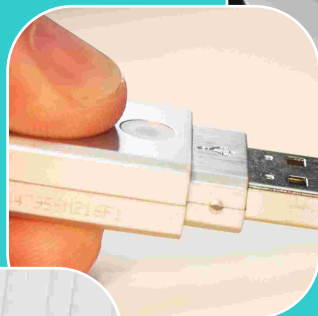


A administración electrónica na Xunta de Galicia



XUNTA DE GALICIA

Edición

© Febreiro 2008 Xunta de Galicia

Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

Elaboración

Observatorio da Calidade e da e-Administración de Galicia

Colaboración

Observatorio da Calidade e da e-Administración de Galicia

Análise de datos

EOSA Consultores

Deseño e impresión

Tórculo Artes Gráficas, S.A.

Versión on-line dispoñible en www.oceobservatorio.eu

PRESENTACIÓN

O desenvolvemento da Administración electrónica é unha das prioridades que se fixou o goberno de Galicia como factor clave para a mellora da calidade dos servizos que a Administración lles presta aos cidadáns, ao tempo que representa un incentivo para aumentar o número de persoas que accede aos servizos da sociedade da información. O avance das tecnoloxías da información e a comunicación e, en particular, o uso da internet e a xeneralización das redes de banda larga, fan posible este novo modelo de relación dos cidadáns coas administracións públicas.

Non obstante, contar con tecnoloxías é unha condición necesaria, pero non é suficiente para completar o proceso de transformación que se require. O cambio a nivel tecnolóxico debe estar acompañado por un redeseño dos procesos administrativos e a correspondente adaptación das competencias do persoal. Así mesmo, a difusión dunha cultura innovadora dentro do equipo de persoal das administracións é un aspecto importante que condiciona a innovación nos procesos e o desenvolvemento da Administración electrónica.

Neste sentido, o uso das TIC debería servir como catalizador para a reorganización e a modernización dos servizos que presta a Administración pública, así como para cumprir os obxectivos de eficiencia, eficacia, transparencia e participación cidadá. Así mesmo, co fin de evitar toda marxinación no acceso aos servizos públicos, as administracións deberían utilizar un enfoque multicanle que lle permita ao usuario interactuar utilizando o medio que considere máis conveniente (portelo físico, sitios web, televisión dixital, telefonía móbil, etc.)

Para facerlle chegar á sociedade os beneficios que ofrecen os servizos da Administración electrónica, é necesario incidir tanto na oferta coma na demanda dos servizos. De nada serve contar con bos servizos se estes non son coñecidos pola sociedade ou se non se facilita o acceso aos devanditos servizos. Avanzar na implantación da Administración electrónica require esforzos para pór en marcha os sistemas, pero tamén supón investir en accións de divulgación, sensibilización e, por suposto, formación para dar a coñecer eses servizos aos cidadáns e potenciar a súa utilización.

Os investimentos neste tipo de servizos teñen importantes retornos, que se poden cuantificar en termos de aforro de tempo para os cidadáns e as empresas e maior eficiencia e produtividade da Administración pública.

Así mesmo, a Administración electrónica achega importantes vantaxes cualitativas como a mellora da satisfacción dos usuarios respecto dos servizos recibidos ou a participación e transparencia da Administración pública na súa relación cos cidadáns.

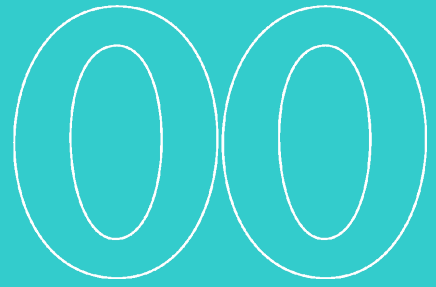
O marco legal tamén é, igual que as tecnoloxías, un facilitador e mesmo un elemento de tracción importante neste proceso de cambio cara a este novo modelo. Merece especial mención a Lei de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, que asegurará a validez xurídica das transaccións coa Administración e garantirá ao mesmo tempo a calidade, seguridade e confidencialidade das devanditas transaccións.

Para medir o nivel de avance e o impacto das actuacións en materia de administración electrónica en Galicia, púxose en marcha o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica que ofrecerá un cadro de mando permanentemente actualizado para poder controlar o avance na implantación da Administración electrónica na nosa comunidade. Este traballo é un dos resultados ofrecidos por este Observatorio.

Este informe constitúe un paso importante para identificar accións e proxectos que impulsen o desenvolvemento da Administración electrónica en Galicia. Así mesmo, as actuacións en sistemas e tecnoloxías que se poñan en marcha deberanse complementar con actuacións en materia de calidade e organización para que se produza un verdadeiro cambio na orientación dos servizos públicos.

Quero finalmente transmitir o máis sincero agradecemento a todas as consellerías polo seu nivel de implicación, que fixo posible a realización deste informe, que servirá de referencia para o deseño das liñas de actuación para mellorar a calidade dos servizos que a nosa administración lles presta aos cidadáns.

ÍNDICE



Índice de contidos

PRESENTACIÓN	3
1 INTRODUCCIÓN	16
1.1 Obxectivos e estrutura do informe	16
1.2 Consideracións sobre a metodoloxía de traballo.....	18
2 MARCO PARA O DESENVOLVEMENTO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	24
2.1 Factores clave da Administración electrónica.....	24
2.2 Servizos comúns de Administración electrónica	28
2.3 Marco legal e normativo para o desenvolvemento da e-Administración	33
2.3.1 Lexislación sobre sinatura electrónica	34
2.3.2 Protección da privacidade e dos datos de carácter persoal.....	35
2.3.3 A Lei de acceso dos cidadáns aos servizos públicos.....	38
2.4 Marco europeo para o desenvolvemento da Administración electrónica	40
3 PRINCIPAIS INDICADORES DA DEMANDA DE SERVIZOS DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	45
3.1 Principais indicadores afectando a demanda dos servizos da e-administración.....	47
3.1.1 Principais indicadores no ámbito dos cidadáns.....	47
3.1.2 Especial referencia á dispoñibilidade da banda larga.....	51
3.2 Principais indicadores da demanda dos servizos da e-Administración.....	53
3.2.1 Cidadáns	53
3.2.2 Empresas	56
4 A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA	60
4.1 Infraestruturas	60
4.1.1 Equipamento informático.....	60
4.1.2 Terminais de acceso público	62
4.1.3 A rede corporativa.....	63
4.2 Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia.....	66
4.2.1 Aplicacións internas das consellerías	66

4.2.2	Internet e intranet corporativa	67
4.2.3	Idiomas utilizados nas aplicacións internas	68
4.2.4	O software libre	69
4.3	Seguridade e xestión dos sistemas	74
4.3.1	Seguridade física e lóxica.....	74
4.3.2	Mecanismos de autenticación e de acceso aos sistemas con especial referencia á sinatura electrónica	78
4.3.3	Xestión dos sistemas	80
4.3.4	Provedores informáticos.....	82
4.4	Servizos da Administración electrónica na Xunta de Galicia	82
4.4.1	A web das consellerías	83
4.4.2	Acceso aos servizos da e-Administración: a Guía do cidadán.....	86
4.4.3	Niveis de desenvolvemento dos servizos da Administración electrónica ...	88
4.5	Participación cidadá.....	101
4.6	Barreiras ao desenvolvemento da Administración electrónica	103
5	ANÁLISE COMPARATIVA 2006-2007	108
5.1	Metodoloxía	108
5.2	Equipamento informático.....	109
5.3	Conectividade e mobilidade.....	111
5.4	Centros de acceso público á internet.....	112
5.5	Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia.....	112
5.5.1	Aplicacións internas das consellerías	112
5.5.2	Idiomas utilizados nas aplicacións internas	113
5.5.3	O software libre	114
5.6	Acceso á internet.....	115
5.7	Seguridade e xestión dos sistemas	116
5.7.1	Seguridade física e lóxica.....	116
5.7.2	Mecanismos de autenticación e de acceso aos sistemas.....	118
5.7.3	Xestión dos sistemas	118
5.8	Servizos da Administración electrónica na Xunta de Galicia	121
5.8.1	A web das consellerías	121
5.8.2	Niveis de desenvolvemento dos servizos da Administración electrónica ..	124
5.9	Participación cidadá.....	126

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA

6	CONSIDERACIÓNS FINAIS.....	130
7	APÉNDICES.....	134
A.1.	Glosario sobre a Administración electrónica.....	134
A.2.	Observatorio da Calidade e a e-Administración (OCEG).....	140
A.3.	Metodoloxía da enquisa. Ano 2006	144
A.4.	Metodoloxía da enquisa. Ano 2007	148

Índice de figuras

Figura 1. Servizos públicos básicos totalmente dispoñibles en liña en España e Europa.....	31
Figura 2. Dispoñibilidade dos servizos aos cidadáns nas comunidades autónomas.....	33
Figura 3. Dispoñibilidade dos servizos as empresas nas comunidades autónomas.....	33
Figura 4. Fogares con ordenador.....	48
Figura 5. Fogares con internet.....	49
Figura 6. Cidadáns que usaron internet nos últimos tres meses.....	50
Figura 7. Fogares con banda larga.....	52
Figura 8. Empresas con banda larga.....	52
Figura 9. Interacción dos internautas coas administracións públicas a través da rede.....	53
Figura 10. Interacción dos cidadáns coas administracións públicas a través da rede.....	54
Figura 11. Servizos da e-administración utilizados polos internautas en Galicia e España.....	55
Figura 12. Interacción das empresas coas administracións públicas a través da rede.....	57
Figura 13. Número de ordenadores das consellerías.....	61
Figura 14. Equipamento por cada 100 empregados públicos.....	61
Figura 15. Servidores na Xunta de Galicia.....	62
Figura 16. Centros e terminais públicos de acceso á internet.....	63
Figura 17. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por tipo de liña.....	64
Figura 18. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por largo de banda.....	65
Figura 19. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por largo de banda.....	65
Figura 20. Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia.....	67
Figura 21. Número de empregados que usa servizos da internet.....	67
Figura 22. Funcións da intranet na Xunta de Galicia e nas comunidades autónomas.....	68
Figura 23. Idiomas das aplicacións informáticas.....	69
Figura 24. Porcentaxe dos idiomas nas aplicacións informáticas.....	69
Figura 25. Uso do software libre nas consellerías.....	71
Figura 26. Número de equipos con software libre.....	72
Figura 27. Pocercentaxe de equipos con software libre sobre o total.....	72
Figura 28. Tipoloxía do software libre empregado nas consellerías.....	73
Figura 29. Políticas de implantación do software libre en Galicia e España.....	73
Figura 30. Elementos e actividades de seguridade.....	75

Figura 31. Tipos de respaldo dos datos informáticos.....	76
Figura 32. Incidentes de seguridade.....	77
Figura 33. Mecanismos de autenticación e acceso aos sistemas.....	79
Figura 34. Utilización da sinatura electrónica.....	79
Figura 35. Persoal dedicado ás actividades informáticas.....	81
Figura 36. Persoal dedicado ás actividades informáticas.....	81
Figura 37. Zonas xeográficas dos provedores informáticos.....	82
Figura 38. Idiomas das páxinas web das consellerías.....	84
Figura 39. Xestión dos contidos nas web das consellerías.....	84
Figura 40. Características técnicas do sitio web.....	85
Figura 41. Aloxamento das páxinas web.....	86
Figura 42. Procedementos administrativos incluídos na guía do cidadán.....	87
Figura 43. Sistemas de tramitación na Xunta de Galicia.....	87
Figura 44. Procedementos da guía do cidadán soportados polo sxpa nas consellerías.....	88
Figura 45. Niveis de desenvolvemento dos servizos web por áreas funcionais.....	89
Figura 46. Niveis de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España.....	91
Figura 47. Niveis de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España.....	92
Figura 48. Análise de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España.....	93
Figura 49. Niveis dos servizos de facenda en Galicia e España.....	94
Figura 50. Niveis dos servizos de economía, traballo e emprego en Galicia e España.....	94
Figura 51. Niveis dos servizos de sanidade e saúde pública en Galicia e España.....	95
Figura 52. Niveis dos servizos relacionados con educación na Xunta de Galicia e España.....	95
Figura 53. Niveis dos servizos relacionados con investigación na Xunta de Galicia e España.....	96
Figura 54. Niveis dos servizos de servizos sociais en Galicia e España.....	96
Figura 55. Niveis dos servizos de lecer, turismo e cultura en Galicia e España.....	97
Figura 56. Niveis dos servizos de empresas e transportes en Galicia e España.....	98
Figura 57. Niveis dos servizos de consumo en Galicia e España.....	98
Figura 58. Niveis dos servizos de administración en Galicia e España.....	99
Figura 59. Niveis dos servizos de medio natural en Galicia e España.....	99
Figura 60. Niveis dos servizos de agricultura, gandería e pesca en Galicia e España.....	100
Figura 61. Mecanismos de participación electrónica dos administrados.....	102
Figura 62. Contacto do goberno e os altos cargos cos cidadáns en Galicia e España.....	102
Figura 63. Barreiras ao desenvolvemento da administración electrónica.....	104
Figura 64. Número de ordenadores existentes na Xunta de Galicia 2006-2007.....	109

Figura 65.Principais índices referidos aos terminais dos usuarios 2006 e 2007	110
Figura 66.Número de servidores na Xunta de Galicia 2006-2007	110
Figura 67.Accesos desde o exterior ao sistema informático da Xunta de Galicia 2006-2007	111
Figura 68.Puntos públicos de acceso á internet dependentes da Xunta de Galicia 2006-2007	112
Figura 69.Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia 2006-2007	113
Figura 70.Idiomas das aplicacións informáticas na Xunta de Galicia 2006-2007	113
Figura 71.Software libre na Xunta de Galicia 2006-2007	114
Figura 72.Número de ordenadores con software libre na Xunta de Galicia 2006-2007	114
Figura 73.Porcentaxe de ordenadores con software libre na Xunta de Galicia 2006-2007	115
Figura 74.Empregados que usan servizos da internet na Xunta de Galicia 2006-2007	115
Figura 75.Elementos e actividades de seguridade na Xunta de Galicia para 2006-2007.....	116
Figura 76.Tipos de respaldo para asegurar os datos na Xunta de Galicia 2006-2007	117
Figura 77.Incidentes de seguridade informática na Xunta de Galicia 2006-2007	117
Figura 78.Mecanismos de autenticación e acceso aos sistemas para 2006-2007.....	118
Figura 79.Persoal dedicado ás actividades informáticas na xunta de galicia 2006-2007.....	119
Figura 80.Persoas dedicadas ás actividades informáticas na Xunta de Galicia 2006-2007	120
Figura 81.Persoas dedicadas ás actividades informáticas. Incremento 2006-2007.....	120
Figura 82.Xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007.....	121
Figura 83.Xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007.....	122
Figura 84.Persoal dedicado á xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007	122
Figura 85.Características do sitio web das consellerías 2006-2007	123
Figura 86.Aloxamento das páxinas web das consellerías 2006-2007	124
Figura 87.Niveis de desenvolvemento dos servizos web por áreas funcionais.....	125
Figura 88.Mecanismos de participación electrónica dos administrados para 2006-2007	126
Figura 89.Observatorio da calidade e da e-administración de Galicia (OCEG)	141
Figura 90.Boletín de noticias do observatorio da calidade e da e-administración de Galicia.	143

Índice de táboas

Táboa 1. Efectos positivos do impacto da administración electrónica	26
Táboa 2. Dificultades ou demandas derivadas do impacto da administración electrónica..	27
Táboa 3. Resumo dos 20 servizos básicos descritos pola iniciativa e-Europe 2005.....	30

ÍNTRODUCCIÓN

01

1.1 Obxectivos e estrutura do informe

Este documento presenta a análise da situación da Administración electrónica na Xunta de Galicia, así como a importancia do desenvolvemento de servizos de Administración electrónica para mellorar a calidade do servizo aos cidadáns e como factor de consolidación da sociedade da información.

Os datos relacionados con Galicia foron obtidos a través da enquisa realizada polo Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica (www.oceobservatorio.eu) da Xunta de Galicia nos anos 2006 e 2007, respectivamente, mentres que os do resto do Estado se corresponden coa enquisa realizada polo MAP en 2006, que son os últimos datos publicados a nivel nacional. É importante destacar que os datos proporcionados ao MAP dende a Xunta de Galicia son un subconxunto dos obtidos polo Observatorio de Calidade e da Administración Electrónica da Xunta de Galicia (OCEG), para o que foi necesario aliñar as metodoloxías co fin de poder comparar os resultados.

O contido deste documento atópase estruturado en catro capítulos principais, nos que se presenta, respectivamente, o marco normativo, a demanda de servizos da Administración electrónica no contexto actual da sociedade da información e os indicadores da situación da Administración electrónica na Xunta de Galicia

comparados coa situación a nivel nacional¹ e tamén a evolución dos indicadores principais para os anos 2006 e 2007². Ademais, remátase o documento cun capítulo dedicado a resumo e conclusións.

A análise da situación da Administración electrónica na Xunta de Galicia faise de acordo cunha serie de indicadores que nos vai permitir facer estudos comparativos a nivel nacional e europeo e que cobre os seguintes aspectos básicos:

- Infraestruturas
- Aplicacións e servizos internos das consellerías
- Seguridade e xestión dos sistemas
- Servizos da Administración electrónica
- E-goberno

O informe incorpora un conxunto de anexos nos que se inclúen os seguintes contidos:

¹ Algunhas das variables que se presentan inclúen a comparación da situación de Galicia co resto do Estado, de acordo cos datos publicados polo MAP para o ano 2006, pois son os últimos datos dispoñibles a nivel nacional.

² Malia que aínda non se dispón de datos para o ano 2007 a nivel estatal (proporcionados polo MAP), no capítulo 4 inclúese a presentación dos datos comparativos en Galicia para os dous últimos anos, correspondentes ás principais variables de cada un dos ámbitos analizados no informe.

- Glosario de termos relacionados coa Administración electrónica que facilita a consulta dos diferentes termos usados neste informe que puidesen resultar descoñecidos para o lector.
- Descrición do Observatorio da Calidade e a Administración Electrónica (OCEG) que acaba de poñer en marcha a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.
- Metodoloxía empregada para o traballo de campo nas consellerías.

1.2 Consideracións sobre a metodoloxía de traballo

Para realizar o proceso de recollida de información relativa ao nivel de implantación da eAdministración na Xunta de Galicia, tivéronse en conta as seguintes consideracións;

- Proxectouse un único traballo de campo, de xeito que se garante a uniformidade na metodoloxía seguida para obter a información das distintas consellerías.
- Diseñouse un procedemento para ter en conta a existencia de servizos diferenciados en cada unha das consellerías e, polo tanto, recolleuse a información de xeito individualizado.
- Tense presente a existencia de servizos comúns a nivel corporativo, o que supuxo a particularización de parte do traballo de recollida de información, que se debe dirixir aos departamentos que prestan os devanditos servizos corporativos, especialmente cara á Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

- Así mesmo, un aspecto que tamén afectou o proxecto da recollida de datos foi a existencia da Encuesta de Administración Electrónica do Ministerio de Administraciones Públicas. Esta enquisa solicita información a todas as comunidades autónomas e considerouse conveniente realizar un único traballo de campo para resolver, tanto as necesidades de información presentadas polo MAP, como polo propio Observatorio. Como resultado disto, deseñouse unha enquisa que recollera todas as preguntas do cuestionario do MAP, así como as súas definicións e conceptos, ademais das preguntas propias que adicionalmente se desexaban obter.

Dado que os tipos de información que se recollían son moi variados, de tipo informático (n.º de ordenadores, etc.), de xestión (trámites ou servizos) e de carácter xeral (n.º de empregados, presupostos, etc.), elaboráronse diferentes enquisas para cada un dos interlocutores que previsiblemente podían achegar esas informacións. Os cuestionarios que resultaron finalmente foron os seguintes:

- Cuestionarios dirixidos a todas as consellerías:
- Cuestionario de informática.
- Cuestionario de servizos de eAdministración.
- Cuestionario de centros sanitarios e educativos.
- Cuestionario de recursos humanos dirixido a Función Pública.
- Cuestionario de presupostos e gastos dirixido á Consellería de Economía.
- Cuestionario de servizos corporativos dirixido á Consellería de Presidencia.

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA

No anexo inclúese una descripción detallada da metodoloxía empregada, tanto no proceso de recollida de información, como para o contraste e posterior proceso e elaboración dos resultados.

**MARCO PARA O DESENVOLVIMENTO
DA ADMINISTRAÇÃO ELECTRÓNICA**

02

2.1 Factores clave da Administración electrónica

A Administración electrónica (e-Administración) é un concepto que aparece como consecuencia da converxencia entre as tecnoloxías da información e as técnicas clásicas de Administración. Este termo fai referencia aos mecanismos electrónicos que permiten a prestación de servizos públicos da Administración tanto aos cidadáns como ás empresas.

A definición que dá a Comisión Europea en relación con esta cuestión é a seguinte: “Administración electrónica é o uso das tecnoloxías da información e a comunicación nas Administracións Públicas, combinando cos cambios organizativos e as novas aptitudes, co fin de mellorar os servizos públicos e os procesos democráticos e reforzar o apoio ás políticas públicas”.

