tipo de servizos xerais das web e farase unha comparación con respecto aos resultados dos dous anos anteriores, isto é, 2007 e 2008.

A revisión do nivel máximo que acadan estes servizos mostra que non se chega ao nivel 5 en ningún dos tipos, e que na maioría deles se alcanza o nivel 4, o que significa que polo menos nalgunha das consellerías ou dos departamentos da Xunta de Galicia teñen o servizo desenvolvido completamente de xeito electrónico. Só os concursos, licitacións e contratacións e as ofertas de emprego non o acadan e quedan nos niveis 3 e 2 respectivamente.

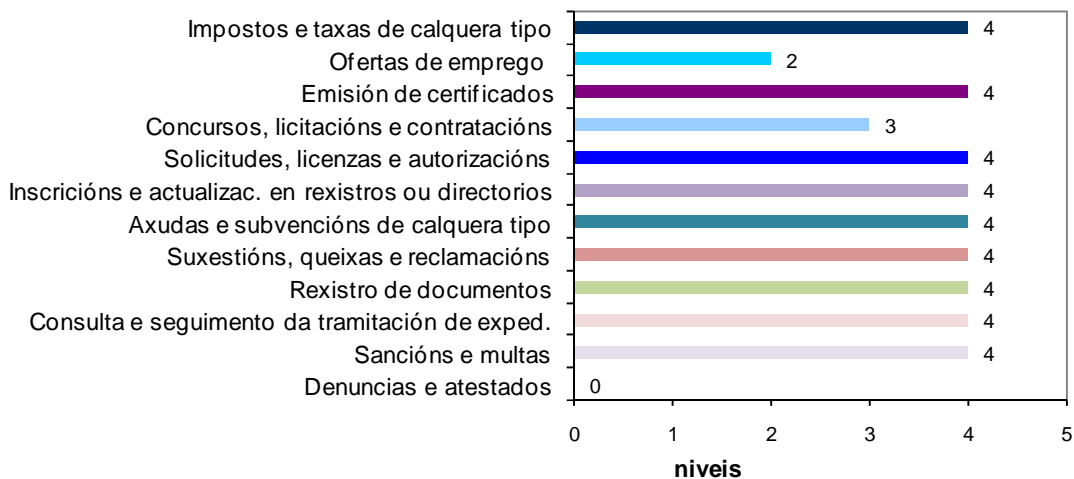


Figura 48 Nivel máximo dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas web

Se comparamos os datos de 2009 cos de anos anteriores, percibimos variacións mínimas, xa que a maioría dos servizos que o ano pasado acadaban o nivel 4 xa chegaran a el con anterioridade no 2007 e 2008. As principais evolucións producíronse nas solicitudes, licenzas e autorizacións; nas axudas e subvencións de calquera tipo; no rexistro de documentos; e nas sancións e multas que chegaron ao nivel 4 de implementación.

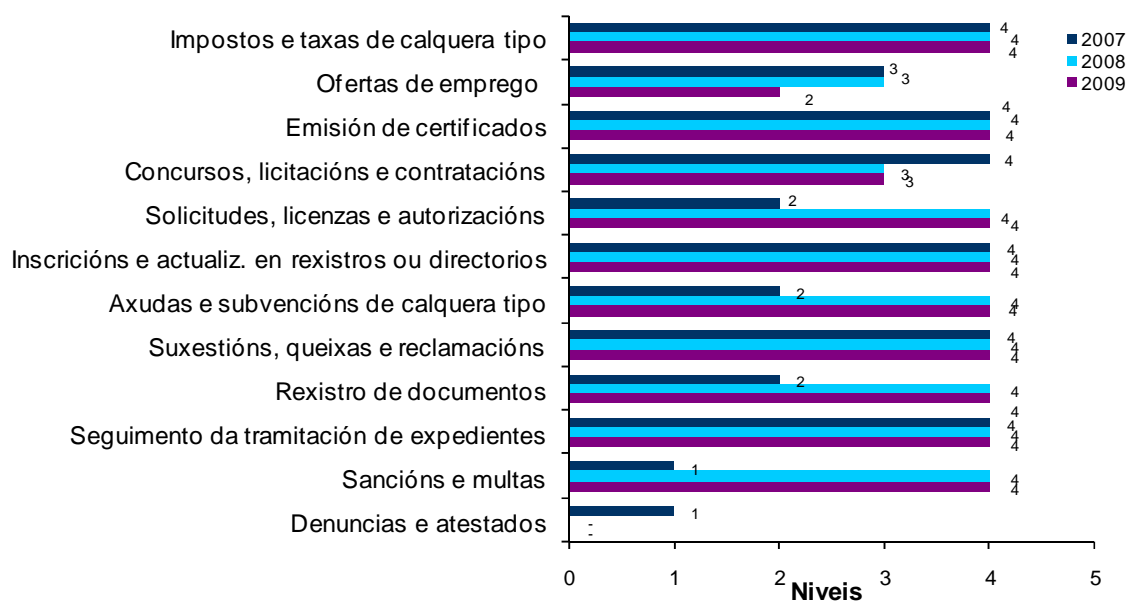


Figura 49 Nivel máximo dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas web

Se analizamos a media dos niveis de cada consellería no canto do nivel máximo, obterase unha visión máis axustada do que sucede no conxunto das consellerías. Baixo esta óptica, unha visión xeral da totalidade dos tipos de servizos electrónicos sinala que o nivel medio está nun valor lixeiramente superior a 2, o cal significa que é un nivel información máis que de interacción. O nivel medio máis alto corresponde á consulta e seguimento da tramitación de expedientes cun valor de 3,1 que indica unha tramitación persoal parcial (aínda non completa).

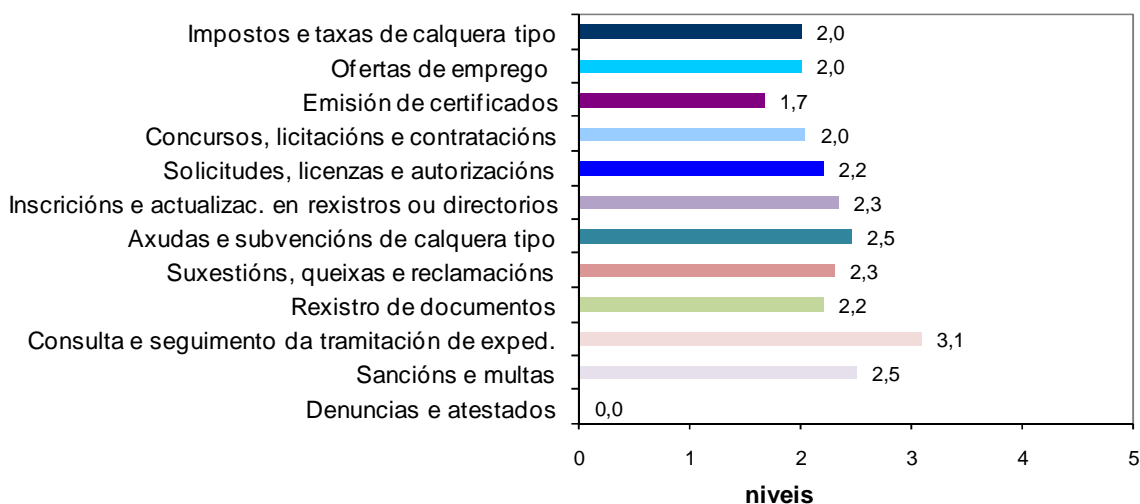


Figura 50 Nivel medio dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas web

A continuación, atópanse dous tipos de servizos cun nivel de 2,5: as axudas e subvencións, e as sancións e multas; a case totalidade do resto de tipos de servizos sitúanse en valores de 2,3 a 2,0. Só a emisión de certificados se atopa no nivel máis baixo de 1,7. As denuncias e atestados non son competencia das consellerías.

Se comparamos estes datos cos de anos anteriores, vemos que nalgúns casos se produciron avances, pero que tamén existen retrocesos, como nas ofertas de emprego ou nos concursos, licitacións e contratacións. Non mudou a tendencia nos impostos e taxas de calquera tipo e mais as suxestións, queixas e reclamacións. Nos demais casos a evolución foi positiva.

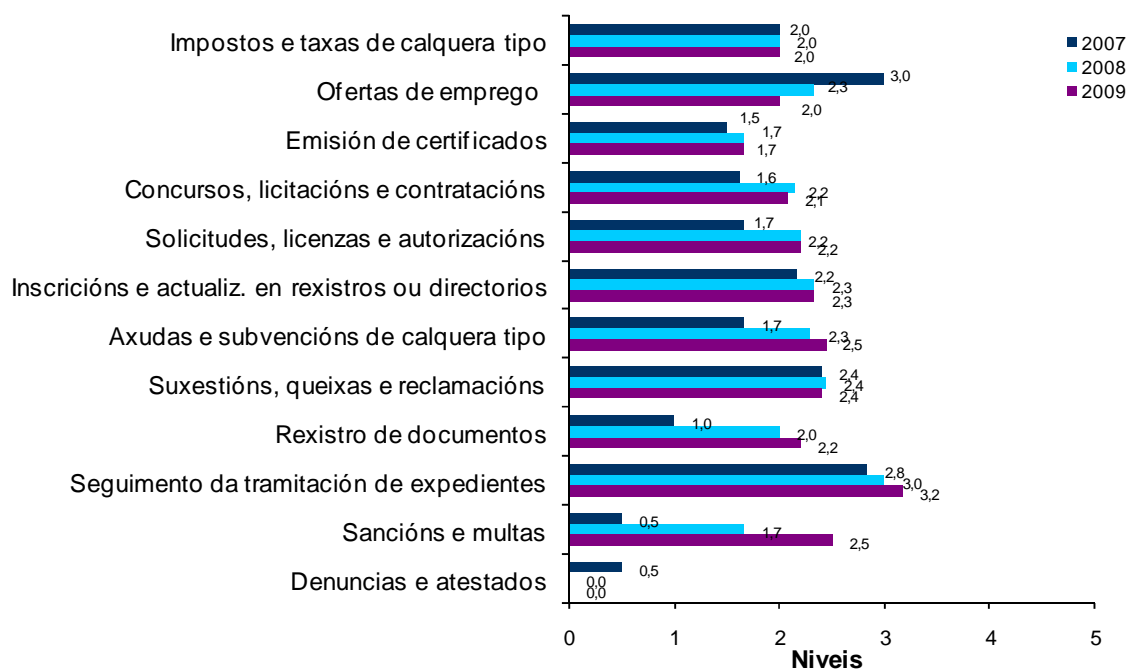


Figura 51 Nivel medio dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas web

Ademais da tramitación por internet, é interesante revisar a utilización doutros canais adicionais, como son as mensaxes curtas (SMS), os dispositivos móbiles, e o canal telefónico. Para os tipos de servizos enumerados, só hai un 21,4% de consellerías que usan o canal telefónico, e non hai ningunha consellería que use o canal SMS ou de dispositivos móbiles.

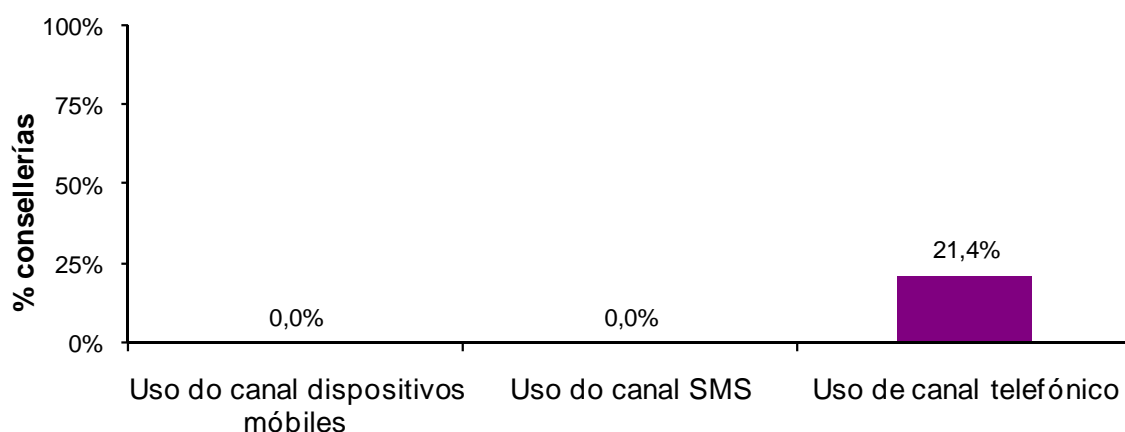


Figura 52 Oferta das canles SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos tipos de servizos

A análise polo miúdo para cada un dos tipos de servizos e o seu uso polos canais diferentes a internet (SMS, dispositivos móbiles ou teléfono) mostra que só unha ou dúas consellerías utilizan

algúns dos canais diferentes a internet en 5 tipos de servizos (dun total de 12 tipos). Os tipos de servizos onde existe uso dos canais diferentes de internet son: ofertas de emprego; os concursos, licitacións e contratacións; as axudas e subvencións; o rexistro de documentos; e a consulta e seguimento da tramitación de expedientes.

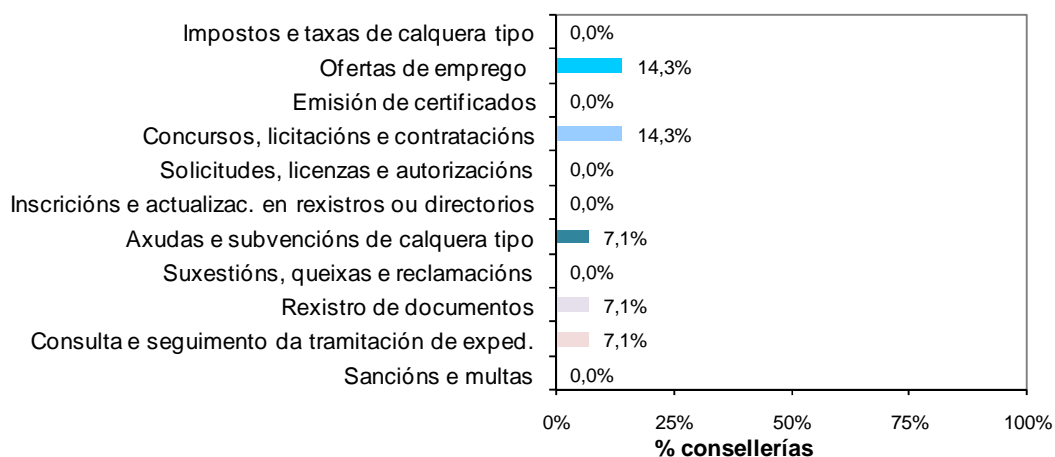


Figura 53 Oferta das canles SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos tipos de servizos

2.11 Interaccións entre administracións

O obxectivo principal da tramitación electrónica é aquela que ten relacións entre usuarios finais, cidadáns, empresas ou outras entidades, máis a tramitación electrónica tamén se produce entre administracións, e produce vantaxes nas relacións entre as propias administracións, mellorando os procesos que afectan aos usuarios finais.

Aínda que as relacións entre administracións son menos intensivas que entre cada administración e os seus usuarios, os procesos entre as administracións teñen moitas menos dificultades que os existentes cos cidadáns (os interlocutores coñécense, teñen o mesmo nivel de cualificación, dispoñen de canais e infraestruturas comúns, teñen linguaxes e intereses semellantes, etc.) o que significa que o nivel de interacción e de uso da tramitación electrónica debería atoparse nunha boa situación.

Así pois, o contacto entre diferentes administracións (local, estatal ou autonómica) constitúe unha peza clave da administración electrónica, pois evita a duplicidade dos trámites ao producirse un

intercambio de información referente ao usuario (persoa particular, empresa, entidade etc.) que lle facilita e que lle reduce a este a realización destes trámites.

Para abordar a interacción entre diferentes administracións públicas trataranse dous temas principais. En primeiro lugar trátase a integración electrónica de procedementos que se realiza a partir dun conxunto específico deles (10 en total): a contratación pública, a publicación de anuncios no diario oficial, a receita electrónica, etc. En segundo lugar trátase o intercambio de certificados electrónicos (emitidos e recibidos) entre administracións.

Respecto dos procedementos integrados electronicamente entre administracións, primeiramente revisarase a integración de cada consellería co resto de consellerías e entidades da Xunta de Galicia. Con estes interlocutores, para os procedementos considerados (10 en total) hai un grupo de 5 procedementos nos que existe unha porcentaxe importante de consellerías integradas: na contratación pública e na publicación de anuncios no diario oficial, un 64% de consellerías declara que existe integración; na emisión / recepción de certificados e no portelo único hai un 42,9% que declara que existe integración; e nas liñas de subvencións e axudas hai un 35,7%.

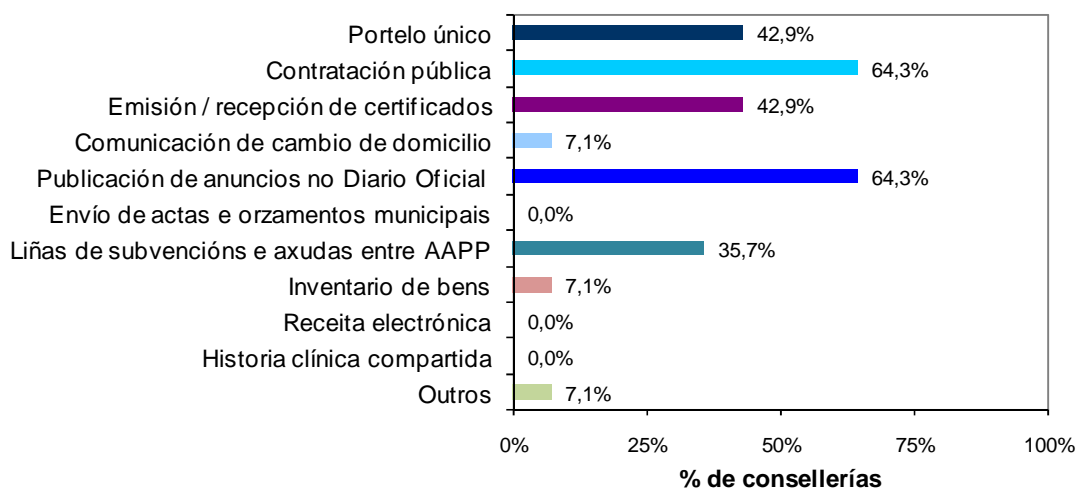


Figura 54 Procedementos integrados con outras entidades da Xunta de Galicia

No resto de procedementos, a integración é moito menor, ás veces porque o servizo é exclusivo dunha soa consellería: a receta única, a historia clínica compartida (con 0% de consellerías con procedementos integrados), ou porque implican a outras entidades externas como o envío de actas e orzamentos municipais (0% de consellerías). Destaca a pouca integración dos procedementos de cambio de domicilio ou o inventario de bens (un 7,1% de consellerías) no que poden estar integradas varias consellerías.

Se comparamos os datos de 2009 cos dos dous anos anteriores (2007 e 2008) producíronse evolucións positivas en case todos os procedementos. As máis salientables son as do portelo único, que pasou do 28,6 % das consellerías en 2007 ao 42,9 %; as da contratación pública, que evolucionou desde o 28,6 % ao 64,3 %; e as da emisión/recepción de certificados, que ascendeu do 21,4 % ao 42,9 %.

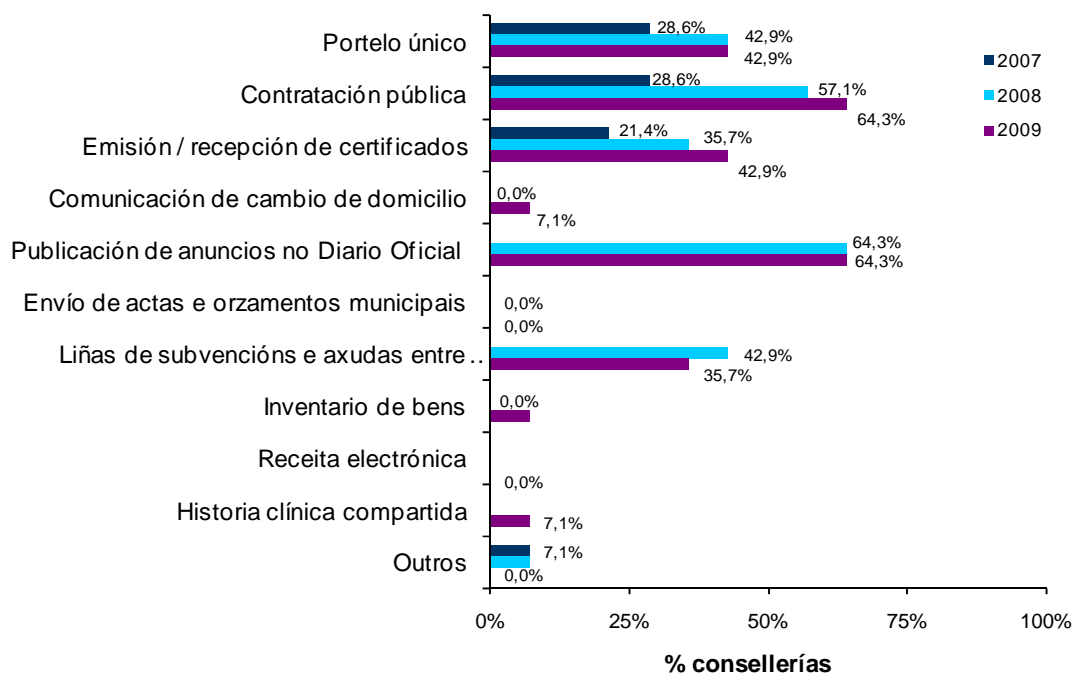


Figura 55 Procedementos integrados con outras entidades da Xunta. 2007-2009

A integración electrónica das consellerías con outras entidades públicas (estatais ou locais) nos dez procedementos considerados é moito menor que entre as consellerías da propia Xunta de Galicia. Así, no que existe máis integración e no procedemento de liñas de subvencións e axudas (28,6% de consellerías), seguido polo portelo único e pola emisión / recepción de certificados (21,4%). Nos outros procedementos descende a porcentaxe de consellerías con integración electrónica.

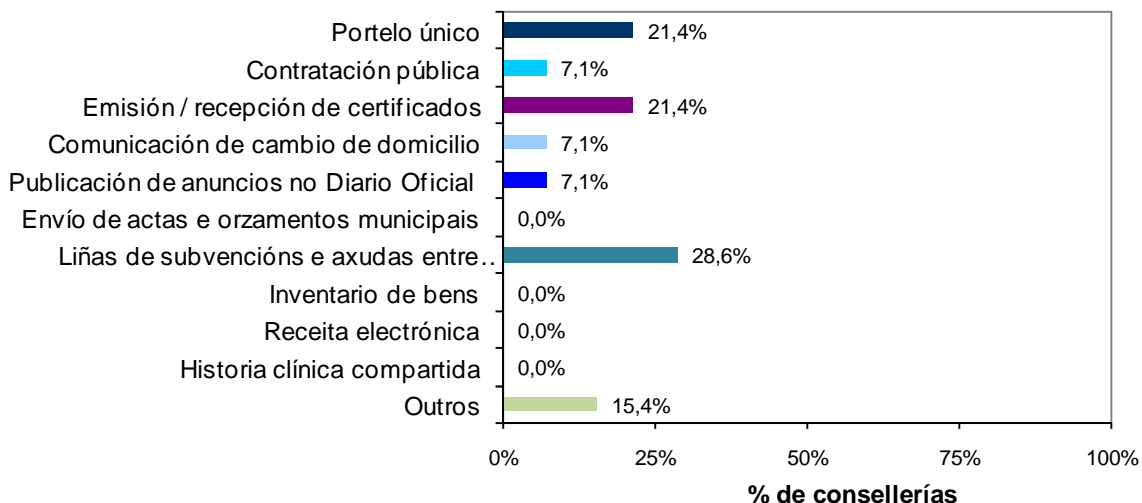


Figura 56 Procedementos integrados con outras administracións

Comparando os datos de 2009 cos de 2007 e 2008 pódese comprobar como os procedementos integrados con outras administración sufriron, en xeral, un avance. Este incremento de consellerías que teñen interaccións electrónicas con outras administracións obsérvase, sobre todo, no portelo único, que pasou do 7,1 % ao 21,4 %, ou a emisión/recepción de certificados, que tivo a mesma evolución.

