



OBSERVATORIO  
da Sociedade da Información  
e a Modernización de  
GALICIA



XUNTA  
DE GALICIA

# A Administración electrónica na Xunta de Galicia. Edición 2009

Resumo executivo



- Ficha técnica ..... 3
- Equipamento e conectividade ..... 4
- Aplicacións informáticas e software libre ..... 6
- Xestión das actividades informáticas ..... 8
- Sitio web ..... 9
- Intranet ..... 11
- Certificados dixitais ..... 12
- Módulos de tramitación ..... 13
- Canles e catálogo de procedementos ..... 14
- Servizos e trámites electrónicos ..... 15
- Interaccións entre administracións ..... 17
- Certificados electrónicos ..... 18
- Participación electrónica ..... 19
- Lei 11/2007 LAECSP ..... 20

Este documento reflicte os resultados recollidos na 'Enquisa da eAdministración na Xunta de Galicia 2009', realizada entre xullo e setembro de 2009.

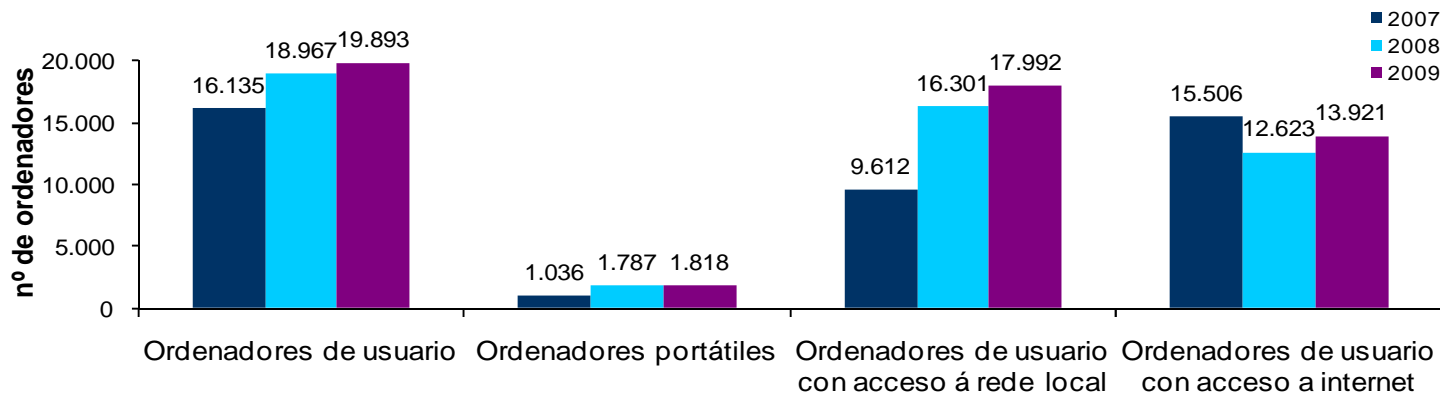
**Ámbito.** O traballo de campo realizouse na Presidencia e na Vicepresidencia da Xunta de Galicia, nas 12 consellerías e os seus centros xestores dependentes. Salvo nas preguntas sinaladas explicitamente, no caso das Consellerías de Sanidade e de Educación excluíronse os centros sanitarios e os centros de ensino, respectivamente.

**Procedemento de realización da enquisa.** Os datos foron proporcionados polos responsables informáticos de cada organismo. Cada consellería incluíu os datos referidos aos seus servizos centrais, delegacións provinciais e centros xestores. Tamén se recolleron datos directamente nalgúns centros xestores (cando a consellería non dispoñía deles). Os datos dos centros xestores consolídanse dentro da súa consellería.

**Período de referencia.** A data de referencia para as variables de fondo é o 1 de xaneiro de 2009, e o período para as variables de fluxo, é dicir, as preguntas referidas a un intervalo de tempo, é o ano 2008.

**Presentación da información.** Nos gráficos que seguen, xeralmente preséntase o dato do total da Xunta de Galicia, normalmente como unha porcentaxe das 14 consellerías (Presidencia e Vicepresidencia e 12 consellerías). Cada unha contribúe aproximadamente nun 7,1% do total. Para cada consellería inclúense os datos dos servizos centrais, as delegacións provinciais e algúns dos seus centros xestores. Non se inclúen os datos dos centros educativos nin dos centros sanitarios, agás que se especifique expresamente.

## Número de ordenadores nas consellerías



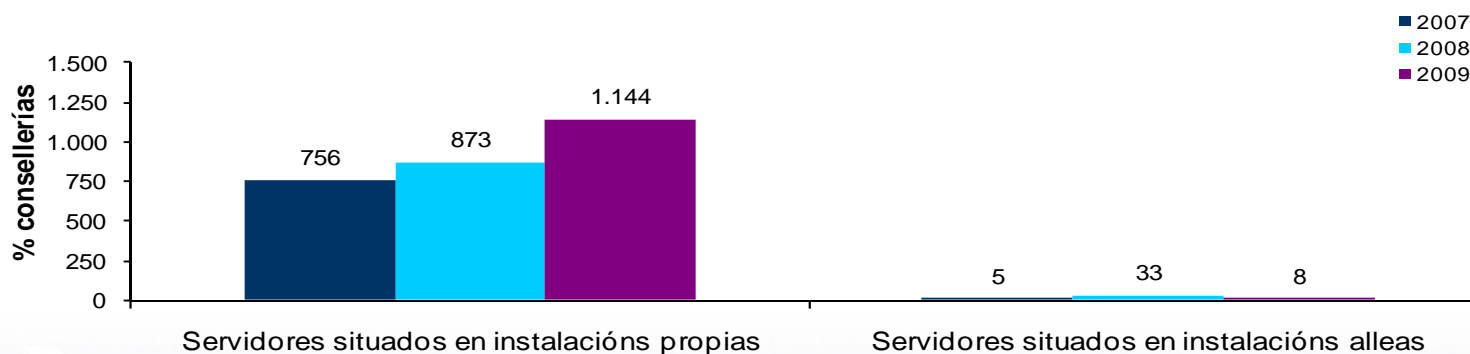
En 2009 a Xunta de Galicia tiña 19.893 ordenadores de usuario.

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.

Aínda existe unha porcentaxe significativa de equipos informáticos (9,6%) que non están conectados á rede local.

## Número de servidores nas consellerías

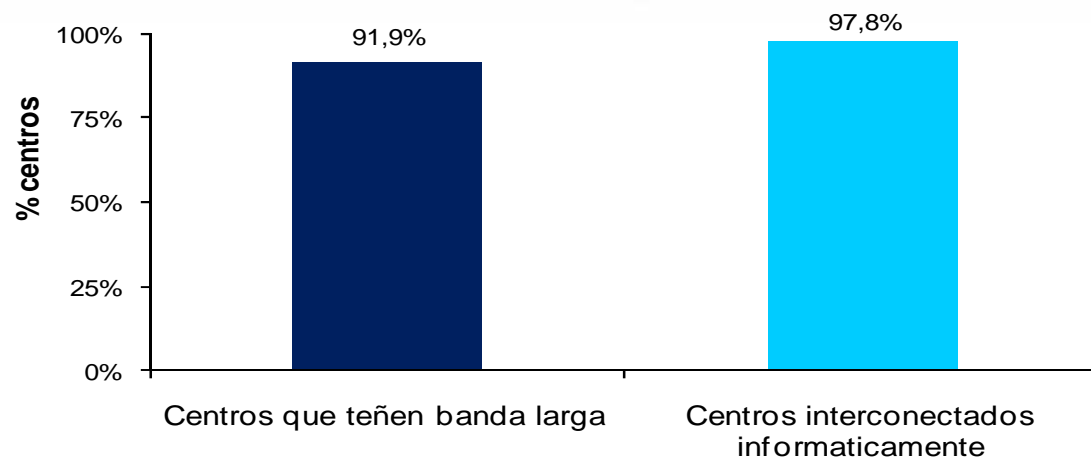


En 2009 a Xunta de Galicia tiña 1.152 servidores.

O número de servidores en instalacións alleas (8) representa menos do 1%.