O concepto de e-Administración é aplicable a todos os niveis da Administración, tanto ao goberno central, como ás comunidades autónomas e aos concellos, así como aos diferentes servizos públicos, entre os que destacan a educación, a sanidade e a xustiza.

O impacto da Administración electrónica presenta un conxunto de efectos positivos relacionados coa comodidade, flexibilidade e simplificación dos trámites burocráticos, o cal se traduce nunha maior proximidade e participación cidadá.

Nas seguintes táboas preséntanse os efectos positivos e os freos que poden existir en relación coa implantación dos servizos da Administración electrónica. Son moitos os efectos positivos relacionados coa implantación de estes servizos, pero, ao mesmo tempo, debido ao impacto da Administración electrónica, existen certas

dificultades ou demandas por parte dos usuarios, relacionadas con problemas de acceso e usabilidade, formación e falta de confianza.

EFECTOS POSITIVOS DO IMPACTO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
EFECTO	DESCRIPCIÓN
Rapidez, comodidade e flexibilidade	A tramitación en liña reduce o tempo de resposta da Administración e o tempo que debe empregar o cidadán no desprazamento e na espera en colas ou en oficinas. Un dos exemplos máis comúns en canto a rapidez e comodidade dos servizos en liña refírese aos servizos tributarios, posiblemente polo seu alto grao de desenvolvemento e dispoñibilidade en todo o mundo.
Simplificación dos trámites burocráticos e aumento da eficiencia	Ao integrarse todos os elementos nun sistema de información global, pódense prestar servizos máis eficientes e personalizados e simplificar as operacións. As empresas son un dos axentes máis favorecidos por esta simplificación.
Maior proximidade e participación cidadá	Grazas ao uso da e-Administración, é posible unha maior interacción co cidadán, o cal pode participar activamente no desenvolvemento e a mellora dos servizos.

EFECTOS POSITIVOS DO IMPACTO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
EFECTO	DESCRICIÓN
Seguimento dos trámites	Unha das achegas máis valoradas polos cidadáns en canto á mellora dos procesos administrativos é a posibilidade de coñecer en cada momento o estado destes.
Participación na sociedade da información e integración social	A través dos novos servizos, a Administración pode acelerar a entrada dos usuarios na sociedade da información. Con eles, a Administración dispón dunha ferramenta importante para familiarizar e concienciar a sociedade neste tema.

Táboa 1. Efectos positivos do impacto da Administración electrónica

DIFICULTADES OU DEMANDAS DERIVADAS DO IMPACTO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
DIFICULTADE	DESCRICIÓN
Necesidade de conectividade á sociedade da información	Aínda que o desenvolvemento da e-Administración é un feito positivo para a sociedade, hai que destacar que non sempre é fácil dispoñer de acceso aos servizos que esta proporciona. Este acceso, desde un punto de vista físico, enténdese como a dispoñibilidade de conectividade á internet e dun terminal desde o que poder acceder aos servizos, fundamentalmente un PC.
Usabilidade e accesibilidade	En numerosas ocasións os potenciais usuarios

DIFICULTADES OU DEMANDAS DERIVADAS DO IMPACTO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	
DIFICULTADE	DESCRIPCIÓN
	non son conscientes da dispoñibilidade dos servizos a través da internet e polo tanto non os usan. A Administración ten a misión de poñer en coñecemento dos usuarios os devanditos servizos e explicar as vantaxes que supón utilizalos. Así mesmo, é clave presentar os servizos electrónicos coa orientación do seus usuarios e non coa orientación da propia administración.
Falta de experiencia e descoñecemento	Unha das principais barreiras que se dan á hora de estender o uso dos servizos electrónicos na internet é a falta de experiencia dos potenciais usuarios no uso das novas tecnoloxías, neste caso, o uso de ordenadores e a internet. Hai que ter en conta que os servizos da Administración van dirixidos ao gran público e non a sectores da poboación familiarizados coas novas tecnoloxías.
Seguridade e falta de confianza	Á marxe das habilidades no uso das TIC, outra das barreiras que poden atoparse no uso das novas tecnoloxías en xeral e da internet en particular é a desconfianza na seguridade do medio e a súa validez legal, sobre todo cando implica información persoal ou susceptible de uso fraudulento.

Táboa 2. Dificultades ou demandas derivadas do impacto da Administración electrónica

Para que os servizos teñan o maior alcance posible debe facerse especial fincapé na facilidade de uso e aprendizaxe. Non se poden esquecer os grupos desfavorecidos,

por exemplo, persoas con discapacidades ou os grupos sociais coas rendas máis baixas que poden atopar maior dificultade para acceder ás ofertas da Administración. Por iso, débense cumprir uns requisitos mínimos que lles permitan aos usuarios de toda condición o acceso aos novos servizos electrónicos.

2.2 Servizos comúns de Administración electrónica

Coas novas tecnoloxías, a valoración dos servizos ofrecidos pola Administración modificouse cara a unha visión máis ampla, que considera aspectos tales como a prestación de servizos orientados ao cidadán, a solidez das áreas de servizo ao usuario (Administración multicanle interconectada), a capacidade de adoptar as demandas cidadás na prestación de servizos e a adecuación dos investimentos que se deben realizar para atender estas demandas.

En Europa, a referencia oficial para medir o grao de desenvolvemento da Administración electrónica son os 20 servizos básicos que xa foron incluídos no programa eEurope2005. Trátase dun conxunto de servizos básicos definidos pola Comisión Europea e elixidos por agrupar un conxunto de accións que os cidadáns realizaban habitualmente na súa relación coa Administración, e de aí a importancia do seu desenvolvemento en todos os países da Unión Europea. Na seguinte táboa recóllense os 20 servizos a que fai referencia a iniciativa eEurope2005 e que se atopan organizados en dous grupos: servizos para o cidadán e servizos para as empresas.

SERVIZOS BÁSICOS DESCRITOS POLA INICIATIVA E-EUROPE 2005	
SERVIZOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DIRIXIDOS AOS CIDADÁNS	SERVIZOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DIRIXIDOS ÁS EMPRESAS
Impostos	Seguros sociais
Procura de emprego	Impostos
Seguridade Social	IVE
Documentos persoais	Alta de actividade empresarial
Rexistro de coches	Entrega de datos á oficina nacional de estatística
Permisos de edificación	Declaración de aduanas
Declaracións policiais	Licenzas relacionadas co medio natural
Bibliotecas públicas	Aprovisionamentos
Certificados de nacemento e matrimonio	
Matriculación en ensino superior	
Censos e empadramento	

SERVIZOS BÁSICOS DESCRITOS POLA INICIATIVA E-EUROPE 2005	
SERVIZOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DIRIXIDOS AOS CIDADÁNS	SERVIZOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DIRIXIDOS ÁS EMPRESAS
Servizos de saúde	

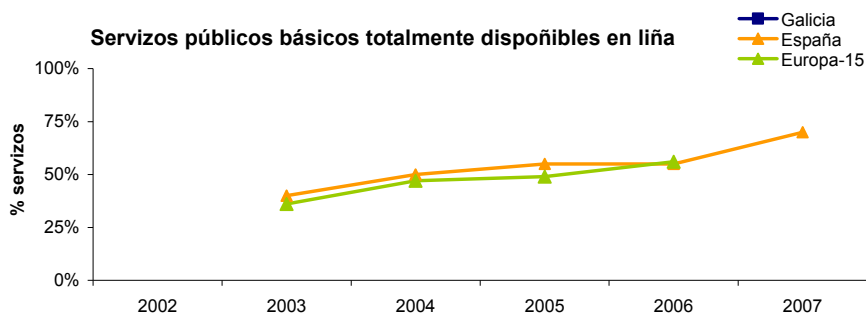
Táboa 3. Resumo dos 20 servizos básicos descritos pola iniciativa e-Europe 2005

A relación anterior abrangue un conxunto de servizos amplo no que están incluídas tanto a Administración central, como as administracións autonómicas e as locais. Trátase, polo tanto, dun conxunto de servizos que non son adecuados para medir o nivel de desenvolvemento da Administración electrónica na Xunta de Galicia³, pero que si proporcionan unha visión de conxunto do nivel de desenvolvemento da Administración electrónica nunha rexión.

Os 20 servizos anteriores serviron durante estes anos como referencia comparativa para medir o nivel de avance no desenvolvemento da Administración electrónica a nivel europeo e para comparar o avance dos países membros. Inicialmente, o indicador que se utilizou como referencia para avaliar o avance en materia de Administración electrónica foi “a dispoñibilidade do servizo con independencia do seu nivel de implementación”. Na actualidade o indicador de referencia que se está

³ En todo caso, cabe sinalar que o presente traballo se desenvolveu baseándose nun conxunto de servizos máis detallado que foi consensuado a nivel nacional por todas as comunidades autónomas.

utilizando é o de poder prestar o servizo totalmente en liña. Na figura móstrase a comparativa a nivel europeo, na que se aprecia que España se atopa bastante aliñada coa media europea.



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos Eurostat
Base: dez servizos públicos básicos

Ano	Galicia	España	Europa-15
2002			
2003		40,0%	36,0%
2004		50,0%	47,0%
2005		55,0%	49,0%
2006		55,0%	56,0%
2007		70,0%	

Figura 1. Servizos públicos básicos totalmente dispoñibles en liña en España e Europa

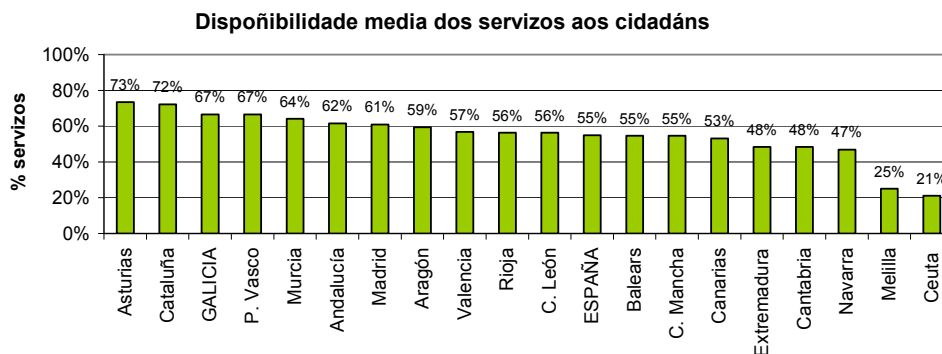
Recentemente a Fundación Orange publicou un informe no que inclúe unha comparativa das comunidades autónomas relativa ao nivel de dispoñibilidade de un conxunto de 26 servizos, que sitúa a Galicia como unha das comunidades destacadas nesta comparativa, tal e como se aprecia na figura. O parámetro que se compara é o “nivel de dispoñibilidade media dos servizos”, que mide o nivel de

implementación media de todos os servizos segundo o seguinte criterio⁴ establecido a nivel europeo:

- Nivel 0: non se ofrece servizo en liña ningún
- Nivel 1: ofrecer información relativa ao servizo prestado
- Nivel 2: permitir a descarga de documentos relativos ao procedemento en cuestión (interacción nun sentido)
- Nivel 3: permitir cubrir documentos en liña (interacción en dobre sentido)
- Nivel 4: permitir realizar a transacción totalmente en liña

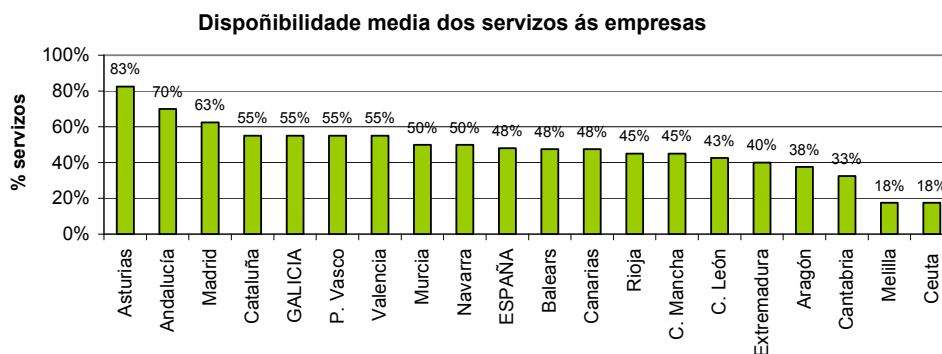
As seguintes gráficas mostran o valor medio correspondente aos servizos analizados, asignando a cada un deles un valor entre 0 e 100 correspondente ao nivel de implementación segundo a lista anterior.

⁴ Trátase do criterio establecido no ámbito europeo para catalogar o nivel de avance dos servizos de Administración electrónica.



Fonte: elaboración OCEG Observatorio a partir de datos de Fundación Orange
Base: 16 servizos aos cidadáns

Figura 2. Dispoñibilidade dos servizos aos cidadáns nas comunidades autónomas



Fonte: elaboración OCEG Observatorio a partir de datos de Fundación Orange
Base: 10 servizos ás empresas

Figura 3. Dispoñibilidade dos servizos ás empresas nas comunidades autónomas

2.3 Marco legal e normativo para o desenvolvemento da e-Administración

Nestes últimos anos o ámbito legal e normativo foise adaptando ás novas esixencias derivadas dos avances tecnolóxicos e do desenvolvemento da sociedade da

información. Así, poderíamos considerar aspectos legais tan importantes como a protección dos datos de carácter persoal, a regulación da prestación de servizos da sociedade da información, o uso da sinatura electrónica e os servizos de certificación, a loita contra os novos delitos informáticos, o control de contidos, a defensa da propiedade e dos dereitos de autor no mundo dixital, etc. Así mesmo, débese destacar a importancia da Lei de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, que establece o dereito de todos os cidadáns a se relacionaren electronicamente coas administracións públicas, así como a obriga destas a garantilo. Esta lei convértese nun punto de partida dunha nova xeración de dereitos dos cidadáns: os dereitos dixitais.

2.3.1 Lexislación sobre sinatura electrónica

En Europa podemos destacar o papel da Directiva 1999/93/CE, do 13 de decembro de 1999, pola que se establece un marco europeo para a sinatura electrónica. Esta directiva pretende impulsar os servizos de certificación no ámbito da Unión Europea, flexibilizando os requisitos necesarios para actuar como autoridade de certificación. Así mesmo, facilita o recoñecemento de certificados dixitais de países terceiros, sempre e cando estes fosen emitidos en condicións equivalentes de seguridade.

En España, o Real decreto lei 14/1999, aprobado o 17 de setembro de 1999, recoñecía por primeira vez o papel da denominada “sinatura electrónica avanzada”, que se equiparaba á sinatura manuscrita en canto aos seus efectos xurídicos se se cumprían unhas determinadas características técnicas e formais. No texto deste decreto lei diferenciábase entre dous tipos de sinatura: a “sinatura electrónica simple” e a “sinatura electrónica avanzada”. Á primeira, máis sinxela desde o punto de vista técnico e formal, non se lle podía negar o valor como proba, pero sería o xuíz o encargado de determinar o seu grao de fiabilidade. Pola súa parte, a “sinatura

avanzada” é a que tería exactamente o mesmo valor que a sinatura manuscrita e, para iso, o creador da sinatura electrónica debía estar en posesión dun certificado dixital expedido por unha autoridade de certificación.

A Lei 59/2003, do 19 de decembro, define na actualidade o marco regulador da sinatura electrónica e os servizos de certificación en España, tras a súa entrada en vigor o 20 de marzo de 2004, derogando o Real decreto lei 14/1999 e a Orde ministerial do 21 de febreiro de 2000. Entre as características máis destacadas desta nova lei de sinatura electrónica, poderíamos destacar que prevé a posibilidade de que a sinatura electrónica poida ser utilizada directamente por persoas xurídicas e non só polos cidadáns, mediante a emisión de certificados dixitais outorgados a aquelas.

Tamén se modifican os requisitos para poder ofrecer servizos de certificación, tal e como recomenda a Directiva europea 1999/93/CE, de xeito que se pretende alcanzar unha maior liberdade de actuación e protagonismo do sector privado, eliminando o Rexistro de prestadores de servizos de certificación dependente do Ministerio de Xustiza.

Por último, nesta lei da sinatura electrónica prevese a utilización do DNI electrónico como unha tarxeta de identificación dixital que poderá ter cada cidadán e que producirá os mesmos efectos que un DNI tradicional, permitíndolle a este identificarse e asinar documentos no ámbito telemático, o que facilitará a realización de xestións coas administracións.

2.3.2 Protección da privacidade e dos datos de carácter persoal

A protección dos datos persoais e da privacidade é unha cuestión que xera bastante polémica na actualidade, debido a que existen posturas manifestamente encontradas,

a pesar de que este dereito fundamental de todo cidadán xa fora recoñecido na Declaración Universal de Dereitos Humanos de 1948.

Así, por unha parte, un grupo de países liderado pola Unión Europea é partidario dunha estrita regulación estatal, con fortes sancións para as organizacións que incumpran as normas establecidas (postura coñecida como “*hardlaw*”). Tamén en moitos países de Latinoamérica se recoñeceu o dereito fundamental á protección dos datos persoais dos cidadáns.

Por outra parte, outros países como Estados Unidos son moito máis permisivos coas actuacións das empresas e avogan pola autorregulación e a elaboración de códigos éticos de conduta, sen a intervención por parte dos estados (postura coñecida como “*softlaw*”). Habería que ter en conta, ademais, as fortes presións das empresas e de certos grupos de poder para impedir a intervención estatal sobre esta cuestión.

Na Unión Europea este marco normativo vén determinado pola Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeo, relativa á protección das persoas físicas no que se refire ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes por parte de empresas, administracións públicas e cidadáns da Unión Europea.

Deste modo, os gobernos europeos móstranse claramente decididos a promover a cultura da protección de datos entre as administracións públicas e as empresas, establecendo, ademais, a existencia de autoridades independentes de control (como as axencias de protección de datos en España), con funcións executivas (registro de ficheiros, control, inspección e sanción) e funcións normativas e de carácter consultivo, como garantes do respecto deste dereito fundamental nos Estados membros da Unión Europea.

En definitiva, esta situación con dúas posturas claramente enfrontadas provocou nos últimos anos fortes tensións entre Estados Unidos e a Unión Europea, sobre todo desde a aprobación da Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeo, que entrou en

vigor en outubro de 1998, e que impide expresamente a cesión de datos persoais a empresas doutros países que, como Estados Unidos, non dispoñan dunhas normas equivalentes.

En España, o artigo 18.4 da Constitución xa prevé que o Estado debe limitar o uso da informática para garantir o honor, a intimidade persoal e familiar dos cidadáns e o lexítimo exercicio dos seus dereitos. Así mesmo, no artigo 10 da propia Constitución conságrase o dereito á dignidade das persoas.

A publicación da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, sobre protección de datos de carácter persoal (en diante LOPD), define o marco legal da protección dos datos de carácter persoal no Estado español. Ten por obxecto garantir e protexer, no que concirne ao tratamento dos datos persoais, as liberdades públicas e os dereitos fundamentais das persoas físicas e, especialmente, do seu honor e intimidade persoal e familiar.

A LOPD constitúe, polo tanto, a norma fundamental que regula o tratamento e a protección dos datos de carácter persoal en España desde a súa entrada en vigor o 15 de xaneiro de 2000. Esta lei adapta o marco normativo español aos novos requisitos da Directiva europea 46/1995, do 24 de novembro de 1995. Ademais, a súa entrada en vigor supuxo a derogación da Lei orgánica 5/1992, do 29 de outubro (LORTAD), ao ampliar o ámbito de aplicación desta normativa aos datos de carácter persoal rexistrados en soporte físico que os faga susceptibles de tratamento, así como a toda modalidade de uso posterior deses datos, é dicir, xa non se limita unicamente aos ficheiros que reciben un tratamento informático ou automatizado.

A LOPD aplícase a organizacións públicas e privadas e incluso a profesionais independentes (como médicos, avogados ou enxeñeiros) que dispoñan de fontes de datos de carácter persoal rexistrados en soporte físico que os faga susceptibles de

tratamento, uso ou explotación posterior. En calquera caso, o tratamento dos datos persoais (automatizado ou non) débese efectuar no territorio español.

O Regulamento de desenvolvemento da LOPD (Real decreto 1720/2007, do 21 de decembro), determina cales deberán ser as medidas de índole técnica e organizativa que garantan a integridade e a seguridade de ficheiros automatizados, centros de tratamento, locais, equipamentos, sistemas, programas, así como das persoas que interveñan no tratamento automatizado dos datos.

O incumprimento destas medidas de seguridade pode ser obxecto dunha sanción por parte da Axencia de Protección de Datos de carácter grave ou moi grave.

2.3.3 A Lei de acceso dos cidadáns aos servizos públicos

Recentemente foi aprobado a Lei de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, tamén coñecida como Lei de administración electrónica, cuxo alcance se resume a continuación:

- Os cidadáns poderán realizar todas as súas xestións administrativas por medios electrónicos.
- As administracións públicas estarán obrigadas a ofrecer os seus servizos pola internet, móbiles, televisión ou calquera medio electrónico futuro.
- Trátase o réxime xurídico da Administración electrónica en relación co establecemento de sedes electrónicas e boletíns ou diarios electrónicos e coas formas de identificación e autenticación de cidadáns, empresas e órganos da Administración e, así mesmo, dáse validez e establécense as condicións para os rexistros, comunicacións e notificacións electrónicas.