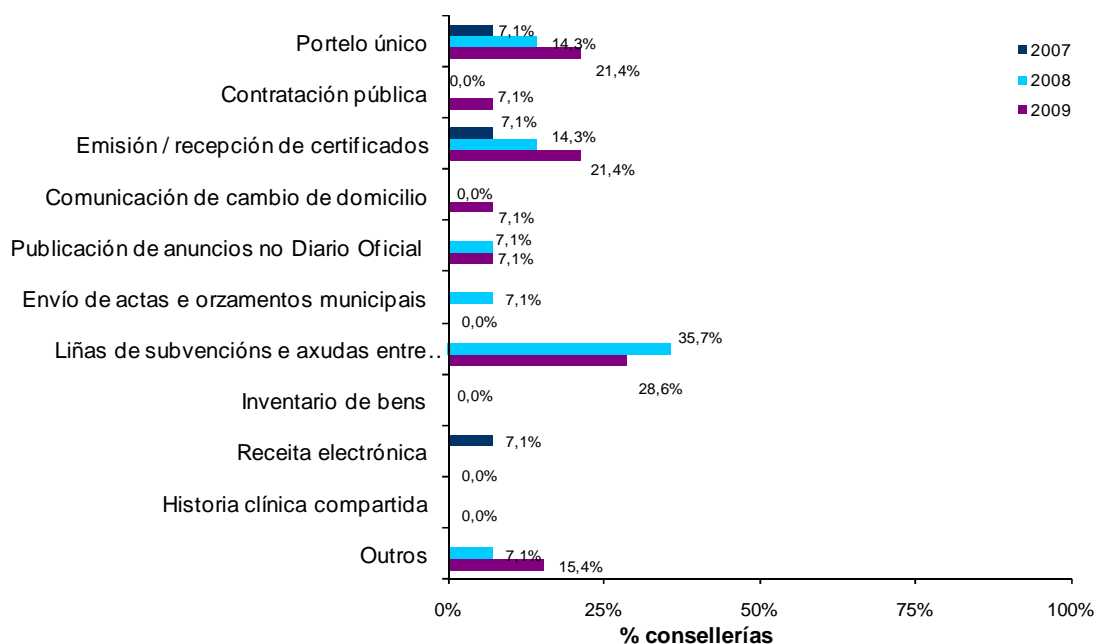


Figura 57 Procedementos integrados con outras administracións. 2007 - 2009

O nivel de interacción é aínda menor nos casos de procedementos integrados electronicamente con terceiros (colexios profesionais, por exemplo). Só no caso da receita electrónica e na historia clínica compartida existe algún tipo de intercambio, por parte da Consellería de Sanidade.

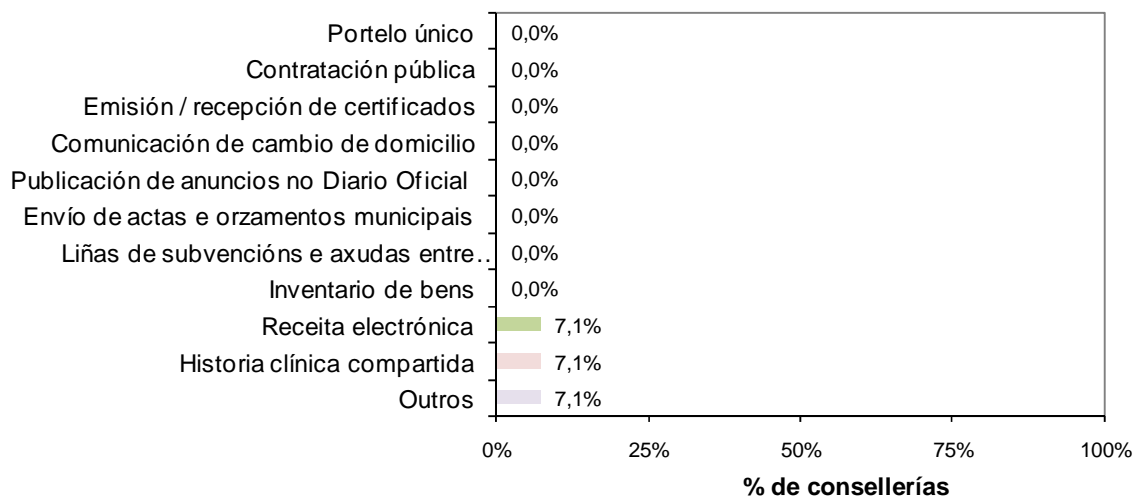


Figura 58 Procedementos integrados con terceiros

En canto aos intercambios de certificados electrónicos, apréciase que hai máis consellerías que recibiron certificados electrónicos que as que emitiron (Ningunha consellería declarou emitir certificados electrónicos). Isto significa que outras administracións están tendo máis iniciativa neste eido.

Respecto dos certificados recibidos, considéranse un total de 10 certificados concretos. Destaca que hai un 50% de consellerías que declara recibir o certificado electrónico de estar ao corrente de pago da Seguridade Social e tamén da Axencia Tributaria. Tamén hai un 21,4% de consellerías que reciben o certificado electrónico do IRPF da Axencia Tributaria. O resto de certificados electrónicos recíbense en moitas menos consellerías. Convén facer notar que os certificados electrónicos recibidos corresponden a organismos da administración central, mentres que declaran non recibir ningún dos concellos ou universidades.

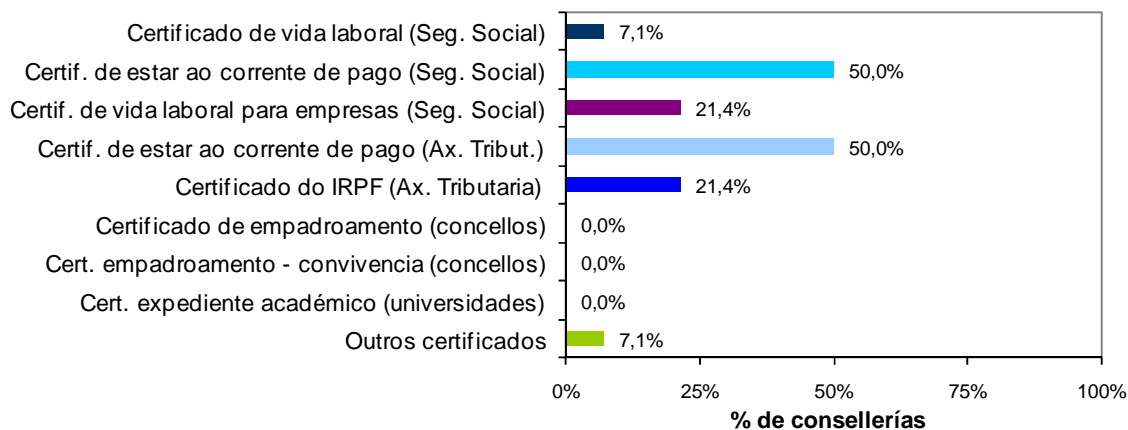


Figura 59 Certificados electrónicos recibidos nas consellerías

Para o estudo dos certificados emitidos considéranse só 3 en total: o certificado de minusvalía, o de familia numerosa e o de comunicación de domicilio. Se a recepción de certificados electrónicos non é moi frecuente nas consellerías, menos aínda o son os emitidos, pois estas declaran que non enviaron ningún deles.

Comparando os datos de certificados electrónicos recibidos e emitidos nas consellerías cos de anos anteriores vemos que no caso das recepción sufriu un aumento moi significativo, do 7,1 % de 2007, ao 42,9 % en 2008 e ao 50 % en 2009. Porén, na emisión a situación é a mesma, é dicir, non a levan a cabo ningún dos departamentos da Xunta de Galicia.

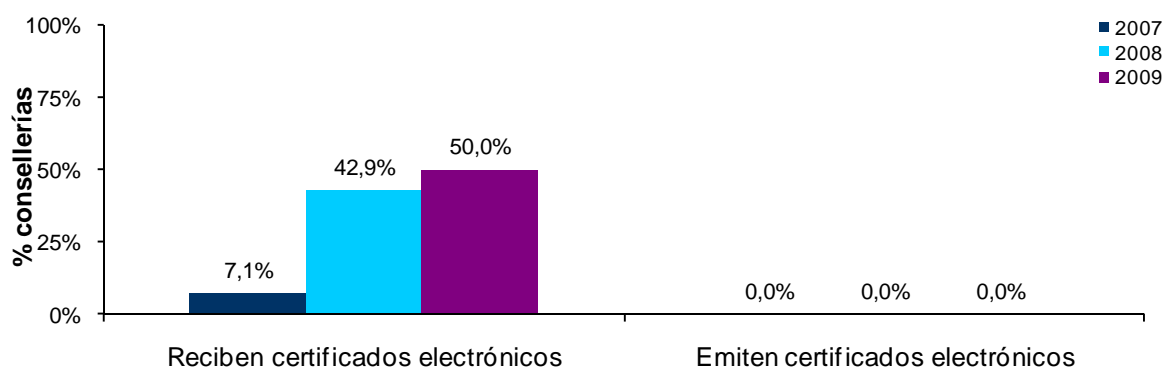


Figura 60 Certificados electrónicos recibidos e emitidos nas consellerías. 2007-2009

2.12 Participación electrónica

A participación electrónica inclúe todos os mecanismos e facilidades participativas a través de medios electrónicos para que os usuarios (cidadáns, empresas u outras entidades) poidan expresar as súas opinións e intervir libremente nos ámbitos que son competencia das administracións públicas. A democracia e a participación electrónica son especialmente importantes cando o seu obxectivo é a toma de decisións sobre calquera tipo de asuntos ou mesmo sobre cuestións normativas ou lexislativas. Neste apartado considérase tamén a dispoñibilidade de acceder directamente por medios electrónicos aos directivos e altos cargos das entidades.

O mecanismo de participación máis estendido entre as consellerías é a caixa de correo xenérico, pois hai un 92,9% de consellerías que o empregan. Xa en menor medida, un 35,7% de consellerías permiten a participación dos usuarios mediante foros de debate ou listas de correo e un 14,3% de consellerías dispoñen da posibilidade de envío e recepción de mensaxes para que os usuarios participen. Só unha consellería fixo algunha iniciativa ou experiencia de voto electrónico.

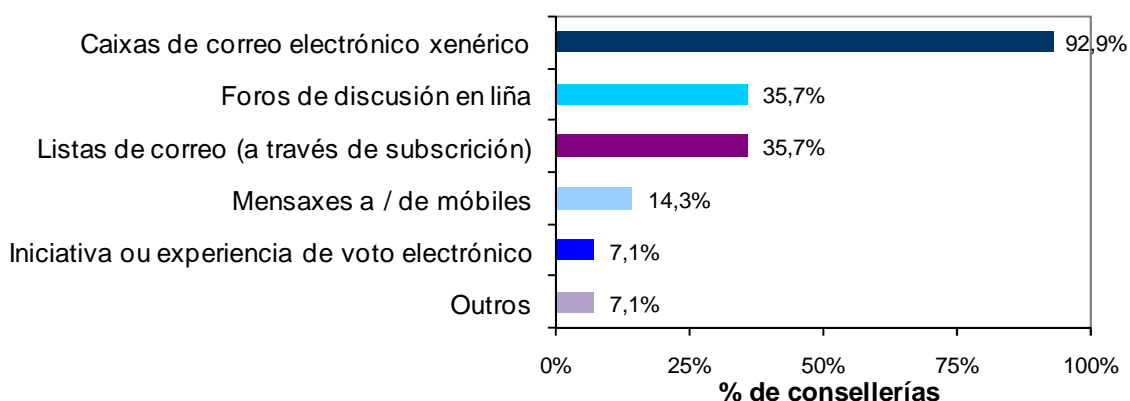


Figura 61 Mecanismos de participación electrónica nas consellerías

Os mecanismos de participación electrónica nas consellerías sufriron un importante incremento nos tres últimos anos. Así, por exemplo, as caixas de correo electrónico pasaron do 78,6 % de 2007 ao 92,9 % de 2009; ou os foros de discusión, do 14,3 % ao 35,7 %.

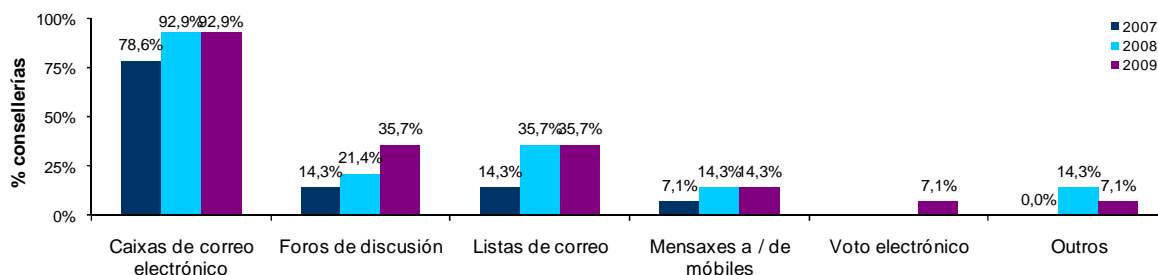


Figura 62 Mecanismos de participación electrónica nas consellerías

Adicionalmente, hai un 35,5% de consellerías que dispoñen de consultas, enquisas ou votacións en liña orientadas á toma de decisións (as enquisas de valoracións do sitio web non se consideran participación electrónica). Respecto deste mecanismo de enquisas, hai dúas consellerías que publican os resultados. Así mesmo, hai un 21,4% de consellerías que teñen un procedemento para ter en conta os resultados na toma de decisións e nun 21,4% de consellerías garántese á resposta ás solicitudes de información nun prazo determinado.

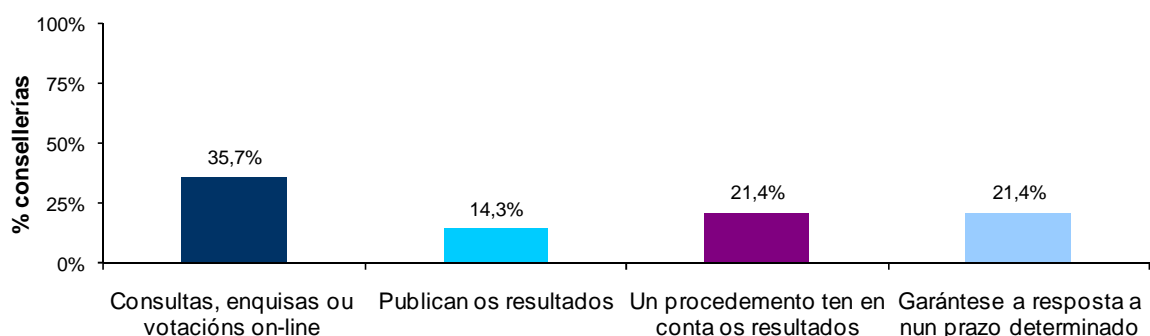


Figura 63 Consultas, enquisas ou votacións en liña para a toma de decisións

As consultas en liña orientadas á toma de decisións tiveron unha evolución moi discreta, pois incrementouse moi pouco ou mantívose a porcentaxe de consellerías que as realiza. Mesmo no caso de consultas, enquisas ou votacións para a toma de decisións se produciu un descenso, do 50% de 2008 ao 35,7 % de 2009.

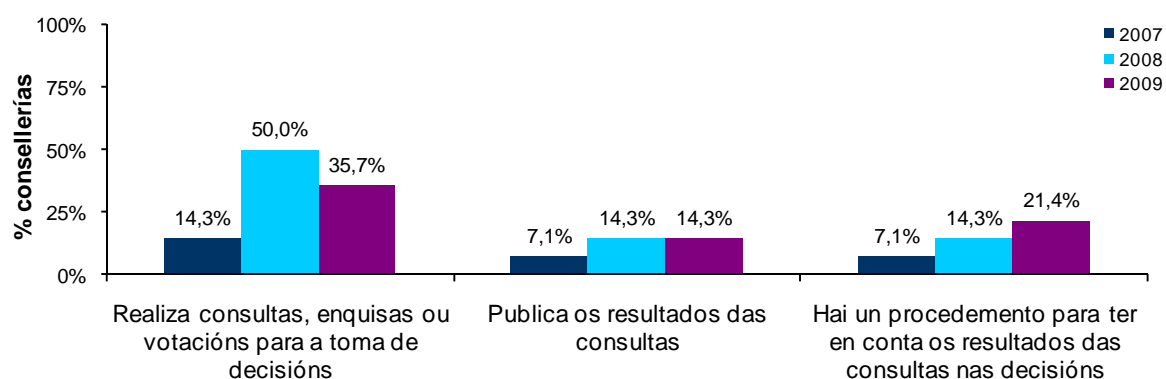


Figura 64 Consultas en liña orientadas á toma de decisións nas consellerías. 2007 - 2009

Outro aspecto importante da participación electrónica é a posibilidade de acceso directo dos usuarios electrónicos aos directivos e altos cargos da entidade. Nas consellerías da Xunta de Galicia, o contacto directo da cidadanía por correo electrónico cos altos cargos e membros do goberno da entidade tampouco é moi frecuente. No 28,6 % das consellerías é posible este tipo de comunicación con altos cargos da entidade e no 21,4 % con membros do goberno da entidade.

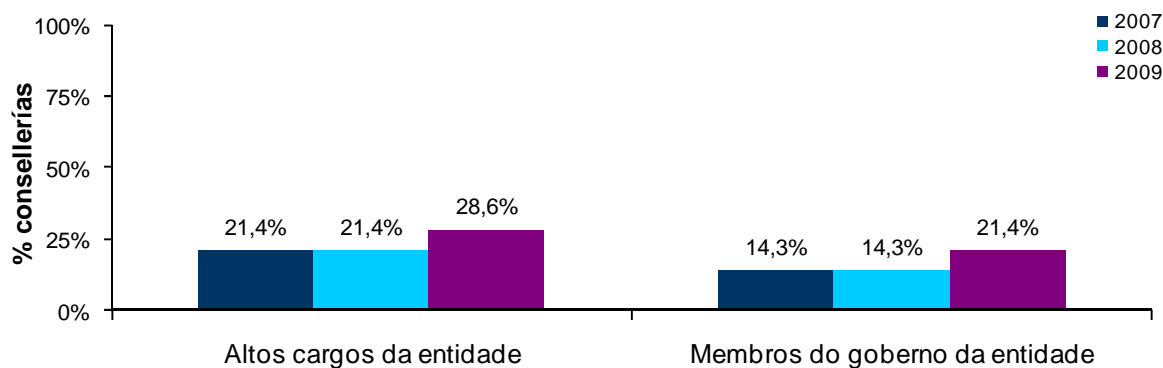


Figura 65 Contacto directo por correo con directivos e altos cargos. 2007-2009

O contacto directo con directivos e altos cargos a través do correo electrónico apenas se incrementou nos dous últimos anos.

2.13 Catálogo de procedementos

Catálogo de procedementos é a denominación da lista ou relación de todos os trámites dispoñibles para os cidadáns, empresas e organizacións. O catálogo debe incluír diversas informacións de cada un dos procedementos tales como: a normativa, documentación necesaria para a súa tramitación, formularios, anexos, puntos de tramitación, contactos para ampliar información, etc.

Na Xunta de Galicia un 57,1% de consellerías dispón de catálogo de procedementos. No último ano a porcentaxe de consellerías que contan con catálogo aumentou notablemente, pois pasou do 35,7% en 2008 ao 57,1 % en 2009.

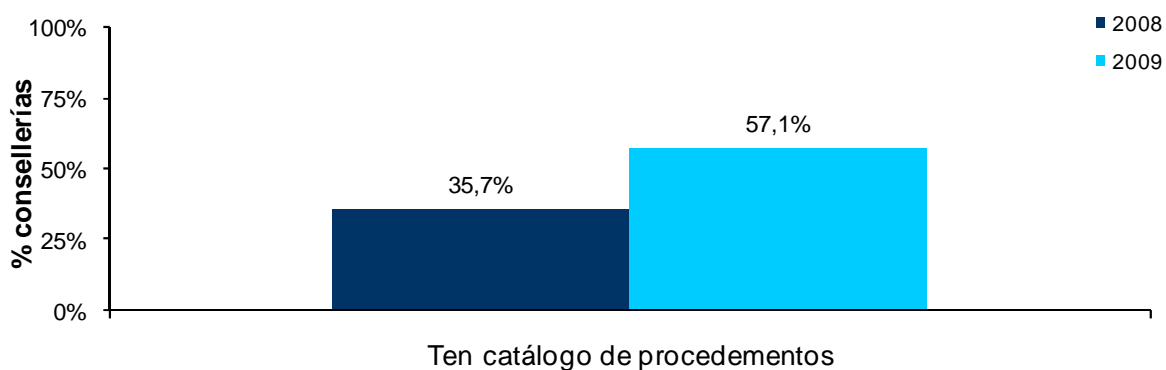


Figura 66. Existencia dun catálogo de procedementos para os cidadáns. 2008-2009

A metade das consellerías ten dispoñible o catálogo na súa web e o 28,6 % delas actualízao de forma centralizada. En canto á posibilidade de segmentar ou filtrar a información, o 21,4 % das consellerías segméntana por tipo de usuario, mentres que o 28,6 % ten outros criterios de segmentación. Ademais, no caso do 21,4 % das consellerías, o catalogo inclúe os trámites internos e non só os destinados aos usuarios externos (cidadáns, empresas, etc).

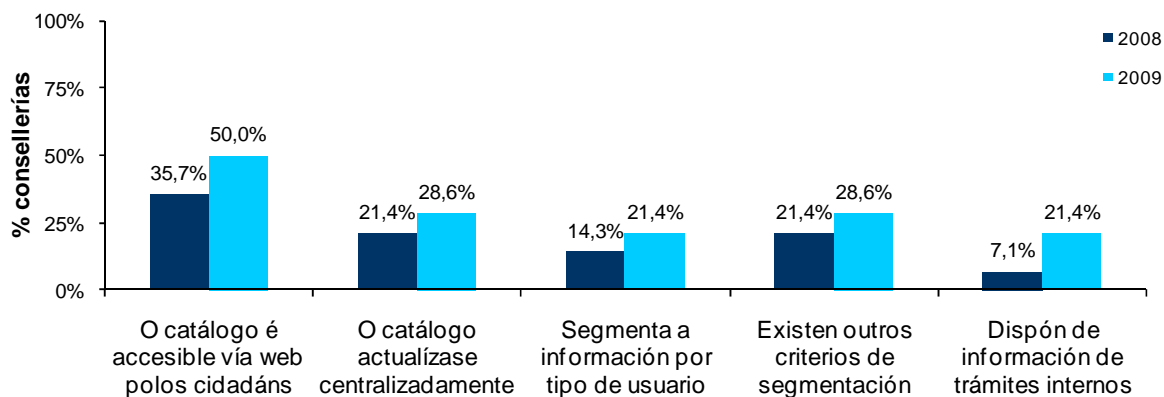


Figura 67 Características do catálogo de procedementos para os cidadáns. 2008 - 2009

Entre 2008 e 2009 o número de consellerías que incluíu melloras no seu catálogo foi incrementándose. Así, por exemplo, a porcentaxe delas que ten accesible en liña este catálogo pasou do 35,7 % ao 50 %.