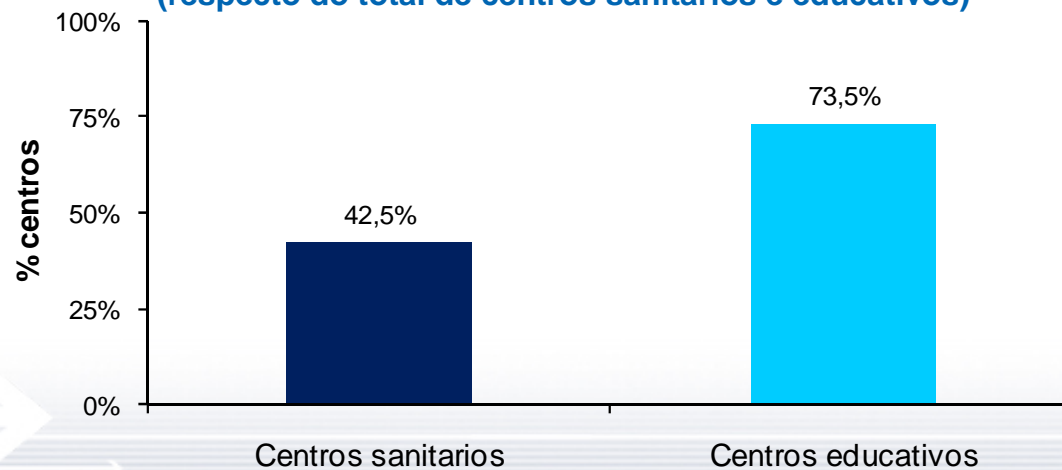
# Equipamento e conectividade

**Centros con banda larga e interconectados. 2009**  
(respecto do total de centros)



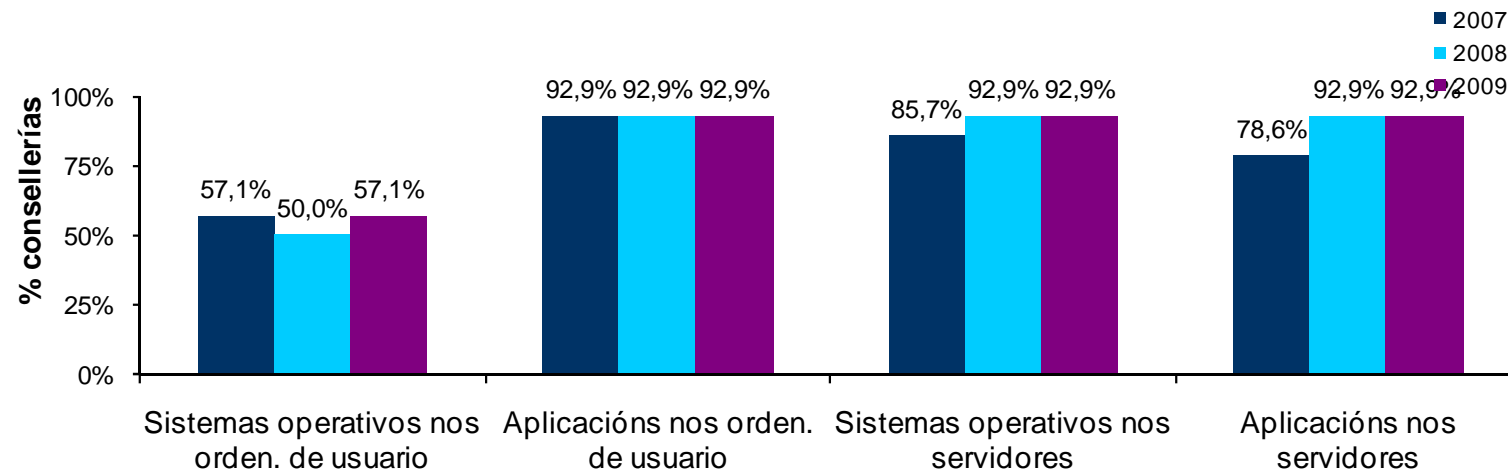
Hai unha porcentaxe significativa de centros administrativos (8,1%) que non dispón de banda larga.

**Centros sanitarios e educativos con banda larga. 2009**  
(respecto do total de centros sanitarios e educativos)



Existe unha porcentaxe importante de centros sanitarios (57,5%) que non conta con banda larga, mentres que a porcentaxe de centros educativos que non dispón de banda larga se sitúa no 26,5%.

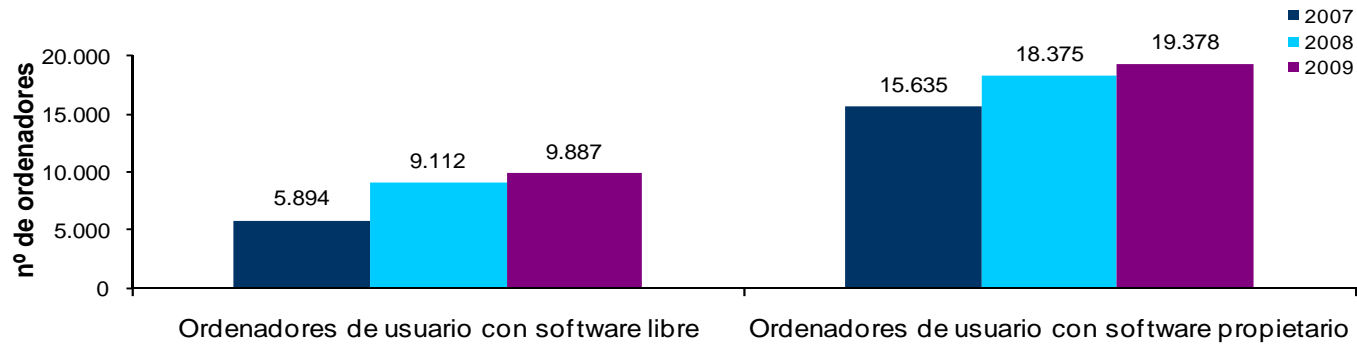
## Tipos de software libre usados en ordenadores e servidores



O software libre está presente en practicamente todas as consellerías (92,9%).

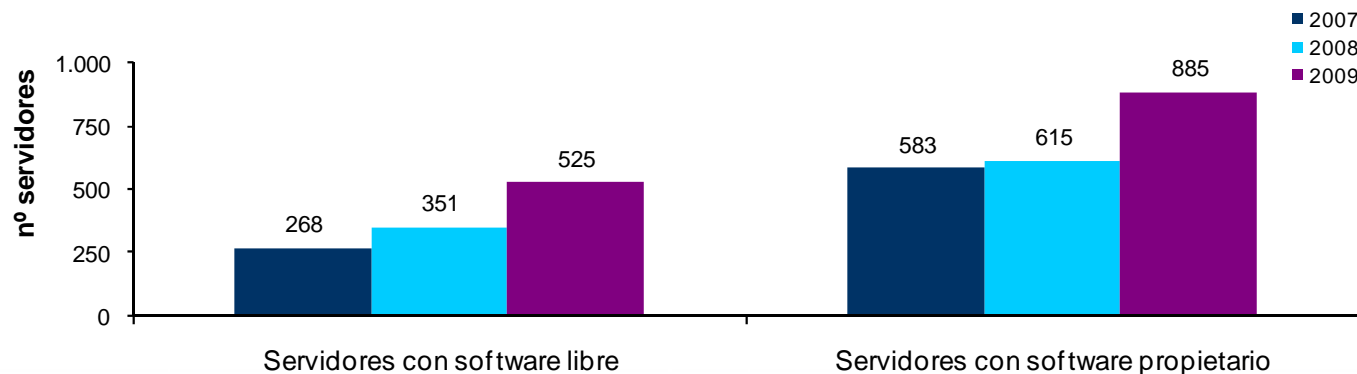
Aínda hai unha porcentaxe importante de consellerías que non dispón de ningún sistema operativo de software libre nos ordenadores de usuario (só o 57,1% das consellerías ten algún).

## Número de ordenadores con software libre e propietario



O software libre e o software propietario son utilizados no 50% e no 97% dos ordenadores de usuario, respectivamente.

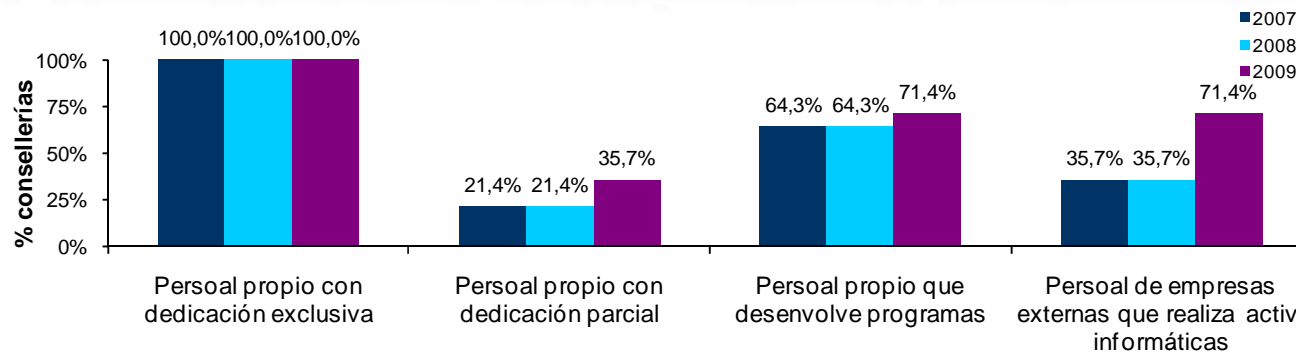
## Número de servidores con software libre e propietario



O software libre e o software propietario son utilizados no 46% e no 77% dos servidores, respectivamente.

# Xestión das actividades informáticas

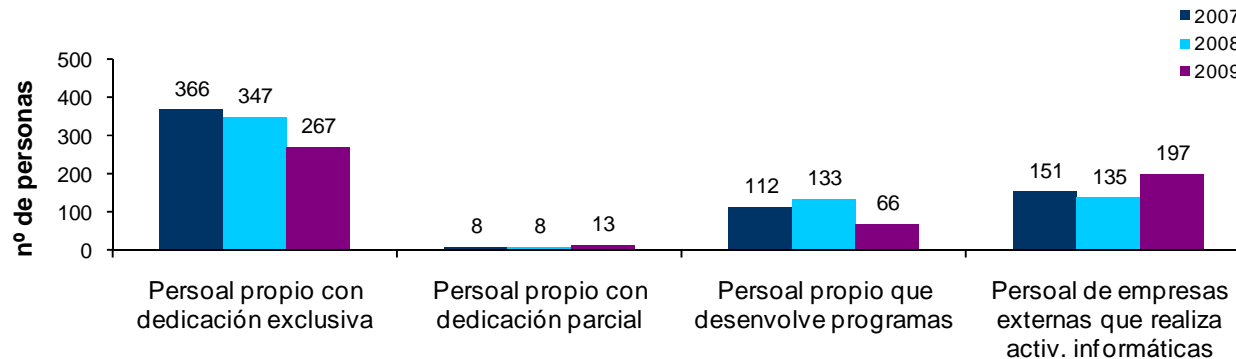
## Persoal dedicado ás actividades informáticas nas consellerías



Un 71,4% de consellerías conta con persoal externo que realiza actividades TIC.