- Establécese, finalmente, o marco de tramitación electrónica, tanto no que se refire á iniciación, como nas fases de instrución e terminación de procedementos por medios electrónicos.
- Finalmente, a lei establece o marco e as condicións para a cooperación e a interoperabilidade entre administracións.
- Está lei entrará en vigor o 1-1-2010 para as administracións públicas.

A lei, que se converte nun punto de partida dunha nova xeración de dereitos dos cidadáns, os dereitos dixitais, ten o apoio de numerosas comunidades autónomas e dos representantes das entidades locais que participaron na súa elaboración con suxestións e achegas.

Cando esta norma entre en vigor, os cidadáns terán garantido poder realizar todas as súas xestións por medios electrónicos, independentemente da Administración a que competan, a través da canle que queiran, as 24 horas do día, os 365 días do ano. A partir dese momento serán eles os que tomen o mando na súa relación coas administracións.

A lei beneficiará os cidadáns, xa que aforrarán tempo e diñeiro nas súas xestións. Entre outras cousas, a nova norma garantirá:

- Acceder aos servizos públicos a través da internet, do teléfono móbil, da televisión ou de calquera outro medio electrónico que poida aparecer no futuro.
- Poder consultar o estado de tramitación dos procedementos que se teñan en marcha.
- Non ter que presentar papeis que xa estean en poder das administracións.

- Concederlles a mesma validez xurídica ás comunicacións electrónicas que ás que se realizan en papel. Establécese a validez e as condicións de documentos electrónicos e as súas copias.
- Realizar un trámite ou recibir información a través da internet ou dun teléfono terá a mesma validez que da forma tradicional.
- Asegurar todas as garantías de calidade, seguridade e confidencialidade.
- Poder utilizar os idiomas cooficiais para comunicarse coas administracións.

Esta lei, xunto coa introdución do DNI electrónico, situará a España á cabeza de Europa nesta materia.

2.4 Marco europeo para o desenvolvemento da Administración electrónica

O Consello Europeo de marzo de 2005, ao pór en marcha a asociación para o crecemento e o emprego co fin de relanzar a Estratexia de Lisboa, determinou que o coñecemento e a innovación eran os motores para un crecemento sostible e afirmou que é indispensable desenvolver unha sociedade da información baseada na inclusión electrónica (*e-Inclusion*) e na xeneralización das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) dentro dos servizos públicos, as PEME e os fogares.

En termos operativos, as referencias comunitarias, que seguen as liñas estratéxicas de e-Europe 2005, recóllense na iniciativa "2010 – Unha sociedade da información para o crecemento e o emprego" con que a Comisión Europea afronta de maneira

integrada a sociedade da información e as políticas en materia audiovisual dentro da UE.

O novo marco estratéxico 2010 establece as orientacións estratéxicas xerais, promove unha economía dixital aberta e competitiva e confírelles ás TIC un papel de primeira orde no impulso da inclusión e a calidade de vida. Entre os programas principais que inclúe este marco 2010 encóntranse o de extensión da banda larga e o relativo ao desenvolvemento da Administración electrónica.

A Comisión Europea propón tres obxectivos prioritarios que as políticas europeas da sociedade da información e os medios de comunicación deben alcanzar antes de 2010:

- a construción dun espazo único europeo da información que promova un mercado interior aberto e competitivo para a sociedade da información e os medios de comunicación.
- o reforzo da innovación e o investimento na investigación sobre as TIC co fin de fomentar o crecemento e a creación de máis empregos e de máis calidade.
- o logro dunha sociedade europea da información baseada na inclusión que fomenta o crecemento e o emprego dunha maneira coherente co desenvolvemento sostible e que lle dea prioridade á mellora dos servizos públicos e da calidade de vida.

A posibilidade de construír unha sociedade europea da información e de desenvolver a Administración electrónica en Europa só se pode garantir mediante a dispoñibilidade xeneralizada de accesos á banda larga en todo o territorio europeo, e especialmente nas zonas rurais, e dedicando especial atención ás zonas con desvantaxes xeográficas e naturais permanentes.

A fenda dixital por motivos xeográficos que separa as zonas rurais e as zonas urbanas non é, de feito, máis que un aspecto dun asunto máis amplo intimamente ligado aos problemas que suscita a necesidade de garantir un desenvolvemento socioeconómico harmonioso nas áreas rurais de zonas desfavorecidas económica e xeograficamente.

O "Plan de acción sobre administración electrónica 2010: acelerar a Administración electrónica en Europa en beneficio de todos", publicado o 25 de abril de 2006, pretende contribuír a lograr o citado obxectivo a partir de dúas consideracións:

- Que unha administración moderna, eficaz e innovadora sexa, no sucesivo, un factor clave de competitividade na economía global.

Que a mellora da administración poida contribuír a superar retos como a ampliación de Europa aos novos estados membros ou os cambios internos que están a suceder (envellecemento da poboación, mobilidade das persoas, multiculturalidade, etc.)

**PRINCIPAIS INDICADORES DA
DEMANDA DE SERVIZOS DA
E-ADMINISTRACIÓN**

03

A introdución da e-Administración na sociedade facilita un acceso máis flexible, cómodo e rápido aos servizos, simplifica os trámites burocráticos e aumenta a eficiencia, proporciona unha maior proximidade aos cidadáns, permite o seguimento dos trámites e acelera a entrada na sociedade da información, tanto dos cidadáns como das empresas, ao mesmo tempo que fomenta a integración dos colectivos con necesidades especiais. Polo tanto, a Administración electrónica é un dos factores que condiciona o desenvolvemento da sociedade da información, da mesma maneira que tamén o fan o uso das TIC polos cidadáns, as infraestruturas, a utilización das TIC polas empresas ou mesmo a utilización do software libre.

De pouco serve contar con servizos avanzados de Administración electrónica se estes non chegan aos usuarios finais, tanto a cidadáns como a empresas. É, polo tanto, necesario orientar os esforzos tanto a mellorar a oferta deste tipo de servizos, como a estimular a súa demanda, dándoos a coñecer e facilitando o acceso a eles.

Neste apartado preséntanse as principais variables referidas ao uso dos servizos de Administración electrónica en Galicia e inclúense así mesmo algunhas variables referidas ao desenvolvemento da sociedade da información. Entre ambas as variables existe unha correspondencia en dobre sentido;

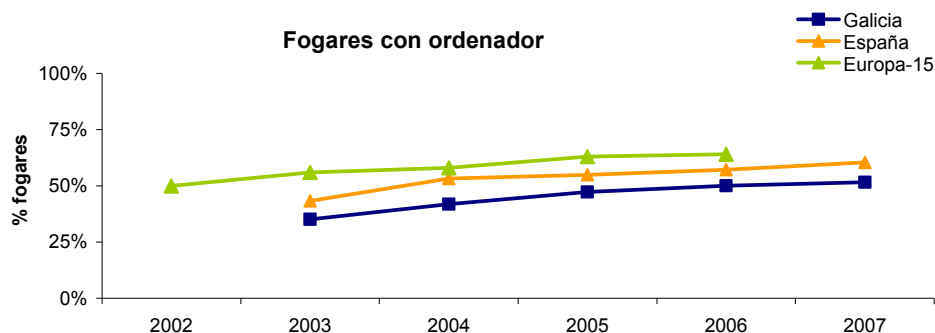
- O acceso aos servizos da Administración electrónica está condicionado a que os usuarios (cidadáns ou empresas) poidan acceder a internet en condicións adecuadas, especialmente no que se refire ao largo de banda que permita que o servizo se poida proporcionar coa axeitada axilidade e interactividade.
- Por outra parte, os servizos de Administración electrónica constitúen un elemento “tractor” de primeira orde que incentiva o uso das novas

tecnoloxías e a internet para moitos cidadáns. A relación coas administracións é un aspecto que forma parte da vida cotiá dos cidadáns, da mesma maneira que o é o uso dos servizos da banca. As novas tecnoloxías permiten importantes vantaxes no que se refire a acurtar as distancias e reducir os tempos de espera e en definitiva contribúen á mellora da calidade de vida. Así mesmo, nalgúns casos, o acceso por medios electrónicos vese compensado con vantaxes adicionais derivadas da priorización na resposta, xa que non só se xera unha vantaxe para o usuario, senón que a propia administración tamén experimenta melloras substanciais, sobre todo en aspectos como a redución de procesos de captura de datos (mecanización de expedientes) e a conseguinte redución nos erros inherentes a calquera proceso de introdución de datos.

3.1 Principais indicadores que afectan a demanda dos servizos da e-administración

3.1.1 Principais indicadores no ámbito dos cidadáns

Na figura preséntase a comparativa de Galicia coa media do Estado e con Europa no que se refire á introdución do ordenador nos fogares e na que se aprecia unha diferenza de 8 puntos coa media do Estado e de 13 puntos coa media europea.



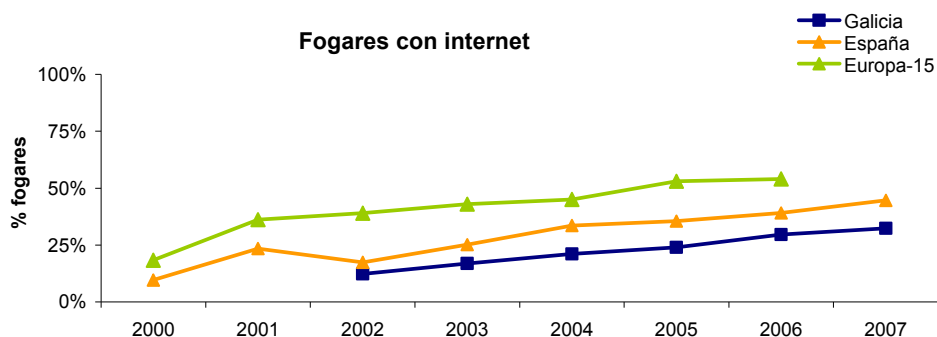
Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: fogares totais

Ano	Galicia	España	Europa-15	Gal-Esp	Gal-EU
2002			50,0%		
2003	35,1%	43,3%	56,0%	-8,2%	-20,9%
2004	41,9%	53,3%	58,0%	-11,4%	-16,1%
2005	47,3%	54,9%	63,0%	-7,6%	-15,7%
2006	50,1%	57,2%	64,0%	-7,1%	-13,9%
2007	51,6%	60,4%		-8,8%	

Figura 4. Fogares con ordenador

É importante salientar que os datos sobre uso de novas tecnoloxías cambian notablemente cando comparamos os datos dunha cidade de certa importancia (por exemplo, as sete principais cidades galegas), cos dos núcleos de menor poboación. Nas cidades importantes as diferenzas entre comunidades autónomas e incluso as diferenzas con outros países redúcense de forma significativa.

Na seguinte figura preséntase a porcentaxe de fogares con acceso á internet, variable na que se aprecia unha diferenza maior que no caso dos fogares con ordenador, pois sitúase 12 puntos por debaixo da media nacional en 2007 e case 25 puntos por debaixo da media europea no ano 2006 (último dato dispoñible para o caso da media europea, como se pode observar na figura).



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: fogares totais

Ano	Galicia	España	Europa-15	Gal-Esp	Gal-EU
2000		9,6%	18,3%		
2001		23,4%	36,1%		
2002	12,3%	17,4%	39,0%	-5,1%	-26,7%
2003	16,9%	25,2%	43,0%	-8,3%	-26,1%
2004	21,1%	33,6%	45,0%	-12,5%	-23,9%
2005	24,0%	35,5%	53,0%	-11,5%	-29,0%
2006	29,6%	39,1%	54,0%	-9,5%	-24,4%
2007	32,3%	44,6%		-12,3%	

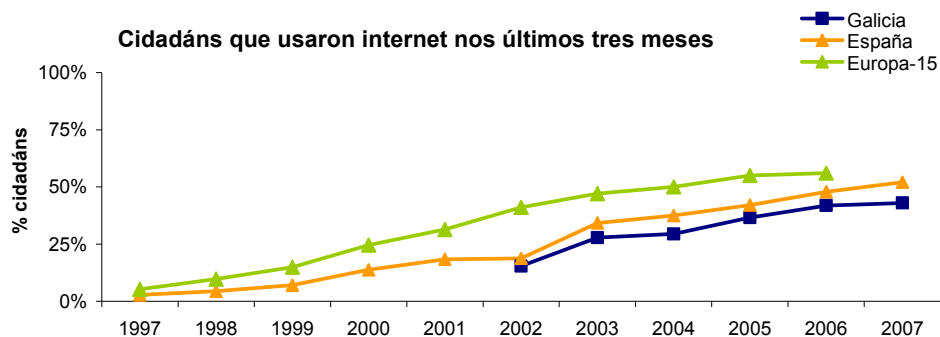
Figura 5. Fogares con internet

No que se refire ao acceso á internet por parte dos cidadáns, na seguinte figura preséntase a evolución da porcentaxe de cidadáns entre 16 e 74 anos que utilizou a internet nos últimos tres meses. Obsérvase que o diferencial con respecto a Europa tende a reducirse con respecto aos anos anteriores e é en 2006 do 14,1%. Así mesmo, convén sinalar que este diferencial é menor que o existente na porcentaxe de fogares con acceso á internet, o que posiblemente estea relacionado cun maior acceso á internet desde fóra do fogar (traballo, centro educativo, etc.).

En calquera caso, ambas as variables son importantes: o acceso desde os fogares e o número de usuarios que accede á internet. A súa mellora pasa por actuacións diversas, entre as cales destacan a mellora da oferta de servizos de Administración electrónica e a difusión destes servizos aos cidadáns. Por suposto, outras medidas

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA

son igualmente importantes, como asegurar a accesibilidade, potenciando medidas como a extensión da banda larga, o fomento da adquisición de equipamentos informáticos por parte dos cidadáns ou a dotación de centros públicos para o acceso á internet.



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: cidadáns totais

Ano	Galicia	España	Europa-15	Gal-Esp	Gal-EU
1997		2,8%	5,2%		
1998		4,4%	9,7%		
1999		7,0%	14,9%		
2000		13,7%	24,5%		
2001		18,3%	31,4%		
2002	15,3%	18,7%	41,0%	-3,4%	-25,7%
2003	27,8%	34,2%	47,0%	-6,4%	-19,2%
2004	29,4%	37,5%	50,0%	-8,0%	-20,6%
2005	36,5%	42,1%	55,0%	-5,6%	-18,5%
2006	41,9%	47,9%	56,0%	-6,0%	-14,1%
2007	43,0%	52,0%		-9,0%	

Figura 6. Cidadáns que usaron internet nos últimos tres meses

Un dos factores clave para incentivar a demanda de servizos da sociedade da información por parte dos cidadáns pasa pola formación e a información, dándolles a coñecer aos cidadáns as posibilidades as que xa teñen acceso e as vantaxes que os servizos da sociedade da información lles poden ofrecer en calquera dos ámbitos da

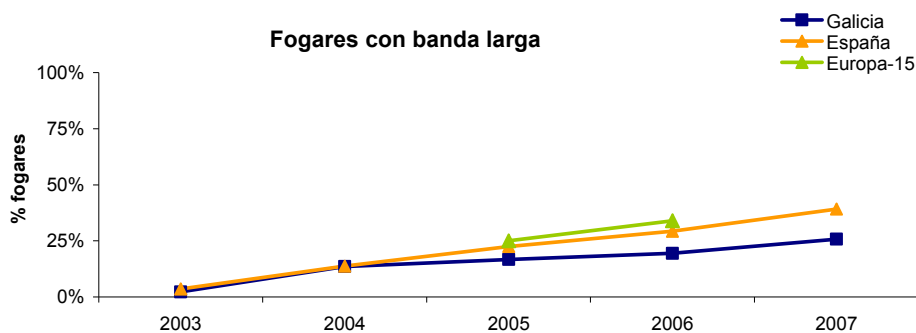
vida cotiá: na educación, na saúde, no ocio ou no campo profesional e tamén no acceso aos servizos públicos a través da internet.

3.1.2 Especial referencia á dispoñibilidade da banda larga

Resulta fundamental asegurar que todos os cidadáns teñan acceso á sociedade dixital e do coñecemento para se poderen beneficiar por igual das vantaxes e oportunidades que se brindan cos seus servizos, grazas á información obtida e aos coñecementos con ela adquiridos.

A igualdade de acceso implica a extensión da banda larga a todo o territorio galego, facendo realidade a consideración do acceso á internet como un novo servizo integrante do servizo universal, cuxa premisa esencial consiste nunha conexión á rede telefónica que permita a transmisión de datos a gran velocidade.

No caso dos fogares, tan só un de cada catro ten conexión á internet mediante banda larga. Ponderando este dato e considerando só as zonas onde está dispoñible, teriamos que tan só nun de cada catro fogares é posible ter conexión de banda larga, unha cifra moi baixa e cun crecemento moito menor que a media nacional.

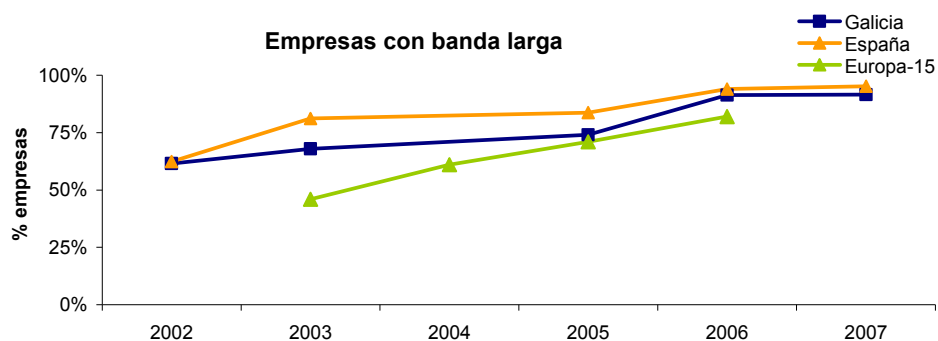


Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: fogares totais

Ano	Galicia	España	Europa-15	Gal-Esp	Gal-EU
2003	2,3%	3,6%		-1,3%	
2004	13,5%	13,8%		-0,2%	
2005	16,7%	22,5%	25,0%	-5,8%	-8,4%
2006	19,4%	29,3%	34,0%	-9,9%	-14,6%
2007	25,7%	39,2%		-13,5%	

Figura 7. Fogares con banda larga

A demanda actual da banda larga por parte das empresas é moi alta. De feito, practicamente todas as empresas dispoñen de banda larga.



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: empresas con internet

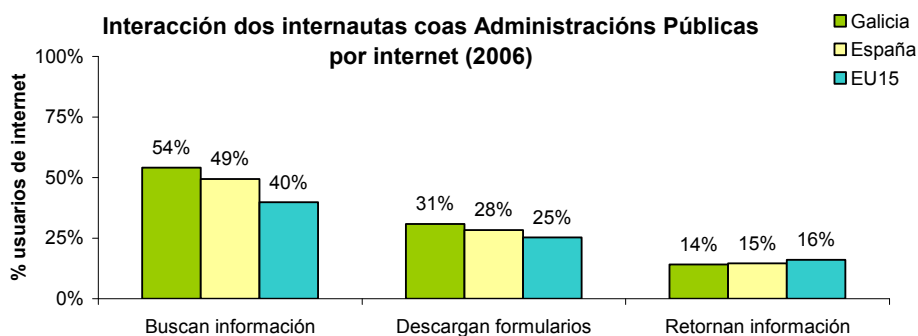
Ano	Galicia	España	Europa-15	Gal-Esp	Gal-EU
2002	61,5%	62,4%		-0,9%	
2003	68,0%	81,2%	46,0%	-13,2%	22,0%
2004			61,0%		
2005	74,1%	83,7%	71,0%	-9,7%	3,1%
2006	91,4%	94,0%	82,0%	-2,7%	9,4%
2007	91,6%	95,2%		-3,7%	

Figura 8. Empresas con banda larga

3.2 Principais indicadores da demanda dos servizos da Administración electrónica

3.2.1 Cidadáns

Na seguinte gráfica amósase a comparativa de Galicia, España e Europa no que se refire ao acceso aos servizos de Administración electrónica. Establecéronse tres niveis ou categorías, correspondentes aos que establece a Unión Europea para avaliar o nivel de desenvolvemento deste tipo de servizos. Na primeira categoría analízase o nivel de acceso á Administración electrónica na modalidade de “busca de información”, que correspondería ao que habitualmente se coñece como Nivel 1; a segunda categoría refírese ao acceso para descargar formularios, Nivel 2, e a terceira supón a interactividade do usuario introducindo datos no sistema, Nivel 3.