2.14 A Lei 11/2007 de acceso electrónico aos servizos públicos.

A Lei 11/2007 de Acceso Electrónico dos Cidadáns aos Servizos Públicos (LAECSP) supón un importante avance na área de administración electrónica, ao outorgar dereitos aos cidadáns nos procesos de tramitación electrónica e obrigando ás administracións públicas a dispoñer dos medios necesarios para poder facer efectivo ese dereito.

Na enquisa realizada ás consellerías, introduciuse como novidade un bloque de preguntas específico sobre a LAECSP a fin de coñecer a súa situación respecto da lei. Aínda que algunhas preguntas xa viñan sendo contempladas con anterioridade, preferiuse incluílas tamén neste apartado a fin de que estivera “completo” e así dotalo de “integridade” (que recollera todos os principais aspectos nomeados na lei). En consecuencia, xa que todo o bloque de preguntas é novo, e houbo cinco consellerías (un 35,7%) que non contestaron este bloque, nos resultados amosados a continuación, convén ter presente que no caso máis favorable en que todas as consellerías que contestaron a enquisa responderan afirmativamente a unha pregunta, o valor máximo alcanzado sería de 64,3% de consellerías (non sería o 100%).

As preguntas formuladas foron agrupadas en catro apartados:

- Elementos para interaccionar cos usuarios

- Elementos e actividades internas
- Regulacións e normas
- Elementos organizativos

Dentro de cada apartado pregúntase por dous aspectos: 1) pola existencia do elemento en cuestión nalgunha área da consellería e 2) pola existencia de actividades en curso de desenvolvemento, tales como actividades de mellora, posta en marcha, etc.

Lei 11/2007. Elementos para interaccionar con usuarios.

Se ben todos os elementos, servizos e actividades mencionados na Lei 11/2007 teñen unha importancia manifesta, os que están orientados ao uso directo polos usuarios finais (cidadáns, empresas u outras entidades) teñen por esta mesma razón unha importancia aínda maior, xa que son o obxectivo final da prestación do servizo.

En conxunto, pódese dicir que todos os elementos e servizos nomeados da Lei 11/2007 que teñen que ver coa relación cos usuarios / cidadáns están nalgunha media implantados na Xunta de Galicia, cando menos nalgunha consellería; e ademais, tamén se pode dicir que hai un importante grupo destes elementos e servizos que están dispoñibles nunha porcentaxe considerable de consellerías. Así por exemplo, un 57,1% das consellerías (recordar que o máximo posible é de 64,3%) teñen algún formulario electrónico para poder iniciar a tramitación de procedementos por vía electrónica. Así mesmo, tamén declaran que dispoñen de portal web o 57,1% de consellerías, e igualmente un 50,0% de consellerías indican que dispoñen de sistema de identificación de usuarios, comunicacións administrativas electrónicas e que obriga a algúns grupos de usuarios a ter comunicacións administrativas electrónicas (a fin de fomentar o seu uso). En menor extensión (o 35,7% das consellerías) atópanse o rexistro electrónico e a posibilidade de consultar electronicamente o estado de tramitación dun procedemento.

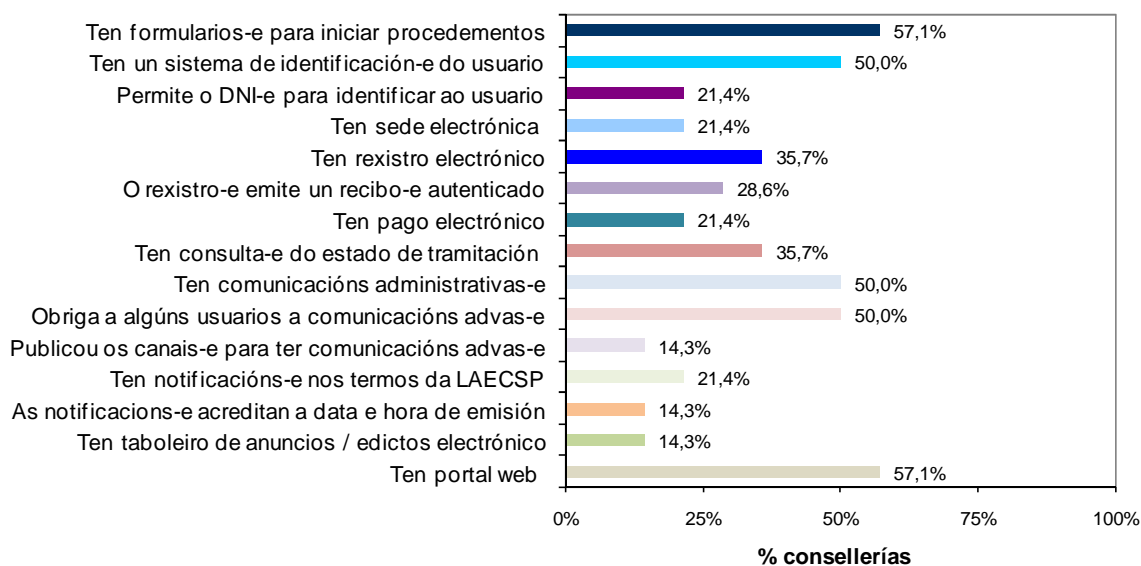


Figura 68 Existencia de elementos para interaccionar cos usuarios nomeados na Lei 11/2007

Nun nivel de implantación menor (o 21,4% de consellerías), existe a dispoñibilidade de sede electrónica, a posibilidade de identificarse mediante o Documento Nacional de Identidade electrónico (DNI-e), de facer un pago electrónico e de ter notificacións electrónicas. O taboleiro de anuncios electrónicos, a notificación electrónica con data e hora de emisión e a publicación dos canais electrónicos para poder realizar comunicacións administrativas electrónicas só está dispoñible en dúas consellerías.

Ademais da situación puntual nas consellerías dos elementos de interacción cos usuarios vistos, é importante coñecer se se están desenvolvendo actividades en curso coa fin de melloralos, ou de poñer en marcha os que aínda nin sequera están dispoñibles. Segundo os datos subministrados polas consellerías, en conxunto, hai unha porcentaxe media de consellerías (arredor do 20%, sobre un total do 64,3% de consellerías) que están a desenvolver actividades para mellorar os elementos de interacción cos usuarios e proporcionarlles máis servizos electrónicos, cada vez máis completos e sofisticados.

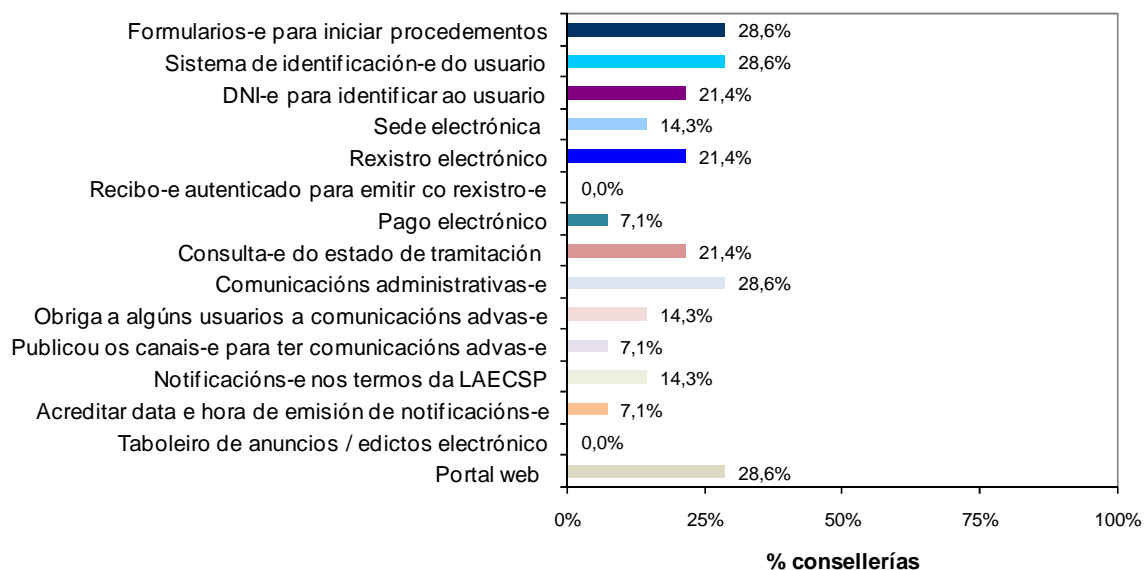


Figura 69 Realización de actividades en curso nos elementos de interacción con usuarios

Lei 11/2007. Elementos e actividades internas da administración.

A oferta de trámites e servizos electrónicos aos usuarios finais fai necesario dispoñer no interior da administración dunha serie de ferramentas e de infraestruturas e desenvolver unha serie de actividades que están recollidas na Lei 11/2007.

Na Xunta de Galicia existe unha baixa porcentaxe de consellerías que dispón dos elementos e actividades internas incluídas na Lei 11/2007.

De entre estes elementos internos, o sistema de xestión de expedientes electrónicos é unha das pezas claves, pois, non sendo obrigatorio segundo a lei, é unha das ferramentas de uso xeral que permite a informatización de procedementos e trámites dun xeito normalizado. De entre os elementos internos tidos en conta, o sistema de xestión de expedientes electrónicos é o que está dispoñible en máis consellerías (no 42,9%). A continuación, os dous elementos internos máis estendidos son as solucións para obter datos dos usuarios en poder doutras administracións públicas (o 28,6% de consellerías) e a posibilidade de emitir documentos administrativos electrónicos (21,4% de consellerías).

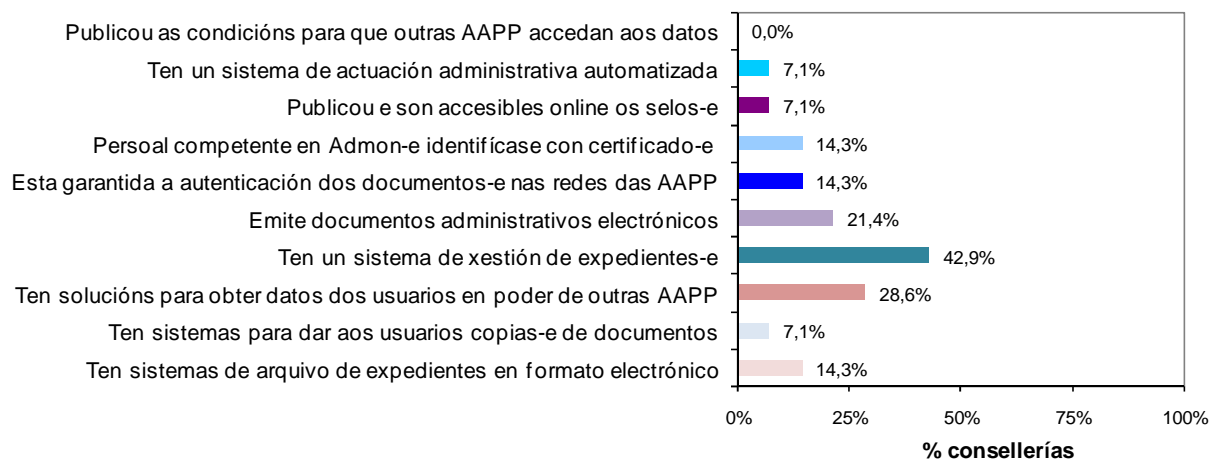


Figura 70 Existencia de elementos ou actividades internas das administracións públicas

O resto de elementos internos están dispoñibles en menos consellerías: só un 14,3% de consellerías dispón de identificación electrónica do persoal con competencias en administración electrónica, de garantía de autenticación de documentos electrónicos nas redes das administracións públicas e de sistemas de arquivo de expedientes en formato electrónico. Así mesmo, só unha consellería ten sistemas para dar aos usuarios copias electrónicas de documentos, ten dispoñibles e publicaron os selos electrónicos e dispón dun sistema de actuación administrativa automatizada.

Respecto á realización de actividades de mellora destes elementos internos das administracións públicas, pódese dicir que sobre todo as actividades están centradas no sistema de xestión de expedientes electrónicos (42,9% de consellerías con actividade neste elemento), en solucións para a obtención de datos dos usuarios que están en poder doutras administracións públicas (28,6% de consellerías) e en emitir documentos administrativos electrónicos (21,4%). O resto de actividades en curso implican unha menor porcentaxe de consellerías.

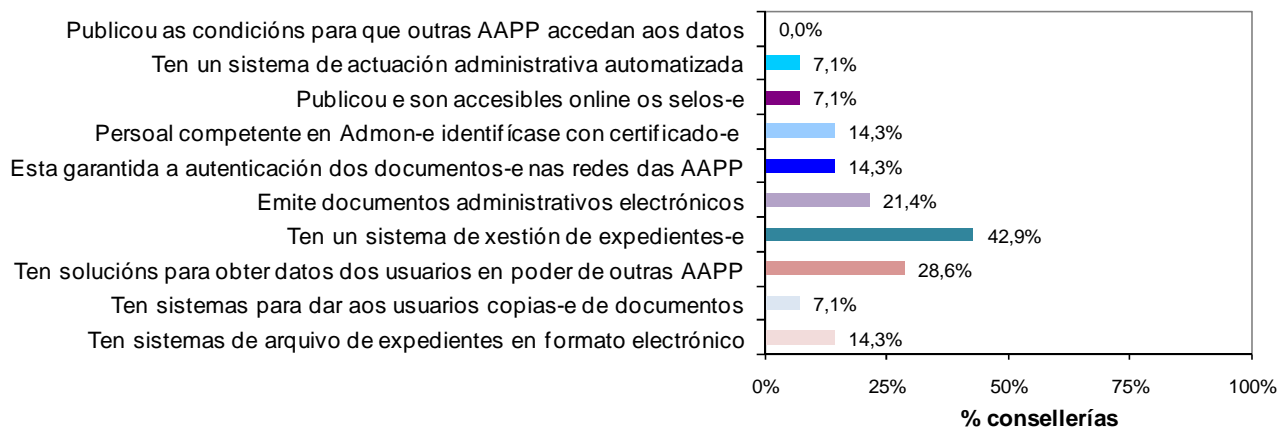


Figura 71 Realización de actividades en curso sobre elementos internos

Lei 11/2007. Regulacións dos elementos da lei

A tramitación electrónica supón un cambio drástico na operativa das administracións públicas e introduce elementos novos que precisan dunha regulamentación. A continuación, expónse a situación da regulamentación dos elementos xurdidos como consecuencia da tramitación electrónica e que son mencionados na Lei 11/2007.

En xeral, poucas consellerías teñen regulamentados os elementos incluídos na Lei 11/2007. Os regulamentos dispoñibles en máis consellerías (no 21,4% delas) están relacionados co rexistro electrónico, coas formas de identificación dos cidadáns e co órgano da administración pública que é competente nos temas de administración electrónica. En menor medida, só dúas consellerías dispoñen de regulación respecto das formas de representación electrónica dos cidadáns, do intercambio de datos entre as administracións públicas, e dos canais electrónicos de comunicacións cos cidadáns. Igualmente só unha consellería ten regulacións sobre a sede electrónica e o inventario de procedementos electrónicos. Ningunha consellería ten regulación algunha sobre os procedementos administrativos automatizados.

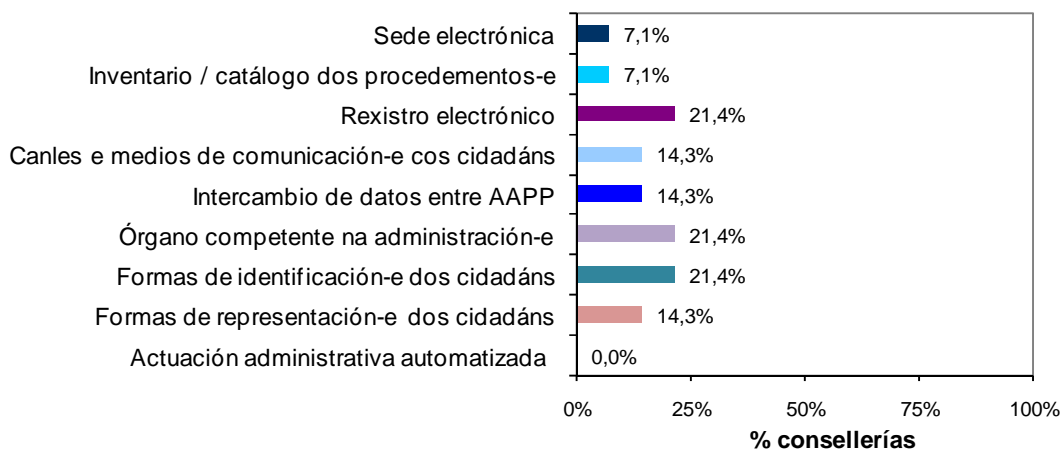


Figura 72 Existencia de regulaci3ns dos elementos da Lei 11/2007

Pero se ben existen moi baixos niveis de dispoñibilidade de regulaci3ns, a3nda hai menos actividades en curso coa fin de establecer estas regulaci3ns. S3 un 7,1% de conseller3as declaran que est3n realizando actividades sobre a identificaci3n electr3nica dos cidad3ns e sobre as formas de representaci3n electr3nica. No resto de elementos, non hai actividades de regulaci3n en curso.

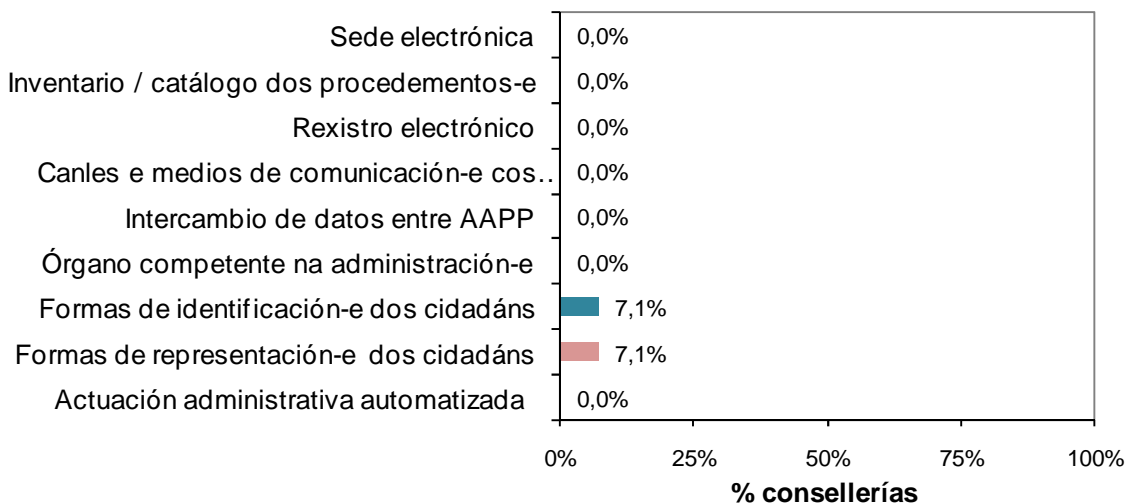


Figura 73 Actividades en curso sobre a regulamentaci3n dos elementos da Lei 11/2007

Lei 11/2007. Elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007

A Lei 11/2007 tam3n prop3n una serie de elementos organizativos para establecer no seo das administraci3ns publicas.

En conxunto, moi poucas consellerías dispoñen dos elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007. Só o 14,3% de consellerías dispoñen de inventario / catálogo de procedementos electrónicos, dun inventario de documentos e datos dos cidadáns, dun plan de simplificación administrativa e dun plan de actuacións para a adaptación á lei. En menor medida aínda, só o 7,1% de consellerías ten definida a estrutura organizativa responsable da administración electrónica e ten un plan de modernización e mellora da calidade dos servizos. Ningunha consellería dispón dun rexistro de funcionarios para identificar aos cidadáns nos trámites electrónicos e tampouco ningunha ten un plan de formación en administración electrónica.

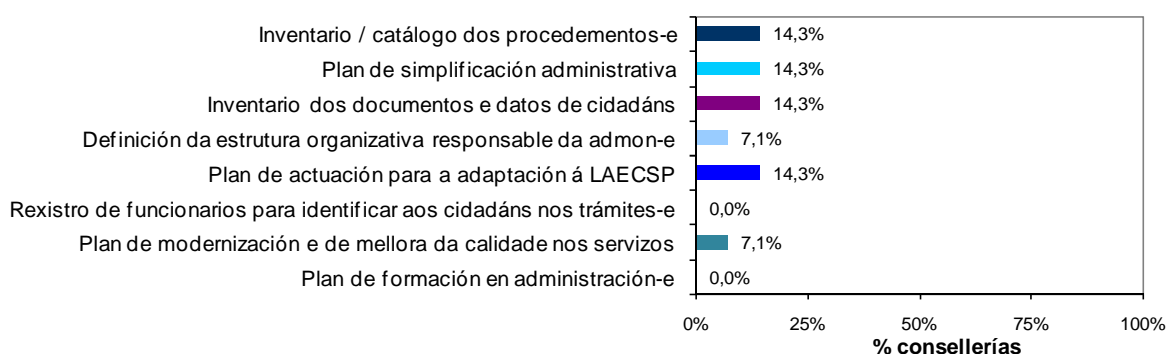


Figura 74 Existencia de elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007

Nas consellerías, apenas hai actividades en curso relacionadas cos elementos organizativos. Só un 7,1% de consellerías teñen actividades en curso sobre un plan de simplificación administrativa, sobre un plan de actuación para a adaptación á lei, sobre un plan de formación e sobre a definición da estrutura organizativa responsable da administración electrónica.