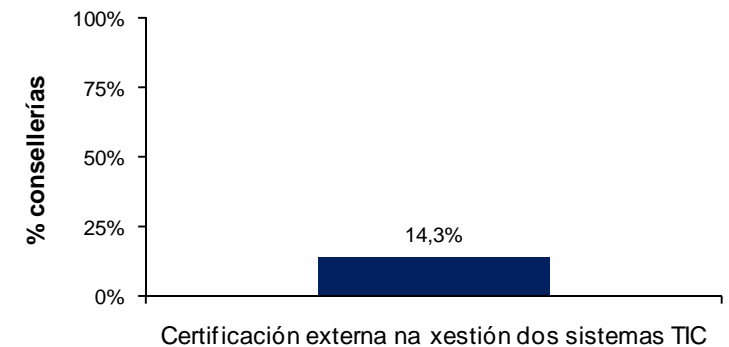
No período 2008 - 2009 aumentaron as consellerías con persoal de empresas externas que realiza actividades informáticas (de 35,7 a 71,4% entre 2008 e 2009).

## Número de persoas dedicadas ás actividades informáticas



O persoal propio da Xunta de Galicia dedicado a actividades TIC alcanza as 280 persoas.

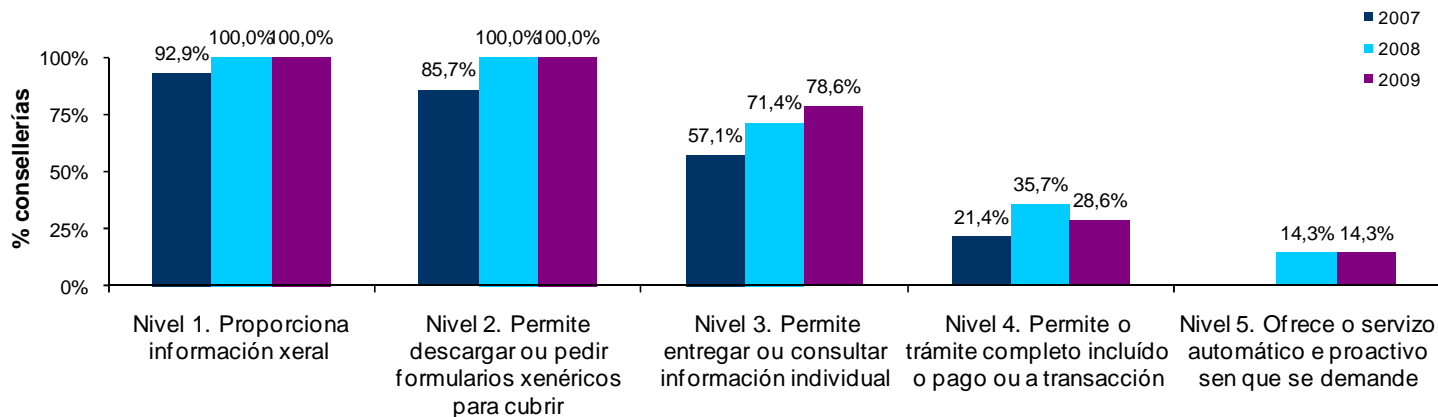
## Certificación externa na xestión das TIC



Moi poucas consellerías teñen algún certificado externo sobre a xestión das TIC.

# O sitio web principal das consellerías

## Niveis dos servizos das páxinas web das consellerías

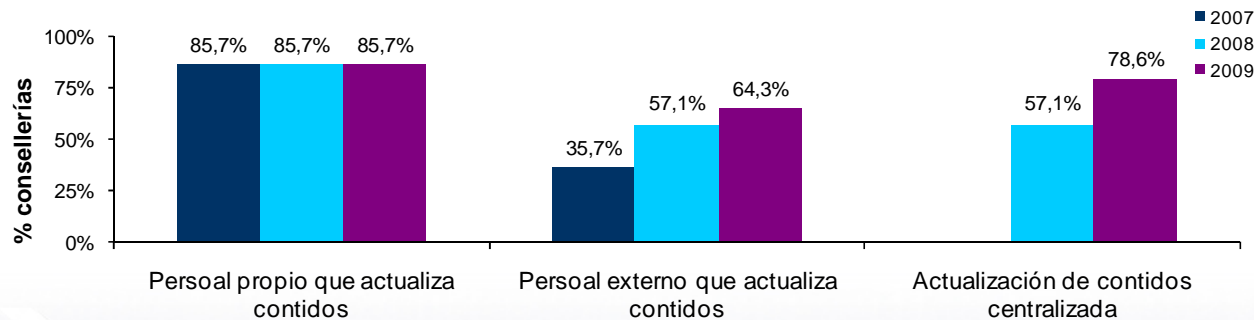


Na actualidade, as capacidades de interacción dos sitios web (contemplados no seu conxunto) da maioría das consellerías está centrado máis nos niveis de información (niveis 1 e 2), que acada o 100% de consellerías, e menos nos niveis de servizo / tramitación (niveis 3 e 4).

O nivel 3 está dispoñible (nalgunha medida) 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.

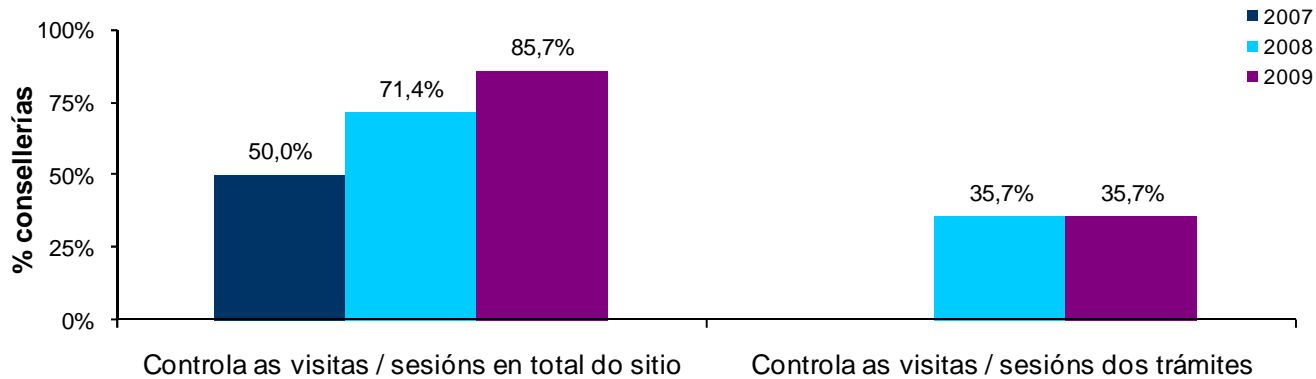
## A actualización dos contidos web nas consellerías



Actualmente, a xestión de contidos lévese a cabo maioritariamente con persoal propio (85,7% de consellerías), aínda que algunhas consellerías están a incorporar persoal externo para realizar estas tarefas.

# O sitio web principal das consellerías

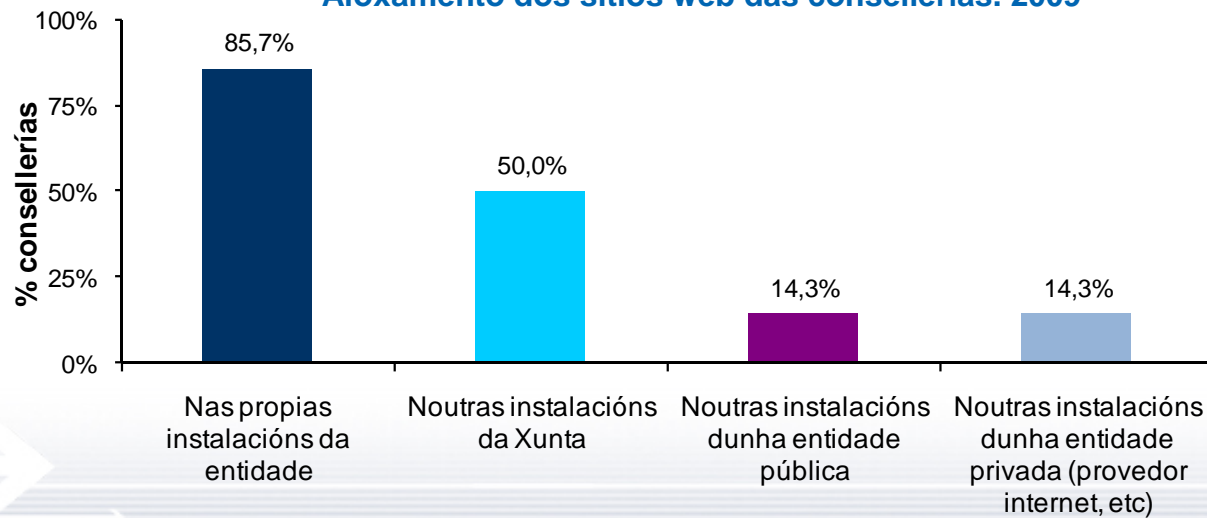
## Seguimento das visitas nos sitios web das consellerías



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.