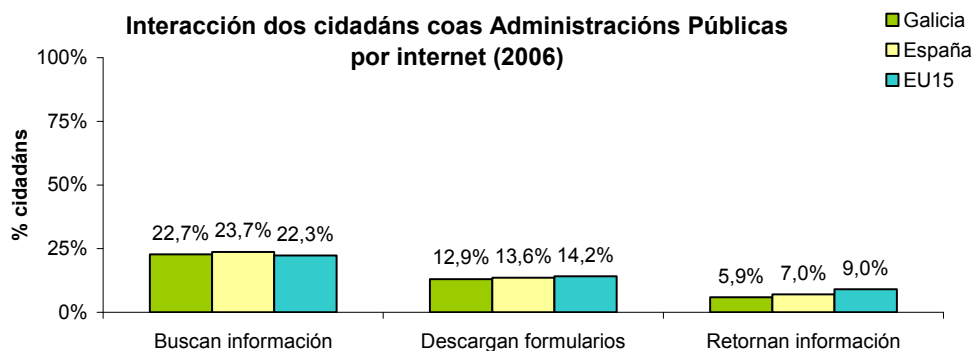
Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa).
Base: usuarios de Internet nos últimos 3 meses

Figura 9. Interacción dos internautas coas administracións públicas a través da rede

Na figura anterior, débese ter presente que as porcentaxes se refiren aos usuarios da internet, que en Galicia son significativamente menos a nivel porcentual que no resto de España ou na Unión Europea.

Non obstante, apréciase que Galicia se atopa por riba da media estatal e da media europea no que se refire á porcentaxe de usuarios que busca información da Administración na internet ou que descarga formularios. É inferior, no entanto, a porcentaxe de usuarios da internet que fai trámites electronicamente, o que se podería xustificar por unha falta de oferta suficiente.

De se considerar a totalidade dos cidadáns, o resultado que se obtén é o que se presenta na seguinte figura, na que se pode observar como as porcentaxes son lixeiramente inferiores no caso de Galicia con respecto á media do Estado ou a media europea.

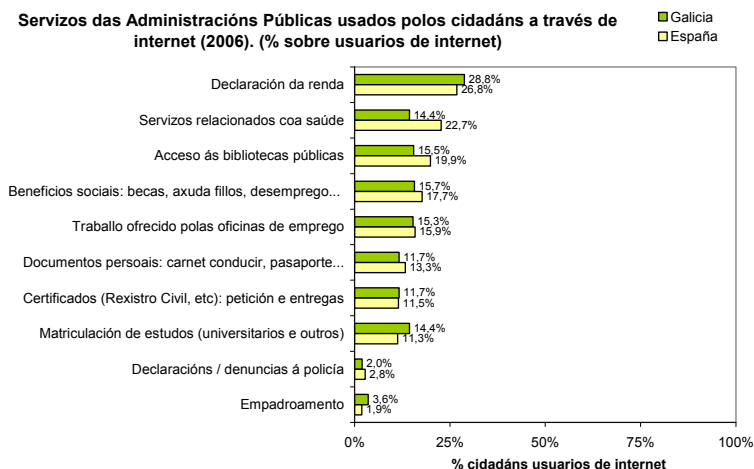


Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: todos os cidadáns

Figura 10. Interacción dos cidadáns coas administracións públicas a través da rede

É importante, en calquera caso, indicar que os servizos da Administración electrónica aos que acceden os cidadáns son servizos que poden corresponder ás distintas administracións: central, autonómica ou local. Na figura preséntase a porcentaxe de usuarios da internet que fai uso de distintos servizos ofrecidos polas administracións. Destacan en primeiro lugar a declaración da renda (Administración central) e en segundo lugar os servizos sanitarios (Administración autonómica

principalmente). Outros servizos, como algunhas axudas sociais ou os certificados de empadramento son servizos correspondentes ás administracións locais.



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España)
Base: usuarios de Internet nos últimos 3 meses

Figura 11. Servizos da e-Administración utilizados polos internautas en Galicia e España

A relación de servizos anterior inclúe, polo tanto, servizos que son competencia da Administración central, das comunidades autónomas e dos concellos. A gráfica presenta a porcentaxe de usuarios da internet que accede a cada un dos servizos en Galicia e no resto do Estado.

Trátase, polo tanto, dunha información complementaria que non pode compararse coa información recollida na enquisa que elabora o Observatorio OCEG, que pretende recoller o nivel de desenvolvemento da Administración electrónica na

Xunta de Galicia e que está baseada nunha metodoloxía diferente á que aplica o INE a nivel estatal⁵.

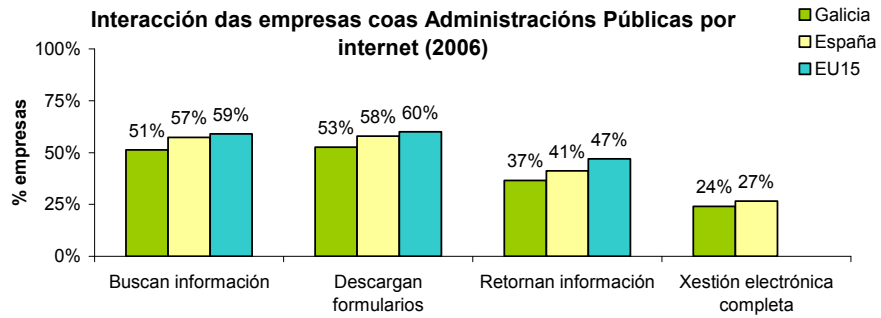
3.2.2 Empresas

Tamén as empresas son usuarias dos servizos de Administración electrónica. O acceso á internet por parte das empresas galegas está bastante aliñado co do resto do Estado e coa media europea, sobre todo nos segmentos de empresas de maior dimensión.

Na figura preséntase a comparativa das empresas que acceden aos servizos da Administración electrónica nos distintos niveis de interacción presentados no apartado anterior: buscar información, descargar formularios, cubrilos e realizar xestións completas.

Ponse de manifesto a existencia dunha lixeira diferenza entre as empresas en Galicia con respecto á media do Estado ou a media europea.

⁵ Para medir o nivel de implantación da Administración electrónica na Xunta de Galicia, desenvolveuse unha metodoloxía de traballo co Ministerio de Administracións Públicas e as diferentes comunidades autónomas e estableceuse un catálogo de servizos que foi avaliado en cada comunidade autónoma. Neste traballo recóllese a comparativa Galicia-España de acordo con esta metodoloxía.



Fonte: elaboración propia OCEG Observatorio a partir de datos INE (Galicia, España) e Eurostat (Europa)
Base: empresas con internet

Figura 12. Interacción das empresas coas administracións públicas a través da rede

**A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
NA XUNTA DE GALICIA**

04

4.1 Infraestruturas

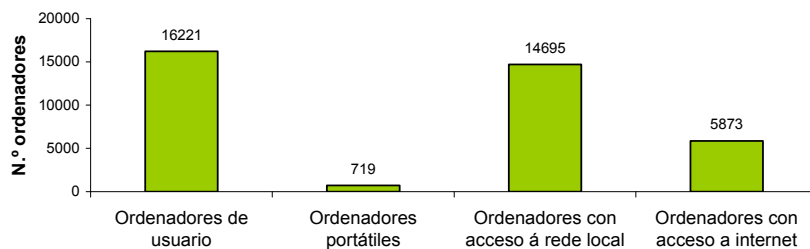
4.1.1 Equipamento informático

O equipamento informático está composto polo conxunto de equipos, dispositivos e periféricos utilizados como infraestrutura para o procesamento e almacenamento da información. Quedan recollidos dentro desta clasificación tanto os ordenadores centrais como os equipos de usuario, periféricos e elementos para a interconexión das redes locais e corporativas da Xunta de Galicia.

Na figura preséntanse algúns dos principais datos referentes ao equipamento existente nas consellerías e os índices asociados. O valor que se presenta é a media dos valores das consellerías e poden ser unha base de referencia para a comparación entre elas. O índice medio de ordenadores por cada 100 empregados é de 78, aínda que o valor absoluto para o conxunto da Xunta de Galicia difire significativamente dependendo de que se teñan ou non en conta os centros educativos e sanitarios, tal e como se presenta a continuación.

Cabe sinalar que a presenza de ordenadores portátiles é do 5% e a maior parte dos equipos funciona nun contorno de rede, cun 43% de equipos que pode acceder á internet.

Número de ordenadores das consellerías



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

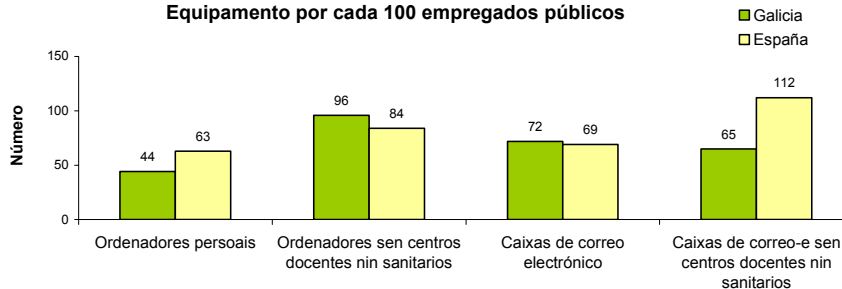
N.º de ordenadores das consellerías	
	N.º ordenad.
Ordenadores de usuario	16221
Ordenadores portátiles	719
Ordenadores con acceso á rede local	14695
Ordenadores con acceso a internet	5873

Equipamento das consellerías. Índices.	
	Media / Cons.
Ordenadores / 100 empregados	78
% portátiles / ordenadores	5%
% ordenadores con internet / ord. totais	43%
% ordenadores en rede / ord. totais	91%

Figura 13. Número de ordenadores das consellerías

Na figura compáranse os datos agregados de Galicia cos correspondentes á media estatal. É importante destacar as diferenzas que se presentan: na primeira variable analizada (ordenadores persoais) obsérvase unha diferenza significativa entre o número de ordenadores por cada 100 empregados públicos en Galicia (44) e en España (63). Neste dato inclúense tanto os centros docentes como os sanitarios. Non obstante, ao considerar o valor sen ter en conta os centros docentes e sanitarios, a tendencia invértese, cun valor de 96 en Galicia, fronte a 84 en España.

Equipamento por cada 100 empregados públicos

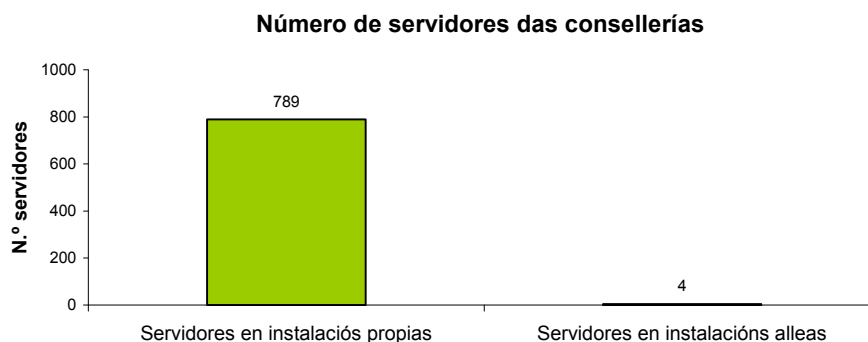


Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 14. Equipamento por cada 100 empregados públicos

No que se refire aos ordenadores centrais ou “servidores”, é preciso sinalar que se conta cun total de 793 servidores, dos cales a maior parte está situada en instalacións propias da Xunta de Galicia, tal e como se reflicte na figura.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

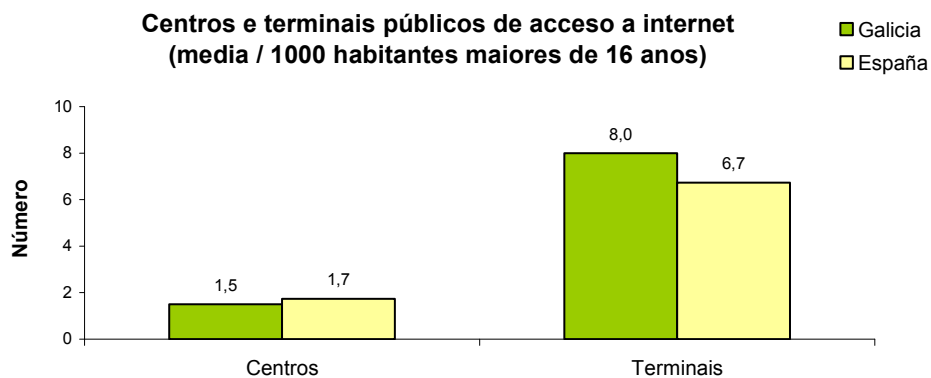
Figura 15. Servidores na Xunta de Galicia

4.1.2 Terminais de acceso público

A dispoñibilidade dunha rede de acceso público aos servizos da Administración electrónica é un aspecto clave para reducir as barreiras de acceso á internet. Na figura preséntanse os principais índices referidos ao número de centros⁶ por cada 1000 habitantes e o número de terminais dispoñibles nos devanditos centros. Obsérvase que a situación en Galicia é similar á do conxunto do Estado no que se refire ao número de centros dispoñibles, e lixeiramente superior no referente ao número de terminais dispoñibles.

⁶ Considéranse os centros desde os que calquera cidadán pode acceder a internet. Son os denominados Puntos de Acceso Público a Internet (PAPI).

No obstante, ao analizar esta variable debe terse presente outro tipo de diferenzas, como é o caso da dispersión da poboación, que se traduce nun maior número de núcleos de poboación e polo tanto de necesidades de centros de acceso.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 16. Centros e terminais públicos de acceso á internet

4.1.3 A rede corporativa

A rede corporativa da Xunta de Galicia forma parte das funcións que a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza presta en materia de sistemas de información. A rede pertence ao que podería denominarse a "infraestrutura tecnolóxica" dos sistemas, na que están comprendidos outros recursos tecnolóxicos, tales como os equipos de proceso, o software básico ou de aplicación e os demais recursos que lle permiten á Consellería de Presidencia a prestación dos servizos de información corporativa que require a Xunta de Galicia.

A rede conta con infraestruturas propias sen reducirse a un mero contrato de alugamento cunha empresa operadora, e constitúese como un pilar fundamental para a xestión e a modernización da Administración autonómica no seu funcionamento interno e de cara aos cidadáns. Existe, ademais, persoal cualificado que a xestiona,

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA

controla e planifica no correspondente Centro de Xestión de Rede da Xunta de Galicia

A Xunta certificou o pasado ano a conformidade do seu sistema de xestión da calidade da rede corporativa coa norma UNE-EN ISO 9001:2000. A implantación desta norma na rede informática da Administración galega pretende cumprir con parámetros de calidade que permitan unha maior eficiencia na comunicación interna e cos cidadáns.

Nas seguintes figuras ofrécese a estrutura actual da rede corporativa da Xunta de Galicia.

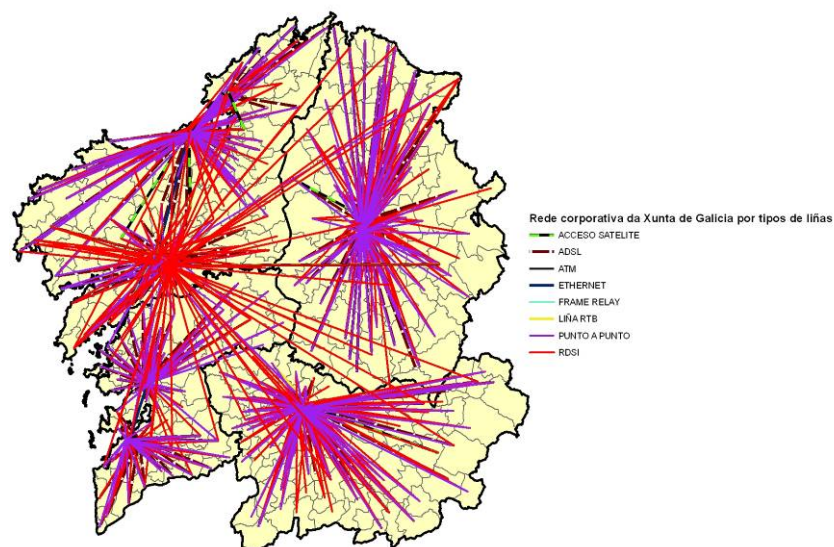


Figura 17. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por tipo de liña

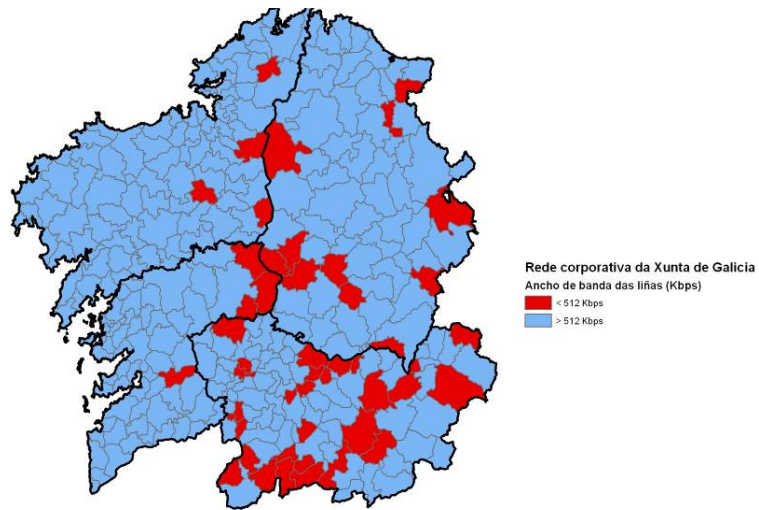


Figura 18. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por largo de banda

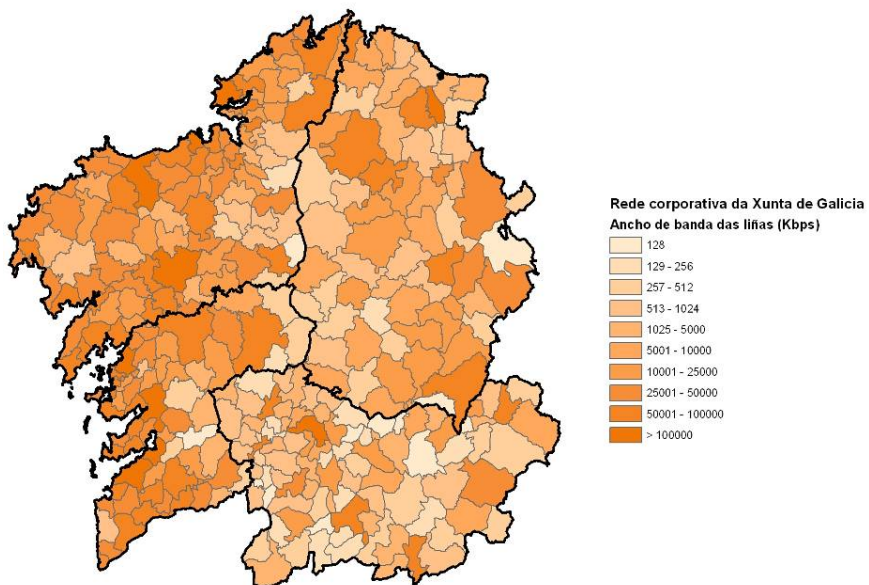


Figura 19. Mapa da rede corporativa da Xunta de Galicia por largo de banda

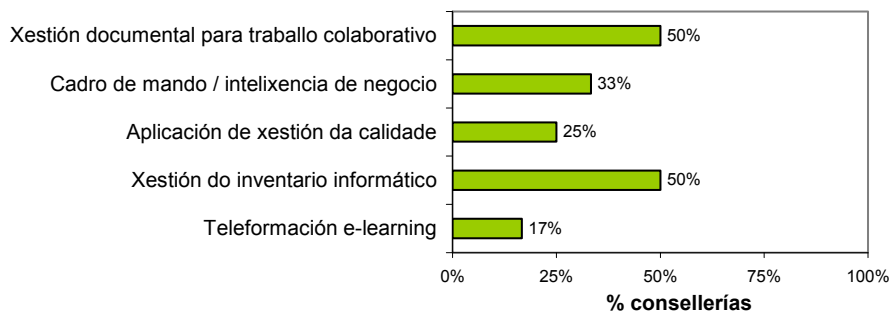
4.2 Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia

4.2.1 Aplicacións internas das consellerías

Unha das variables que se analizaron é a dispoñibilidade de diversas aplicacións de xestión nas distintas consellerías, polo que se puxo de manifesto a existencia dun certo déficit no uso de aplicacións, como:

- Xestión documental, orientada a compartir documentos que con frecuencia se xeran informaticamente, pero cuxa xestión posterior se atopa manualizada.
- Cadros de mando, orientados á xestión da información para o seguimento e control dos procesos que se levan a cabo.
- Aplicacións de xestión da calidade.
- Xestión do inventario informático, aspecto básico para poder planificar os sistemas e tomar decisións sobre un tema clave para o desenvolvemento da Administración electrónica. Destaca o feito de que só un 50% das consellerías afirma dispoñer dunha aplicación que lle permita levar o control deste importante aspecto: datas de compra, garantías, localización, configuración dos equipos, etc.
- Ferramentas de teleformación, dispoñibles nun 17% das consellerías e que non só deben considerarse como ferramentas “internas”, senón que son unha importante alternativa para difundir coñecementos cara a outras administracións ou á sociedade en xeral.