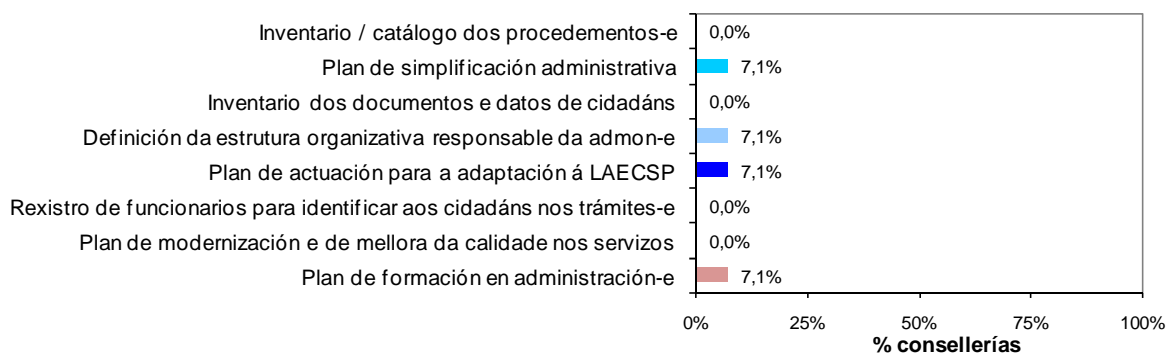
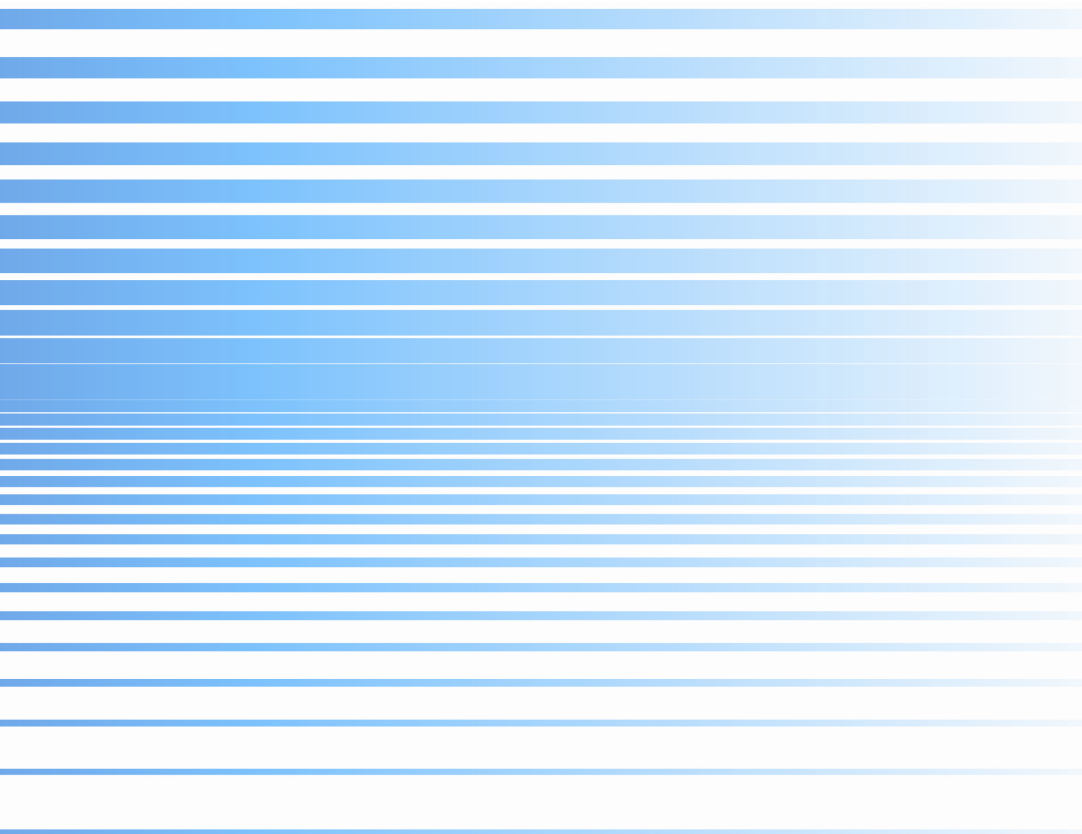


Figura 75 Realización de actividades en curso sobre os elementos organizativos

3.

A administración electrónica
nas comunidades
autónomas



3 A administración electrónica nas Comunidades Autónomas

O Observatorio da Administración Electrónica das Comunidades Autónomas é un grupo de traballo no que participan todas as Comunidades Autónomas (agás as cidades autónomas de Ceuta e Melilla) e o Ministerio Presidencia. Os obxectivos deste Observatorio son os que se numeran a continuación:

- Facer un seguimento do avance da Administración autonómica cara á administración electrónica.
- Manter unha radiografía actualizada permanentemente sobre o estado no que se atopan as diferentes administracións neste tema.
- Conseguir un consenso entre as diferentes Comunidades Autónomas no que respecta á metodoloxía de traballo e aos indicadores que cómpre analizar.
- Realizar recomendacións que axuden a acelerar o proceso de modernización e a lograr un equilibrio entre as diferentes comunidades.

Grazas ao traballo realizado por todas as comunidades autónomas, o grupo chegou a un acordo sobre indicadores e elaborou unha enquisa coa que se levou a cabo a recollida de datos das diferentes entidades. O documento Administración electrónica nas Comunidades Autónomas recolle os datos tomados entre o 16 de marzo e o 9 de outubro de 2009.

3.1 Equipamento: centros con banda larga

A dispoñibilidade de conexións de banda larga, é dicir, as conexións cunha velocidade mínima de 1 Mbps, é unha das condicións mínimas para o uso de servizos electrónicos de calidade na Administración.

Na actualidade, considerando a totalidade dos centros das Comunidades Autónomas (centros inventariados), a dispoñibilidade de banda larga alcanza a un 88% dos centros. De entre os tres tipos de centros considerados, centros educativos, centros sanitarios e o resto de centros (administrativos, de apoio, etc), son os centros educativos os que teñen unha maior implantación

da banda larga, pois está presente no 92 % deles. Tamén son os que partían dunha situación máis favorable, xa que a porcentaxe do ano anterior era do 91 % e dous anos antes do 77 %. A porcentaxe de centros sanitarios con banda larga alcanza o 82% e a do resto de centros (administrativos, etc) chega ao 85%.

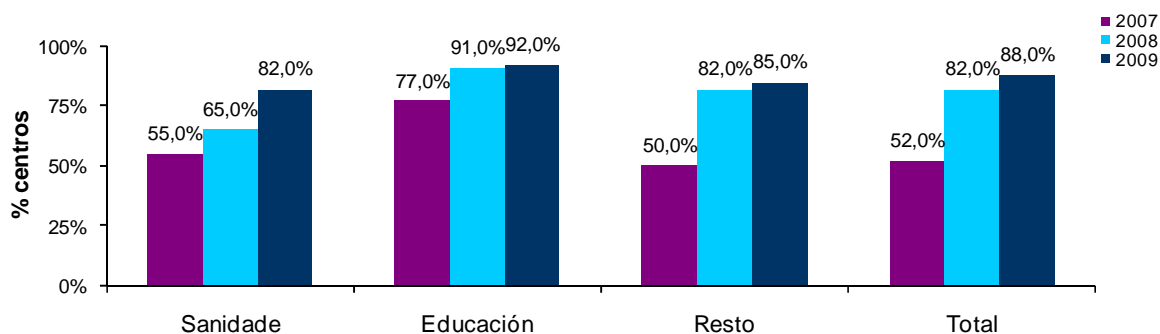


Figura 76 Porcentaxe de centros con banda larga. 2007 - 2009

A evolución sufrida nos últimos tempos nas Comunidades Autónomas, en concreto entre 2007 e 2009 é moi destacable. Nestes dous anos produciuse unha importante evolución na porcentaxe de centros que contan con este tipo de conexión. Así, se en 2007 pouco máis da metade do total dos centros dispuña deste servizo, en 2009 a porcentaxe situouse no 88 %. Esta evolución positiva acontece nos tres tipos de centros analizados: centros educativos, centros sanitarios e o resto de centros (administrativos, de apoio, etc).

3.2 Software libre

O establecemento dunha política de software libre supón un marco de referencia para o apoio á introdución deste tipo de tecnoloxía na Administración. Esta, ademais, pode funcionar como modelo para outras organizacións, o que pode redundar nunha maior extensión deste tipo de software.

Na actualidade, a porcentaxe de Comunidades Autónomas que contan con algunha política de software libre, é dicir, algunha normativa específica relativa a este tema (lei, decreto etc.) ou algunha decisión, programa ou acordo de goberno alcanza unha porcentaxe do 71%. Nos anos anteriores esta porcentaxe de Comunidades Autónomas era lixeiramente menor: pouco máis da metade (o 53 %) no ano 2008 e o 61 % no 2007.

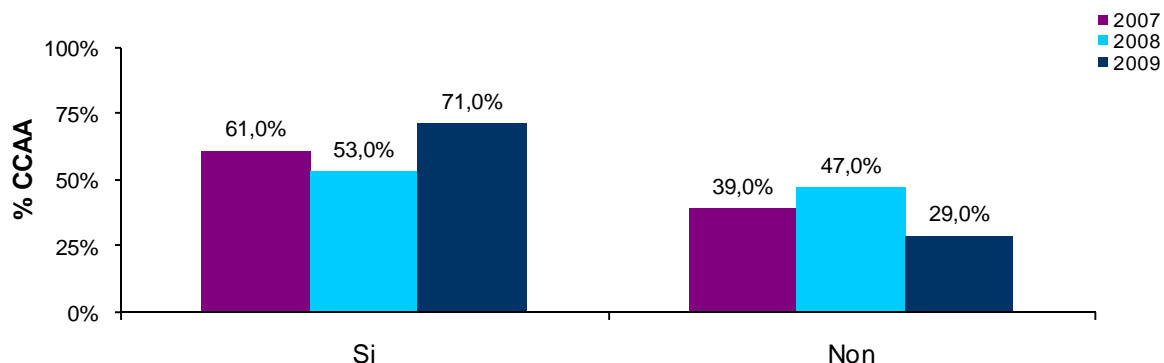


Figura 77 Comunidades Autónomas que contan con algunha política de software libre

3.3 Intranet

A intranet é un sitio web privado onde os empregados públicos dispoñen de documentos e programas, o que posibilita que fagan o seu traballo de xeito máis eficiente. A continuación, reflíctese a porcentaxe de Comunidades Autónomas que contan coas funcións detalladas nas intranets propias.

Todas as comunidades dispoñen de formación en liña, directorio e axenda, xestión de incidencias, soporte técnico, acceso a aplicacións, información sobre administración electrónica e comunicación, foros, vídeo e webmail. O 82 % delas ademais ten ferramentas colaborativas e petición de material. En xeral pódese dicir que as Comunidades Autónomas teñen unha ampla dispoñibilidade das habituais ferramentas de intranet para uso do seu persoal. En particular, Galicia conta con todas as funcionalidades de intranet que se consideran na seguinte gráfica.

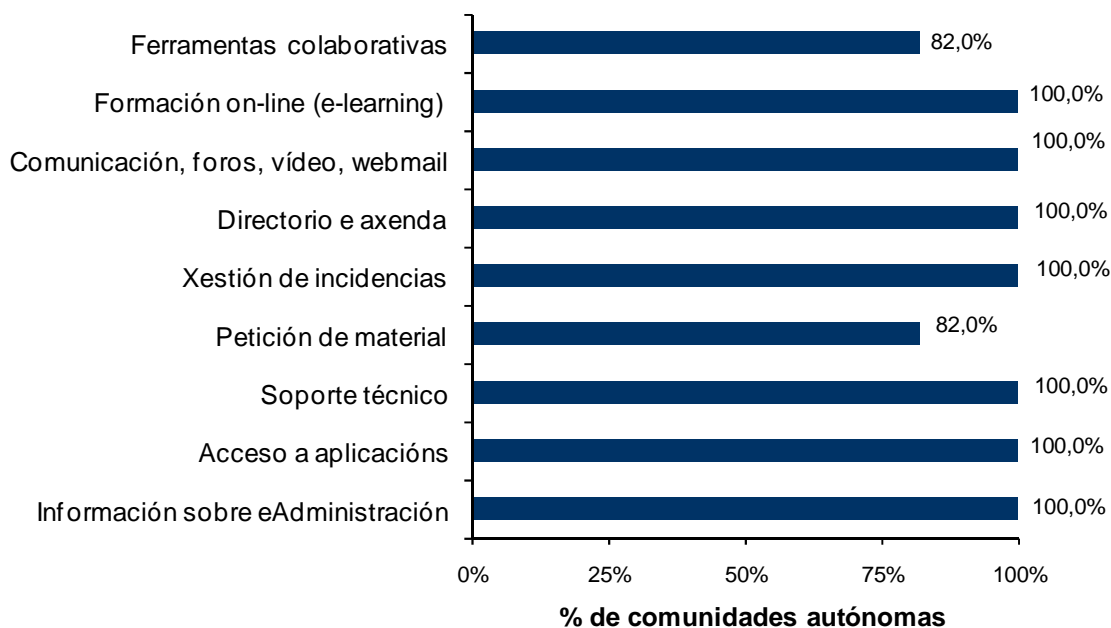


Figura 78 Características das intranets das Comunidades Autónomas

3.4 Servizos en liña para empregados públicos

En primeiro lugar convén sinalar que o achegamento aos servizos electrónicos das intranet das Comunidades Autónomas realízase sobre once servizos concretos. Para facer a súa análise, revisaranse principalmente tres aspectos: as comunidades que teñen os servizos completamente en liña (é dicir con nivel 4), o nivel medio dos servizos e as comunidades que teñen algún servizo proactivo e con persoalización (nivel 5).

Para o conxunto de todos os once servizos, pódese dicir que existe unha porcentaxe importante de Comunidades Autónomas (ao redor do 60 %) que dispón de servizos electrónicos completos para empregados (nivel 4). Ademais, máis do 50% de comunidades teñen 9 servizos (dun total de 11) con nivel 4. O servizo do que dispoñen máis comunidades é o de petición de cursos de formación, xa que o 87,6 % destas o ten. Séguelle a consulta da nómina, dispoñible no 81,3 % das comunidades. No outro extremo, as solicitudes de axudas e reembolsos só están presente no 20 % das comunidades.

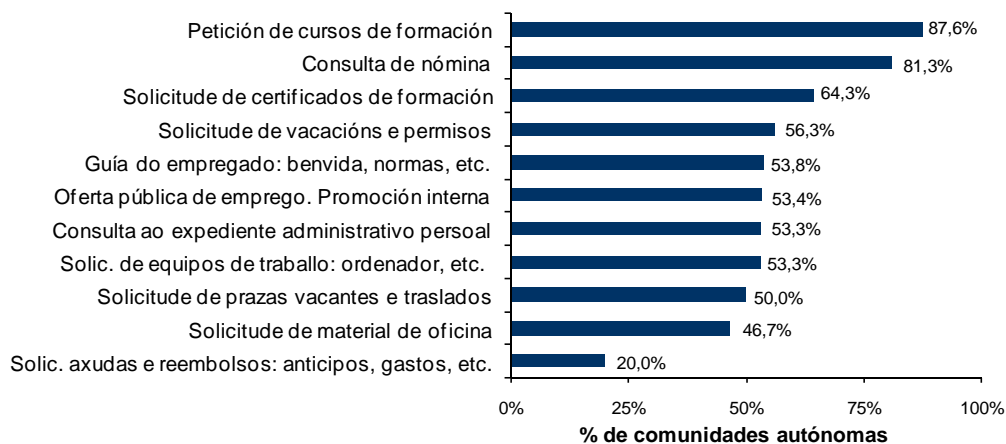


Figura 79 Comunidades Autónomas que teñen servizos da intranet completamente en liña

A análise dos servizos segundo a súa sofisticación mostra que, en conxunto, teñen unha porcentaxe de sofisticación alta (a porcentaxe de sofisticación resulta de asignar a cada nivel unha porcentaxe para así dar unha idea de canto está “completado” o servizo: nivel 0 asignaba un 0%, nivel 1 un 25%, nivel 2 un 50%, nivel 3 un 75%, e nivel 4 e 5 un 100%). Cada un dos servizos, individualmente, superan un 55% de sofisticación para o conxunto das Comunidades Autónomas. Os servizos máis sofisticados son: a petición de cursos de formación (97,0 % de sofisticación), a consulta da nómina (92,3 %), a oferta pública de emprego (81,8%), e a solicitude de vacacións e permisos (76,6%). O servizo de menor nivel é o de solicitude de material de oficina (55,0%).

Galicia supera a media de sofisticación estatal en todos os servizos analizados agás na solicitude de formación e a solicitude de prazas vacantes e traslados.

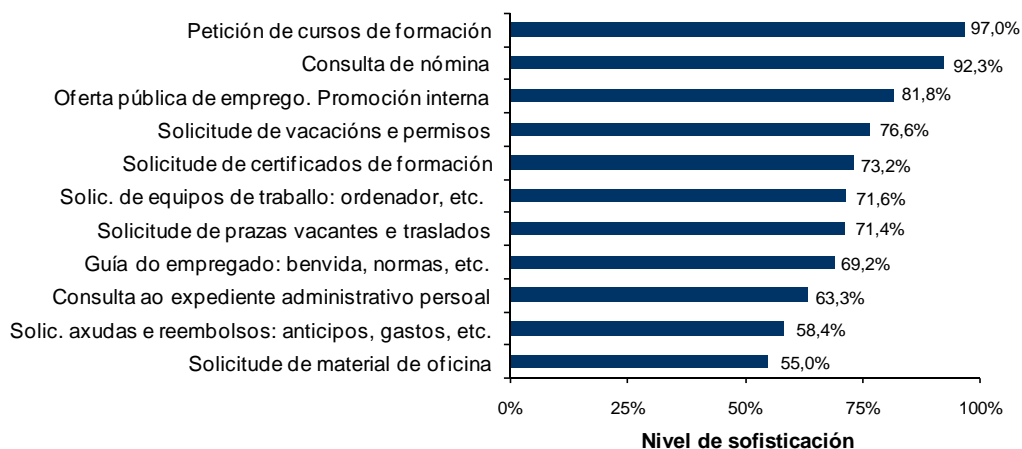


Figura 80 Nivel de sofisticación dos servizos electrónicos da intranet

Tamén é importante visualizar a cantidade de comunidades que xa dispoñen do nivel 5 de proactividade e personalización. Polo momento hai 7 servizos, dun total de 11, que teñen nivel 5 (nalgunhas Comunidades Autónomas) e só hai unha minoría de comunidades que teñen algún servizo de nivel 5. O servizo máis implementado con nivel 5 é o de consulta da nómina (37,5 % de Comunidades Autónomas), e a solicitude de certificados de formación (21,4%).

Galicia acada o nivel 5 de sofisticación en dous dos servizos analizados: a consulta de nóminas e a solicitude de cursos de formación.



Figura 81 Comunidades que teñen servizos da intranet con nivel proactivo (nivel 5)

3.5 Certificados electrónicos

O uso dos certificados electrónicos como mecanismo de identificación, autenticación e seguridade entre as Comunidades Autónomas está moi estendido. Todas as comunidades utilizan amplamente os tres tipos de certificados existentes: persoais, de entidade e de dispositivo, co cal resollen as problemáticas de seguridade que se poden presentar nas súas organizacións.

Entre os certificados de tipo persoal, o máis habitual (usado polo 100% das Comunidades Autónomas) é o que esta vinculado directamente á persoa como cidadán, sen ningún tipo de característica adicional, tal como pode ser o DNI electrónico. Outros certificados persoais son moito menos utilizados, así o certificado persoal de empregado público con cargo e usado no 38% das comunidades e o certificado de empregado público nun 33%.

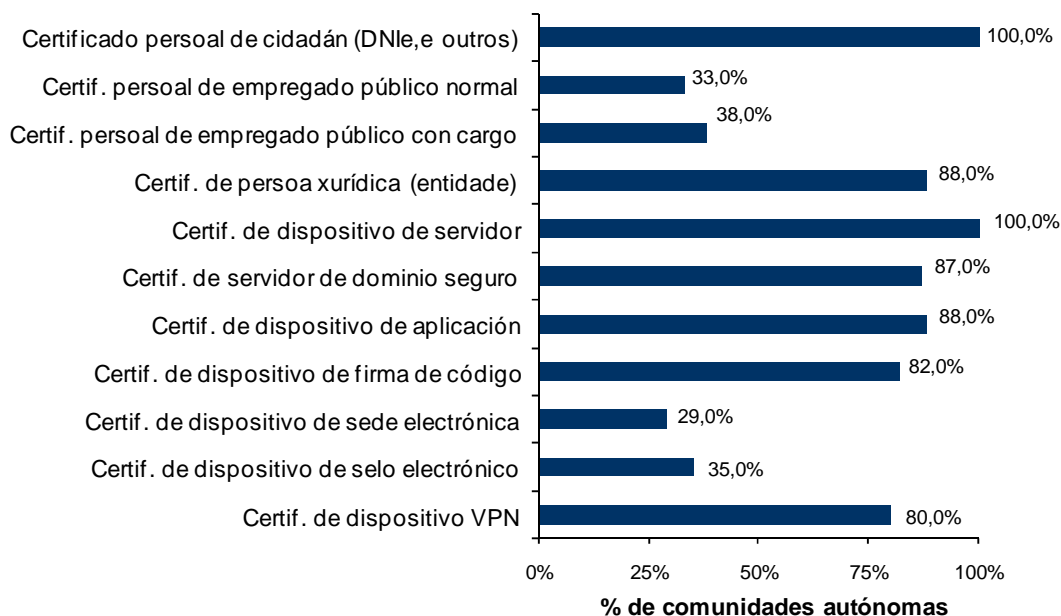


Figura 82 Tipos de certificados electrónicos nas Comunidades Autónomas

Do mesmo xeito, o certificado electrónico de persoa xurídica tamén é utilizado amplamente (polo 88% das comunidades). En canto aos certificados de dispositivo, o mais estendido é o de dispositivo servidor (usado polo 100% das comunidades), seguido polo de servidor controlador de dominio seguro (87%), de aplicación informática (88%), de sinatura de código (82%) e de rede privada virtual (80%). Os certificados de dispositivo de sede electrónica e selo electrónico son moito menos utilizados (29% e 35% respectivamente).

No caso particular de Galicia, todos os tipos de certificado, agás o certificado de dispositivo de selo electrónico, están dispoñibles cando menos nalguna consellería da Xunta de Galicia.

3.6 Tramitación telemática

A revisión dos módulos informáticos habituais nos que se apoia a tramitación telemática mostra que as Comunidades Autónomas están utilizando amplamente estas ferramentas básicas para poder desenvolver con garantías os procedementos da xestión electrónica.

Existe un grupo de módulos que é utilizado por practicamente todas as Comunidades Autónomas: O rexistro electrónico, pago electrónico e anexión de documentos electrónicos é utilizado polo 100% das comunidades e a plataforma de sinatura electrónica e a plataforma de SMS polo 94% de comunidades. Así mesmo existe outro grupo de módulos que é utilizado por unha maioría de

Comunidades Autónomas: o acceso electrónico aos expedientes (76% de comunidades), as notificacións electrónicas (71%) e o xestor documental (66%).

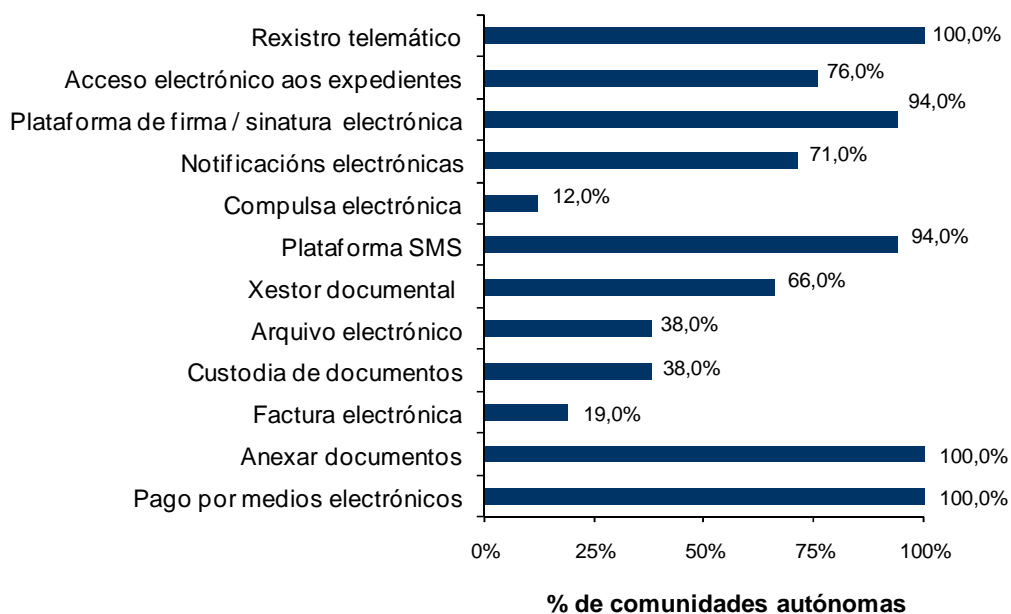


Figura 83 Módulos de tramitación electrónica nas Comunidades Autónomas

Pero tamén existen carencias e hai módulos de tramitación cun uso moito menos estendido: a compulsa electrónica ten un uso moi minoritario (12% de consellerías), a factura electrónica (19%), o arquivo electrónico (38%) e a custodia de documentos electrónicos (38%).