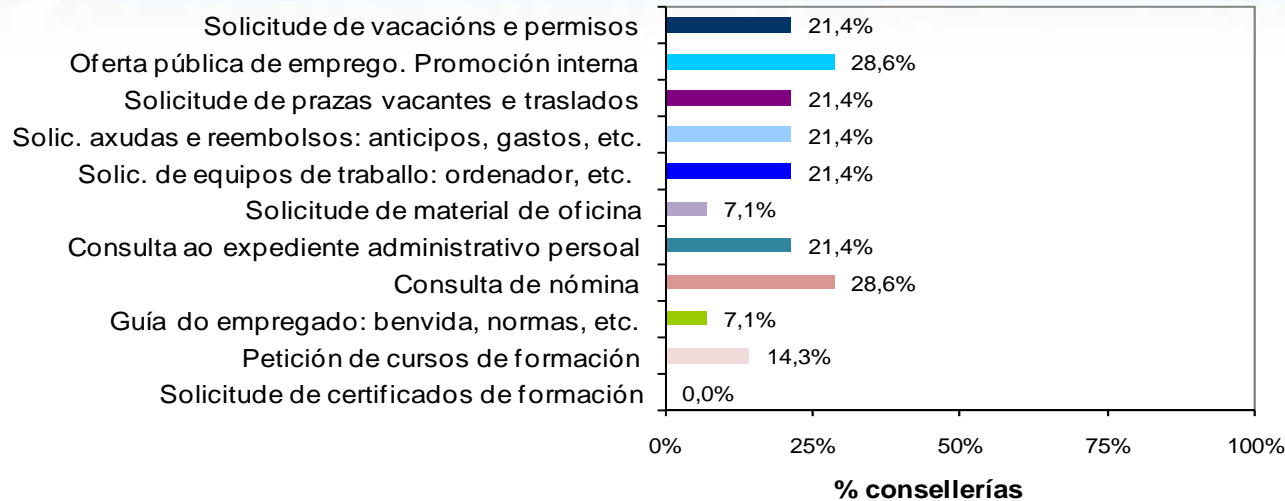
## Aloxamento dos sitios web das consellerías. 2009



No ano 2009, a maioría de consellerías ten aloxado sitios web seus nas súas propias instalacións (85,7%).

# A intranet das consellerías

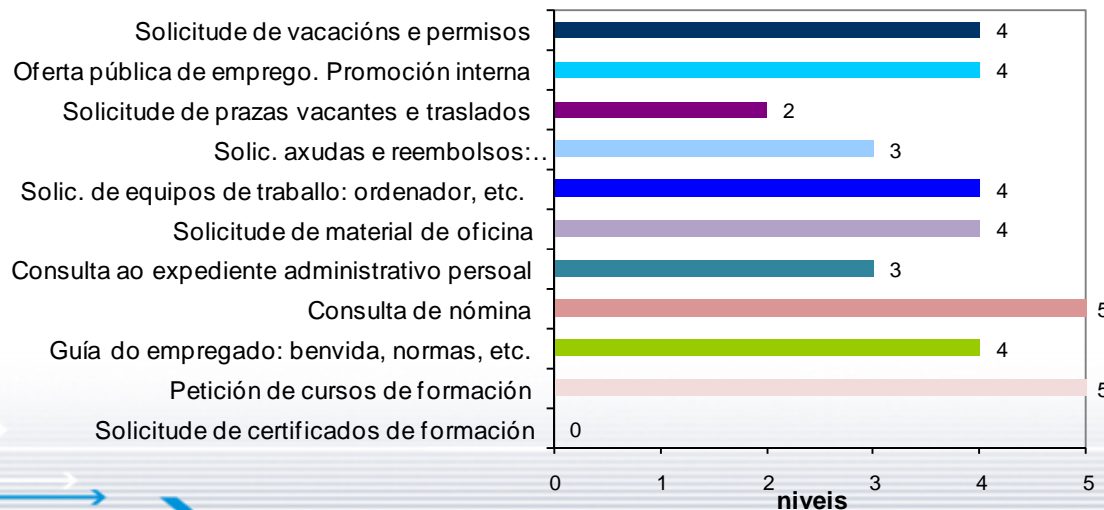
## Servizos-e dispoñibles das intranets das consellerías. 2009



Un 78,6% de consellerías ten intranet propia. Esta porcentaxe apenas experimentou 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.

## Nivel máximo dos servizos-e nas intranets das consellerías. 2009

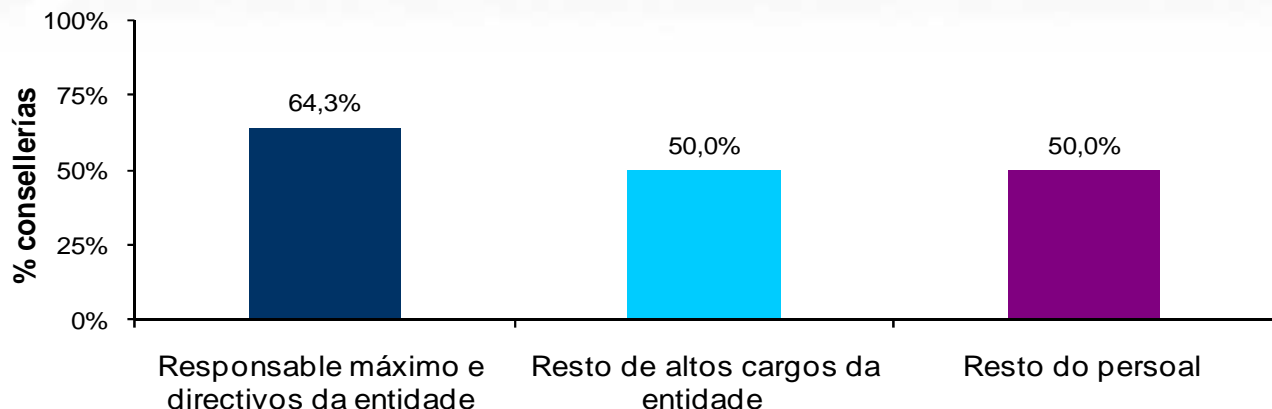


En xeral, nos servizos administrativos electrónicos implantados, o nivel de interacción é alto, e pódese facer nunha boa parte deles (en sete servizos dun total de 11) o trámite completamente en liña sen necesidade de desprazarse nin usar papel.

O acceso aos servizos administrativos para empregados mediante SMS, dispositivos móbiles ou teléfono é aínda moi minoritario.

# Uso dos certificados dixitais

## Uso do certificado dixital / sinatura electrónica para o exercicio das funcións. 2009

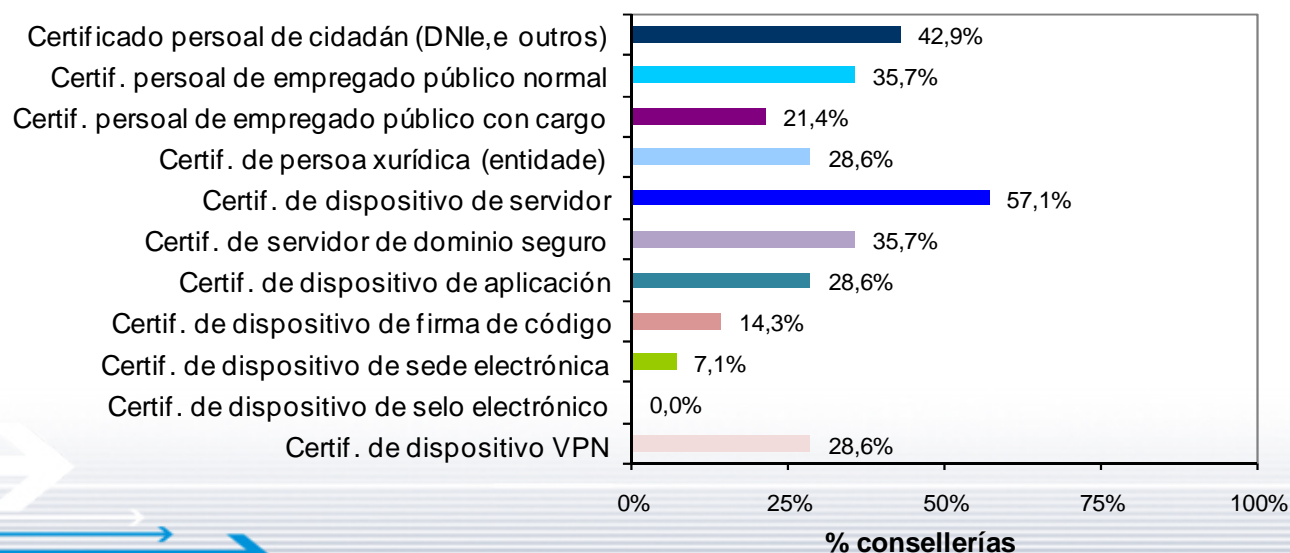


Todas as consellerías usan nalgunha medida algún tipo de certificado electrónico.

O uso xeneralizado dos certificados electrónicos para exercitar as súas funcións está a un nivel medio.

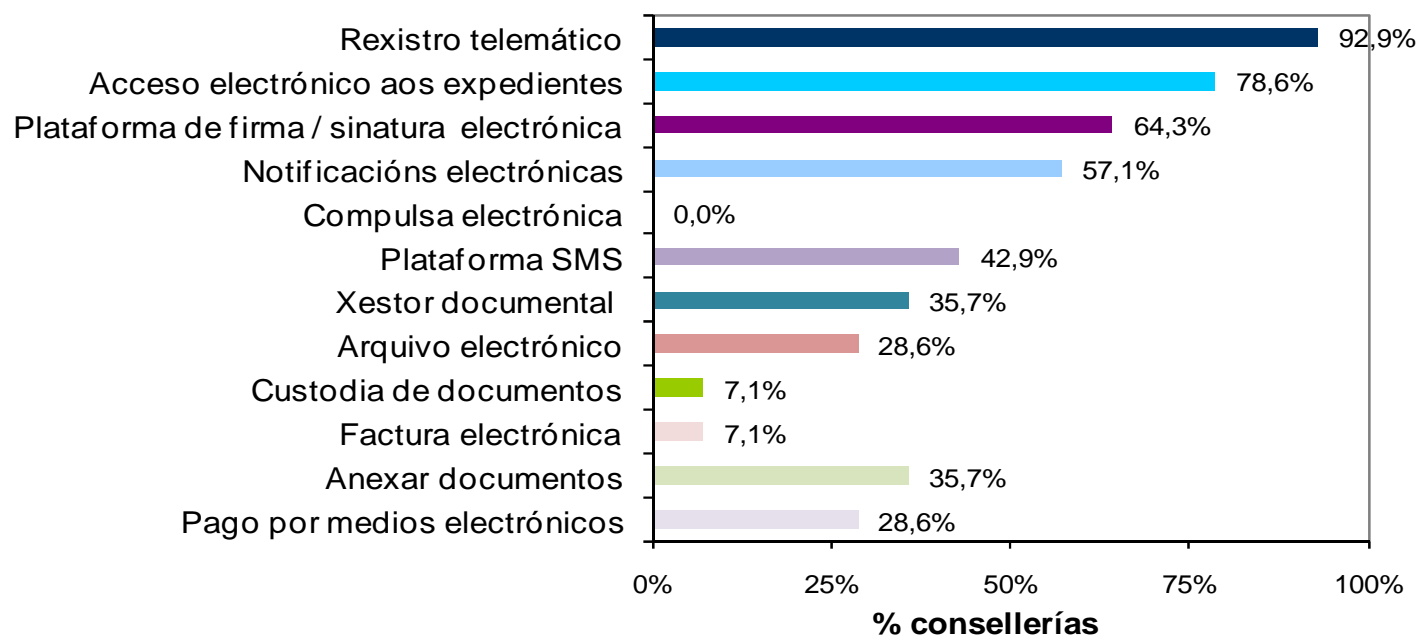
Nun 64,3% de consellerías algún directivo usa certificado electrónico, e na metade das consellerías faino algún alto cargo e o resto de persoal.