Algunhas aplicacións usadas nas consellerías



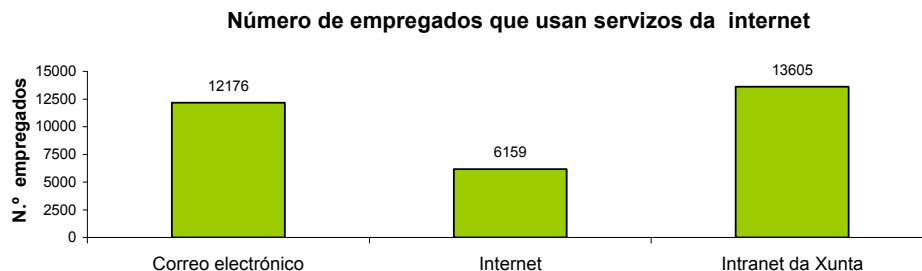
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 20. Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia

4.2.2 Internet e intranet corporativa

No que se refire ao acceso á internet e á intranet corporativa, na seguinte figura preséntanse os datos correspondentes ao conxunto da Xunta de Galicia. Analízanse tres variables: o uso de correo electrónico (59% do persoal), acceso á internet (30% do persoal) e acceso á intranet da Xunta de Galicia (66% do persoal).



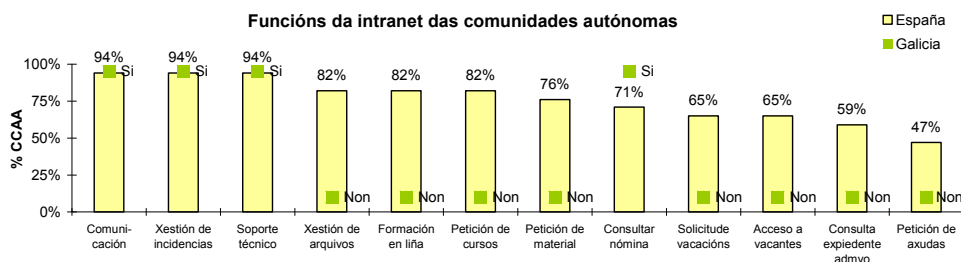
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 21. Número de empregados que usa servizos da internet

A intranet corporativa actual oríentase ao soporte técnico a nivel informático e á consulta de información relativa á nómina. Na seguinte gráfica móstrase a comparativa da funcionalidade que ofrece a intranet actual da Xunta fronte á do resto das comunidades autónomas e ponse de manifesto que, ademais das funcións indicadas anteriormente, a maior parte das comunidades autónomas ofrece nas súas intranets funcións como a xestión de arquivos, formación en liña e xestión da formación, solicitude de material ou consulta de expedientes administrativos ou solicitude de axudas.

Convén en calquera caso destacar que nos últimos meses se levou a cabo o proxecto de deseño dunha nova intranet baseada no xestor de contidos de software libre, OPEN CMS, proxecto no que participaron as distintas consellerías. Este proxecto engade novas funcionalidades ás do sistema actual e cobre a maior parte das carencias observadas na gráfica.



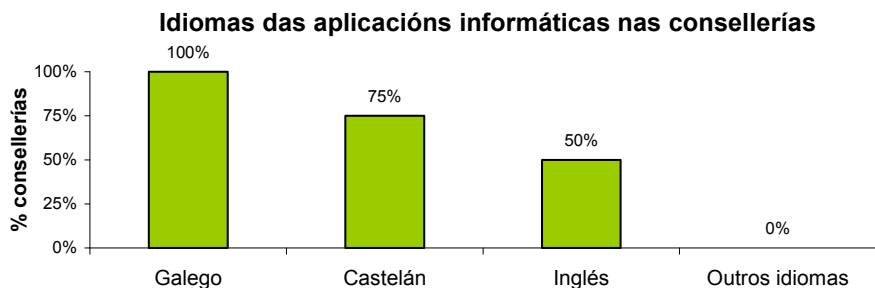
Base: todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 22. Funcións da intranet na Xunta de Galicia e das comunidades autónomas

4.2.3 Idiomas utilizados nas aplicacións internas

No que se refire ao uso de idiomas nas aplicacións das consellerías, a seguinte gráfica pon de manifesto que no 100% das consellerías se utiliza o galego, un 75% utiliza o castelán e a metade, o 50%, o inglés.

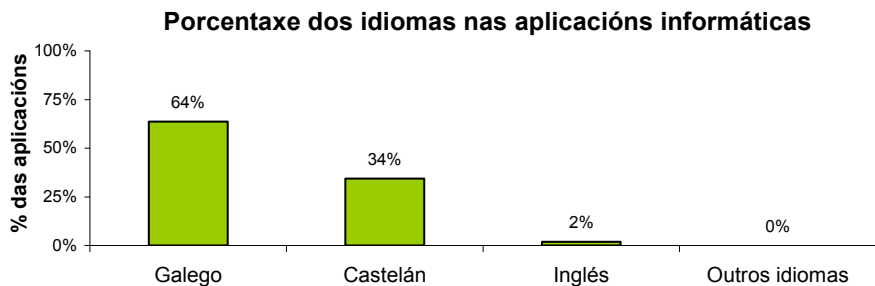


Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 23. Idiomas das aplicacións informáticas

Un indicador máis detallado sobre o uso dos idiomas nas aplicacións é a porcentaxe destas que utiliza cada un dos idiomas. Na seguinte gráfica móstranse os resultados obtidos no conxunto da Xunta de Galicia. Obsérvase que o 64% das aplicacións está en galego, fronte ao 34% en castelán e o 2% en inglés.



Base: todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 24. Porcentaxe dos idiomas nas aplicacións informáticas

4.2.4 O software libre

O concepto de software libre fai referencia ás aplicacións informáticas que, unha vez obtidas, poden ser usadas, copiadas, estudadas, modificadas e redistribuídas libremente. Este software libre habitualmente está dispoñible de forma gratuíta na

rede ou a prezo de custo da distribución a través doutros medios. Con todo, non é obrigatorio que sexa así e, malia conservar o seu carácter de libre, pode ser vendido comercialmente. De xeito análogo, o software gratuito (denominado usualmente *freeware*) inclúe nalgunhas ocasións o código fonte. Porén, este tipo de software non é considerado libre no mesmo sentido que o software libre, a menos que se garantan uns dereitos de modificación e redistribución das citadas versións modificadas do programa.

O software libre está empezando a captar a atención e o interese de forma significativa na Administración pública. Empeza a ser integrado nas liñas de acción de I+D, promóvense novos proxectos, incorpórase aos plans tecnolóxicos e comézase a legislar nalgúns estados da Unión Europea.

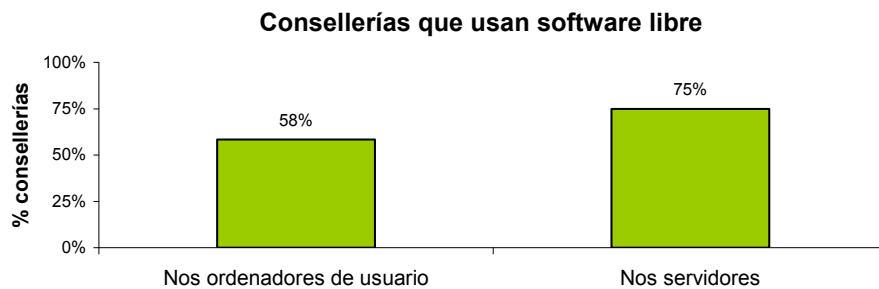
O software libre xa empeza a estar presente en todos os niveis da Administración: europeo, estatal, autonómico e local. Este auxe do software libre na Administración pública obedece á percepción cada vez máis clara do seu potencial como ferramenta estratéxica para o desenvolvemento da sociedade da información europea e, especialmente, para a construción da nova Administración electrónica.

O potencial do software libre como ferramenta estratéxica vén determinado polos seguintes factores fundamentais, entre outros:

- a reutilización sistemática de código.
- a fácil adaptabilidade por medio da modificación de código existente.
- modelo de desenvolvemento cooperativo de software.
- a libre distribución sen o pagamento de licenzas, polo que reduce a fenda dixital.
- fortalecemento do capital humano técnico europeo.

- a redución/eliminación da fuga de capitais cara a fóra da Unión.
- a "estandarización" de recursos de uso colectivo definibles como infraestrutura básica da sociedade da información europea.
- a facilidade de internacionalización das aplicacións.

Trátase dun aspecto que se considera de grande importancia no momento actual e por tanto require un seguimento adecuado. Na gráfica amósase a porcentaxe de consellerías que utiliza software libre en ordenadores de usuarios ou nos servidores. Obsérvase que o software libre se utiliza con maior frecuencia nos servidores, dos que é o principal expoñente o sistema operativo Linux.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 25. Uso do software libre nas consellerías

Non obstante, debe terse en conta que a variable representa a porcentaxe de consellerías, o que indica que un 25% das consellerías non utiliza software libre en servidores e un 42% non o fai nos postos de traballo.

Na seguinte gráfica proporciónanse os datos cuantitativos correspondentes ao número de ordenadores de usuario e número de servidores que contan con software libre nestes momentos.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 26. Número de equipos con software libre

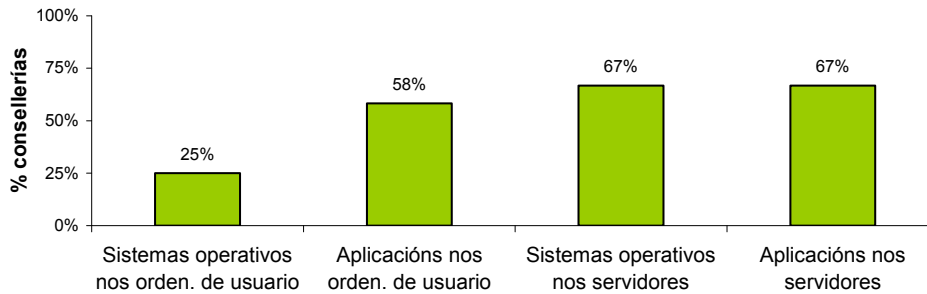
Considerando o total de ordenadores de usuario e de servidores existente obtense a porcentaxe, tal e como se mostra na seguinte figura. Obsérvase que un 24% dos ordenadores de usuario ten algún tipo de aplicación de software libre, a mesma porcentaxe que no caso dos servidores.

Equipos que teñen software libre respecto ao total de equipos			
	Total equipos	Con soft. libre	%
Número de ordenadores de usuario	16.221	3.823	24%
Número de servidores	789	188	24%

Figura 27. Poceraxe de equipos con software libre sobre o total

Polo que respecta á tipoloxía do software libre máis frecuente, na seguinte gráfica establecéronse dúas categorías, tanto para as aplicacións instaladas nos postos de usuario como para as aplicacións instaladas nos servidores. Diferenciouse o que serían sistemas operativos, tanto a nivel de usuario como de servidor, do resto de aplicacións, e ponse de manifesto que nos postos de usuario o máis frecuente son as aplicacións, mentres que nos servidores existe un nivel similar entre os sistemas operativos e as aplicacións.

Tipos de software libre nas consellerías

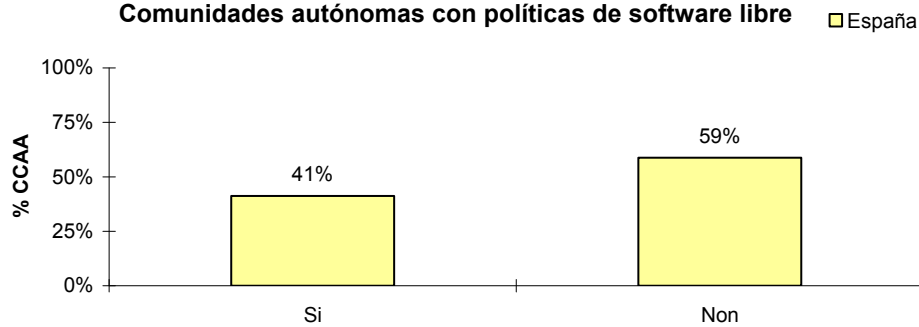


Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 28. Tipoloxía do software libre empregado nas consellerías

Comunidades autónomas con políticas de software libre



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 29. Políticas de implantación do software libre en Galicia e España

Un dos aspectos que se destacan da enquisa nacional do MAP é o feito de que un 59% das comunidades autónomas non conta cunha política de software libre.

4.3 Seguridade e xestión dos sistemas

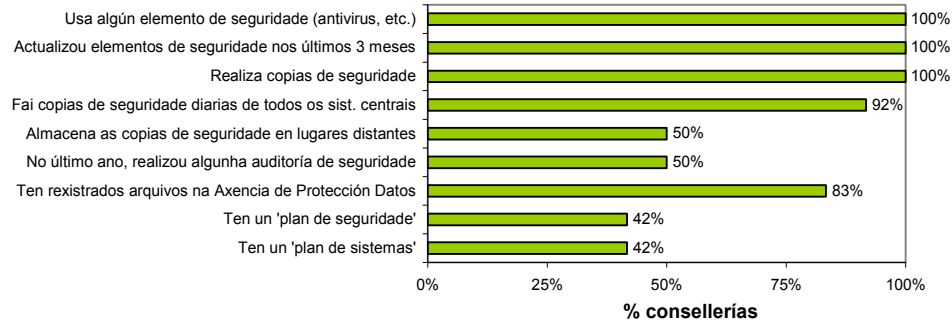
4.3.1 Seguridade física e lóxica

No contexto da Administración electrónica, desempeña un papel clave todo o relativo á seguridade e aos aspectos relacionados co cumprimento da lexislación relativa ás novas tecnoloxías e á sociedade da información, en especial da Lei orgánica de protección de datos.

A progresiva informatización dos procesos e o progresivo despregamento de novas redes e servizos en liña a través da internet son algúns dos factores que explican a crecente preocupación por mellorar a seguridade nos sistemas de información e no uso dos servizos das redes de ordenadores.

Ademais, o contorno legal que entrou en vigor nestes últimos anos en países como España sobre protección de datos de carácter persoal e prestación de servizos da sociedade da información presenta novos retos técnicos e organizativos para os responsables das institucións. Así, en España, a Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, sobre protección de datos de carácter persoal (LOPD) obriga as organizacións (tanto públicas como privadas) que crearan ficheiros con datos persoais á implantación de importantes medidas de seguridade informática.

Elementos e actividades de seguridade



Base: todas as consellerías

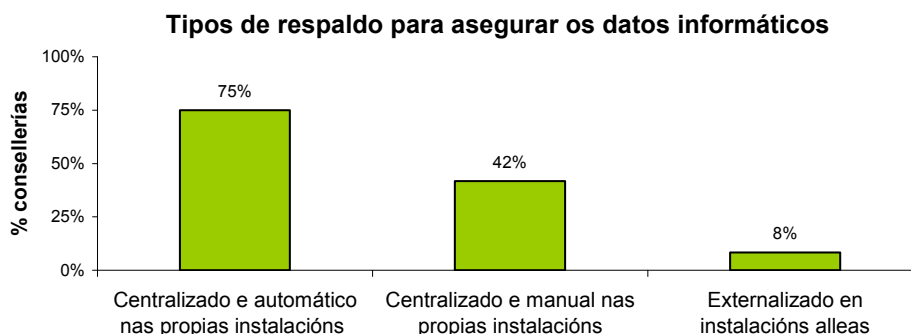
Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 30. Elementos e actividades de seguridade

Na figura anterior analízanse os principais elementos e actividades relacionados coa seguridade, facendo énfase en aspectos como a dispoñibilidade de compoñentes de hardware ou software que melloran a seguridade, na xestión das copias de seguridade ou nos procesos relativos á planificación de seguridade e dos sistemas.

Na figura ponse de manifesto que aínda existen algunhas variables como a existencia dun plan de seguridade ou dun plan de sistemas, que só están recollidos polo 42% das consellerías.

A xestión das copias de seguridade é un dos aspectos clave, dada a incidencia que ten na continuidade dos servizos nas organizacións. Na enquisa realizada analizouse o procedemento actual para a realización das copias, identificando se o proceso se leva a cabo en instalacións propias ou en instalacións alleas.



Base: todas as consellerías.

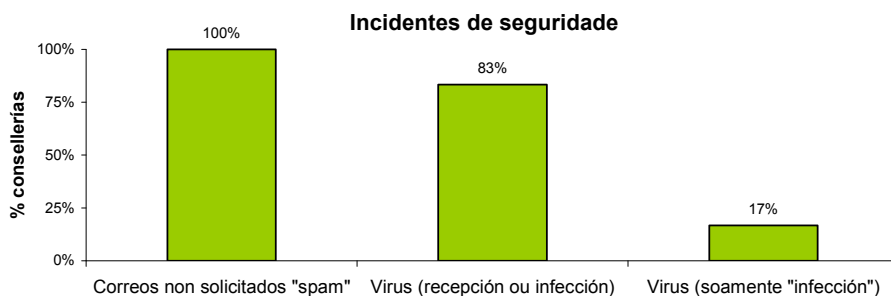
Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 31. Tipos de respaldo dos datos informáticos

A maior parte das consellerías opta por sistemas de respaldo automáticos nas propias instalacións (75%) e só se decantan polo respaldo en instalacións alleas nun 8% dos casos⁷.

Ademais de contar con seguridade nos datos, é importante contar con respaldo de seguridade nos propios sistemas para poder dar continuidade no servizo no caso de caída dos equipos centrais. Neste sentido, é preciso destacar que todas as consellerías contan con algún tipo de respaldo aos sistemas para garantir a continuidade no servizo.

⁷ Cabe destacar que unha mesma consellería pode sinalar varias das opcións anteriores, o que fai que o valor total sume máis de 100, xa que son diversos os sistemas que pode ter unha consellería e polo tanto tamén distintas as situacións desde o punto de vista dos sistemas de respaldo.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 32. Incidentes de seguridade

Na figura obsérvase cales son os principais incidentes de seguridade que experimentaron ata o momento as consellerías. O primeiro é a recepción de correo non solicitado. O correo electrónico é un servizo que ofrece unhas importantísimas vantaxes nas comunicacións, pero que tamén é a principal porta de entrada para os problemas de seguridade en todo tipo de organizacións. Estes problemas poden ser de distinta natureza:

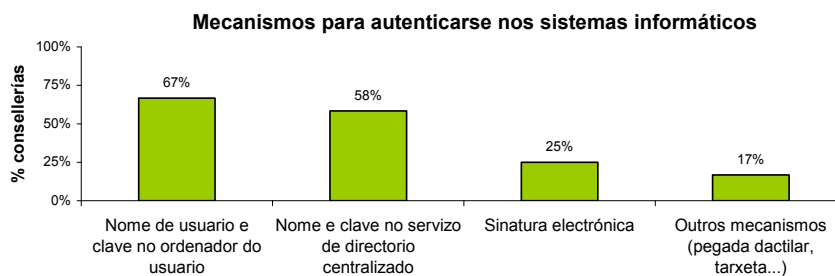
- Propagación de código dañino, fundamentalmente virus ou troianos, ben nas mensaxes adxuntas ben no propio código do corpo da mensaxe.
- Interceptación de mensaxes por terceiros e usurpación do remitente.
- Reenvío de mensaxes que sobrecargan a capacidade dos sistemas.
- Correo non solicitado polo remitente.
- Redistribución de correos a destinatarios aleatorios, moitas veces extraídos das propias listas de enderezos do usuario que sofre o problema de seguridade.

4.3.2 Mecanismos de autenticación e de acceso aos sistemas con especial referencia á sinatura electrónica

A identificación e a autenticación de usuarios constitúe un dos elementos básicos en relación coa seguridade dos sistemas informáticos e comprende o conxunto de mecanismos e procedementos que permite identificar os usuarios e controlar o seu acceso aos distintos recursos dun sistema informático, rexistrando, ademais, como se utilizan estes recursos. Os tres aspectos clave son os seguintes:

- Identificación e autenticación de usuarios. A identificación é o proceso polo cal un usuario presenta unha determinada identidade para acceder a un sistema, mentres que a autenticación permite validar a identidade do usuario.
- Control do acceso aos recursos do sistema informático (equipamentos, aplicacións, servizos e datos) mediante a autorización en función dos permisos e privilexios dos usuarios.
- Rexistro do uso dos recursos do sistema por parte dos usuarios, utilizando para iso os “logs”, os rexistros de actividade do sistema.

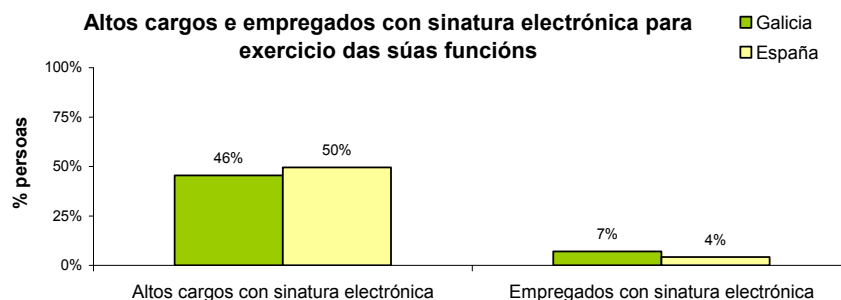
Na figura preséntanse os mecanismos habituais para a autenticación dos usuarios. Obsérvase que no 67% das consellerías se utiliza como mecanismo de identificación e autenticación o nome de usuario e a clave de acceso e que un 58% das consellerías conta cun servizo de directorio centralizado. A sinatura electrónica soamente se utiliza no 25% das consellerías como mecanismo para autenticarse nos sistemas.