A compulsa electrónica é o único módulo de tramitación telemática que non está presente nalgunha consellería da Xunta de Galicia.

3.7 Implementación de servizos en liña desde a Administración para cidadáns e empresas

A análise dos servizos en liña das Comunidades Autónomas (76 en total) levarase a cabo revisando en primeiro lugar os grupos de servizos (13 en total: facenda, sanidade, etc) e en segundo lugar algúns servizos concretos (imposto de transmisións, cita médica, etc), xustamente os 10 máis sofisticados e os 10 menos sofisticados.

Os grupos de servizos electrónicos

A análise dos grupos segundo o criterio de que inclúan algún servizo concreto de nivel 4 (é dicir completamente en liña), mostra que é o grupo de facenda onde máis Comunidades Autónomas (un 44,5%) dispoñen dalgunha tramitación completamente en liña. Os seguintes grupos de servizos de nivel 4 dos que dispoñen máis comunidades son: economía traballo e emprego (35,9% de comunidades) , información xeográfica (33,9%) e administración (35,6%).



Figura 84 Comunidades con grupos de servizos electrónicos completamente en liña

Os grupos de servizos de nivel 4 dos que dispoñen menos Comunidades Autónomas son: consumo (9,4%), servizos sociais (11,6%) e cultura, lecer e turismo (15,6%).

En conxunto, non parecen existir criterios uniformes entre as Comunidades Autónomas cara ofrecer servizos completamente en liña máis alá de potenciar a área de facenda probablemente pola importancia de asegurar a obtención de ingresos e a recadación de tributos facilitando o pago ao usuario.

A revisión do nivel de sofisticación dos grupos de servizos (logo de asignar porcentaxes aos niveles de interacción: 0% a nivel 0, 25% a nivel 1, etc), mostra que practicamente todos os grupos superan o nivel do 50% de sofisticación, o que significa que, en conxunto, están ofrecendo un servizo máis alá da información xeralista e iniciando a tramitación parcial (aínda non total) en liña. Os grupos con un maior nivel de sofisticación son facenda (69,1% de sofisticación), consumo (66,7%), economía, traballo e emprego (64,5%) e agricultura, gandería e pesca (63,8%).

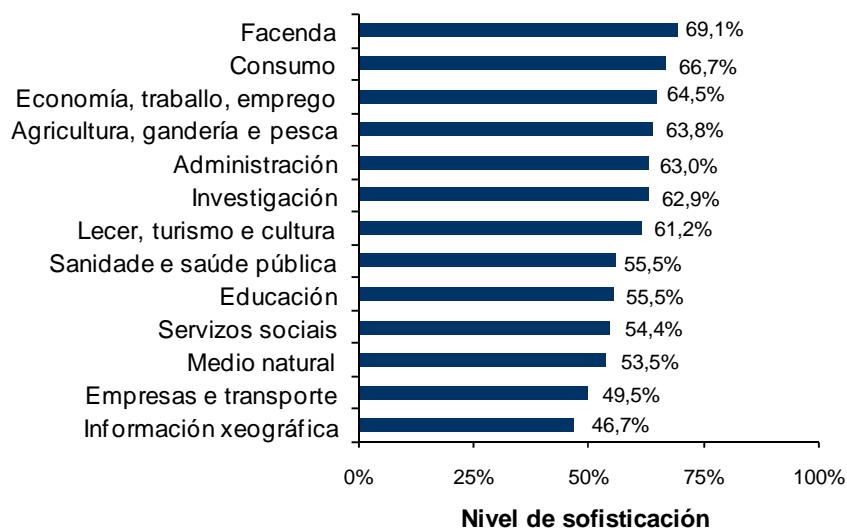


Figura 85 Nivel de sofisticación dos grupos de servizos nas Comunidades Autónomas

As porcentaxes dos grupos de menor sofisticación son: información xeográfica (46,7%) e empresas e transportes (49,5%). Novamente parece que o grupo de facenda é o que está máis potenciado polo conxunto das Comunidades Autónomas.

Os 10 “mellores” servizos electrónicos específicos

A revisión dos servizos concretos nas Comunidades Autónomas levarase a cabo a partir da selección dos dez “mellores” e dos 10 “peores” servizos segundo varios criterios.

En relación aos 10 servizos completamente electrónicos que son utilizados por un maior número de comunidades, pódese sinalar que 6 deles están implantados en máis da metade (50%) das comunidades. Así, o imposto de transmisións ten unha tramitación completamente en liña no 78% de comunidades. O servizo de cita previa médica dispón de tramitación electrónica completa no 64,7% de comunidades e os servizos de oferta de emprego público e suxestións e queixas no 58,8%. Así pois, salvo estes catro servizos (do total de 76 servizos) aínda existe unha grande maioría de comunidades nas que non existen servizos dispoñibles completamente en liña.

Galicia acada o nivel 4 de sofisticación en seis dos servizos que figuran na seguinte gráfica, ficando só por baixo deste nivel nos seguintes servizos: oferta de emprego público, expedición de licenzas de caza e pesca, servizos xeorreferenciados e ofertas de emprego privado.

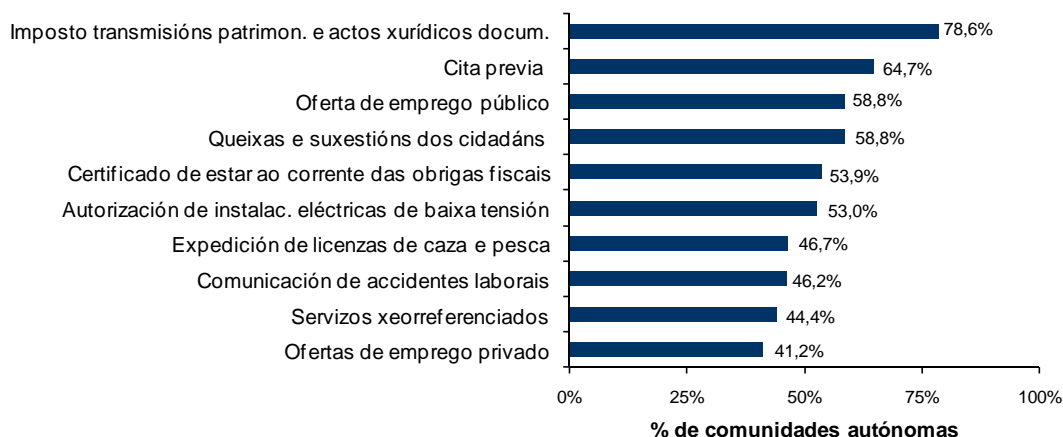


Figura 86 Os dez mellores servizos electrónicos completamente en liña

A revisión dos dez “mellores” servizos con maior nivel de sofisticación mostra que realmente en conxunto os servizos están bastante desenvolvidos. Para o servizo máis sofisticado (o imposto de transmisións) hai un nivel de sofisticación de 87,5%, o cal é un valor bastante próximo ao 100% (que significaría que o servizo sería completamente en liña en todas as comunidades); así pois, este servizo é completo no 78% de comunidades. O resto dos 10 servizos (queixas e suxestións, ofertas de emprego, etc) teñen tamén un nivel de sofisticación alto.

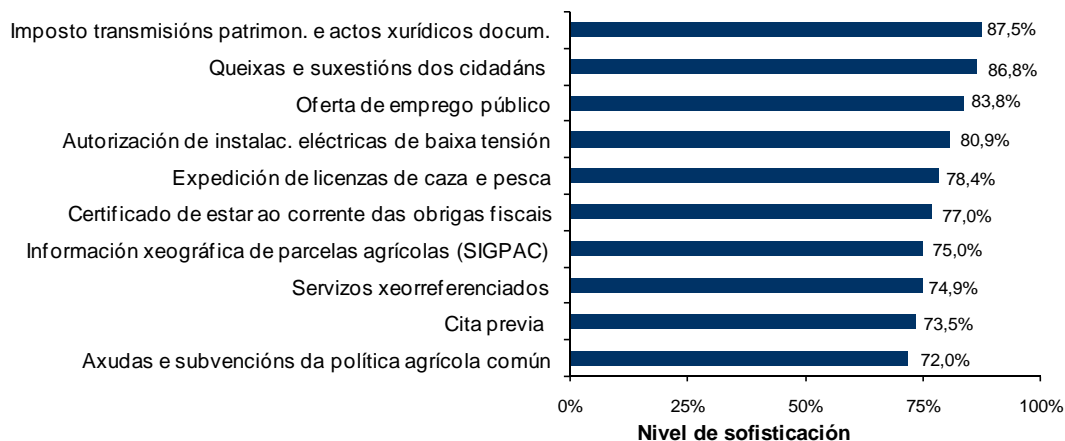


Figura 87 Os dez mellores servizos electrónicos segundo o nivel de sofisticación

Do mesmo xeito, os dez mellores servizos cun nivel de tramitación 5 (proactividade e persoalización) mostran que son moi poucas as Comunidades Autónomas que están implantando solucións con este nivel de interacción. Os servizos con nivel 5 máis implantados nas comunidades son: ofertas de emprego privado (11,8% de comunidades), autorización de instalacións eléctricas (11,8%), certificado de estar ao corrente das obrigas fiscais (7,7%), finalizando o décimo servizo de licitación electrónica no 5,9% de comunidades.



Figura 88 Os dez mellores servizos electrónicos con nivel de personalización

Os 10 “peores” servizos electrónicos específicos

Para a análise dos “peores” servizos específicos examínanse en primeiro lugar aqueles servizos que non teñen procedemento electrónico completo ou que están presentes en menos consellerías. Existen 7 servizos (autorización de caixa de urxencias, autorización de transporte sanitario, etc) que non teñen procedemento electrónico completo en liña en ningunha Comunidade Autónoma. Adicionalmente o procedemento de recoñecemento de discapacidade só está completamente en liña no 5,9% de comunidades. Quedan pois aínda moitos procedementos que deben ser implantados para a súa tramitación electrónica en moitas comunidades.

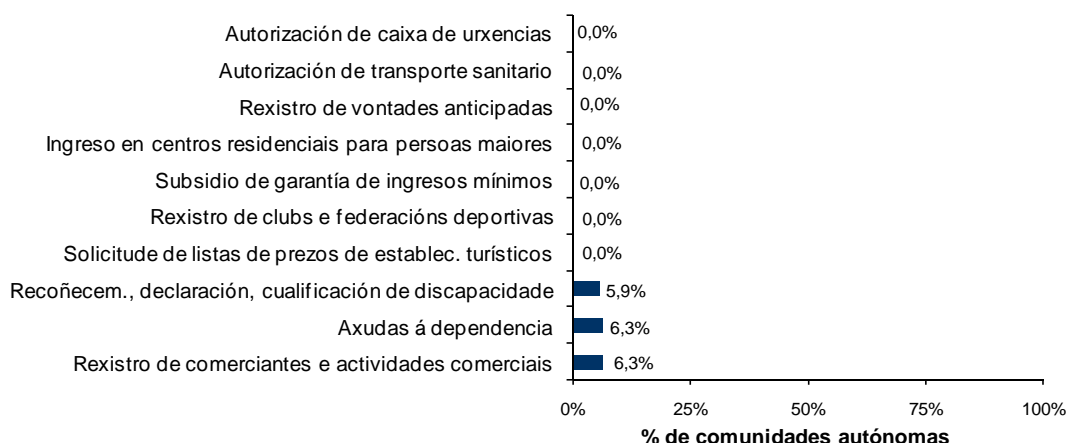


Figura 89 Os dez peores servizos electrónicos completamente en liña

Atendendo ao criterio de nivel de sofisticación, os dez peores servizos parten dun nivel de 19,4% (é dicir nin sequera chegan a dispoñer información xeral do procedemento no sitio web) ata o nivel

42,3% que supón estar cerca de dispoñer de formularios xenéricos para descargar. Para estes servizos, aínda lles falta evolucionar ata alcanzar un nivel de interacción aceptable.



Figura 90 Os dez peores servizos electrónicos segundo o nivel de sofisticación

3.8 Simplificación de documentos e interoperabilidade de datos e sistemas

A integración de procedementos entre distintos organismos dunha mesma administración e mesmo entre administracións públicas distintas favorece a simplificación dos trámites para os usuarios e tamén supón vantaxes para a propia administración como pode ser a integridade de datos e automatización de tarefas, o que ten unha implicación directa na redución de gastos e erros.

En conxunto, a integración de procedementos levada a cabo entre diferentes entidades das administracións públicas autonómicas pódese dicir que está nun punto medio. Existe un grupo de tres procedementos (contratación pública, portelo único e publicación de anuncios no diario oficial) onde a integración alcanza practicamente a todas as Comunidades Autónomas (entre o 94% e o 93% de comunidades), mentras que hai un grupo máis numeroso de 5 procedementos onde a integración só está implantada nunha porcentaxe intermedia de comunidades (desde o 67% do inventario de bens, ata o 33% de envío de actas e orzamentos municipais). O procedemento de cambio de domicilio só está integrado nun 15% de comunidades.

No caso de Galicia, para máis da metade dos procedementos considerados, existe unha porcentaxe significativa de consellerías que teñen algunha integración electrónica con outros departamentos da Xunta de Galicia.

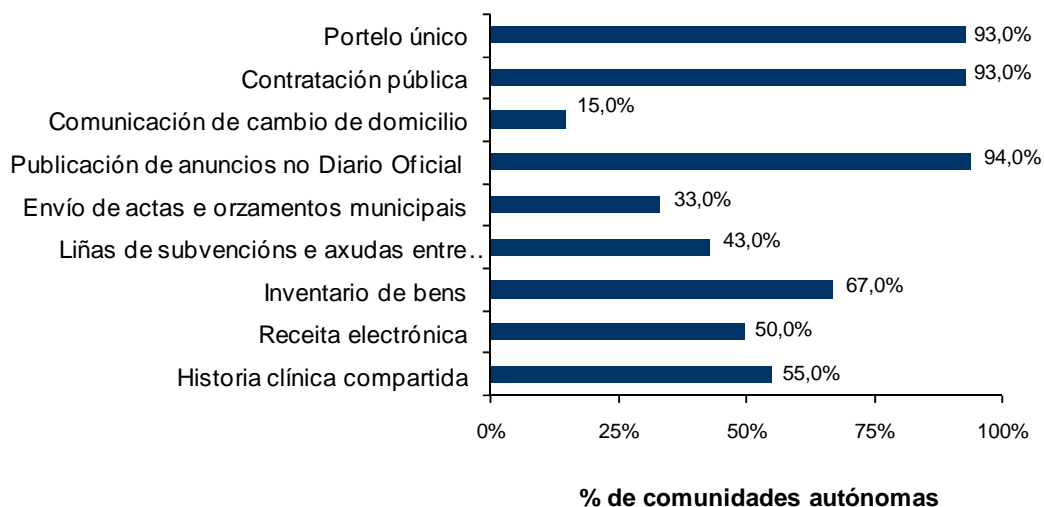


Figura 91 Procedementos integrados con departamentos da propia administración

A integración de procedementos entre a administración das Comunidades Autónomas e outras administracións públicas (como a estatal e a local) está moito menos estendida entre as comunidades. Esta situación tamén se produce en Galicia. Hai un grupo de 6 procedementos (contratación, historia clínica, envío de actas, axudas, anuncios do diario oficial, e portelo único) onde existe una porcentaxe intermedia de Comunidades Autónomas con integración (desde o 36% ao 69%). Hai un grupo de tres procedementos onde o número de comunidades involucradas é baixo (desde o 8% ao 17%).

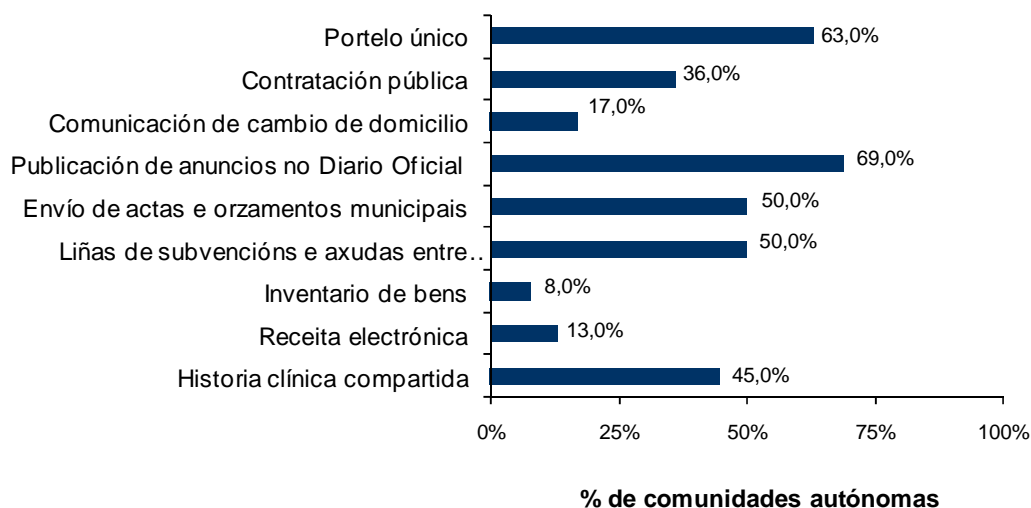


Figura 92 Procedementos integrados electronicamente con outras administracións

3.9 Mecanismos de participación cidadá

A utilización de mecanismos de participación electrónica dos cidadáns aínda non está sendo empregada por unha maioría de Comunidades Autónomas. Só os foros de discusión (usados polo 65% de comunidades) e as listas de correo (53%) son utilizados por máis da metade das comunidades para facilitar a participación dos cidadáns. As consultas / enquisas en liña á cidadanía co obxectivo de participar na toma de decisións foi empregada no 41% de comunidades e as mensaxes a móbiles polo 38%. As experiencias de voto electrónico son aínda moi escasas (13% de comunidades). Estes mecanismos de participación cidadá están presentes nalgún departamento ou entidade da Xunta de Galicia, aínda que non acadan a un número importante de consellerías.

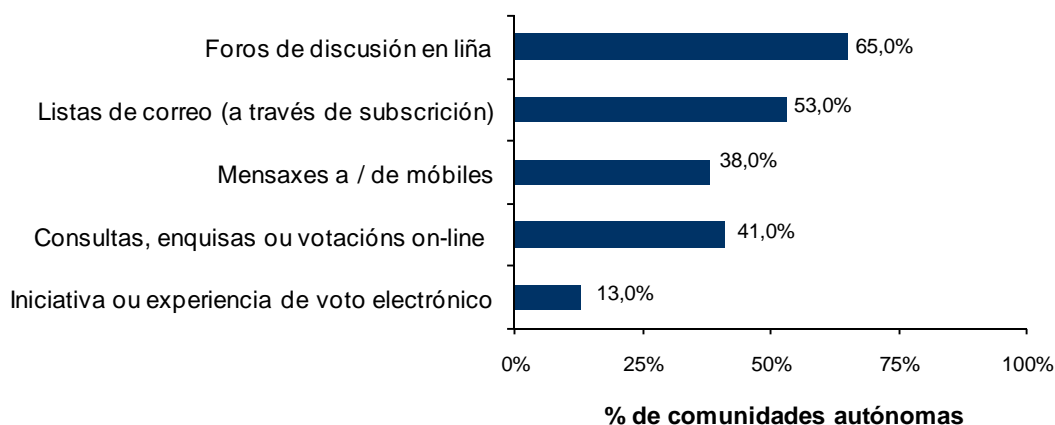


Figura 93 Mecanismos de participación electrónica nas Comunidades Autónomas

Outro mecanismo de participación dos cidadáns é o contacto electrónico directo cos seus representantes políticos. Existe unha ampla maioría de comunidades (o 82%) onde os cidadáns teñen a posibilidade de comunicarse directamente por correo electrónico tanto cos directivos como cos altos cargos da administración pública.

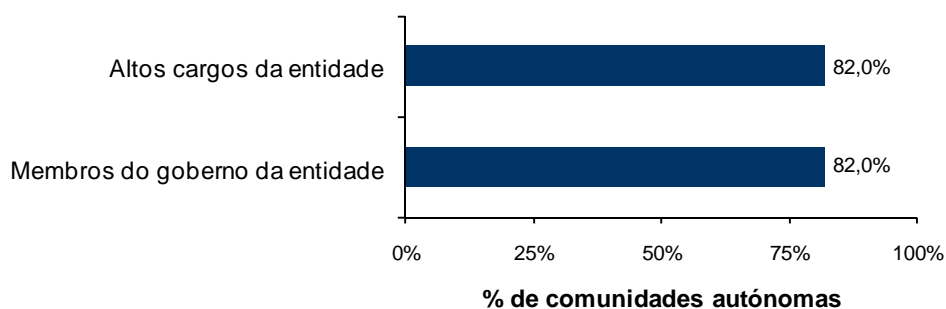


Figura 94 Contacto directo por correo electrónico con directivos e altos cargos

3.10 Catálogo de procedementos da Administración autonómica

Todas as Comunidades Autónomas contan cun catálogo / inventario de procedementos e tamén en todas o catálogo está publicado e pode accederse a el a través da web, o que facilita considerablemente a localización de información por parte dos usuarios. No 82 % das comunidades segméntase a información por tipo de usuario e no 88 % existen outros criterios de segmentación. Para a xestión do catálogo , o 56 % das comunidades realiza as actualizacións de forma centralizada.