## Tipos de certificados dixitais usados nas consellerías. 2009



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%).

## Módulos de tramitación disponibles ou usados nas consellerías. 2009

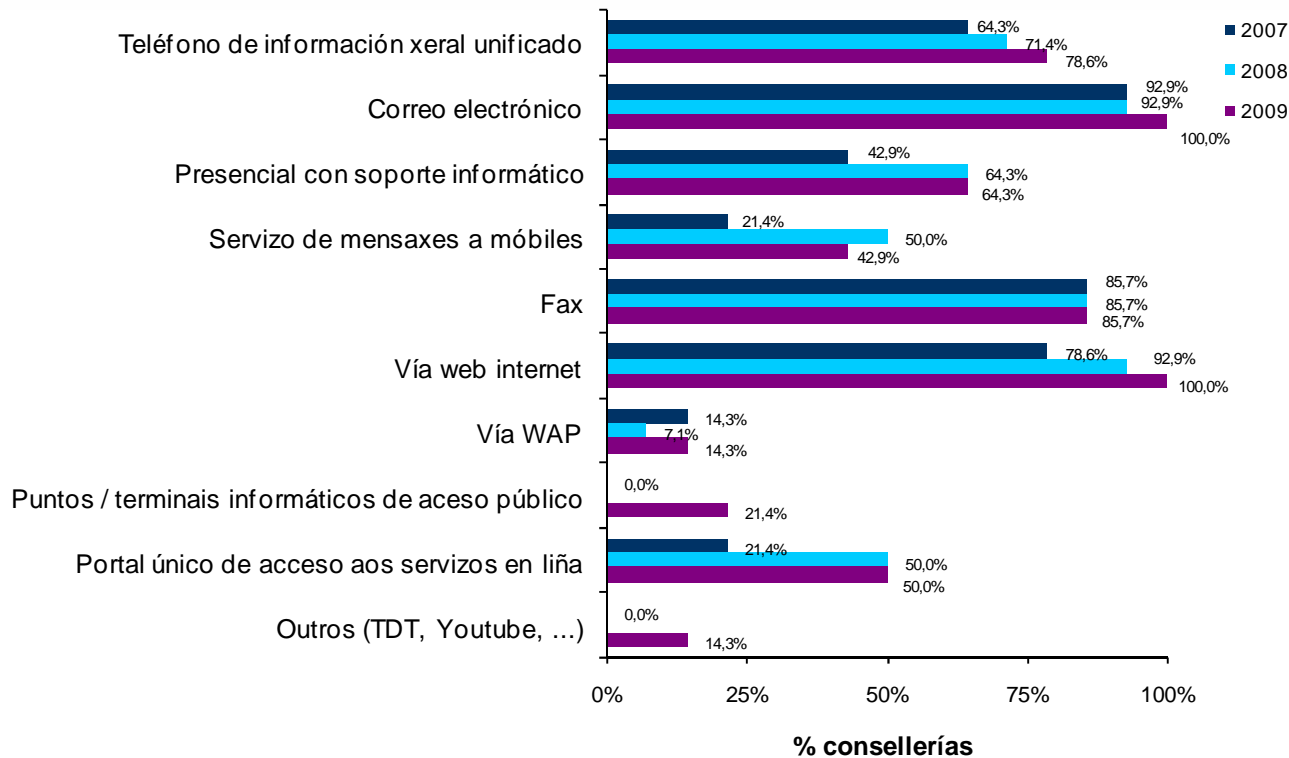


Dos 12 módulos de tramitación telemática considerados, só catro son usados por máis da metade das consellerías: rexistro telemático (92,9%), acceso electrónico a expedientes (78,6%), sinatura electrónica (64,3%) e notificacións electrónicas (57,1%).

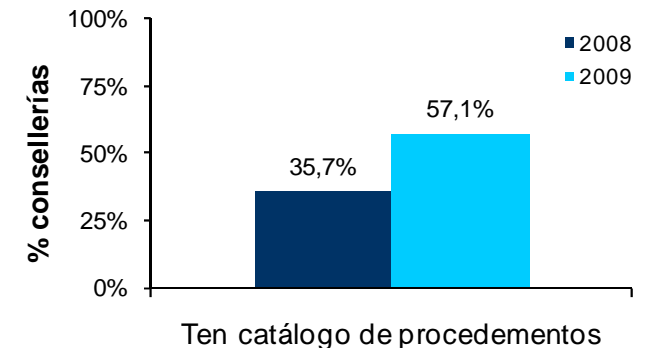
Os módulos de pago electrónico e de arquivo electrónico só son usados polo 28,6% de consellerías. Os módulos de factura electrónica e custodia de documentos son empregados polo 7,1% das consellerías.

# Canles de comunicacións e catálogo de procedementos

## As canles de comunicación cos cidadáns. 2007 - 2009



## Existencia dun catálogo de procedementos para os cidadáns



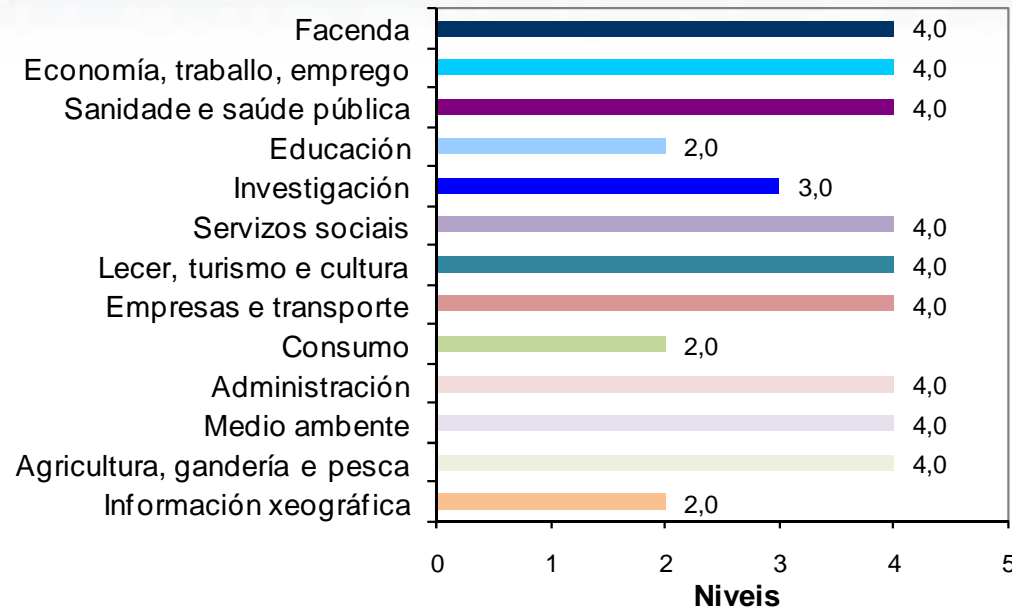
Algo máis da metade de consellerías (o 57,1%) dispón dun catálogo de procedementos.

As consellerías da Xunta de Galicia están empregando unha gran 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 das canles de comunicación.

## Servizos electrónicos específicos do sitio web

### Nivel máximo dos grupos de servizos electrónicos ofrecidos nas webs. 2009

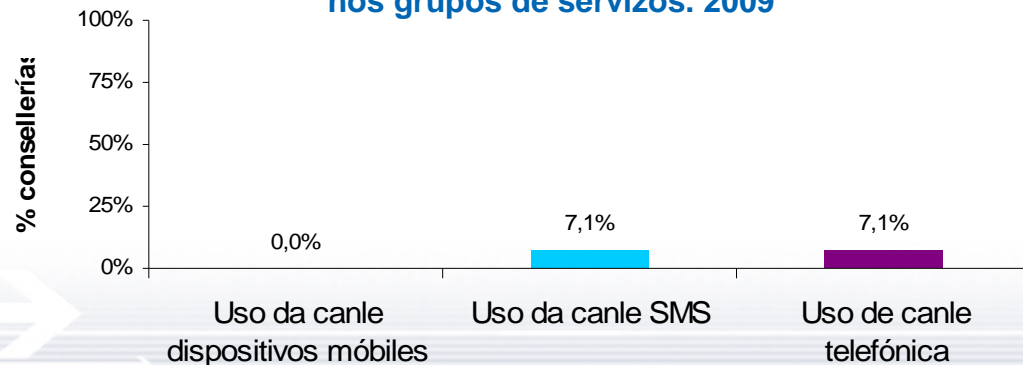


Non hai ningún grupo de servizos específicos no que se alcance o nivel de tramitación 5 (proactividade e personalización).