Base: todas as consellerías
 Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 33. Mecanismos de autenticación e acceso aos sistemas

Consultouse nas consellerías acerca da porcentaxe de altos cargos e empregados que utilizan a sinatura electrónica para o exercicio das súas funcións⁸. Os resultados mostran valores bastante similares aos correspondentes á media do Estado, cun 46% de altos cargos e un 7% do resto do persoal.



Base: todas as consellerías
 Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 34. Utilización da sinatura electrónica

⁸ É importante destacar que a pregunta non se refire ao nivel de dispoñibilidade de sinatura electrónica, senón ao nivel de uso desta sinatura no exercicio da función correspondente. O nivel de dispoñibilidade é de practicamente o 100% no caso dos altos cargos.

4.3.3 Xestión dos sistemas

O día a día da Administración está en boa medida condicionado pola calidade dos seus sistemas informáticos e da súa xestión. Tamén a calidade dos servizos que a Administración lles presta aos seus cidadáns depende de forma directa destes sistemas, xa que deles dependen factores clave, como o servizo directo aos usuarios, a inmediatez nas respostas ás demandas solicitadas, a axilidade na tramitación, a información que se presenta nas webs oficiais ou o nivel de participación que se lles outorga aos cidadáns.

En moitas ocasións, os procesos relativos á informática e aos sistemas de información non están debidamente estruturados, polo que dan lugar a indefinicións que dificultan enormemente a xestión deste importante aspecto. Trátase dun compoñente “transversal” a toda a organización, que inclúe tanto aspectos informáticos como organizativos, e que debería ter unha supervisión directa por parte do primeiro nivel de calquera organización.

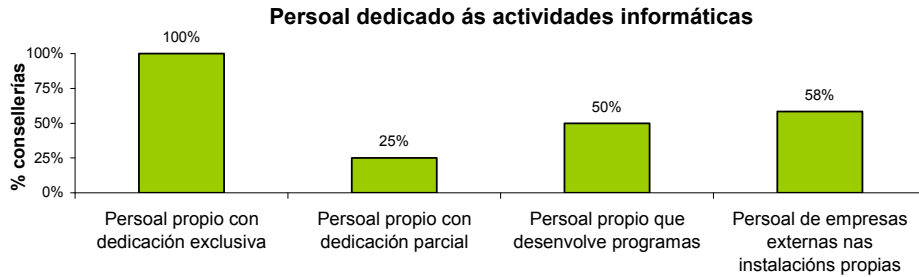
Son diversos os colectivos implicados neste proceso de xestión dos sistemas:

- Responsables de servizos, altos cargos, etc.
- Persoal da área informática
- Provedores TIC

4.3.3.1 *Persoal informático*

Na figura preséntanse as distintas modalidades baixo as que as consellerías integran o persoal informático. Todas as consellerías contan con persoal dedicado exclusivamente a TIC, e a metade das consellerías afirma que este persoal participa

no desenvolvemento de aplicacións. Así mesmo, o 58% das consellerías dispón de servizos de provedores prestados nas propias instalacións da Xunta de Galicia.

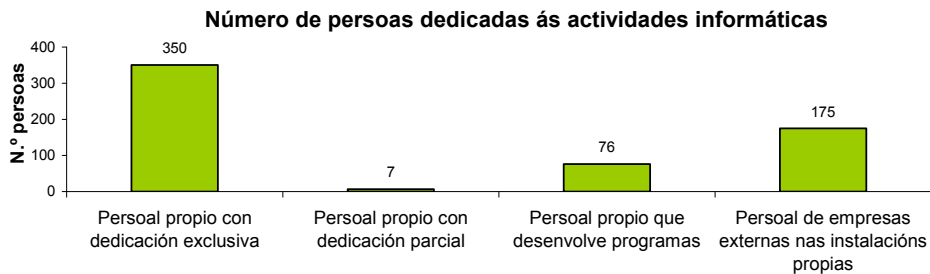


Base: todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 35. Persoal dedicado ás actividades informáticas

En conxunto, o persoal dedicado a TIC ascende a 350 persoas pertencentes á Administración en dedicación exclusiva, sete en dedicación non exclusiva e unha media de 175 persoas pertencentes a provedores externos, dedicados exclusivamente a tarefas informáticas, o que en conxunto representa un total de 532 persoas dedicadas a actividades informáticas.



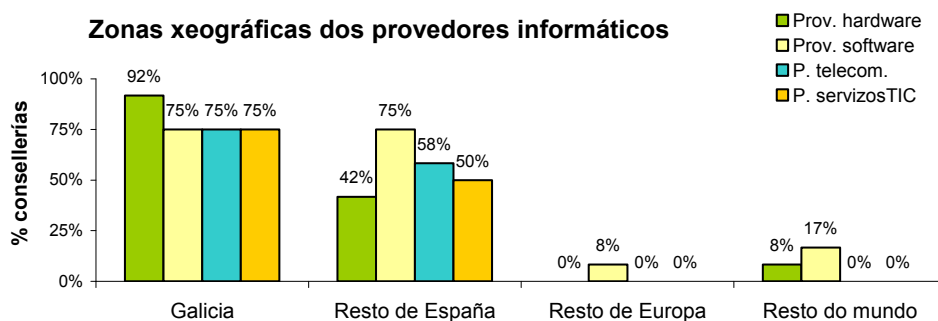
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 36. Persoal dedicado ás actividades informáticas

4.3.4 Provedores informáticos

Na figura amósase a procedencia dos provedores, tanto a nivel de hardware como de software e de servizos na Xunta de Galicia, e ponse de manifesto que na maior parte das consellerías se recorre tanto a provedores locais (Galicia), como a provedores a nivel estatal.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 37. Zonas xeográficas dos provedores informáticos

4.4 Servizos da Administración electrónica na Xunta de Galicia

Atendendo ao nivel de sofisticación dos servizos ofrecidos, poden diferenciarse cinco niveis de desenvolvemento da Administración electrónica, que habitualmente os distintos departamentos ou administracións van adquirindo de xeito gradual:

- Nivel 0: non se proporciona ningunha información ou servizo de xeito telemático.
- Nivel 1: informar o cidadán ou a empresa, facilitando o acceso á información sobre os servizos públicos

- Nivel 2: permitir a interacción do usuario que accede ao servizo, facilitando polo menos a descarga de formularios, que é o procedemento habitual para solicitar un determinado servizo.
- Nivel 3: permitir que o usuario se identifique e cubra os formularios.
- Nivel 4: facilitar a realización dunha xestión completa, incluíndo a resolución de incidencias e, no seu caso, a liquidación ou pago dos servizos prestados.

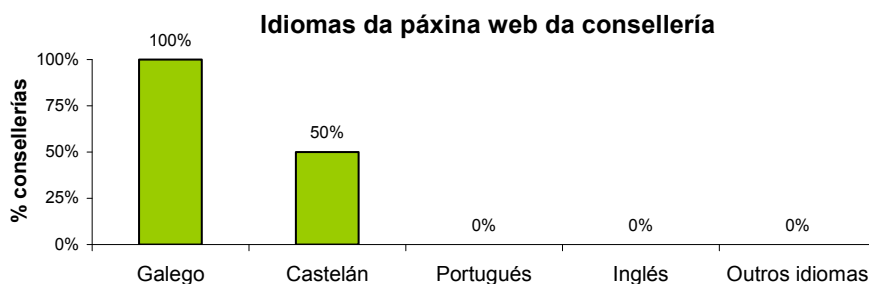
Neste capítulo faise especial énfase nos servizos web como a principal canle utilizada para a prestación de servizos da Administración electrónica.

4.4.1 A web das consellerías

Os servizos web representan nestes momentos a canle principal para a prestación de servizos de Administración electrónica. Neste apartado preséntanse aspectos técnicos e funcionais correspondentes aos servizos web ofrecidos polas páxinas web propias de cada unha das consellerías.

4.4.1.1 *Idiomas das webs oficiais*

Obsérvase que no 100% das consellerías se utiliza o galego como idioma da web oficial. O castelán está presente no 50% dos casos.



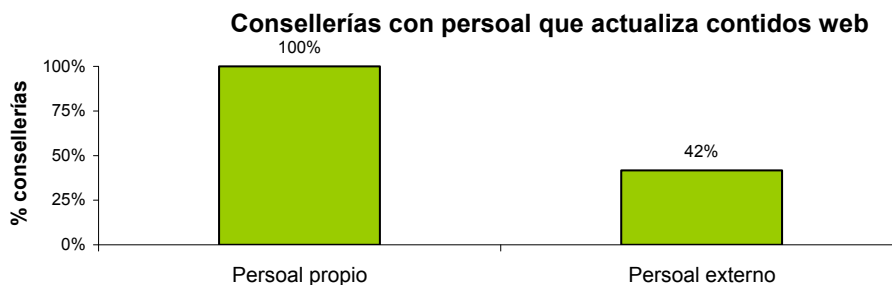
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 38. Idiomas das páxinas web das consellerías

4.4.1.2 Xestión dos contidos

Un aspecto importante en relación coa xestión das web é o procedemento seguido para a xestión dos contidos. Na gráfica analízase quen realiza esta xestión e apréciase que no 42% das consellerías intervéñen persoal externo á propia consellería, paralelamente ao persoal propio desta.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

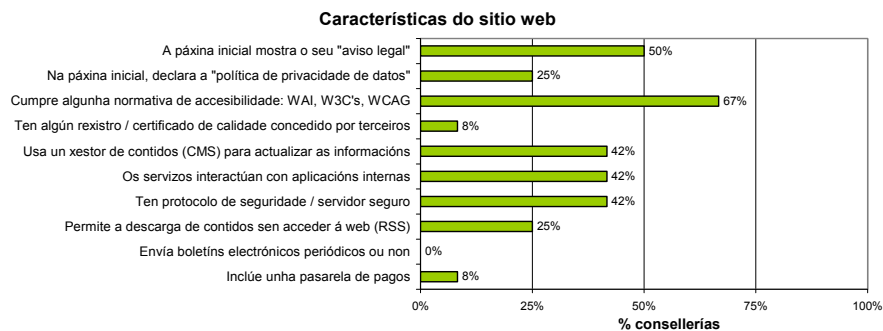
Figura 39. Xestión dos contidos nas web das consellerías

4.4.1.3 Características técnicas das webs das consellerías

Na figura inclúense algunhas das características técnicas das webs das consellerías da Xunta de Galicia. Ponse de manifesto que son arredor dun 50% as que alcanzan un certo nivel de desenvolvemento dos factores que se avalían.

Analizáronse, entre outros, aspectos relativos a:

- Declaración das garantías legais, e de privacidade dos datos.
- Cumprimento dalgunha das normativas de accesibilidade á web, cun 67% de consellerías que adopta estas medidas.
- Recoñecemento de calidade por terceiros organismos, o que só ocorre nunha consellería.
- Utilización de xestores de contidos (CMS) que facilitan a actualización da información (42% das consellerías), aspecto que sería moi recomendable estender ao conxunto de consellerías.
- Outros aspectos adicionais como os relativos á seguridade, difusión de información ou existencia de pasarelas de pagos.



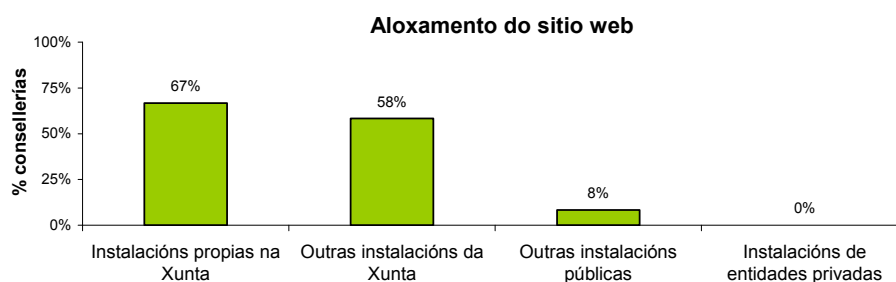
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 40. Características técnicas do sitio web

4.4.1.4 Aloxamento das webs

Na figura móstranse as distintas opcións consultadas en relación co aloxamento das páxinas web oficiais e advírtese que todas as consellerías teñen o seu aloxamento en instalacións públicas, ben sexan instalacións propias da Consellería na Xunta de Galicia ou ben aloxamentos de equipos noutras dependencias da Xunta ou doutros organismos públicos⁹.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

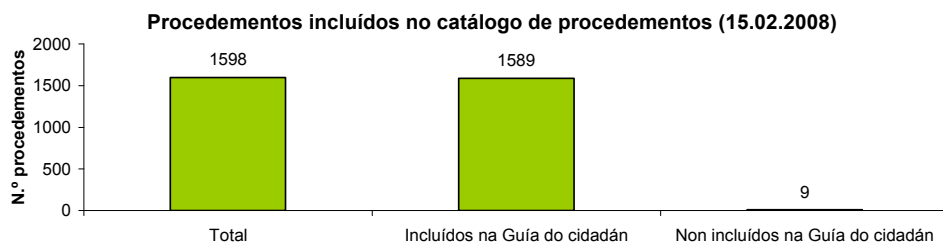
Figura 41. Aloxamento das páxinas web

4.4.2 Acceso aos servizos da e-Administración: a Guía do cidadán

A Xunta de Galicia conta cun directorio de referencia que recolle información sobre todos os procesos administrativos, o que xa supón un primeiro nivel de implementación destes servizos, que os sitúa principalmente no nivel 2 de acordo co modelo de referencia utilizado a nivel europeo, que xa foi explicado anteriormente.

⁹ Convén sinalar que a pregunta realizada permite resposta múltiple, xa que unha consellería pode dispoñer de distintas webs aloxadas en diferentes servidores.

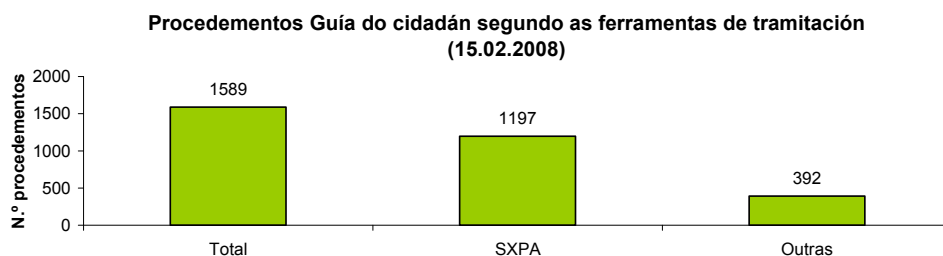
A continuación inclúese un resumo dos servizos ofrecidos no catálogo da Xunta de Galicia:



Fonte: elaboración OCEG Observatorio a partir de datos da Xunta de Galicia
Base: procedementos definidos da Xunta de Galicia a 15.02.2008

Figura 42. Procedementos administrativos incluídos na Guía do cidadán

Ponse de manifesto que a Guía do cidadán cobre practicamente todos os procedementos administrativos existentes na Xunta de Galicia. Para a tramitación a Xunta de Galicia conta con diversos sistemas, dos cales o Sistema de Xestión de Procedementos Administrativos (SXPA) é o que maior número de procedementos atende, tal e como se reflicte na seguinte figura.

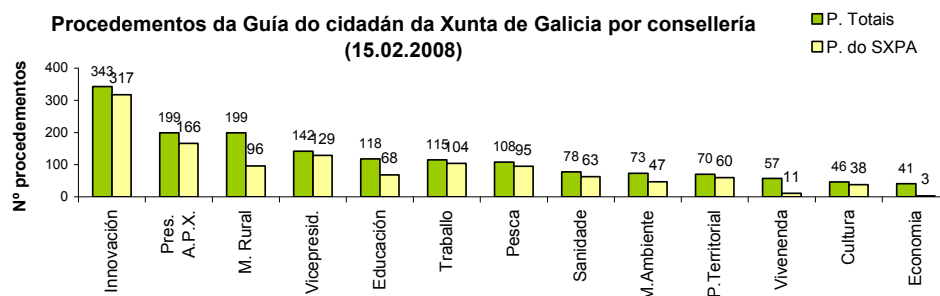


Fonte: elaboración OCEG Observatorio a partir de datos da Xunta de Galicia
Base: procedementos definidos da Xunta de Galicia a 15.02.2008

Figura 43. Sistemas de tramitación na Xunta de Galicia

Na seguinte figura amósase o nivel de cobertura do SXPA en cada unha das consellerías.

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA



Fonte: elaboración OCEG Observatorio a partir de datos da Xunta de Galicia
Base: procedementos definidos da Xunta de Galicia a 15.02.2008

Figura 44. Procedementos da Guía do cidadán soportados polo SXPA nas consellerías

4.4.3 Niveis de desenvolvemento dos servizos da Administración electrónica

Para facer a análise dos servizos proporcionados de xeito electrónico consensuouse a nivel nacional unha relación de servizos que foi valorada por cada unha das comunidades autónomas. En Galicia cada un dos servizos foi avaliado polas consellerías que teñen competencias neles.

Na seguinte gráfica preséntanse os resultados agregados por áreas temáticas para os distintos servizos prestados na Xunta de Galicia, de acordo cos niveis de implementación de servizos definidos anteriormente.

Niveis de sofisticación dos servizos web ofrecidos por áreas de servizos



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 45. Niveis de desenvolvemento dos servizos web por áreas funcionais

A valoración sobre o nivel de implementación dos distintos servizos é o resultado da agregación dos procedementos que se avaliaron en cada un dos servizos anteriores e que se presentarán nos seguintes apartados.

Ponse de manifesto a existencia de diferentes niveis de implementación nos distintos servizos:

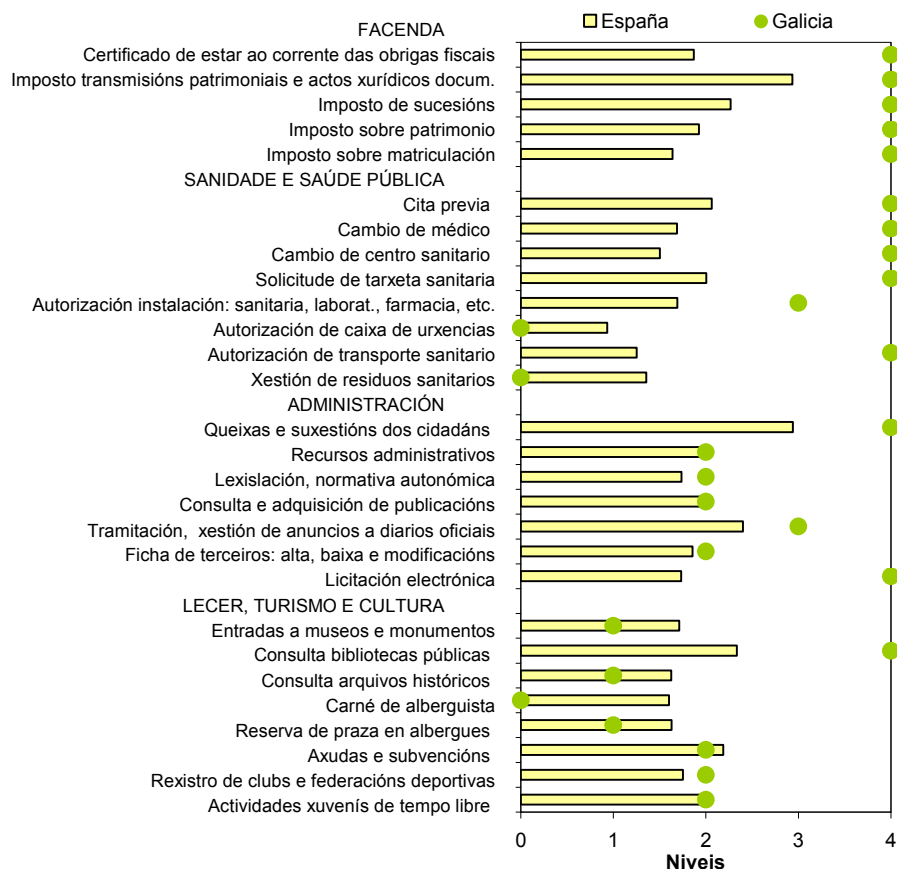
- Os servizos administrativos, lecer, turismo e cultura, sanidade e facenda son os servizos que maior nivel de implementación teñen na actualidade.
- No nivel 3 atópanse os servizos de agricultura, gandería e pesca, medio natural, investigación, empresas e transporte, e economía, traballo e emprego.

A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA XUNTA DE GALICIA

- Xa cun menor nivel de implementación preséntanse os servizos de información xeográfica, servizos sociais, educación e consumo.