En Galicia, a porcentaxe de consellerías da Xunta de Galicia que dispoñen de catálogo de procedementos pasou do 35,7% ao 57,1%

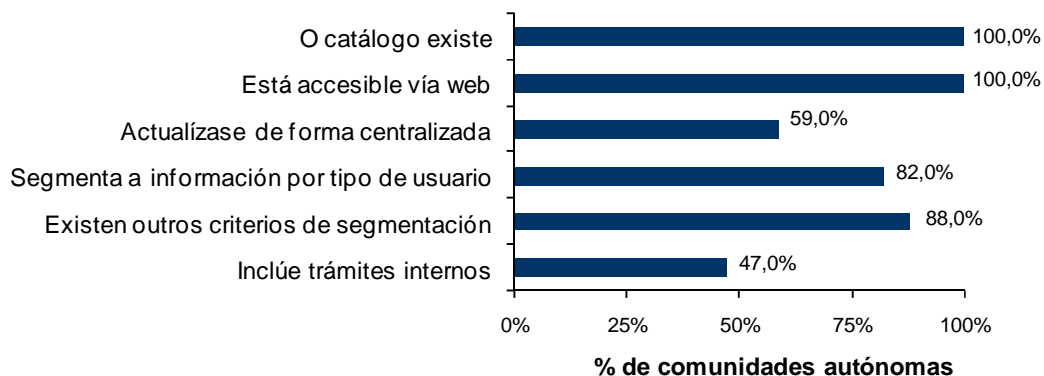
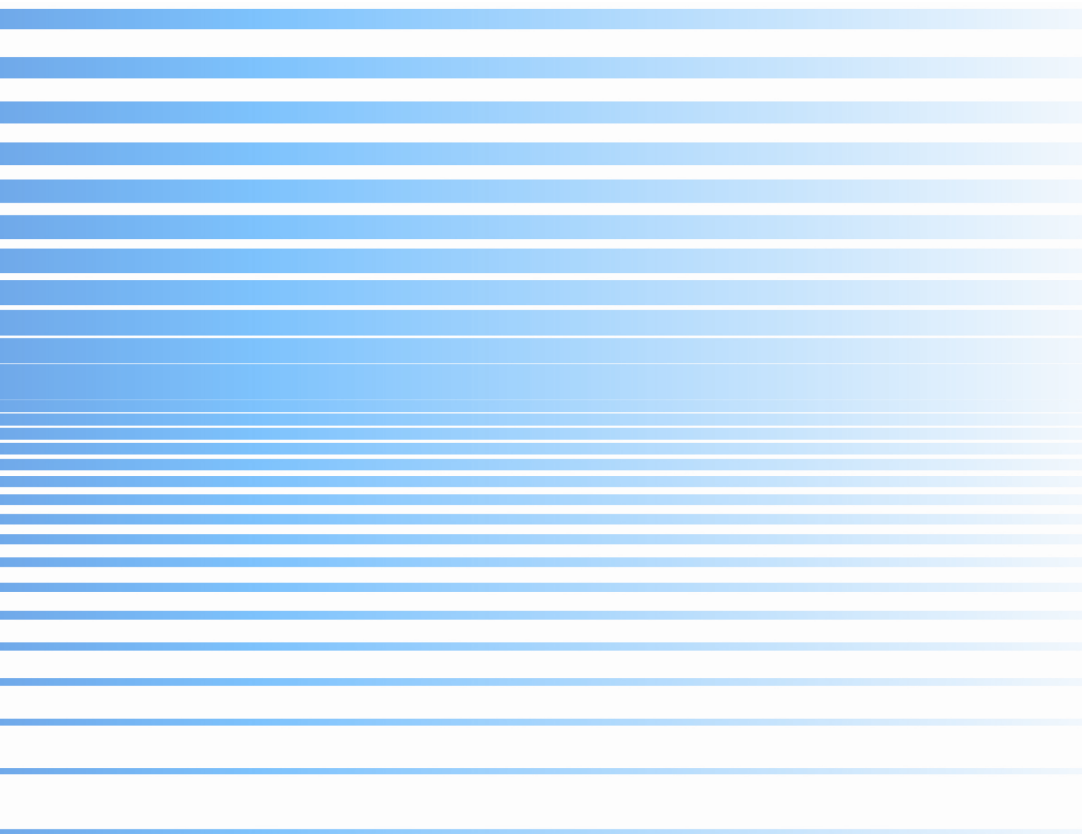


Figura 95 Catálogo de procedementos das Comunidades Autónomas

4.

Resultados destacados e conclusiones



4 Resultados destacados e conclusións

Ao longo dos capítulos anteriores analizáronse os datos correspondentes á situación da administración electrónica en Galicia que foron recollidos na enquisa 2009, e complementáronse coas informacións de traballos similares anteriores dos anos 2007 e 2008. Así mesmo, ofrecéronse datos da situación da administración electrónica no conxunto das Comunidades Autónomas do ano 2009 publicados polo Observatorio de Administración Electrónica.

A continuación, a modo de conclusión, preséntanse os resultados máis destacados correspondentes a cada un dos ámbitos analizados, coa intención de servir como punto de referencia para continuar o proceso de diagnóstico da situación existente, e contribuír a orientar o deseño de liñas de actuación que melloren a situación da administración electrónica en Galicia. Tamén se presentan uns apuntamentos sobre as debilidades e fortalezas , ameazas e oportunidades que xurdiron da análise da información recollida na enquisa.

Os resultados máis destacados son os seguintes:

Resultados destacados de equipamento e conectividade

- No período 2008 – 2009, o número de ordenadores de usuario da Xunta de Galicia medrou un 4,9%. A porcentaxe de ordenadores portátiles non chega ao 10% do total.
- O número de servidores en instalacións alleas (8) representa menos do 1%.
- Aínda existe unha porcentaxe significativa de equipos informáticos (9,6%) que non están conectados á rede local.
- Hai unha porcentaxe importante de centros administrativos (8,1%) que non dispoñen de banda larga.
- Existe unha porcentaxe importante de centros sanitarios (57,5%) que non dispoñen de banda larga mentres que a porcentaxe de centros educativos que non dispoñen de banda larga sitúase no 26,5%

Resultados destacados sobre as aplicacións e o software libre

- A aplicación de inventario informático está moi estendida e utilízase no 92,9% das consellerías. Non obstante, un 42,9% de consellerías non empregan aplicacións de cadro de mando e un 35,7% non utiliza aplicacións de fluxo de traballo.
- O software libre está presente en practicamente todas as consellerías (92,9%).
- O software libre e o software propietario é utilizado no 46% e no 77% dos servidores respectivamente.
- O software libre e o software propietario é utilizado no 50% e no 97% dos ordenadores respectivamente.
- Aínda hai unha porcentaxe importante de consellerías que non dispoñen de ningún sistema operativo de software libre nos ordenadores de usuario (só o 57,1% das consellerías teñen algún).

Resultados destacados sobre a xestión informática das TIC

- O persoal propio da Xunta de Galicia dedicado a actividades TIC alcanza as 280 persoas.
- Un 71,4% de consellerías conta con persoal externo que realiza actividades TIC. O persoal externo que realiza actividades informáticas alcanza as 197 persoas.
- No último ano aumentaron as consellerías con persoal de empresas externas que realiza actividades informáticas (de 35,7% a 71,4% entre 2008 e 2009).
- Moi poucas consellerías teñen algún certificado externo sobre a xestión TIC (14,3%).

Resultados destacados sobre o sitio web

- Na actualidade, as capacidades de interacción dos sitios web da maioría das consellerías está centrado máis nos niveis de información (niveis 1 e 2) acadando o 100% de consellerías, e menos nos niveis de servizo / tramitación (niveis 3 e 4). O nivel 3 está dispoñible no 78,6% de consellerías e o nivel 4 no 28,6%. Aínda hai moi poucas consellerías (14,3%) con algún procedemento ou servizo de nivel 5
- En xeral os sitios web das consellerías teñen bastantes funcionalidades, tanto aquelas relacionadas con aspectos técnicos (uso de CMS, servidor seguro, etc) como as que están

máis orientadas cara aos usuarios (accesibilidade, envío de boletíns, etc). Nos últimos anos, houbo un importante avance na mellora das funcionalidades dos sitios web.

- Actualmente, a xestión de contidos lévase a cabo maioritariamente con persoal propio (85,7% de consellerías), aínda que algunhas consellerías están a incorporar persoal externo para realizar estas tarefas.
- O control e seguimento das visitas dos sitios web parece que é unha actividade recente (pasou do 50% ao 85% de consellerías entre 2007 e 2009). Poucas consellerías (35,7%) controlan as visitas relacionadas coas tramitacións dos procedementos.
- No ano 2009, a maioría de consellerías teñen aloxados sitios seus sitios web nas súas propias instalacións (85,7%)

Resultados destacados sobre a intranet

- Un 78,6% de consellerías teñen intranet propia. Esta porcentaxe apenas sufriu variacións nos últimos anos
- Os servizos administrativos para os empregados públicos (solicitude de material, de vacacións, etc) non están moi estendidos entre as intranets propias das consellerías.
- En xeral, nos servizos administrativos electrónicos implantados, o nivel de interacción é alto, podendo facer nunha boa parte deles (en 7 servizos dun total de 11) o trámite completamente en liña sen necesidade de desprazarse nin usar papel.
- O acceso aos servizos administrativos para empregados mediante SMS, dispositivos móbiles ou teléfono é aínda moi minoritario.

Resultados destacados do uso dos certificados electrónicos

- Todas as consellerías usan nalgunha medida algún tipo de certificado electrónico. O uso xeneralizado dos certificados electrónicos para exercer as súas funcións está a un nivel medio. Nun 64,3% de consellerías algún directivo usa certificado electrónico e na metade das consellerías faino algún alto cargo e o resto de persoal.
- Os diferentes tipos de certificados electrónicos son utilizados por un número medio de consellerías: certificado de servidor (57,1% de consellerías), certificado persoal (42,9%) e certificado de entidade(28,6%).

Resultados destacados dos módulos de tramitación telemática

- Dos 12 módulos de tramitación telemática considerados, só 4 son usados por máis da metade das consellerías: rexistro telemático (92,9%), acceso electrónico a expedientes (78,6%), sinatura electrónica (64,3%) e notificacións electrónicas (57,1%).
- Os módulos de pago electrónico e de arquivo electrónico só son usados polo 28,6% de consellerías. Os módulos de factura electrónica e custodia de documentos son empregados polo 7,1% das consellerías.

Resultados destacados dos canais de comunicación cos cidadáns

- As consellerías da Xunta de Galicia están empregando unha grande variedade de canais de comunicación cos cidadáns (correo electrónico, páxina web, teléfono de información xeral unificado,...)
- No conxunto das consellerías non está xeneralizada a contabilización do uso dos canais de comunicación.

Resultados destacados servizos electrónicos

- Non hai ningún grupo de servizos no que se alcance o nivel de tramitación 5 (proactividade e persoalización)
- Unha alta porcentaxe de grupos de servizos (9 grupos dun total de 13) alcanzan o nivel de tramitación completa (nivel 4) nalgún dos servizos concretos que inclúen.
- As novas canles de tramitación (mensaxes curtas SMS, dispositivos móbiles ou teléfono) apenas son usadas na tramitación de procedementos. Só 4 áreas de servizos (dun total de 13 áreas) usan as novas canles de comunicación (mensaxes curtas, dispositivos móbiles ou teléfono). Estas áreas son: a de economía, traballo e emprego, a de educación, a de empresas e transporte e a de administración.
- Os servizos electrónicos específicos máis avanzados corresponden as áreas de sanidade e de facenda, pois teñen unha proporción alta de servizos de nivel 4. Un segundo grupo de servizos que teñen máis de un servizo de nivel 4 corresponden as áreas de economía e traballo, administración e medio ambiente. No resto de áreas, os servizos de nivel 4 son ocasionais.

Resultados destacados dos servizos electrónicos xerais

- Non existe ningún tipo de servizo electrónico xeral que alcance o nivel 5 de interacción (proactividade e persoalización).
- O conxunto dos tipos de servizos (12 en total) teñen un nivel medio de interacción lixeiramente superior a dous, o que significa que aínda se está nun punto intermedio no camiño da interacción cos usuarios, xusto no final da información xeral (nivel 2) e no inicio da tramitación electrónica (nivel 3).
- Para os tipos de servizos considerados, a tramitación por outros canais diferentes a internet (como o SMS, dispositivos móbiles e teléfono) é aínda moi reducida. Só o 21,4% de consellerías usan o canal telefónico nalgún tipo de trámite e ningunha consellería usa os SMS ou os dispositivos móbiles.

Resultados destacados dos procedementos integrados electronicamente.

- Para a metade dos procedementos considerados (5 dun total de 10) existe unha porcentaxe significativa de consellerías (entre un 35,7% e un 64,3% delas) que teñen algunha integración electrónica de procedementos con respecto a outras consellerías ou entidades da Xunta de Galicia.
- Moi poucas consellerías teñen procedementos integrados electronicamente con outras administracións e practicamente non hai integración das consellerías con terceiros (colexios profesionais, etc)
- Non hai ningunha consellería que emita certificados electrónicos. Hai un numero significativo de consellerías que recibe certificados electrónicos doutras administracións públicas, especialmente da administración central.

Resultados destacados da participación e democracia electrónica

- O mecanismo de participación electrónica máis estendido entre as consellerías é a caixa de correo electrónico xenérico (92,9%). En menor medida, un 35,7% de consellerías permiten a participación dos usuarios mediante foros de debate ou listas de correo e un 14,3% de consellerías dispoñen de envío e recepción de mensaxes.
- As enquisas, consultas e votacións en liña orientadas á toma de decisións tampouco alcanzan a un número importante de consellerías (35,7% delas).

- A posibilidade de contacto directo por correo electrónico cos directivos e altos cargos, non está moi estendido (alcanza ao 28% de consellerías).

Resultados destacados do catálogo de procedementos

- Algo máis da metade de consellerías (o 57,1%) dispón dun catálogo de procedementos.

Resultados destacados da Lei 11/2007. Elementos para interaccionar cos usuarios

- Todos os elementos e servizos electrónicos nomeados da Lei 11/2007 que teñen que ver coa relación cos usuarios / cidadáns están implantados nalgunha consellería.
- Os elementos e servizos electrónicos relacionados cos usuarios son un obxectivo preferente para as consellerías. Non obstante, hai un grupo de servizos (os máis sofisticados, como o pago electrónico, a sede electrónica, o selado de tempo e hora, etc) que están implantados nun número baixo de consellerías. Neste grupo de elementos e servizos de interacción cos usuarios, as consellerías están desenvolvendo actividades de mellora.

Resultados destacados da Lei 11/2007. Elementos e actividades internas das administracións públicas

- Globalmente, hai unha baixa porcentaxe de consellerías que dispón dos elementos e actividades internas incluídas na Lei 11/2007.
- O elemento interno máis estendido é o xestor de expedientes administrativos electrónicos, o cal concentra tamén a maior porcentaxe de consellerías con actividades en curso.

Resultados destacados da Lei 11/2007. Regulacións dos elementos da lei.

- En xeral, poucas consellerías teñen regulamentados os elementos incluídos na Lei 11/2007.
- Non hai apenas actividades en curso de regulamentación dos elementos da Lei 11/2007.

Resultados destacados da Lei 11/2007. Elementos organizativos nomeados na lei

- En xeral, poucas consellerías teñen os elementos organizativos incluídos na Lei 11/2007.

- Non hai apenas actividades en curso para o establecemento dos elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007

4.1 Análise DAFO

A continuación expóñense uns apuntamentos sobre as debilidades e fortalezas observadas a partir da información recollida mediante a Enquisa da Administración Electrónica. Tamén se presentan brevemente as ameazas e as oportunidades que xurdiron a carón do proceso da análise dos datos enquisa..

Debilidades

- A existencia dunha importante porcentaxe de centros sanitarios e educativos sen conexións de banda larga é un atranco para o desenvolvemento da eAdministración.
- Existen carencias na utilización de ferramentas para a dirección nas consellerías, como as aplicacións de cadros de mando, que axudarían a mellora de información dispoñible para a toma de decisións, para a xestión e para a propia organización dos equipos directivos e servizos.
- Os propios antecedentes históricos dunha forte autonomía das consellerías, ou máis ben a debilidade na existencia de órganos comúns de coordinación e cooperación efectivos poden supoñer un importante atranco. Son moitas as vantaxes que se obteñen a partir da aplicación de economías de escala, a consecuencia de compartir sistemas, aplicacións, datos e coñecemento.
- No ano 2009. existía unha excesiva dispersión dos sitios web dependentes das consellerías.
- O uso dos certificados electrónicos como mecanismo de identificación e seguridade aínda non está estendido ao conxunto da Xunta de Galicia.
- Existe unha baixa utilización dos módulos xerais de tramitación telemática: factura electrónica, arquivo electrónico, etc.
- Non se realiza un seguimento efectivo do uso dos diferentes canais de comunicación cos usuarios (presencial, web, telefónico, etc) a fin de coñecer os seus hábitos, adaptarse e mellorar a calidade do servizo.

- No ano 2009, non se dispoñía de ningún servizo / procedemento electrónico de nivel 5 de interacción (proactividade e personalización).
- Non se están experimentando suficientemente os novos canais de tramitación a parte de internet: SMS, dispositivos móbiles e teléfono, etc.
- Poucas consellerías teñen algún procedemento integrado electronicamente con outras administracións. Practicamente non existen procedementos integrados con terceiros (colexios profesionais, entidades privadas, etc)
- Existen poucos mecanismos de participación electrónica dos cidadáns.
- Nas consellerías existe unha baixa regulamentación a propósito da Lei 11/2007. Non parecen existir actividades en curso con este obxectivo. Poucas consellerías teñen os elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007. Non hai actividades en curso en este sentido.

Fortalezas

- A práctica totalidade das consellerías xa ten implementado algún tipo de software libre tanto en servidores como en equipos de usuario, o que supón unha base de inicio para continuar nesta liña que é xeralmente ben considerada dentro das administracións públicas.
- Os actuais plans das áreas TIC son un elemento organizativo moi importante cara orientar e tratar de ordear convenientemente as actividades a desenvolver no conxunto da Xunta de Galicia.
- En xeral, os servizos actuais proporcionados polas intranets poden facilitar ao persoal a súa xestión e o coñecemento das vantaxes da administración electrónica para logo aplicala aos servizos destinados aos cidadáns.
- Nos últimos anos obsérvase unha tendencia á integración de procedementos entre diferentes consellerías.
- Parecen existir actividades en curso nas diferentes consellerías orientados a desenvolver os servizos para os cidadáns nomeados na Lei 11/2007.

Ameazas

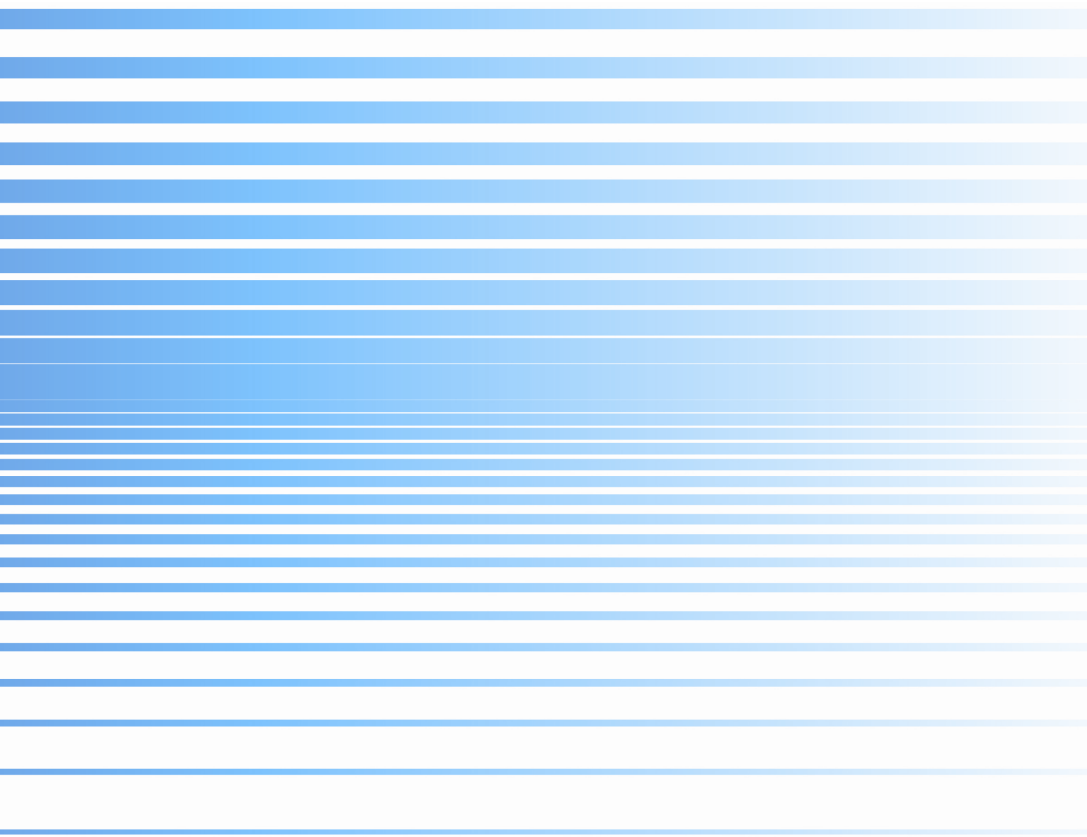
- A baixa implantación e o retraso na aplicación da Lei 11/2007 pode supoñer un risco de cara a promover a sociedade da información entre os cidadáns, empresas e organizacións.
- A pesar da actual crise económica, debe apostarse polo desenvolvemento sostible da eAdministración a través da coordinación de esforzos, o aliñamento de proxectos e a racionalización dos investimentos.

Oportunidades

- A publicación e entrada en vigor da Lei 11/2007 pode considerarse unha oportunidade para continuar nunha dinámica xeral de desenvolvemento e melloras dos servizos finais e das infraestruturas TIC internas.
- A coordinación e colaboración con outras administracións públicas, tanto a nivel técnico como a nivel normativo e organizativo, e as necesidades do resto de administracións públicas de dispoñer de procedementos integrados (sobre todo da administración central) debe facilitar a potenciación desta área e proporcionar vantaxes para os usuarios e para a propia organización.
- A esixencia das novas xeracións de usuarios pode acelerar o desenvolvemento dos servizos da eAdministración.
- A racionalidade nos procedementos administrativos a través da simplificación, axilización e mellora dos trámites administrativos pode fomentar o uso da eAdministración por parte da cidadanía e empresas.
- A baixa utilización de módulos xerais de tramitación telemática, e en xeral das novas funcionalidades e servizos, pode ser unha oportunidade para a súa utilización eficiente a nivel corporativo (en vez de por consellerías).

5.

Anexos



5 Anexos

5.1 Metodoloxía da enquisa

O ámbito da enquisa

A enquisa da eAdministración na Xunta de Galicia comprende todas as consellerías da Xunta de Galicia, Presidencia da Xunta e Vicepresidencia. Exclúe o resto de institucións que non dependen directamente do goberno, tales como o Parlamento, o Consello de Contas, o Valedor do Pobo, o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia,...

A maioría dos datos foron subministrados por cada unha das consellerías, que proporcionaron datos dos seus “centros” dependentes: servizos centrais, delegacións e organismos e entes públicos dependentes. Cada unha das delegacións e organismos públicos dependentes con entidade propia consideráronse un “centro”. Excluíronse os datos correspondentes ás empresas públicas. Cando as consellerías non dispoñían de datos dos seus organismos dependentes, os datos eran subministrados directamente polos organismos.

No caso particular da Consellería de Educación, os datos dos “centros de ensino” non se incluíron nos datos da Consellería e recolléronse de forma separada (sen incluír evidentemente os centros privados ou concertados, nin as universidades). Analogamente, no caso da Consellería de Sanidade, non se inclúen os datos dos centros sanitarios, que se recolleron separadamente (sen contar as fundacións).

A enquisa foi realizada mediante un formulario electrónico distribuído por correo electrónico, dirixido aos responsables das consellerías (e se fose necesario aos organismos dependentes).

As temáticas

A enquisa recolle datos das temáticas de administración electrónica, goberno electrónico e participación / democracia electrónica. As preguntas agrupáronse nos seguintes apartados:

- Alcance das preguntas. Centros xestores a ter en conta nas respostas
- Equipamento TIC

- Aplicacións informáticas
- Software libre.
- Xestión das actividades informáticas
- Sitio web principal propio da súa entidade
- A Intranet propia e servizos para o persoal
- Sinatura electrónica
- Módulos de tramitación telemática
- Servizos e trámites proporcionados aos cidadáns
- Servizos específicos da páxina web e doutras canles
- Interaccións entre administracións e simplificación de documentos
- Contorno xurídico
- Participación e democracia electrónica
- Orzamentos

Tamén se incluíron como apartados os seguintes anexos:

- Catálogo de procedementos
- A lei de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos

Período de referencia

Os datos puntuais (a maioría) referíronse ao 1 de xaneiro de 2009. Os datos de intervalo referíronse ao conxunto do ano 2008.

O traballo de campo

Previamente ao envío da enquisa notificouse ás secretarías Xerais de cada consellería o inicio do proceso de recollida de información. Posteriormente contactouse telefonicamente cos

responsables informáticos das consellerías para informarlle do proceso e das novidades respecto á enquisa do ano anterior e enviáronse os formularios electrónicos por correo electrónico.