Unha alta porcentaxe de grupos de servizos específicos (nove grupos dun total de 13) alcanza o nivel de tramitación completa (nivel 4) nalgún dos servizos concretos que inclúen.

Os servizos electrónicos específicos máis avanzados corresponden ás áreas de sanidade e de facenda, pois teñen unha proporción alta de servizos de nivel 4. Un segundo grupo que ten máis dun servizo de nivel 4 é o das áreas de economía e traballo, administración e medio ambiente. No resto de áreas, os servizos de nivel 4 son ocasionais.

### Oferta das canles SMS, dispositivos móbiles ou teléfono nos grupos de servizos. 2009

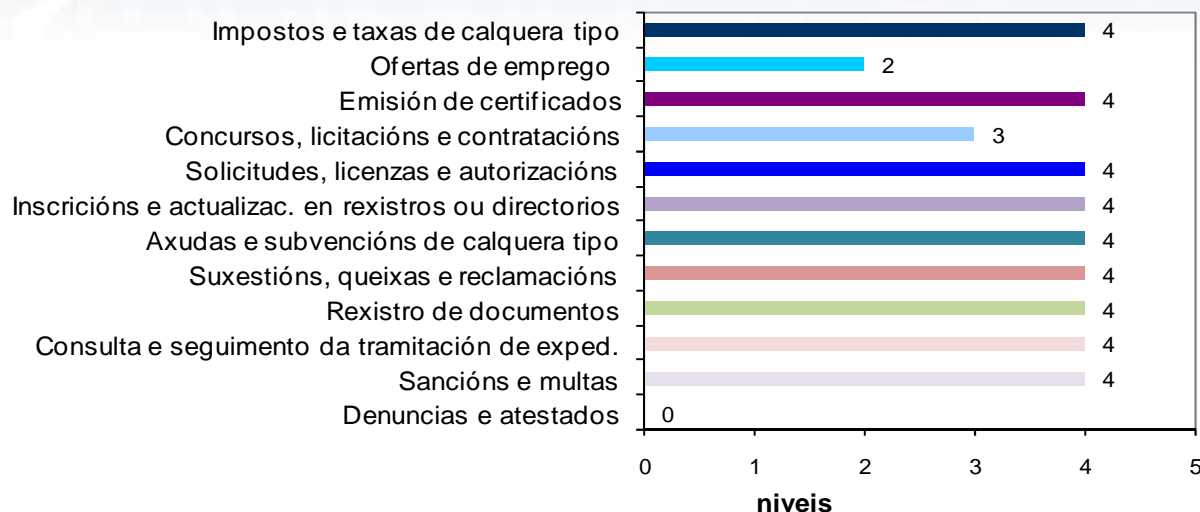


As novas canles de tramitación (mensaxes curtas SMS, dispositivos móbiles ou teléfono) apenas son usadas na tramitación de procedementos.

Só catro 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.

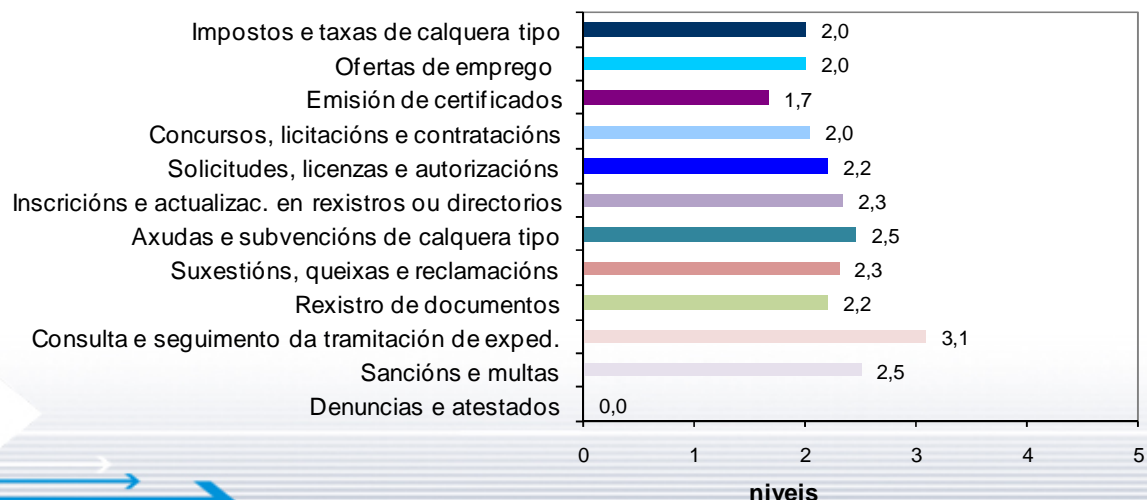
# Servizos electrónicos xerais do sitio web

## Nivel máximo dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas webs. 2009



Non existe ningún tipo de servizo electrónico xeral que alcance o nivel 5 de interacción (proactividade e personalización).

## Nivel medio dos tipos de servizos electrónicos ofrecidos nas webs. 2009

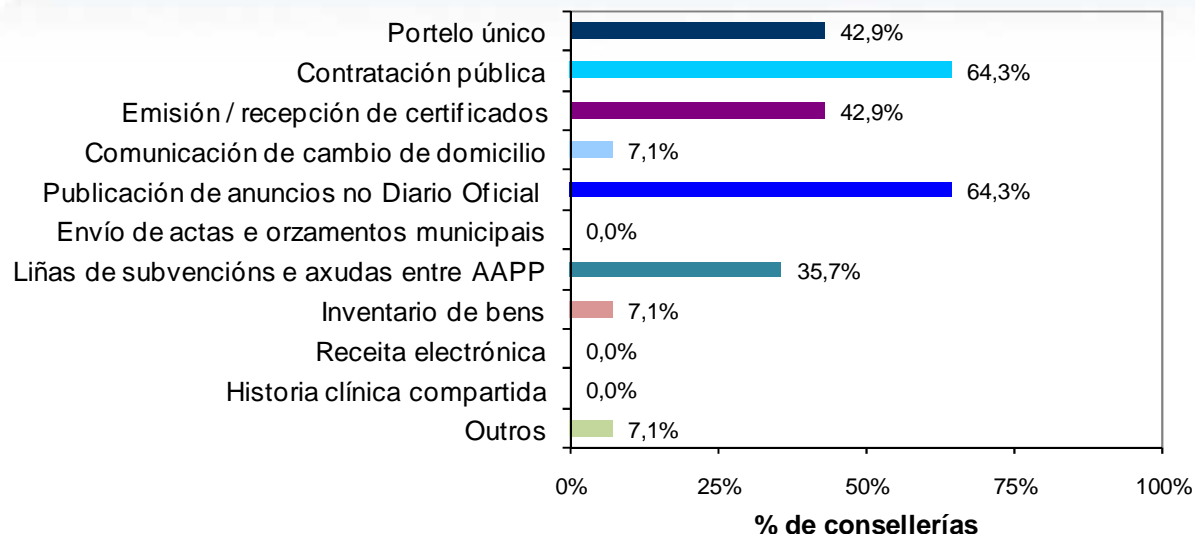


O conxunto dos tipos de servizos xerais (12 en total) ten un nivel medio de interacción lixeiramente superior a dous, o que significa que aínda se está nun punto intermedio no camiño da interacción cos usuarios, xusto no final da información xeral (nivel 2) e no inicio da tramitación electrónica (nivel 3).

Para os tipos de servizos xerais considerados, a tramitación por outras canles diferentes a internet (como o SMS, dispositivos móbiles e teléfono) é aínda moi reducida. Só o 21,4% de consellerías usa a canle telefónica nalgún tipo de trámite e ningunha consellería usa os SMS ou os dispositivos móbiles.

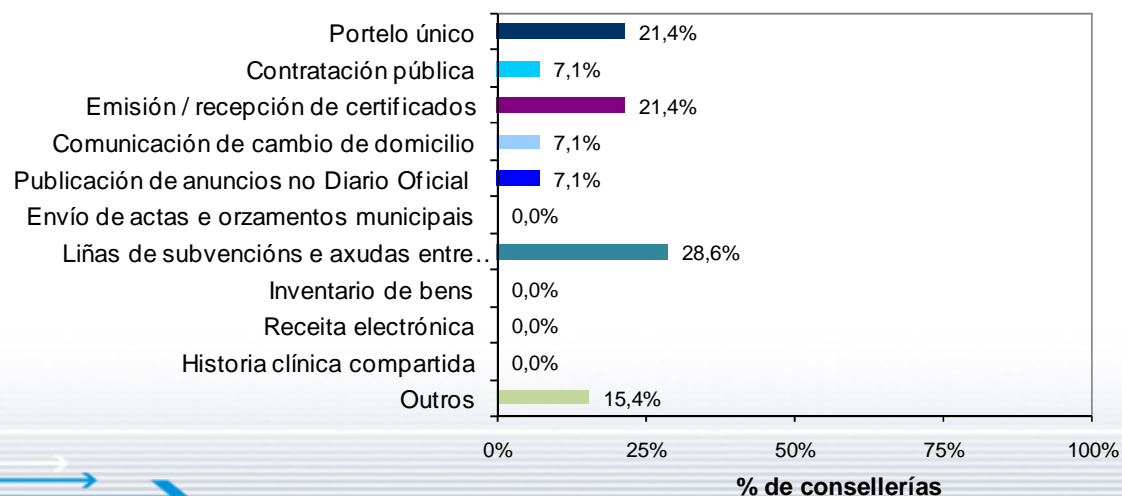
# Interaccións entre administracións

## Procedementos integrados con outras entidades da Xunta de Galicia. 2009



Para a metade dos procedementos considerados (cinco dun total de 10) existe unha porcentaxe significativa de consellerías (entre un 35,7 e un 64,3% delas) que ten algunha integración electrónica de procedementos con respecto a outras consellerías ou entidades da Xunta de Galicia.