Na seguinte figura amósanse os niveis que acadan tanto en Galicia como en España os servizos electrónicos concretos que están encadrados nas áreas de facenda, sanidade, administración, e lecer, turismo e cultura. Nestas áreas algúns dos seus servizos obteñen en Galicia o nivel 4, mentres que en España se mostra o nivel medio das comunidades autónomas. En conxunto, a posición de Galicia (cunha media conxunta de 2,7) é máis favorable que a de España (cunha media de 1,9). É de destacar a boa situación de Galicia nas áreas de facenda e sanidade, nas que unha maioría de servizos acada o nivel 4.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web



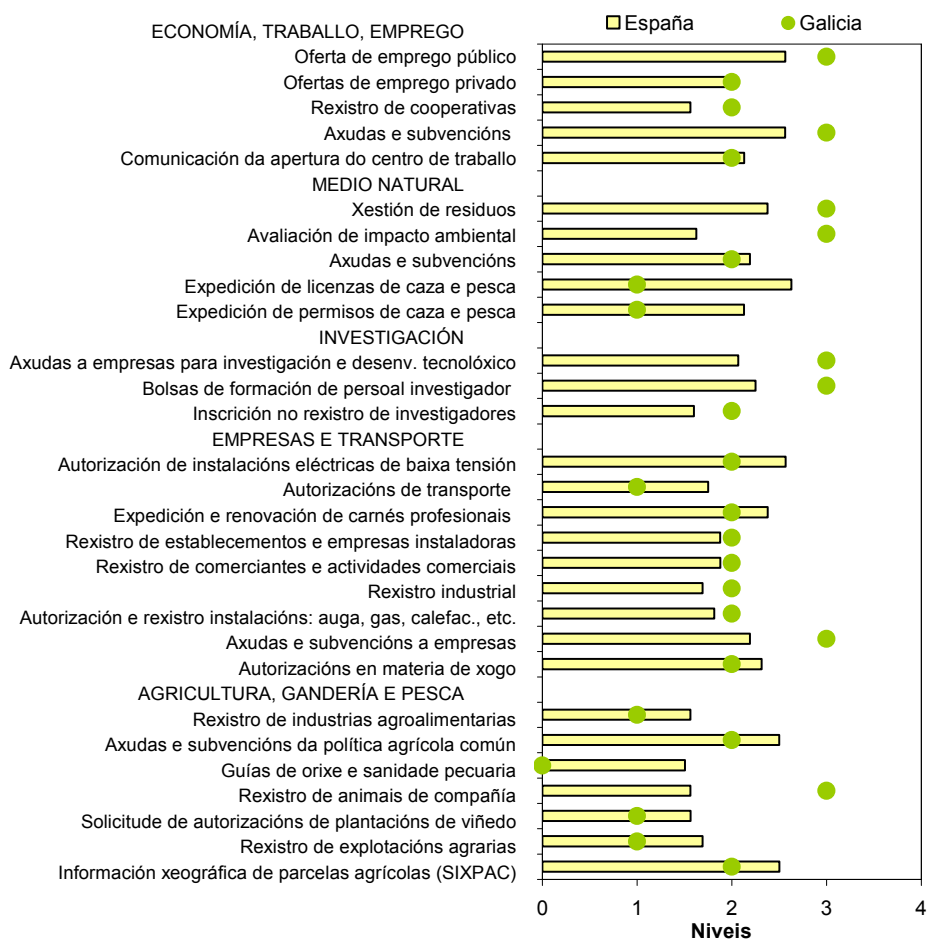
Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 46. Niveis de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España

Do mesmo xeito, amósase o detalle da situación de Galicia e de España nos servizos de economía traballo e emprego, medio natural, investigación, empresas e transporte, e agricultura e gandería. Nalgún destes servizos acádase en Galicia o nivel 3. Aínda que a situación é agora máis equilibrada (a media global de España e Galicia é de 2,0 en ambos os casos), existen numerosos servizos nos que Galicia se atopa nun nivel superior á media estatal.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web



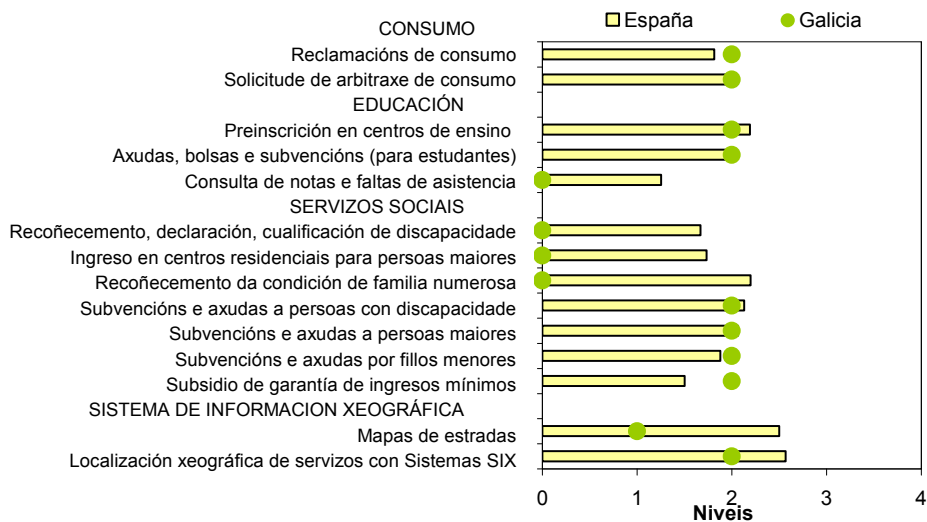
Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 47. Niveis de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España

Nos servizos concretos que se consideran nas áreas de consumo, educación, servizos sociais, e sistemas de información xeográfica, a situación de Galicia só acada como máximo o nivel 2. Nestas áreas a realidade do conxunto é claramente desfavorable a Galicia: unha media conxunta de 1,4 fonte ao 2,0 de España.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 48. Análise de interacción dos servizos web na Xunta de Galicia e España

Nos seguintes apartados móstrase polo miúdo a porcentaxe de comunidades autónomas que alcanza cada un dos niveis de implantación nos distintos procedementos de cada unha das áreas temáticas que foron sinaladas con anterioridade. As táboas destacan en sombreado a posición de Galicia dentro do nivel que lle corresponde. Tamén se presenta o valor da media obtida en cada un dos servizos a nivel nacional xunto co nivel de Galicia.

4.4.3.1 Facenda

Na táboa móstrase a porcentaxe de comunidades autónomas que alcanza cada un dos niveis de implantación nos distintos procedementos relacionados con Facenda. A posición de Galicia preséntase en sombreado e ponse de manifesto que arredor dun 30% das comunidades autónomas ten o máximo nivel de implantación dos servizos relacionados con Facenda e que Galicia se atopa dentro deste grupo

destacado. Apréciase unha clara diferenza no nivel medio de todos os servizos entre Galicia e a media do Estado.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
FACENDA	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Certificado de estar ao corrente das obrigas fiscais	33,3%	6,7%	26,7%	6,7%	26,7%	100%	1,9	4,0
Imposto transmisións patrimoniais e actos xurídicos docum.	0,0%	13,3%	26,7%	13,3%	46,7%	100%	2,9	4,0
Imposto de sucesións	0,0%	33,3%	33,3%	6,7%	26,7%	100%	2,3	4,0
Imposto sobre patrimonio	23,1%	23,1%	23,1%	0,0%	30,8%	100%	1,9	4,0
Imposto sobre matriculación	36,4%	18,2%	18,2%	0,0%	27,3%	100%	1,6	4,0

Figura 49. Niveis dos servizos de Facenda en Galicia e España

Entre os aspectos que se avaliaron inclúese a posibilidade de obter certificados de estar ao corrente de pago das obrigas fiscais ou a xestión dalgúns dos impostos de maior aplicabilidade para persoas físicas e xurídicas.

4.4.3.2 Economía, traballo e emprego

Os servizos relacionados con Economía, traballo e emprego presentan no ámbito nacional un nivel medio de implantación arredor do 2, que se corresponde coa posibilidade de levar a cabo a interacción nun sentido. O nivel de implementación en Galicia sitúase entre os niveis 2 e 3, tal e como se aprecia na figura.

O único servizo dos analizados no que Galicia se atopa por debaixo do nivel do conxunto do Estado é no correspondente á comunicación de apertura de centro de traballo, no que o nivel de Galicia se sitúa na interacción nun único sentido. Existe un 37% de comunidades autónomas que permite a interacción en dobre sentido ou que realiza a transacción na súa totalidade.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
ECONOMÍA, TRABALLO, EMPREGO	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Oferta de emprego público	0,0%	6,3%	50,0%	25,0%	18,8%	100%	2,6	3,0
Ofertas de emprego privado	6,7%	33,3%	33,3%	13,3%	13,3%	100%	1,9	2,0
Rexistro de cooperativas	6,3%	37,5%	50,0%	6,3%	0,0%	100%	1,6	2,0
Axudas e subvencións	0,0%	6,3%	43,8%	37,5%	12,5%	100%	2,6	3,0
Comunicación da apertura do centro de traballo	12,5%	18,8%	31,3%	18,8%	18,8%	100%	2,1	2,0

Figura 50. Niveis dos servizos de Economía, Traballo e Emprego en Galicia e España

4.4.3.3 Sanidade e saúde pública

No ámbito da Sanidade e saúde pública, Galicia atópase situada por riba da media nacional, entre as comunidades máis avanzadas, tal e como se pode observar na figura.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
SANIDADE E SAÚDE PÚBLICA	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Cita previa	12,5%	43,8%	6,3%	0,0%	37,5%	100%	2,1	4,0
Cambio de médico	25,0%	31,3%	18,8%	0,0%	25,0%	100%	1,7	4,0
Cambio de centro sanitario	25,0%	37,5%	18,8%	0,0%	18,8%	100%	1,5	4,0
Solicitud de tarxeta sanitaria	18,8%	31,3%	12,5%	6,3%	31,3%	100%	2,0	4,0
Autorización, peche, rexistro de instalación sanitaria, oficinas de farmacia, e laboratorios e industrias	12,5%	31,3%	37,5%	12,5%	6,3%	100%	1,7	3,0
Autorización de caixa de urxencias	33,3%	53,3%	6,7%	0,0%	6,7%	100%	0,9	0,0
Autorización de transporte sanitario	25,0%	50,0%	12,5%	0,0%	12,5%	100%	1,3	4,0
Xestión de residuos sanitarios	28,6%	35,7%	21,4%	0,0%	14,3%	100%	1,4	0,0

Figura 51. Niveis dos servizos de Sanidade e Saúde Pública en Galicia e España

4.4.3.4 Educación

Os valores correspondentes aos servizos de Educación sitúan a Galicia nunha posición similar á da media nacional, cun nivel de implantación correspondente á interacción nun único sentido, é dicir, facilitar a descarga dos formularios, agás no que se refire ao servizo de consultas de notas e faltas de asistencia, que non se encontra implementado (situación que ocorre no 50% das comunidades autónomas).

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
EDUCACIÓN	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Preinscrición en centros de ensino	6,3%	18,8%	43,8%	12,5%	18,8%	100%	2,2	2,0
Axudas, bolsas e subvencións (para estudantes)	6,3%	12,5%	62,5%	12,5%	6,3%	100%	2,0	2,0
Consulta de notas e faltas de asistencia	50,0%	18,8%	6,3%	6,3%	18,8%	100%	1,3	0,0

Figura 52. Niveis dos servizos de Educación en Galicia e España

4.4.3.5 Investigación

Nos procedementos relacionados con Investigación Galicia sitúase lixeiramente por riba da media nacional no que se refire aos niveis de implementación de servizos, cun nivel correspondente á interacción en dobre sentido no relativo ás axudas a empresas e bolsas de información para o persoal investigador, e de interacción nun único sentido no caso da inscrición no rexistro de investigadores.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
INVESTIGACIÓN	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
axudas a empresas para investigación e desenv. tecnolóxico	6,3%	25,0%	31,3%	31,3%	6,3%	100%	2,1	3,0
Bolsas de formación de persoal investigador	12,5%	6,3%	37,5%	31,3%	12,5%	100%	2,3	3,0
Inscripción no rexistro de investigadores	33,3%	13,3%	33,3%	0,0%	20,0%	100%	1,6	2,0

Figura 53. Niveis dos servizos de Investigación en Galicia e España

4.4.3.6 Servizos sociais

Na área relacionada cos Servizos sociais a maior parte das comunidades autónomas sitúase no nivel 2, correspondente á interacción nun único sentido. Galicia atópase nunha posición atrasada, respecto á media estatal, nos seguintes servizos:

- Recoñecemento, declaración e cualificación de discapacidades.
- Ingreso en centros residenciais para persoas maiores.
- Recoñecemento da condición de familia numerosa.

O resto dos servizos analizados corresponde á posibilidade de obter axudas para persoas con discapacidades, maiores, subvencións por fillos menores ou axudas por ingresos mínimos. En todos estes servizos o nivel sitúase no 2, tal e como se comentaba anteriormente, situación que coincide ademais coa media estatal, como se pode observar na táboa.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
SERVIZOS SOCIAIS	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
recoñecemento, declaración, cualificación de discapacidade	6,7%	40,0%	40,0%	6,7%	6,7%	100%	1,7	0,0
Ingreso en centros residenciais para persoas maiores	0,0%	33,3%	60,0%	6,7%	0,0%	100%	1,7	0,0
Recoñecemento da condición de familia numerosa	0,0%	13,3%	53,3%	33,3%	0,0%	100%	2,2	0,0
Subvencións e axudas a persoas con discapacidade	0,0%	18,8%	56,3%	18,8%	6,3%	100%	2,1	2,0
Subvencións e axudas a persoas maiores	0,0%	18,8%	62,5%	12,5%	6,3%	100%	2,1	2,0
Subvencións e axudas por fillos menores	6,3%	18,8%	62,5%	6,3%	6,3%	100%	1,9	2,0
Subsidio de garantía de ingresos mínimos	6,3%	43,8%	43,8%	6,3%	0,0%	100%	1,5	2,0

Figura 54. Niveis dos servizos de Servizos Sociais en Galicia e España

4.4.3.7 Lecer, turismo e cultura

Na táboa móstrase a porcentaxe de comunidades autónomas que alcanza cada un dos niveis de implantación nos distintos procedementos relacionados con Lecer, turismo e cultura.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
LECEUR, TURISMO E CULTURA	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Entradas a museos e monumentos	7,1%	64,3%	0,0%	7,1%	21,4%	100%	1,7	1,0
Consulta bibliotecas públicas	6,7%	20,0%	26,7%	26,7%	20,0%	100%	2,3	4,0
Consulta arquivos históricos	12,5%	37,5%	25,0%	25,0%	0,0%	100%	1,6	1,0
Carné de alberguista	6,7%	46,7%	33,3%	6,7%	6,7%	100%	1,6	0,0
Reserva de praza en albergues	0,0%	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100%	1,6	1,0
Axudas e subvencións	0,0%	18,8%	56,3%	12,5%	12,5%	100%	2,2	2,0
Rexistro de clubs e federacións deportivas	0,0%	31,3%	62,5%	6,3%	0,0%	100%	1,8	2,0
Actividades xuvenís de tempo libre	6,3%	25,0%	43,8%	18,8%	6,3%	100%	1,9	2,0

Figura 55. Niveis dos servizos de Lecer, Turismo e Cultura en Galicia e España

O servizo de consulta de bibliotecas públicas alcanza un nivel 4 e aparece destacado respecto ao resto de comunidades autónomas (só o 20% delas ten un nivel semellante a Galicia).

No servizo correspondente á xestión de entradas en museos ou visitas a monumentosponse de manifesto que Galicia alcanza un nivel inferior ao da media das comunidades autónomas (o 64,3% das comunidades ten un nivel similar). Non obstante, obsérvase que existe un 28% de comunidades que ofrece un servizo maior, cun 21,4% que permite realizar a transacción completa. Existe, polo tanto, un potencial importante de desenvolvemento neste servizo.

Ocorre algo similar no referente á consulta de servizos históricos e a reserva de prazas en albergues, aínda que neste caso son máis as comunidades autónomas que superan o nivel de Galicia.

O servizo correspondente ao carné de alberguista figura como “non implementado”, o que sitúa a Galicia neste sentido por detrás do conxunto de comunidades autónomas, que na maior parte dos casos proporcionan información ou permiten descargar os formularios para a súa solicitude.

Os restantes servizos analizados corresponden á solicitude de axudas e subvencións, o rexistro de clubs e federacións deportivas e as actividades xuvenís de tempo libre. Nestes servizos o nivel alcanzado en Galicia é o 2 (descarga de formularios) e sitúase nun nivel similar ao da media do conxunto do Estado.

4.4.3.8 Empresas e transporte

Ao igual que noutras áreas, no eido das Empresas e transporte obsérvase que o nivel da maior parte dos servizos se corresponde co 2, relativo á posibilidade de interacción nun único sentido (descarga dos formularios de solicitude). Ademais, o nivel alcanzado coincide co da media das comunidades autónomas e sitúase por debaixo no caso das autorizacións de transporte e por riba na solicitude de axudas e subvencións.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
EMPRESAS E TRANSPORTE	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Autorización de instalacións eléctricas de baixa tensión	6,3%	0,0%	56,3%	6,3%	31,3%	100%	2,6	2,0
Autorizacións de transporte	6,3%	25,0%	56,3%	12,5%	0,0%	100%	1,8	1,0
Expedición e renovación de carnés profesionais	6,3%	6,3%	50,0%	18,8%	18,8%	100%	2,4	2,0
Rexistro de establecementos e empresas instaladoras	6,3%	12,5%	68,8%	12,5%	0,0%	100%	1,9	2,0
Rexistro de comerciantes e actividades comerciais	12,5%	6,3%	68,8%	6,3%	6,3%	100%	1,9	2,0
Rexistro industrial	12,5%	12,5%	68,8%	6,3%	0,0%	100%	1,7	2,0
Autorización e rexistro de instalacións de auga, calefacción, climatiz., gas, radioactividade, contra incendios, frigoríficas	6,3%	12,5%	75,0%	6,3%	0,0%	100%	1,8	2,0
Axudas e subvencións a empresas	6,3%	6,3%	56,3%	25,0%	6,3%	100%	2,2	3,0
Autorizacións en materia de xogo	12,5%	6,3%	37,5%	25,0%	18,8%	100%	2,3	2,0

Figura 56. Niveis dos servizos de Empresas e transportes en Galicia e España

4.4.3.9 Consumo

En canto á área de Consumo, o nivel alcanzado nestes servizos corresponde ao nivel 2, interacción nun único sentido, e coincide co nivel medio do conxunto do Estado.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
CONSUMO	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Reclamacións de consumo	6,3%	25,0%	50,0%	18,8%	0,0%	100%	1,8	2,0
Solicitude de arbitraje de consumo	6,3%	18,8%	56,3%	12,5%	6,3%	100%	1,9	2,0

Figura 57. Niveis dos servizos de Consumo en Galicia e España

4.4.3.10 Relacións coas administracións

Na área de Administración reúnen diversos procedementos e servizos de carácter xeral. O nivel da maior parte dos servizos en Galicia nesta área correspóndese co 2 (interacción nun único sentido), tal e como se pode observar na táboa, coa excepción dos servizos de queixas e suxestións, no que se alcanza o máximo nivel (nivel 4, correspondente á posibilidade de levar a cabo a transacción completa), a xestión de anuncios en diarios oficiais (no que se alcanza o nivel 3) e a licitación electrónica, tamén co máximo nivel.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
ADMINISTRACIÓN	Non implementado	Proporciona información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Queixas e suxestións dos cidadáns	0,0%	0,0%	31,3%	43,8%	25,0%	100%	2,9	4,0
Recursos administrativos	6,7%	33,3%	26,7%	26,7%	6,7%	100%	1,9	2,0
Lexislación, normativa autonómica	0,0%	46,7%	40,0%	6,7%	6,7%	100%	1,7	2,0
Consulta e adquisición de publicacións	0,0%	13,3%	73,3%	13,3%	0,0%	100%	2,0	2,0
Tramitación, xestión de anuncios a diarios oficiais	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100%	2,4	3,0
Ficha de terceiros: alta, baixa e modificacións	21,4%	14,3%	42,9%	0,0%	21,4%	100%	1,9	2,0
Licitación electrónica	13,3%	40,0%	26,7%	0,0%	20,0%	100%	1,7	4,0

Figura 58. Niveis dos servizos de administración en Galicia e España

4.4.3.11 Medio natural

En canto á área que reúne os servizos relativos ao medio natural, na táboa obsérvase a existencia de distintos niveis de implementación en función do servizo ao que nos referimos. Así, no caso da xestión de residuos, o nivel alcanzado é o 3, correspondente á interacción en dobre sentido (posibilidade de descargar e cubrir os formularios) e sitúase lixeiramente por riba da media estatal. No caso de avaliación de impacto ambiental, o nivel é tamén o 3, pero neste caso soamente un 12% das comunidades autónomas alcanza tamén este nivel, o que sitúa a Galicia como unha das comunidades de referencia neste sentido.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
MEDIO	Non implementado	Proporciona información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Xestión de residuos	0,0%	18,8%	37,5%	31,3%	12,5%	100%	2,4	3,0
Avaliación de impacto ambiental	6,3%	37,5%	43,8%	12,5%	0,0%	100%	1,6	3,0
Axudas e subvencións	0,0%	12,5%	68,8%	6,3%	12,5%	100%	2,2	2,0
Expedición de licenzas de caza e pesca	6,3%	6,3%	37,5%	18,8%	31,3%	100%	2,6	1,0
Expedición de permisos de caza e pesca	12,5%	12,5%	43,8%	12,5%	18,8%	100%	2,1	1,0

Figura 59. Niveis dos servizos de Medio natural en Galicia e España

En materia de axudas e subvencións referidas ao medio natural, o nivel alcanzado é o 2, correspondente á interacción nun único sentido, similar ao do conxunto da media estatal.

A expedición de licenzas de caza e pesca alcanza un nivel inferior ao do conxunto estatal e proporciónase unicamente información sobre estes servizos (nivel 1).