O traballo de campo desenvolveuse entre xullo e setembro do 2009. Houbo tres consellerías que non cumprimentaron a enquisa e outras dúas consellerías non cumprimentaron o apartado relativo á Lei 11/2007 de acceso electrónico aos servizos públicos.

Os entrevistados

Os datos das enquisas foron proporcionados directamente polos responsables informáticos das diferentes consellerías, da Presidencia da Xunta e de Vicepresidencia. Nos casos en que se recolleron directamente datos dos organismos dependentes, foron igualmente os responsables informáticos ou o persoal máis coñecedor dos datos informáticos, segundo foi indicado pola dirección do organismo. No caso de que os responsables informáticos non dispuxesen dos datos solicitados na enquisa, eles mesmos obtiveron os datos dos servizos correspondentes dentro da súa propia entidade.

O proceso de datos e a presentación da información

As unidades estatísticas da enquisa son as consellerías, a presidencia e a vicepresidencia da Xunta de Galicia (en total 14 unidades estatísticas, que para abreviar denomináronse “consellerías”).

A enquisa de cada consellería reúne os datos proporcionados por ela mesma que inclúen: os datos dos seus servizos centrais, delegacións e os organismos e entes dependentes dos que dispuxera datos. Se a consellería non dispuxera dos datos dalgún organismo dependente, recóllese unha enquisa específica do organismo e posteriormente estes datos consolídanse cos da consellería, para obter os datos definitivos da consellería e realizar o tratamento estatístico.

No primeiro apartado da enquisa (Alcance das preguntas) incluíuse información sobre os centros e organismos dependentes da consellería para ter en conta nas respostas ás preguntas da enquisa.

O tratamento de datos inclúe a revisión dos datos das enquisas, a codificación e captura, a consolidación dos organismos obtidos por separado, e o tratamento estatístico descritivo.

As enquisas das consellerías que non a cumprimentaron foron substituídas polos resultados do ano anterior. Nas preguntas que son novas no 2009 advírtese desta incidencia (por exemplo no apartado da Lei de acceso aos servizos públicos) na presentación dos resultados.

A presentación habitual da información realízase con gráficas. As gráficas máis frecuentes representan a porcentaxe de consellerías que cumpren unha determinada condición. Dado que hai

14 consellerías, convén ter en conta que cada unha delas contribúe aproximadamente cunha porcentaxe de 7,1%.

5.2 Cuestionario da enquisa

Enquisa da Administración electrónica na Xunta de Galicia 2009. v.1.1 (15 xuño 2009)

Novidades 2008, entrevistado e instrucións

- **!! NOVIDADES 2008 !!** As principais novidades deste ano son: un anexo sobre a Lei da eAdministración (LAECSP Lei 11/2007), os orxamentos son os “executados”, un apartado do Marco Europeo de Interoperabilidade.

IMPORTANTE: dados os temas da enquisa, suxírese que o entrevistado sexa o **responsable informático**. No caso de que descoñeza algunhas informacións, pode recorrer a outras persoas. Todas as persoas que interveñan deben ser rexistradas ao final da enquisa.

IMPORTANTE: todas as preguntas refírense á consellería cos seus centros xestores marcados claramente no apartado seguinte (pregunta **E2**). Mentres non se sinala explicitamente, as preguntas da enquisa para a Consellería de Sanidade exclúen os centros sanitarios e para a Consellería de Educación exclúen os centros de ensino.

IMPORTANTE: xuntamente con esta enquisa 2008 achégaselle a enquisa do ano pasado cos datos proporcionados no seu día por se lle resulta útil ter esta referencia. Ao final de cada pregunta deste ano faise referencia á mesma pregunta do ano pasado. Debe ter presente que algunhas preguntas puideron variar lixeiramente, ou que os datos de ano pasado puideron ter algunhas correccións puntuais de última hora logo das revisións.

IMPORTANTE: se logo de entregar a enquisa cuberta houberse necesidade de modificar datos, debe facelo sobre a enquisa xa entregada. Adicionalmente no último apartado da enquisa debe sinalar os códigos das preguntas onde houbo cambios e o novo número de versión da enquisa.

- As preguntas puntuais refírense ao 1 de xaneiro de 2009. (P. ex. ¿Número de ordenadores?)
- As preguntas de intervalo refírense ao último ano natural: 2008. (P. ex. ¿Orzamento anual?)
- Todas as preguntas son de resposta múltiple mentres non se diga o contrario.
- Ao final da enquisa existe un apartado de notas e suxestións, un rexistro das persoas que interviñeron nas respostas ás preguntas, e un rexistro de cambios e versións.

APARTADO: ALCANCE DAS PREGUNTAS. Centros xestores que hai que ter en conta nas respostas

¿Cal é a súa entidade?: (Consellería)	
--	--

- E2.** **A)** Na seguinte táboa, ¿que **centros xestores** da súa entidade incluírá nas respostas ás preguntas? **B)** Aproximadamente, ¿cantas sedes (edificios en localizacións diferentes) teñen os centros incluídos? d2

IMPORTANTE: todas as preguntas da enquisa se refiren aos **centros** da **consellería** que vostede marque na táboa seguinte como "incluídos". Deste xeito, nalgúns preguntas úsase o termo "**entidade**" para referirse xustamente á consellería con todos estes centros marcados como "incluídos". Nesta enquisa 2009 trate de manter os mesmos centros que na enquisa 2008: só engada os novos centros, elimine os que desapareceron, e trate de incluír e non variar os mesmos que xa existían en 2008 e que existen en 2009.

No caso da **entidade** Consellería de Sanidade débense excluír da maioría das respostas os centros sanitarios, e no caso da Consellería de Educación débense excluír os centros de ensino. Estes centros excluídos só se terán en conta nas preguntas ou táboas específicas que estean claramente sinaladas.

Centros xestores incluídos nas respostas	A) Centros incluídos	B) N.º sedes
Servizos centrais.	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Delegacións prov.: A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra ("n" centros)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Entes públicos da consellería:		
Augas de Galicia	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Ente Público Obras e Servizos Hidráulicos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
SOGAMA Sociedade Galega do Medio Ambiente, S.A	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
SOGARISA Sociedade Galega de Residuos Industriais	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

Observacións aos centros e sedes incluídos:

- E3.** En consecuencia, **A)** ¿Cantos centros da súa entidade se terán en conta na enquisa (ver a **columna A** de **E2**, e non confundir con nº de sedes) ? **B)** Ídem nos c. sanitarios. **C)** Ídem nos c. educativos públicos. (As seguintes notas aplícanse ao resto da enquisa) d3

Nota: na columna A) non incluír nin os centros sanitarios, nin os c. educativos públicos (van á parte).

Nota: na columna B) incluír os centros sanitarios públicos, pero excluír as fundacións.

Nota: na columna C) non incluír nin os centros concertados, nin os privados, nin as universidades.

—

	A) A súa entidade	B) Centros sanitarios	C) Centros educativos
Número de centros (NON sedes)			

APARTADO: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
Equipamento TIC

- E4.** ¿Cales dos seguintes sistemas TIC teñen (instalados e funcionando)? ¿Cantos teñen? d4
Nota: enténdese que ordenadores de usuario son PC e Net Computers.

	Teñen	N.º
Ordenadores de usuario (suma de sobremesa e portátiles)	<input type="checkbox"/>	ordenadores
Ordenadores portátiles	<input type="checkbox"/>	portátiles
Servidores situados en instalacións propias	<input type="checkbox"/>	servidores
Servidores situados en instalacións alleas	<input type="checkbox"/>	servidores
Rede de área local	<input type="checkbox"/>	-----
N.º de ordenadores de usuario con acceso á rede local	-----	ordenadores
Acceso sen fíos (wifi, wimax, etc.)	<input type="checkbox"/>	-----
Ordenadores de usuario con acceso a internet	<input type="checkbox"/>	ordenadores
Acceso a internet en banda larga (>1Mbseg)	<input type="checkbox"/>	-----
N.º de centros que teñen banda larga (ver o total de centros en E3.A)	-----	centros
N.º de centros interconectados informaticamente (total de centros en E3.A)	-----	centros

- E5.** ¿Cantos centros sanitarios e educativos teñen banda larga? d5

	C. sanitarios	C. educativos
N.º de centros que teñen banda larga (total en E3.B e E3.C)	centros	centros

Aplicacións informáticas

- E6.** ¿Cales das seguintes aplicacións informáticas teñen na súa entidade? d6

Aplicación de cadro de mando / intelixencia de negocio	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Aplicación de xestión da calidade	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Aplicación de xestión do inventario informático	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Aplicación de teleformación e-learning	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Aplicación de xestión do fluxo de traballo / procedementos administrativos	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non

Software libre.

O **software libre (SL)** son programas informáticos que se poden usar, copiar, regalar, redistribuír, modificar e estudar libremente sen ter que pagar por iso, e sen incumprir a legalidade. Por exemplo: GNU/Linux, Apache, Open-Office.org, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, PHP, MySQL, etc.

Doutra banda, está o **software propietario (SP)** que NON se pode copiar ou distribuír libremente, e para utilizalo págase unha licenza; por exemplo Microsoft Windows, Microsoft Office, Word,

Excel, Contaplus, MacOS, Solaris, etc. Tamén hai outros programas que se poden obter libremente, son gratis, pero que non son SL, como Winzip, Acrobat Reader, AVG, etc.

- E7.** ¿Teñen unha política de software libre (SL) avalada por algún documento administrativo (acordo, decreto, programa, etc.)? Se ten, ¿cal é? d7

Si Non Documentos:

- E8.** **A)** ¿Usan (teñen instalado) SL e SP nalgún ordenador ou algún servidor? **B)** ¿En cantos equipos informáticos se utilizan SL e SP? **Nota:** tomar como referencia o n.º de equipos totais dispoñibles (**E4**) e ter en conta que a suma de SL máis SP (en cada liña) pode ser maior que o total de equipos, xa que o SL e o SP poden coexistir nun mesmo equipo. d8

	Usan SL	Usan SP	N.º equipos con SL	N.º equipos con SP
En ordenadores de usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
En servidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

- E9.** **A)** ¿Que tipo de SL e SP usan (teñen instalado) en ordenadores e servidores? **B)** ¿En conxunto, no 2008, ¿cal foi o “balance” entre o SL e o SP? (imagine unha balanza con SL e SP nos pratos e sinale cara a onde se moveu a balanza entre o principio e o final de 2008) d9

	Usan SL	Usan SP	Máis SL	Igual	Máis SP
Sist. operativos en ordenadores de usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicacións en ordenadores de usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistemas operativos en servidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicacións en servidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Xestión das actividades informáticas e provedores informáticos e de comunicacións

- E10.** En 2008, nas actividades informáticas (instalación, reparación, mantemento, administración de sistemas, desenvolvemento de programas, etc.), ¿que persoal ten? ¿canto persoal (media anual)? d11

	Ten	Nº. persoas
<u>Persoal propio</u> se dedica exclusivamente (xornada completa) a actividades informáticas?	<input type="checkbox"/>	
<u>Persoal propio</u> se dedica parcialmente a actividades informáticas?	<input type="checkbox"/>	
<u>Pers. propio</u> dedica todo ou parte do seu tempo a desenvolver programas para uso interno?	<input type="checkbox"/>	–
Pers. de <u>empresas externas</u> se dedica a actividades informáticas internamente na entidade?	<input type="checkbox"/>	–
Personal total da entidade (TIC e on TIC) d40	<input type="checkbox"/>	

- E11.** ¿A súa entidade ten algunha certificación externa na xestión dos sistemas TIC? ¿Cal é o nome da certificación? ¿A que áreas alcanza? d12

Si Non Nome: Alcance:

O sitio web principal propio da súa entidade

- E12.** ¿Ten un sitio (páxina) web propio da entidade? d13

<input type="checkbox"/> Si (Continuar na seguinte pregunta)	<input type="checkbox"/> Non (Saltar ao apartado seguinte)
--	--

E13. Se ten web, ¿que mecanismos ten para identificar e autenticar os seus visitantes da web para asegurar as xestións por internet? d14

Por nome e clave, ou cun código PIN	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Por certificado dixital / sinatura electrónica	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
DNI electrónico	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Por tarxeta, ou outro método	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Non se identifican os visitantes	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non

E14. Se ten web, en conxunto a súa web ¿que niveis de información e utilización lle permite ao cidadán / empresa para resolver algunha das súas xestións (trámites)? (ver niveis en **E29**) d15

Nivel 1. Proporcionalle <u>información xeral</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Nivel 2. Permite <u>descargar</u> ou pedir <u>formularios xenéricos</u> para cubrir	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Nivel 3. Permite <u>entregar</u> , actualizar ou consultar información <u>individual personalizada</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Nivel 4. Permite o trámite completo en liña incluído ordenar ou <u>realizar</u> o <u>pago</u> ou a <u>transacción</u>	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Nivel 5. Ofrécese o servizo <u>personalizado e automático</u> (proactivo) sen que se demande	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non

E15. Se ten web, ¿que persoal (propio ou externo) actualiza os contidos da web? ¿Cantas persoas interveñen aproximadamente? d16

	Teñen		Nº
Persoal propio que actualiza contidos	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non	persoas
Persoal externo que actualiza contidos	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non	persoas
Frecuencia media na actualización de contidos	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non	días
¿A actualización de contidos é centralizada?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non	-----

E16. Se ten web, ¿que características cumpre o sitio web? d17

Na súa páxina inicial, ¿mostra o seu "aviso legal"?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Na súa páxina inicial, ¿declara a "política de privacidade de datos"?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Cumpre algunha normativa de accesibilidade: WAI, W3C's, WCAG?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Ten algún rexistro ou certificado de <u>calidade</u> concedido por terceiros?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Usa unha aplicación de xestión de contidos (CMS) para actualizar as informacións?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Os seus servizos interactúan con aplicacións centrais / departamentais internas?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Ten protocolo de seguridade / servidor seguro?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Permite a descarga de contidos sen acceder á web (RSS)?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
¿Envía boletíns electrónicos (newsletters)?	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non

E17. Se ten web, ¿onde está aloxado o seu portal web? d18

Nas propias instalacións da entidade	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Noutras instalacións da Xunta	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Noutras instalacións dunha entidade pública	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Noutras instalacións dunha entidade privada (p.ex. provedor de internet)	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non

E18. Se ten sitio web, ¿que control da actividade (visitas, sesións, descargas) das páxinas fai? En 2008, aproximadamente ¿cantas visitas / sesións mensuais tivo? **Nota:** unha 'sesión' é unha serie de clics dun visitante durante un período de tempo, que termina cando pecha o navegador ou hai un período de inactividade. d19

¿Controla as visitas / sesións totais do sitio?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	Nº: sesións mensuais
¿Controla as visitas / sesións dos trámites?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	Nº: sesións mensuais

E19. ¿Cal é o endereço do seu web principal e doutros webs que son da súa responsabilidade? d20

A Intranet propia e servizos para o persoal

E20. ¿A súa entidade ten unha intranet propia, non dun organismo superior (por ex. a Xunta)?
Nota: intranet é unha rede privada interna normalmente para o persoal propio. Accédese a ela identificándose nun navegador, e o seu uso é semellante á navegación por internet. d21

<input type="checkbox"/> Si (Continuar na seguinte pregunta)	<input type="checkbox"/> Non (Saltar ao apartado seguinte)
--	--

E21. Se ten intranet propia, **A)** ¿que funcións ten a súa intranet? **B)** ¿Alcanza a todos os empregados públicos? d22

	A) Funcións da intranet		B) Alcanza a todos empregados públicos	
	Si	Non	Si	Non
Ferramentas colaborativas: compartir documentos, crear grupos, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formación on-line (e-learning)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación, intercambio de información, foros, vídeo, webmail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Directorio e axenda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xestión de incidencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Petición de material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soporte técnico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a aplicacións	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso á información sobre e-Administración	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros: ¿Cales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E22. Nos seguintes servizos para os empregados públicos, **A)** ¿cales están dispoñibles por vía electrónica? **B)** Nos dispoñibles, ¿que nivel de implementación / interacción teñen os servizos. (**Nota:** ver descripción dos niveis en **E30**). **C)** Nos servizos que alcancen o nivel 4 ou 5, ¿cal é a porcentaxe de uso por internet sobre o uso total do servizo? **D)** ¿Por que outras canles (dispositivos móbiles, SMS, teléfono) proporciona servizos de nivel maior que 1, (é dicir 2, 3, 4 ou 5)? **Nota:** para ter o nivel 5 hai que ter necesariamente o nivel 4. d22

	A)	B)	C)	D) Outras canles con nivel > 1		
	Teñen	Nivel (0-5)	% de uso nivel4/5	Disp. móbiles	SMS	Telf.
Solicitude de vacacións e permisos (autorización, denegación etc)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oferta pública de emprego. Promoción interna	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitude de prazas vacantes e traslados	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitude de axudas e reembolsos: anticipos, gastos, dietas, h.extra	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solic. de equipamento de traballo: ordenador, telef, email, internet	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitude de material de oficina	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta ao expediente administrativo persoal do empregado	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta de nómina	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guía do empregado: información de benvida, normas, recursos, etc)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Petición de cursos de formación	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitude de certificados de formación	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

>> Sinatura electrónica

E23. Na súa entidade, **A)** ¿que persoas teñen e usan certificado dixital/sinatura electrónica (CD/SE) recoñecido, baseado nunha PKI, para o exercicio das súas funcións? **B)** ¿Cantas persoas teñen e usan CD/SE? **C)** ¿Cantas persoas hai en total na entidade con e sen CD/SE?d23

	A) Teñen / usan CD/SE	B) Nº persoas con CD/SE	B) Nº persoas total (con e sen CD/SE)
Respons. máximo e directivos do goberno da entidade	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non		
Resto de altos cargos da entidade	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non		
Resto do persoal	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non		

E24. ¿Que tipos de certificados electrónicos/telemáticos se poden utilizar na súa web? (ver nota) d24

1a.- Certificado persoal de cidadán (DNIe,e outros)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
1b.- Certificado persoal de empregado público normal	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
1c.- Certificado persoal de empregado público con cargo	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
2.- Certificado de <u>persoa xurídica</u> (entidade)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3a.- Certificado de <u>dispositivo</u> de servidor	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3b.- Certificado de dispositivo de servidor de controlador de dominio seguro	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3c.- Certificado de dispositivo de <u>aplicación</u>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3d.- Certificado de dispositivo de <u>firma de código</u>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3c.- Certificado de dispositivo de <u>sede electrónica</u>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3d.- Certificado de dispositivo de <u>selo electrónico</u>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
3e.- Certificado de dispositivo <u>VPN</u>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non

Notas:

Certif. Persoa!- O posuidor da clave privada é unha persoa física, que actúa no seu propio nome e representación (sendo neste caso subscritor ou titular do certificado), ou en representación e por conta dunha persoa xurídica (que será o subscritor ou titular do certitif.).

Certif. de persoa xurídica (entidade).- O subscritor do certificado e, de acordo coa lei, asinante, é unha persoa xurídica, que actúa por medio dun posuidor de claves (tamén chamado para estes certificados como "responsable de custodia").

Certif. de dispositivo.- O posuidor da clave privada é un dispositivo informático que realiza as operacións de firma e descifrado de forma automática, baixo a responsabilidade dunha persoa física ou xurídica (denominado subscritor ou titular do certificado).

Certif. de obxecto.- O posuidor da clave privada poderá acceder e xestionar un obxecto, como un sobre dixital, que require servizos criptográficos para a citada xestión.

>> Módulos de tramitación telemática

- E25.** **A)** ¿Na súa entidade que módulos de tramitacións telemáticas teñen / utilizan? **B)** ¿O módulo é propio da súa entidade ou está subministrado por outra entidade (MAP, outra entidade de Xunta, etc.)? **C)** En cantos procedementos está presente? **D)** ¿Cantos registros se realizaron? d25

	A)		B)		C) Nº proced.	D) Nº registros
	Si	Non	Propio	De outra		
1. Rexistro telemático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2. Acceso electrónico á información dos expedientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3. Plataforma de firma / sinatura electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4. Notificacións electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5. Compulsa electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6. Plataforma SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7. Xestor documental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Arquivo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Custodia de documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8. Factura electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9. Anexar documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10. Pago por medios electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

- E26.** Se ten pasarela de pago, ¿que entidades financeiras están adheridas a ela? d26

Entidades financeiras adheridas	

APARTADO: GOBERNO ELECTRÓNICO

Servizos e trámites proporcionados aos cidadáns: persoas ou organizacións

- E27.** **A)** ¿Que "canles" de comunicación co cidadán ten? **B)** ¿Contabiliza os visitantes? d27

Canles de comunicación	Ten		Contabiliza	
	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> Non
Teléfono / servizo telefónico de información xeral unificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presencial con soporte informático	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizo de mensaxes a móbiles (SMS, MMS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vía web internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispositivos móbiles (internet por teléfono móbil, WAP,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

etc)		
Puntos / terminais informáticos de acceso público	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
Portal único de acceso aos servizos en liña da súa entidade	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
Outros (TDT, Youtube, ...)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non

Enderezo electrónico do portal único / URL	
--	--

Servizos específicos da páxina web e doutras canles (para cidadáns e empresas)

E28. **A)** Nos seguintes servizos, ¿cales son competencia da súa entidade? **B)** Nos que son competencia da súa entidade, ¿que nivel de implementación / interacción teñen os servizos on-line (proporcionados a través da páxina web) para cidadáns e empresas (ver a nota coa descrición dos niveis)? **C)** Nos servizos que alcancen o nivel 4 ou 5, ¿cal é a porcentaxe de uso por internet sobre o uso total do servizo? **D)** ¿Por que outras canles (dispositivos móbiles, SMS, teléfono) proporciona servizos de nivel maior que 1, (é dicir 2, 3, 4 ou 5)? **Nota:** para ter o nivel 5 hai que ter necesariamente o nivel 4. d28

Nota: os niveis de interacción a través da web son os seguintes (forma resumida e detallada):

Nivel	
0	Non ofrece información ningunha da xestión ou servizo na web.
1	Ofrece unha información xeral da xestión ou servizo na web.
2	Permite <u>descargar</u> ou <u>pedir formularios xenéricos</u> para cubrir
3	Permite <u>entregar</u> , actualizar ou consultar información <u>individual personalizada</u> (hai que identificarse)
4	Permite o trámite completo en liña incluído ordenar ou <u>realizar o pago ou a transacción</u>
5	Ofrécese o servizo <u>personalizado e automático (proactivo)</u> sen que o usuario o demande

Nivel	
0	Nivel 0: sen información. Non dá información ningunha do servizo en internet
1	Nivel 1: información. A información necesaria para comezar o procedemento para obter o servizo público está dispoñible on-line.
2	Nivel 2: interacción nun camiño. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de obter dun modo non-electrónico (descargando formularios) o formulario en papel para comezar o procedemento para obter o servizo. Un formulario electrónico utilizado para solicitar o formulario non-electrónico considérase tamén dentro do nivel 2.
3	Nivel 3: interacción en dous camiños. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de realizar un envío electrónico a través dun formulario electrónico oficial, de comezar o procedemento para obter o servizo. Isto implica que debe ser un formulario de autenticación da persoa (física ou xurídica) que solicita os servizos para alcanzar o nivel 3.
4	Nivel 4: manexo de casos electrónicos completos. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de tratar por completo o servizo público por medio da web, incluíndo a resolución e a entrega. Non é necesario ningún outro procedemento formal en papel para o solicitante do servizo.
5	Nivel 5: personalización e proactividade. O solicitante recibe o servizo automaticamente, baseado no rexistro previo dun evento, de xeito que este é personalizado. Este nivel 5 de sofisticación introduce dous conceptos extras: 1) A idea do servizo de entrega <u>pro-activo</u> ; 2) A idea dun servizo <u>automático</u> de entrega; non existe a necesidade de que o usuario demande o servizo.