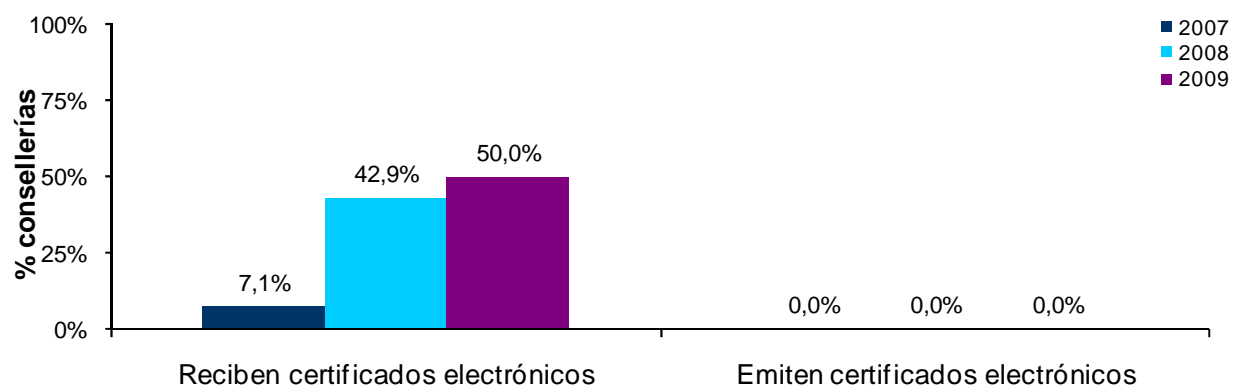
## Procedementos integrados con outras administracións públicas. 2009



Moi poucas consellerías teñen procedementos integrados electronicamente con outras administracións.

Practicamente non hai integración das consellerías con terceiros (colexios profesionais etc.).

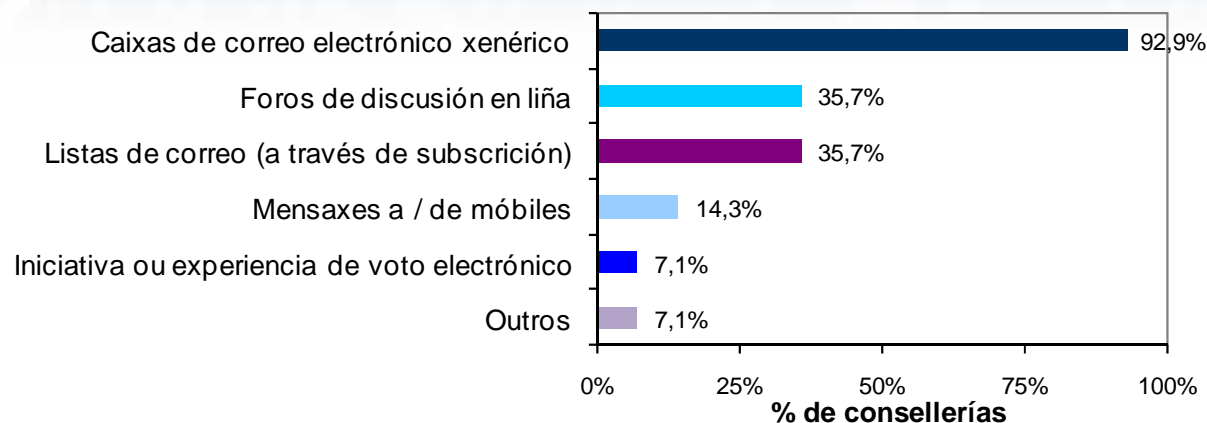
**Certificados electrónicos recibidos e emitidos nas consellerías. 2007-2009**



Non hai ningunha consellería que emita certificados electrónicos.

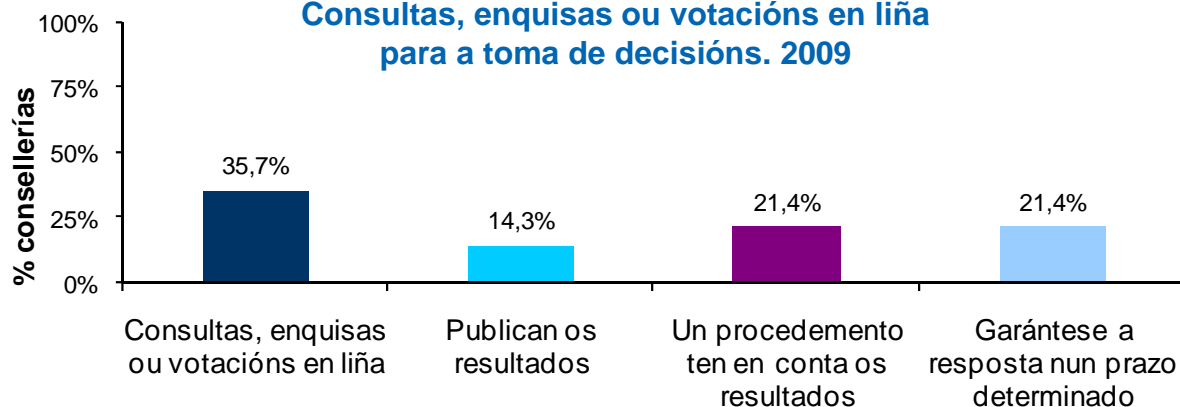
Existe un numero significativo de consellerías que recibe certificados electrónicos doutras administracións públicas, especialmente da Administración central.

## Mecanismos de participación electrónica nas consellerías. 2009



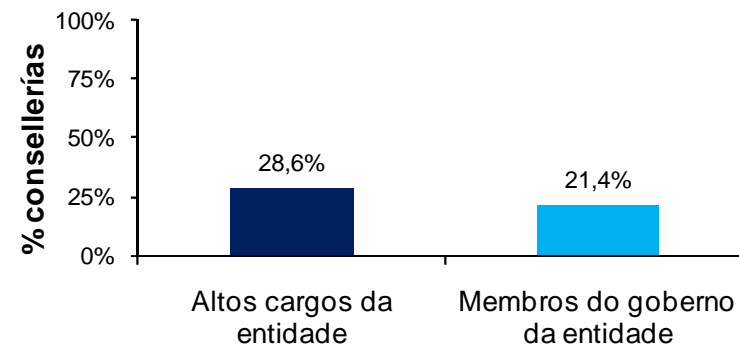
O mecanismo de participación electrónica máis estendido entre as consellerías é a caixa de correo electrónico xenérico (92,9%). En menor medida, un 35,7% de consellerías permite a participación dos usuarios mediante foros de debate ou listas de correo e un 14,3% de consellerías dispón de envío e recepción de mensaxes.

## Consultas, enquisas ou votacións en liña para a toma de decisións. 2009



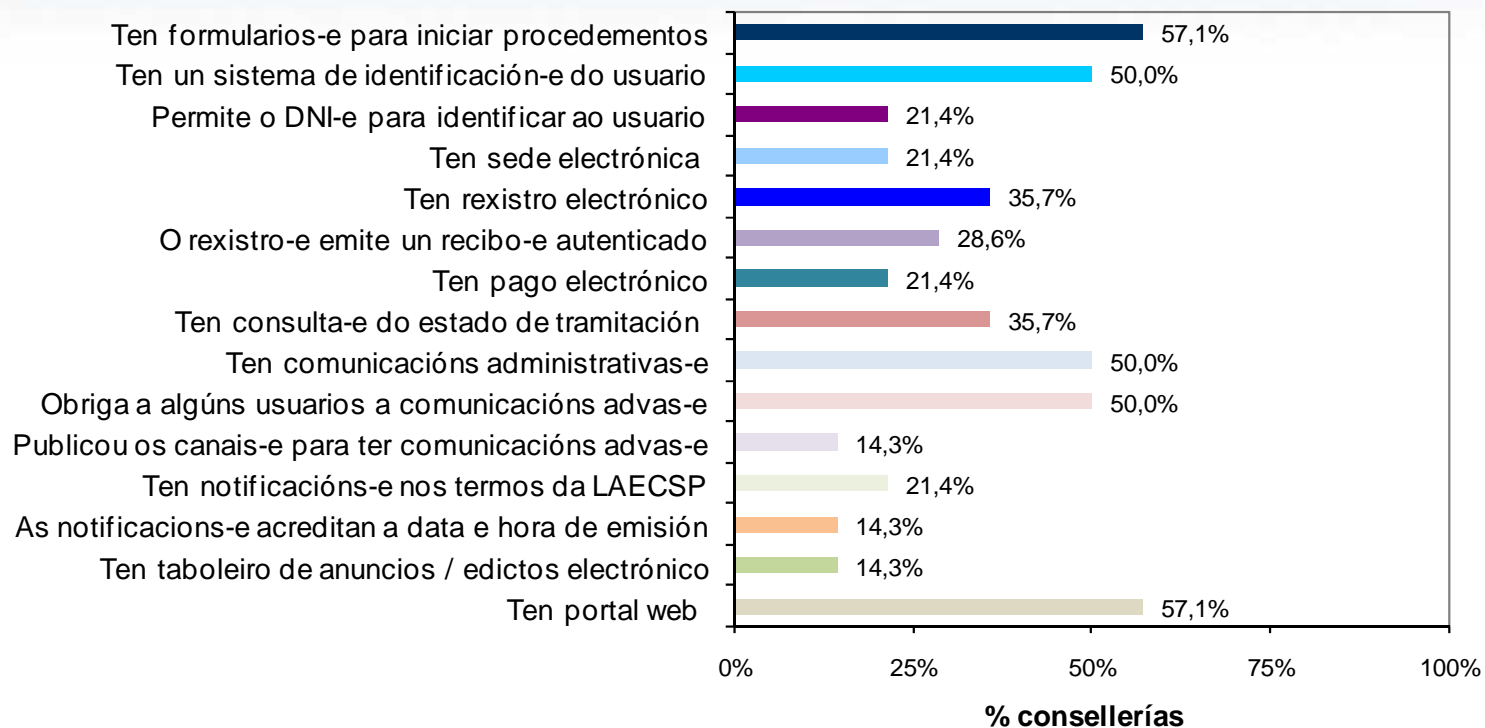
As enquisas, consultas e votacións en liña orientadas á toma de decisións tampouco alcanzan un número importante de consellerías (35,7% delas).

## Contacto directo por correo con directivos e altos cargos. 2009



A posibilidade de contacto directo por correo electrónico cos directivos e altos cargos non está moi estendida (chega ao 28% de consellerías).

## Existencia de elementos para interactuar cos usuarios nomeados na Lei 11/2007. 2009

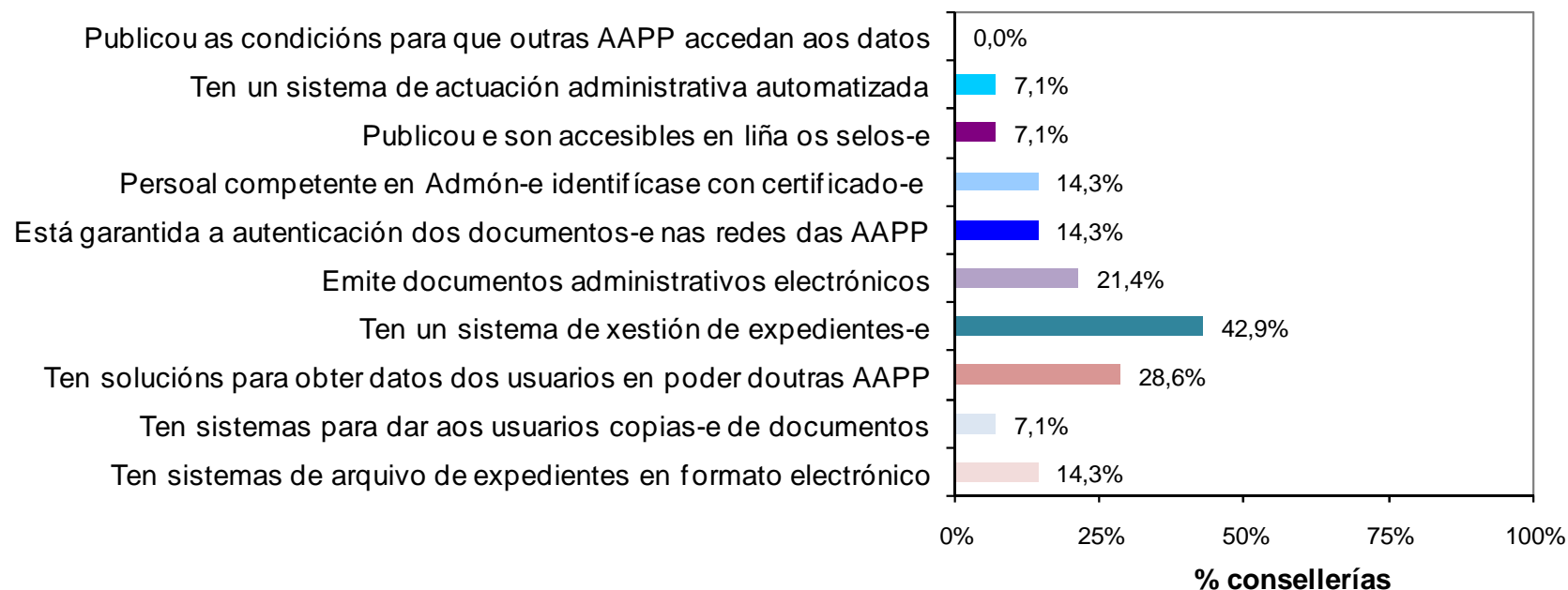


Todos os elementos e servizos electrónicos nomeados na Lei 11/2007 que teñen que ver coa relación cos usuarios / cidadáns están implantados nalgunha consellería.

Os elementos e servizos electrónicos relacionados cos usuarios son un obxectivo preferente para as consellerías. Non obstante, existe un grupo de servizos (os máis sofisticados, como o pago electrónico, a sede electrónica, o selado de tempo e hora etc.) que está implantado nun número baixo de consellerías. Neste grupo de elementos e servizos de interacción cos usuarios, as consellerías están desenvolvendo actividades de mellora.

Nota.- Neste apartado, pola ausencia de datos de cinco consellerías, a máxima porcentaxe de consellerías alcanzable é de 64,3%.

## Existencia de elementos ou actividades internas das administracións públicas nomeados na Lei 11/2007. 2009



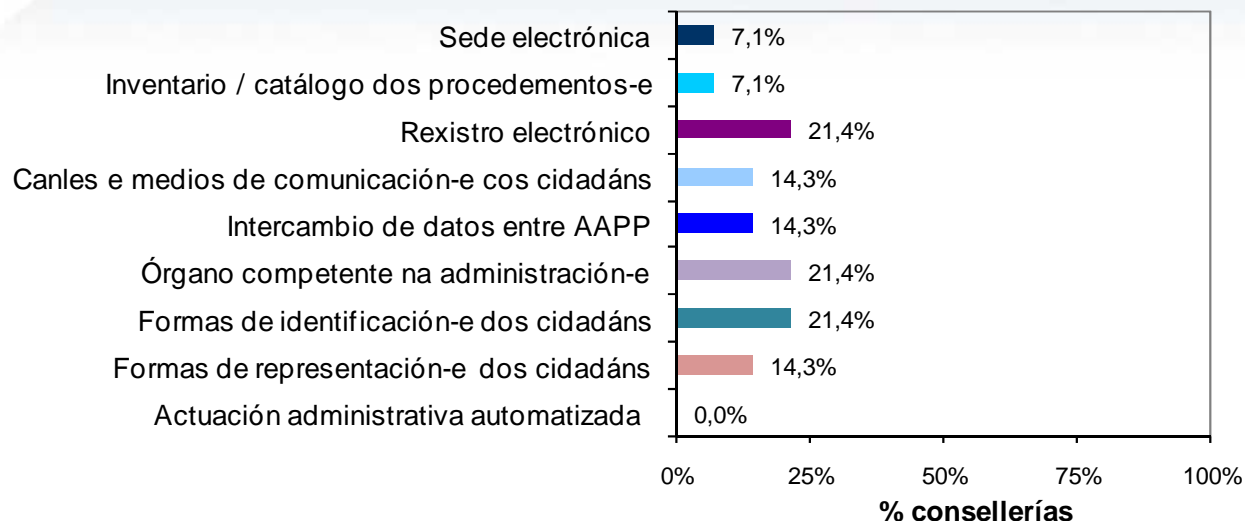
Globalmente, hai unha baixa porcentaxe de consellerías que dispón dos elementos e actividades internas incluídas na Lei 11/2007.

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.

Nota.- Neste apartado, pola ausencia de datos de cinco consellerías, a máxima porcentaxe de consellerías alcanzable é de 64,3%.

# Lei 11/2007. Acceso dos cidadáns aos servizos

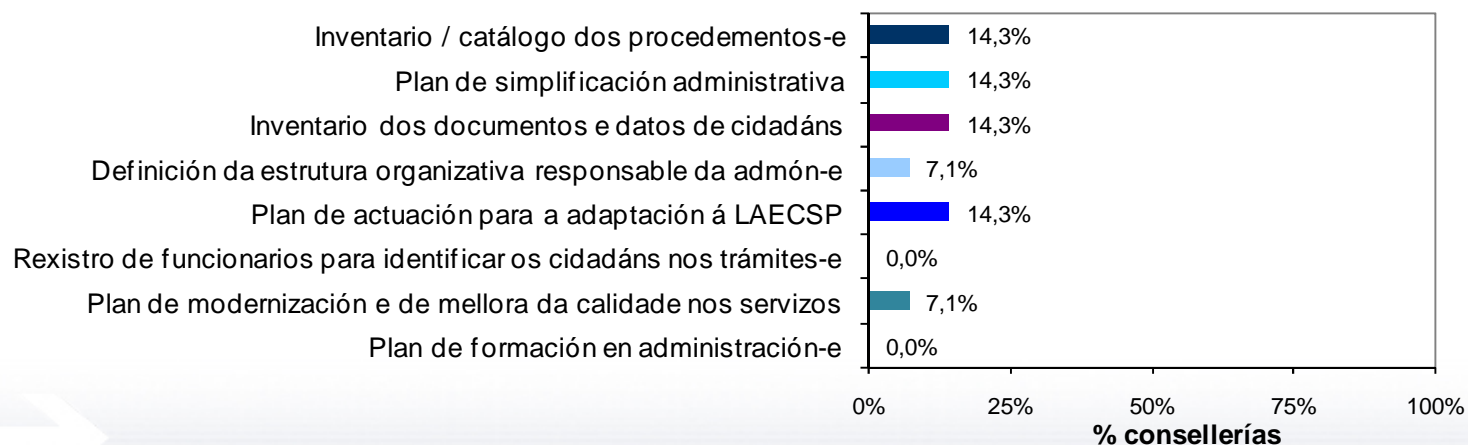
## Existencia de regulacións dos elementos da Lei 11/2007. 2009



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.

## Existencia de elementos organizativos nomeados na Lei 11/2007. 2009



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.

Nota.- Neste apartado, pola ausencia de datos de cinco consellerías, a máxima porcentaxe de consellerías alcanzable é de 64,3%.



XUNTA  
DE GALICIA