	A) Com-pe- tencia	B) Nivel	C) % de uso	D) Outras canles con nivel > 1 Disp.

FACENDA		(0-5)	nivel4/5	mob	SMS	Telf.
1. Certificado de estar ao corrente das obrigacións fiscais	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Imposto sobre transmisións patrimoniais e actos xurídicos documentados	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Imposto de sucesións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Imposto sobre patrimonio	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Imposto sobre matriculación	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ECONOMÍA, TRABALLO, EMPREGO						
6. Oferta de emprego público	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ofertas de emprego privado	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Rexistro de cooperativas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Axudas e subvencións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Comunicación da apertura do centro de traballo	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.1. Comunicación de accidentes laborais	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SANIDADE E SAÚDE PÚBLICA						
11. Cita previa	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Cambio de médico	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Cambio de centro sanitario	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Solicitud de tarxeta sanitaria	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Solicitud de autorización, peche, rexistro de instalación sanitaria (1) , oficinas de farmacia e laboratorios e industrias alimentarias	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Autorización de caixa de urxencias	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Autorización de transporte sanitario	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Xestión de residuos sanitarios	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.1 Rexistro de vontades anticipadas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1) Dentro de instalación sanitaria inclúense ópticas, ortopedias, etc.						
EDUCACIÓN						
19. Preinscrición en centros de ensino	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Axudas, bolsas e subvencións (para estudantes)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Consulta de notas e faltas de asistencia	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INVESTIGACIÓN						
22. Axudas a empresas para investigación e desenvolvemento tecnolóxico	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Bolsas de formación de persoal investigador	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Inscripción no rexistro de investigadores	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZOS SOCIAIS						
25. Recoñecemento, declaración e cualificación do grao de discapacidade	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ingreso en centros residenciais para persoas maiores	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Recoñecemento da condición de familia numerosa	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Subvencións e axudas a persoas con discapacidade	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Subvencións e axudas a persoas maiores	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Subvencións e axudas por fillos menores	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Subsidio de garantía de ingresos mínimos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.1. Trámite de axudas á dependencia	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.2. Solicitude de vivenda de protección oficial	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LECEER, TURISMO E CULTURA						
32. Entradas a museos e monumentos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Consulta en bibliotecas públicas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Consulta de arquivos históricos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Carné de alberguista	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Reserva de praza en albergues	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Axudas e subvencións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Rexistro de clubs e federacións deportivas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Actividades xuvenís de tempo libre	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.1 Solicitude de selo de listas de prezos de establecem. turísticos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMPRESAS E TRANSPORTE						
40. Autorización de instalacións eléctricas de baixa tensión	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Autorizacións de transporte (público e privado)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Expedición e renovación de carnés profesionais	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Rexistro de establecementos e empresas instaladoras	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Rexistro de comerciantes e actividades comerciais	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Rexistro industrial	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Autorización e rexistro de instalacións de auga, calefacción, climatización, gas, radioactividade, contraincendios e frigoríficas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Axudas e subvencións a empresas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Autorizacións en materia de xogo (2)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) Inclúe comunicacións de cambio de situación en materia de xogo						
CONSUMO						
49. Reclamacións de consumo	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Solicitude de arbitraje de consumo	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ADMINISTRACIÓN						
51. Queixas e suxestións dos cidadáns	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Recursos administrativos (1)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Lexislación, normativa autonómica	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Consulta e adquisición de publicacións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Tramitación, xestión de anuncios a diarios oficiais	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Ficha de terceiros: alta, baixa e modificacións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Licitación electrónica	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(1) Inclúe reclamacións, recurso extraordinario de revisión, dealzada e económico-administrativo e de reposición.						
MEDIO AMBIENTE						
58. Xestión de residuos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Avaliación de impacto ambiental	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SERVIZOS XERAIS		(0-5)	nivel4/5	wap	sms	telef
Impostos e taxas de calquera tipo	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ofertas de emprego	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emisión de certificados	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concursos, licitacións e contratacións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitudes, licenzas e autorizacións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inscripcións e actualizacións en rexistros ou directorios	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Axudas e subvencións de calquera tipo	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suxestións, queixas e reclamacións	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rexistro de documentos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulta e seguimento da tramitación de expedientes	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sancións e multas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Denuncias e atestados	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVIZOS PROPIOS DA ENTIDADE						
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Interaccións entre administracións e simplificación de documentos

E31. ¿A súa entidade ten procedementos integrados electronicamente con: **A)** outras entidades da súa Administración, **B)** outra administración (local ou central), **C)** terceiros (colexios profesionais, etc) ? d31

Procedementos ou servizos	A) Outras entidades (departamentos ou consellerías) Xunta		B) Outras administracións (local ou central)		C) Terceiros (colex. prof.)	
	Si	Non	Si	Non	Si	Non
rtelo único (<i>ventanilla única</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Emisión / recepción de certificados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación de cambio de domicilio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicación de anuncios no Diario Oficial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de actas e orzamentos municipais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liñas de subvencións e axudas entre administracións	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inventario de bens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Receita electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Historia clínica compartida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros. ¿Cales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E32. **A)** ¿Recibiu ou transmitiu algún certificado electrónico ou transmisión de datos que substitúe os certificados? **B)** ¿Cantos certificados administrativos (recibidos e emitidos) foron substituídos por certificados telemáticos ou transmisións de datos durante o ano 2008? d32

Nota: o certificado telemático produce idéntico efecto ao expedido en papel e contén os datos obxecto de certificación e a firma electrónica da autoridade competente para expedilo. As transmisións de datos substitúen os certificados en papel polo envío dos datos que sexan necesarios para que un órgano ou organismo poida emitir o certificado evitando que o cidadán deba achegar documentación sobre eses datos.

	Recibiu	Nº recibidos
1. Certificado de vida laboral (Tesourería Xeral da Seguridade Social)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
2. Certificado de estar ao corrente de pago (Tes. Xeral Seg. Social)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
3. Certificado de vida laboral para empresas (Tes. Xeral Seg. Social)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
4. Certif. de estar ao corrente de pago (Axencia Estatal de Adm. Tributaria)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
5. Certificado do IRPF (Axencia Estatal de Administración Tributaria)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
6. Certificado de empadramento (concellos)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
7. Certificado de empadramento – convivencia (concellos)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
8. Certificado de expediente académico (universidades)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
11. Outros:	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

	Emitiu	Nº emitidos
12. Certificado de discapacidade (a CCAA é produtora)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
13. Certificado de familia numerosa (a CCAA é produtora)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
14. Comunicación de domicilio (a CCAA é produtora)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

E33. ¿Cal é a finalidade dos certificados anteriores? (sinalar o seu código). P. ex. os datos de familias numerosas en formato electrónico poden ter diversas finalidades: a tramitación de axudas; para obter descontos en taxas de solicitudes ou para obter unha bonificación no imposto do IBI municipal. d33

Código do certif.	Finalidade

E34. ¿A qué sistemas de información de outras administracións accede para consulta? ¿Cantos empregados públicos están autorizados para o acceso?

Sistema de outras AAPP ao que accede	Nº. empreg. autorizados

- E35.** ¿O Marco Europeo de Interoperabilidade establece os seguintes aspectos a considerar desde o punto de vista da interoperabilidade técnica a nivel de back-office. ¿Cales destes aspectos están desenvolvidos xa na súa entidade? ¿Que estándares usa?

	Desenvolvidos	Estándares
Middleware e integración de datos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Estándares basados en XML	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Estándares basados en EDI	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Servizos Web	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Arquitectura de aplicación distribuída	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Servizos de interconexión	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Protocolos de transferencia de mensaxes e ficheiros	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Seguridade e transporte de mensaxes	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Servizos e almacenamento de mensaxes	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Acceso a caixas de correo	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Servizos de directorio e de nomes de dominio	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Servizos de redes de datos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

- E36.** No 2008, en relación á simplificación dos trámites, **A)** ¿realizou algunha eliminación de requisitos o de documentos a aportar mediante declaración responsable? **B)** (Si eliminou) ¿En cantos trámites produciuse esta eliminación? **C)** ¿Aproximadamente estes trámites que porcentaxe representan respecto ao total dos trámites?

	A) Eliminou	B) Nº trámites con eliminación	B) % trámites
Eliminación de requisitos / documentos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non		

Contorno xurídico

- E37.** ¿Que leis ou decretos da súa entidade regulan a Administración electrónica? d34

Lei / decreto	Ano	Vixente	En proxecto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APARTADO: DEMOCRACIA ELECTRÓNICA

Nota: na participación cidadán trátase de consultas orientadas á toma de decisións. Os formularios tipo de valoración da páxina web exclúense e non se consideran enquisas on-line. Nas súas respostas, ademais do portal principal da súa entidade, pode considerar outros portais que sexan oficiais e xestionados pola súa entidade co fin de ser unha contorna participativa da Comunidade.

- E38.** **A)** ¿Que mecanismos da participación electrónica (para a toma de decisións) les permite aos cidadáns / administrados? **B)** ¿Hai un procedemento para ter en conta os resultados das consultas logo nas decisións? d35

Mecanismos de participación <u>para a toma de</u> <u>decisións...</u>	A) Ten	B) Ten conta nas <u>decisións</u>
---	--------	-----------------------------------

Caixas de correo electrónico	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Foros de discusión en liña	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
Listas de correo (a través de subscrición)	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
Mensaxes a / de móbiles	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non
Realizou algunha iniciativa ou experiencia de voto electrónico	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	
Outros: ¿cales?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non	

E39. ¿A súa entidade fai consultas, enquisas ou votacións on-line aos cidadáns orientadas á toma de decisións sobre cuestións públicas, tanto na súa web como noutras da súa competencia? d36

<u>Consultas, enquisas ou votacións on-line</u> orientadas á toma de decisións sobre cuestións públicas	<input type="checkbox"/>
Se fai consultas, enquisas ou votacións on-line, ¿ <u>número de consultas</u> on-line en 2008?	
Se fai consultas, enquisas ou votacións on-line, ¿ <u>número de de respostas</u> recibidas en 2008?	
Se fai consultas, enquisas ou votacións on-line, ¿ <u>publica os resultados</u> ?	<input type="checkbox"/>
Se fai consultas, etc. ¿hai un procedemento para <u>ter en conta os resultados</u> logo nas decisións?	<input type="checkbox"/>
Nas solicitudes de información, ¿ <u>garántese a resposta nun prazo determinado</u> ?	<input type="checkbox"/>

E40. **A)** ¿Permite aos cidadáns contactar directamente a través do correo electrónico cos altos cargos e cos membros do goberno da súa entidade? **B)** Se é así, ¿cantos correos electrónicos se recibirón dos cidadáns? **C)** ¿Cantos correos electrónicos se lles responderon? d37

	A) Si Non	B) Nº correos recibidos	C) Nº correos respondidos
Altos cargos da súa entidade	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Membros do goberno da súa entidade	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		

APARTADO: ORZAMENTOS EXECUTADOS EN 2008

IMPORTANTE: as respostas deben considerar só os centros sinalados na pregunta D2 (os "incluídos").

NOVIDADE: Este ano os orzamentos son os executados.

E41. **A)** ¿Cal foi o orzamento total executado en 2008 (todos os capítulos)? ¿Cal foi o orzamento executado nos capítulos 2 e 6 exclusivamente? **B)** Idem c. educativos. **C)** Idem c. sanitarios. d38

Nota: na columna A) non incluír nin os centros educativos públicos, nin os c. sanitarios (van á parte).

Nota: na columna B) non incluír as fundacións.

Nota: na columna C) non incluír nin os concertados, nin os privados, nin as universidades.

	A) A súa Entidade	B) C. sanitarios	C) C. educativos
Orzamento total executado 2008 (todos os capit.)			
Orzamento total executado 2008 (Cap. 2 e 6)			

- E42.** **A)** ¿Cal foi o orzamento **executado** das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) da súa entidade en 2008? **B)** Ídem nos centros educativos. **C)** Ídem nos centros sanitarios. d39
Nota: Se non se dispón da desagregación / detalle, cubrir só os totais por capítulo (ver a táboa 2ª).

APLICACIÓN ECONÓMICA. ORZAMENTOS TIC 2008. (DETALLE)	A) Súa entidade	B) C. sanit.	C) C. educ.
Capítulo 2:			
Arrendamentos de equipos / sistemas para procesos de información			
Arrendamento de programas e licenzas			
Reparación, mantemento e conservación de equipos informáticos			
Adquisición de material informático non inventariable			
Comunicacións telefónicas, informáticas e telemáticas			
Servizos informáticos e de telecomunicacións realizados por outras empresas e profesionais / consultoría e estudos informáticos			
Mantemento e explotación de aplicacións informáticas			
Outros			
Capítulo 4:			
Transferencias correntes a empresas públicas e outros entes do sector público de tecnoloxías da información e a comunicación			
Outros			
Capítulo 6:			
Investimentos reais equipos/sistemas informáticos e telecomunicac.			
Investimentos en aplicacións informáticas/licenzas			
Investimento novo. Infraestruturas para o desenvolvemento das tecnoloxías da información e as telecomunicacións			
Investimento novo asociado ao funcionamento operativo dos servizos. Equipos para procesos de información			
Investimento de reposición. Infraestruturas para o desenvolvemento das TIC/equipos para proceso de información			
Investimento de reposición en infraestrutura e bens destinados ao uso xeral. Equipos para procesos de información			
Investimento de reposición asociada ao funcionamento operativo dos servizos. Equipamento para procesos de información			
Outros			
Capítulo 7:			
Transferencias de capital a empresas públicas e outros entes do sector público de tecnoloxías da información e a comunicación			
Outros			

ORZAMENTO TIC 2008 POR CAPÍTULOS (RESUMO)	A) Súa Entidade	B) C. sanit.	C) C.educat.
Total conceptos TIC capítulo 2			
Total conceptos TIC capítulo 4			

Total conceptos TIC capítulo 6			
Total conceptos TIC capítulo 7			
Suma total conceptos TIC capítulos 2, 4, 6, 7			

Observacións aos orzamentos e gastos:

ANEXO 1: O CATÁLOGO DE PROCEDEMENTOS

E43. **A)** ¿A súa entidade ten un catálogo de procedementos (relación de todos os trámites dispoñibles para os cidadáns, empresas e organizacións? **B)** Se ten catálogo, ¿cantos procedementos ten o seu catálogo? **C)** Aproximadamente, ¿cantos procedementos ten a súa entidade en total? d41

A) Ten catálogo	B) N° proced. do catálogo	C) N° total de procedementos da entidade
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non		

E44. Se ten catálogo de procedementos, ¿cales das seguintes características ten? d42

	Si	Non
¿O catálogo é accesible vía web por parte dos cidadáns?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿A súa actualización realízase de forma centralizada? (descentralizado é "non")	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ofrece a información segmentada segundo o tipo de usuario (cidadán, empresa, organización)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Existen outros criterios de segmentación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Dispón de información de trámites internos (trámites que non ofrecen servizos aos cidadáns)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO 2: A LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DOS CIADÁNS AOS SERVIZOS PÚBLICOS

Este anexo recolle aspectos da LAECSP (Lei 11/2007). Os marcados con (*) son obrigatorios na lei. Algúns temas tratáronse anteriormente pero creemos de utilidade para o entrevistado xuntalos neste anexo.

Para abreviar recorreuse a varios convenios: 1) AAPP son "administracións públicas"; 2) "usuario" (dos servizos) son os cidadáns, empresas e outras entidades que se relacionan coas AAPP; 3) o sufixo "-e" designa "electrónico", (por exemplo: pago-e); 4) "ten" debe ser entendido como "ten e está en uso".

Nas seguintes preguntas, na **columna A)** responda 'Si' no caso de que algunha parte da súa entidade cumpla a pregunta (un servizo, unha dirección xeral, etc.). Só responda "Non" se non ten / usa en ningunha parte da súa entidade. Na **columna B)** marque se están desenvolvendo actividades (de mellora para completar, de inicio, de posta en marcha, etc) no tema exposto con independencia do dito na columna A.

E45. ¿A súa entidade ten os seguintes elementos / aplicacións para interaccionar cos usuarios?

	A) Ten		B)
	Si	Non	Activid.
¿Ten modelos ou formularios de solicitude electrónicos (FSe) para iniciar procedementos administrativos de forma electrónica? (*).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten algún sistema que permita a identificación-e (IDe) do usuario? (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Se ten IDe) ¿Ten IDe do usuario é co Documento Nacional de Identidade-e	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(DNle)? (*)		
¿Ten sede electrónica (SEe) operativa nos termos da LAECSP? A SEe é un conxunto de páxinas web (situadas nunha dirección-e) dispoñible para os usuarios cuxa titularidade, xestión e administración corresponde a unha entidade pública no exercicio das súas competencias. A SE implica a responsabilidade do titular respecto da integridade, veracidade e actualización de a súa información e servizos-e. Debe cumprir uns requisitos de seguridade, calidade, dispoñibilidade, neutralidade, interoperabilidade e identificación do titular. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten rexistro electrónico REe)? O REe permite a entrada de solicitudes, escritos e comunicacións; e saídas de certificacións, copias autenticadas, etc. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Se ten REe) ¿O REe emite un recibo-e autenticado co número de rexistro, data e hora? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten pago electrónico (PAe)? O PAe permite o pago de impostos, tributos, taxas, etc.) (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten a posibilidade de consulta-e do estado de tramitación de procedementos (CeETP) para os usuarios que son interesados / están afectados por eles? A CeETP inclúe tanto se é un “servizo-e de información”, coma se é polo acceso-e aos datos dun “sistema de xestión de expedientes”. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten comunicacións administrativas-e (CAe)? As CAe son avisos, incidencias, queixas, reclamacións, suxestións, outras formas de presentación ou información (con ou sen regulación específica) que se usan na relación da súa entidade con usuarios (cidadáns) ou con outras entidades públicas. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Se ten CAe) ¿Obriga a determinados usuarios (empresas grandes, colectivos específicos, etc.) a ter CAe coa súa entidade nalgunha situación, caso ou trámite específico?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Se ten CAe) ¿Publicou (na sede-e, boletín oficial, páxina web, *etc) os medios de comunicación-e que están dispoñibles en cada tipo de CAe para establecer a relación cos usuarios? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten notificacións-e (Ne) nos termos da LAECSP? A Ne é a comunicación dunha decisión/resolución administrativa que pode afectar aos intereses dos destinatarios. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Se ten Ne) ¿As Ne acreditan a data e hora de emisión / disposición para o interesado e o seu contido? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten taboleiro de anuncios ou edictos electrónico (TAEe)? TAEe é un soporte-e para actos e comunicacións que por disposición legal ou regulamentaria deban publicarse no taboleiro.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten portal web? Portal web é o sitio en internet que inclúe a información administrativa da entidade e os servizos-e. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E46. ¿A súa entidade ten / realizou os seguintes elementos / actividades internas?

	Si Non	Activid.
¿Publicou as condicións, protocolos e criterios funcionais ou técnicos para que o resto das AAPP poidan acceder aos datos dos usuarios que obren no seu poder e atópense en formato electrónico? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten algún sistema de actuación “administrativa automatizada” (SAAA)? O SAAA é un sistema de información adecuadamente programado para resolver certos casos de trámite singulares (resolucións, comunicacións administrativas, etc.) sen necesitar a intervención dunha persoa física. Unha	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

vez establecidas unhas condicións e criterios determinados resolve trámites automaticamente.		
¿Publicou e é accesible electrónicamente a relación de selos-e utilizados pola súa entidade incluíndo as súas características e os prestadores que os expiden? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿O persoal da súa entidade con competencias na administración-e identifícase e autentifícase mediante firma/certificado-e? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten garantida a validez da identificación, autenticación e o non repudio para os documentos-e transmitidos no “contorno pechado de comunicación” (CPC) da súa propia entidade? O CPC son as redes corporativas das AAPP. (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Emite documentos administrativos electrónicos (DAe)? O DAe é unha información de calquera natureza en forma electrónica arquivada nun soporte electrónico segundo un formato determinado e susceptible de identificación e tratamento diferenciado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un Sistema de Xestión de Expedientes-e (SXEE)? Expediente electrónico é o conxunto de documentos-e correspondentes a un procedemento administrativo. O Sistema de Xestión de Expedientes é un motor de tramitación coñecido tecnoloxicamente como ferramenta de fluxo de traballo (<i>workflow</i>)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten solucións técnicas e xurídicas que permiten ao usuario non aportar datos e documentos en poder de outras administracións?..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten sistemas para que o usuario interesado poda dispoñer de copias electrónicas de documentos-e?..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten sistemas de arquivo de expedientes administrativos en formato electrónico que asegure a identidade e integridade da información almacenada?..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E47. ¿A súa entidade ten regulados (con norma, decreto, orde ou similar) os seguintes elementos?

	Si Non	Activid.
¿Ten regulada a sede electrónica (SEe)? A SEe é o sitio web electrónico oficial dispoñible para os cidadáns de titularidade e responsabilidade de a súa entidade. (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulado o inventario catálogo dos procedementos electrónicos (IPE)? O IPE debe ter información da tramitación e o seu grao de interactividade por medios electrónicos. (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulado o rexistro electrónico? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulados as canles medias de comunicación electrónicos considerados oficiais para relacionarse cos cidadáns? (*)..	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulado o intercambio de datos entre administracións públicas? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulado o órgano competente da súa entidade na administración-e? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten reguladas as formas de identificación dos cidadáns a efectos da administración-e? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten reguladas as formas de representación dos cidadáns para a administración-e? (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten regulada a “Actuación Administrativa Automatizada (AAA)””? A AAA debe especificar os trámites e procedementos aos que se aplica e o cadro de competencias (órganos competentes para posibles impugnacións e para a definición de especificacións, programación mantemento, supervisión, control de calidade, auditoría, etc.). (*)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E48. ¿ A súa entidade ten dispoñibles / realiza os seguintes elementos / actividades organizativas?

	Si	Non	Activid.
¿Ten o inventario catálogo dos procedementos coa información relativa á súa tramitación e ao seu grao de interactividade por medios electrónicos? (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un plan (ou iniciou un proceso) de simplificación / racionalización dos procedementos (PSRP) para a súa adaptación aos medios de comunicación-e?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten o inventario dos documentos e datos dos cidadáns en formato electrónico susceptibles de ser intercambiados con outras entidades públicas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten a definición da estrutura organizativa que será responsable do proceso de adaptación á administración-e segundo a LAECSP? (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un plan de actuación / priorización (PAP) para a adaptación á administración-e segundo a LAECSP? (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un rexistro de funcionarios habilitados para a identificación e autenticación dos cidadáns que non dispoñan de identificación-e ou soliciten realizar trámites-e? (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un plan de modernización e de mellora da calidade nos servizos (con estimación de recursos –económicos, técnicos, humanos, de tempo– precisos para a adaptación á LAECSP e con mecanismos de avaliación e control para o seu seguimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ten un plan de formación (PF) que inclúa accións formativas en administración-e?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Modificación de datos, entrevistados e suxestións

E49. Se logo de entregar a enquisa cuberta houberse necesidade de modificar datos, fágao sobre a enquisa xa entregada, marcándoa cun novo número de versión e sinalando na táboa seguinte os códigos das preguntas onde houbo cambios. d43

Versión da enquisa:	Códigos das preguntas nas que houbo modificacións:

Nome das persoas que cubriron a enquisa:	Posto:

Suxestións:



**XUNTA
DE GALICIA**