4.4.3.12 Agricultura, gandería e pesca

Nos servizos da área de Agricultura, gandería e pesca, o nivel alcanzado difire bastante en función do servizo ao que nos refiramos. Así, no relativo ao rexistro de industrias agroalimentarias, obsérvase que o nivel alcanzado (nivel 1) é relativamente baixo en comparación coa media estatal, xa que soamente un 18% de comunidades autónomas ten un nivel inferior, fronte ao 68,8% que alcanza niveis superiores.

Niveis de interacción dos servizos ofrecidos na web								
AGRICULTURA, GANDERÍA E PESCA	Non implementado	Proporcióna información	Interacción nun sentido	Interacción en dous sentidos	Realiza transacción	Total	Media España (0-4)	Media Galicia (0-4)
Rexistro de industrias agroalimentarias	18,8%	12,5%	62,5%	6,3%	0,0%	100%	1,6	1,0
Axudas e subvencións da política agrícola común	0,0%	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%	100%	2,5	2,0
Guías de orixe e sanidade pecuaria	18,8%	31,3%	37,5%	6,3%	6,3%	100%	1,5	0,0
Rexistro de animais de compañía	25,0%	6,3%	56,3%	12,5%	0,0%	100%	1,6	3,0
Solicitude de autorizacións de plantacións de viñedo	12,5%	25,0%	56,3%	6,3%	0,0%	100%	1,6	1,0
Rexistro de explotacións agrarias	0,0%	37,5%	56,3%	6,3%	0,0%	100%	1,7	1,0
Información xeográfica de parcelas agrícolas (SIXPAC)	6,3%	12,5%	25,0%	37,5%	18,8%	100%	2,5	2,0

Figura 60. Niveis dos servizos de Agricultura, Gandería e Pesca en Galicia e España

Na solicitude de axudas o nivel alcanzado é o 2 (interacción nun único sentido), coincidente co do 62,5% das comunidades autónomas e lixeiramente inferior ao da media do conxunto estatal, xa que un 37% das comunidades alcanza niveis superiores.

No que se refire ás guías de orixe e sanidade pecuaria, aparece o servizo como “non implementado” no caso de Galicia, o que sitúa a comunidade por detrás da media do conxunto do Estado, que se sitúa entre os niveis 1 e 2.

No relativo ao rexistro de animais de compañía, Galicia alcanza o nivel 2 (interacción en dobre sentido) e sitúase como unha das comunidades de referencia na materia, xa que soamente o 12% das comunidades logra este nivel.

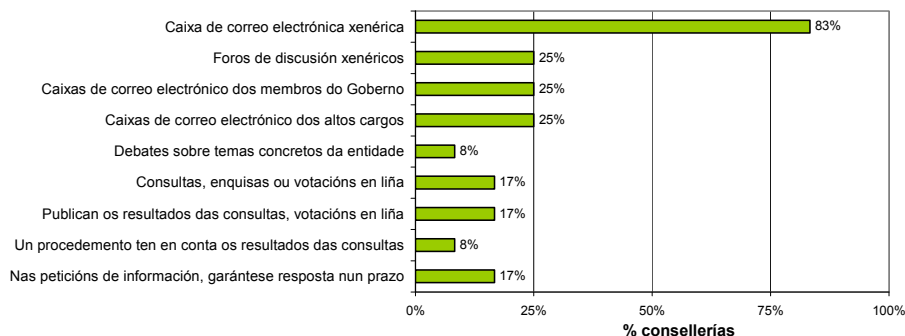
Os servizos de autorización de plantación de viñado e de explotacións agrarias alcanzan o nivel 1, polo que se sitúan por detrás do conxunto da media do Estado, que se atopa no nivel 2.

Finalmente, o servizo de información xeográfica sobre explotacións agrarias (SIXPAC) obtén o nivel 2 e sitúase lixeiramente por debaixo da media a nivel estatal.

4.5 Participación cidadá

Analizáronse os distintos mecanismos e niveis alcanzados en materia de participación cidadá baseada no uso das novas tecnoloxías e servizos da Administración electrónica. O mecanismo máis estendido de participación é a caixa de correo electrónico, cun 83% de consellerías que está nestes momentos ofrecendo esta vía de participación.

Mecanismos de participación electrónica dos administrados



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

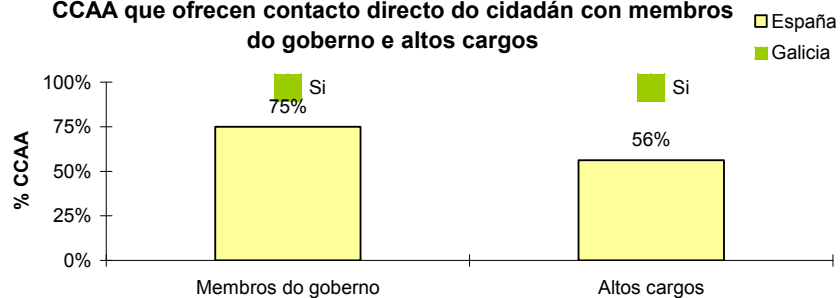
Figura 61. Mecanismos de participación electrónica dos administrados

O 25% das consellerías ofrece foros temáticos de discusión para a participación do cidadán e caixas de correo dirixidas a membros do goberno ou a altos cargos.

Un 17% das consellerías realizou consultas ou enquisas en liña e publicou os resultados obtidos.

Por outra parte, un 17% das consellerías garante o prazo de resposta nas solicitudes de información realizadas por parte dos cidadáns.

CCAA que ofrecen contacto directo do cidadán con membros do goberno e altos cargos



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 62. Contacto do goberno e os altos cargos cos cidadáns en Galicia e España

Obsérvase que a posición do conxunto do Estado é sensiblemente inferior, xa que só un 75% das comunidades autónomas permite este acceso por parte do cidadán aos membros do goberno e un 56% no caso dos altos cargos. En Galicia, polo tanto, pódese considerar que nos atopamos entre as comunidades que si ofrecen esta vía de participación cidadá, malia que o nivel de implantación dentro da propia Xunta de Galicia pode mellorar sensiblemente, xa que só está ofrecendo esta posibilidade un 25% das consellerías, tal e como se pode apreciar na figura.

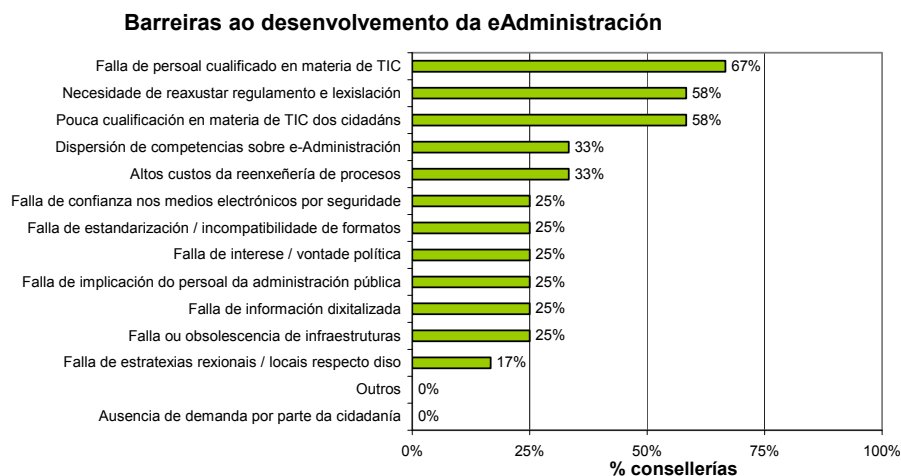
4.6 Barreiras ao desenvolvemento da Administración electrónica

Tal e como xa se comentou, a implantación da Administración electrónica supón a combinación de compoñentes tecnolóxicos, organizativos e humanos. Polo tanto, á hora de planificar o despregamento de novos servizos deben terse presentes os tres compoñentes anteriores.

Na figura preséntanse algunhas das barreiras máis frecuentes para o desenvolvemento da Administración electrónica e indícase a porcentaxe de consellerías que manifestou que cada un dos citados aspectos está efectivamente supoñendo unha limitación importante no desenvolvemento dos servizos.

A principal barreira que se presenta é a falta de persoal cualificado en materia de TIC, as necesidades de reaxuste en materia legal e a cualificación en materia de novas tecnoloxías por parte dos cidadáns.

Nun segundo nivel identifícase o resto dos factores analizados, entre os que se atopan aspectos organizativos, dispoñibilidade de infraestruturas ou aspectos relacionados coa seguridade e a confianza nos novos soportes informatizados.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 63. Barreiras ao desenvolvemento da Administración electrónica

Destaca por outra parte o feito de que ningunha consellería considerou que a limitación sexa unha falta de demanda por parte do cidadán, é dicir, existe unha gran coincidencia sobre a necesidade e a prioridade destes servizos, aínda que se manifestan nalgúns casos limitacións organizativas e noutros falta de recursos ou necesidade de adaptar a normativa.

ANÁLISE COMPARATIVA

2006-2007

05

5.1 Metodoloxía

No ano 2007 levouse a cabo unha segunda enquisa de Administración electrónica na Xunta de Galicia, realizada desde o Observatorio da Calidade e da e-Administración de Galicia (OCEG), na que, ademais dos datos solicitados polo MAP, se incluíron gran parte das variables da enquisa do ano 2006 e tamén algunhas novas cuestións que xorden na evolución propia deste tipo de traballos.

Aínda que os datos do ano 2007 están sendo revisados polas propias consellerías, os resultados provisionais xa permiten presentar unha comparativa dos anos 2006 e 2007 nalgunhas das variables analizadas.

No que se refire á comparativa do ano 2007 a nivel nacional, neste momento aínda non están publicados os datos agregados do MAP para o ano 2007, polo que non é posible facer esta análise comparativa. Por esta razón, no capítulo 4 optouse por presentar os datos de Galicia do ano 2006 para así manter a comparativa cos datos proporcionados polo MAP para ese mesmo ano 2006.

Ademais, entre o ano 2006 e o 2007 existen algunhas diferenzas a nivel metodolóxico que convén ter presente:

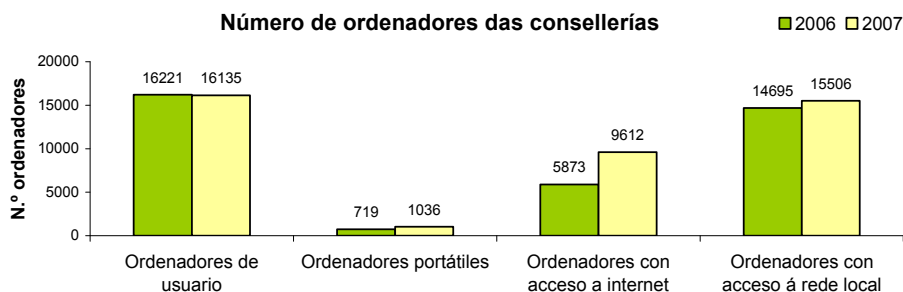
- Tanto no ano 2006 como no 2007, os datos foron proporcionados polos responsables informáticos de cada consellería. Cada consellería incluíu datos referidos aos servizos centrais, ás delegacións provinciais e a algúns dos seus centros xestores dependentes. Nalgunhas consellerías houbo lixeiras diferenzas en canto aos centros tidos en conta no 2006 e no 2007.

- No ano 2007, os datos da Presidencia da Xunta de Galicia consideráronse individualmente (no 2006 foran incluídos nos datos da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza). No ano 2006 non se recolleron datos da Consellería de Innovación, que si aparecen no ano 2007. Este aspecto cambia significativamente a mostra de base, afectando sobre todo aos datos cuantitativos.

Para interpretar adecuadamente os datos, é importante ter presente que a temática obxecto da enquisa é relativamente nova, o que está levando a ter que adaptar as enquisas e a considerar con relativa cautela algúns dos resultados.

5.2 Equipamento informático

Na seguinte figura inclúense os datos da evolución dos anos 2006 e 2007 referida ao equipamento de usuario, na que se observa que aumentan todas as variables, excepto o número de ordenadores de sobremesa.



Base: todas as consellerías

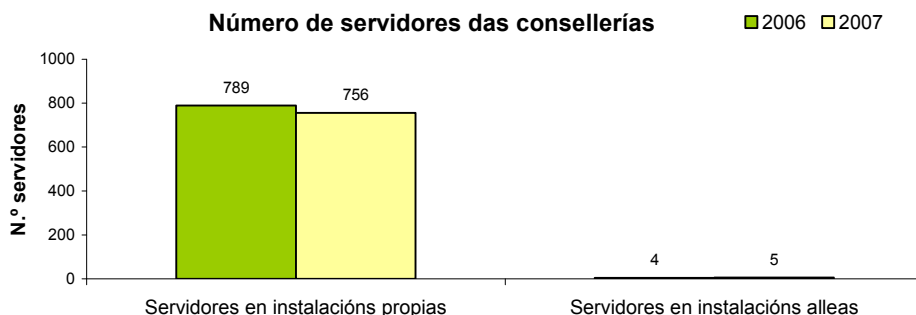
Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisas ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 64. Número de ordenadores existentes na Xunta de Galicia 2006-2007

Considerando os principais índices, na seguinte táboa móstrase a evolución experimentada nos dous anos e advírtese un importante crecemento, sobre todo no que se refire á conexión á internet dos equipos instalados.

Principais índices do equipamento informático		
	2006	2007
% ordenadores portátiles / ordenadores de sobremesa	4,8%	6,4%
% ordenadores con internet / ordenadores totais	43,4%	59,6%
% ordenadores integrados en rede	90,6%	96,1%

Figura 65. Principais índices referidos aos terminais dos usuarios 2006 e 2007



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisas ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 66. Número de servidores na Xunta de Galicia 2006-2007

Polo que respecta aos ordenadores centrais ou “servidores”, é preciso sinalar que se conta con 756 servidores en instalacións propias da Xunta de Galicia, valor lixeiramente inferior ao do total de 793 servidores, dos cales a maior parte está situada en instalacións propias da Xunta de Galicia, tal e como se reflicte na figura. A interpretación destes datos require unha análise a maior profundidade para poder avaliar as variacións producidas, que poderían deberse a diversas razóns:

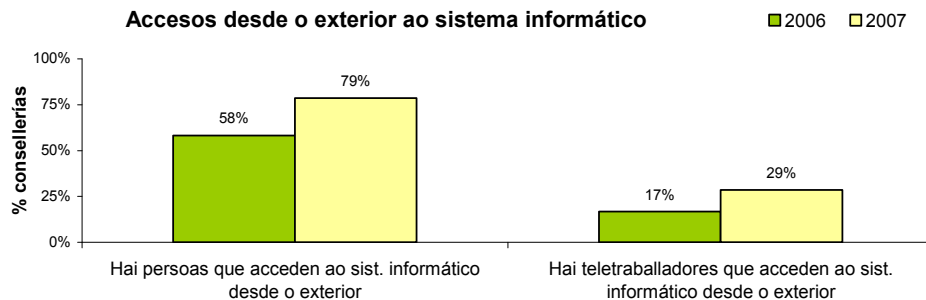
- Imprecisión nos datos cuantitativos pola dificultade que entraña proporcionar este tipo de datos cando nos referimos a unidades de tanta magnitude como

unha consellería completa e sobre todo cando soamente un 50% das consellerías no ano 2006 afirmou contar cun programa para manter o inventario informático. Sen un programa para levar a cabo este inventario, resulta complexo poder ter controlado un volume de ordenadores persoais e servidores como o que se está manexando.

- Podería darse un efecto de redución de servidores ao integrar en 2007 nun mesmo servidor servizos que estaban no 2006 en varios sistemas diferentes, pero coa información obtida no cuestionario non é posible coñecer las causas.

5.3 Conectividade e mobilidade

Unha das cuestións formuladas, tanto no ano 2006 como no 2007, foi a relativa á necesidade de acceso aos sistemas desde fóra das instalacións da Xunta de Galicia e incluso a existencia de persoas que realizan o seu traballo fundamentalmente fóra das propias dependencias da Xunta e que requiren accesibilidade aos sistemas centrais. En ambos os casos obsérvase un forte crecemento no ano 2007, tal e como se aprecia na figura.



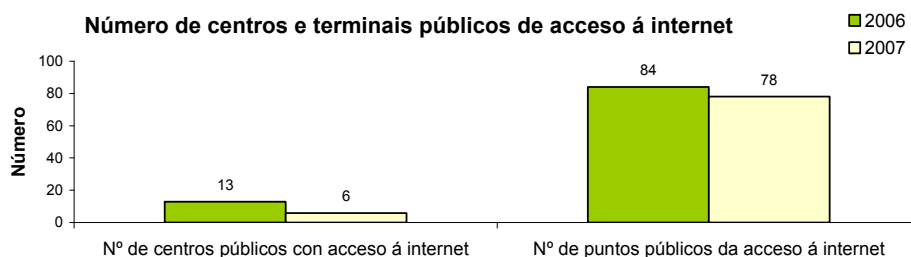
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisas ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 67. Accesos desde o exterior ao sistema informático da Xunta de Galicia 2006-2007

5.4 Centros de acceso público á internet

Na figura móstrase o número de centros públicos de acceso á internet dependentes das consellerías nos anos 2006 e 2007, respectivamente. Nela apréciase un descenso significativo respecto aos datos de 2006.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 68. Puntos públicos de acceso á internet dependentes da Xunta de Galicia 2006-2007

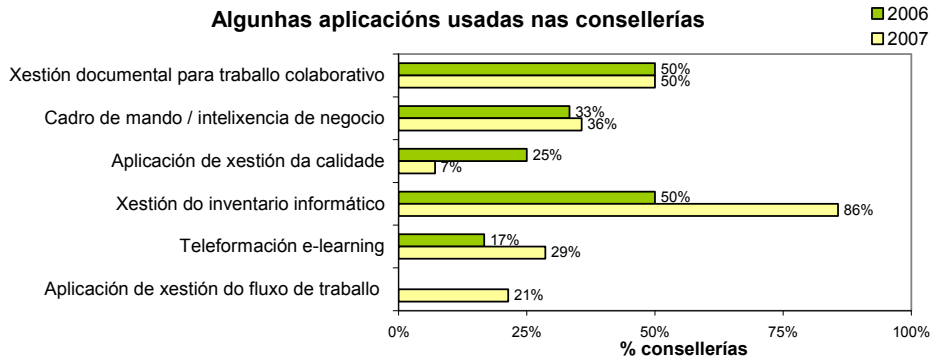
5.5 Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia

5.5.1 Aplicacións internas das consellerías

Na figura móstrase a evolución correspondente aos anos 2006 e 2007 no que se refire á existencia de diversas aplicacións internas nas consellerías.

O máis significativo é o incremento nas aplicacións relacionadas coa xestión do inventario informático ou nas aplicacións de xestión do fluxo de traballo, BPM.

Destaca igualmente o descenso do número de consellerías que afirma ter aplicacións relativas á xestión da calidade.



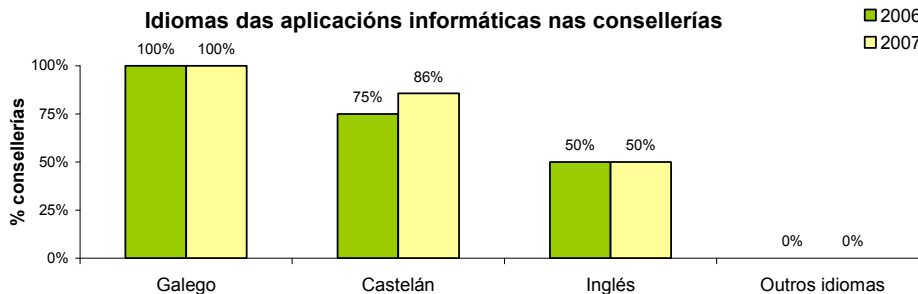
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 69. Aplicacións empregadas na Xunta de Galicia 2006-2007

5.5.2 Idiomas utilizados nas aplicacións internas

No relativo ao uso de idiomas nas aplicacións das consellerías, na seguinte gráfica móstrase o perfil de uso de idiomas nas aplicacións existentes na Xunta de Galicia, na que se observa un comportamento moi similar ao do ano 2006, cun 61% de aplicacións en galego e un 37% en castelán.



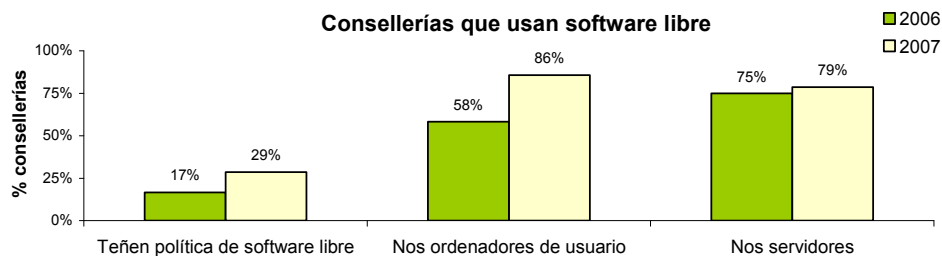
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 70. Idiomas das aplicacións informáticas na Xunta de Galicia 2006-2007

5.5.3 O software libre

Na seguinte gráfica ofrécese a comparativa dos anos 2006 e 2007 referida a algunhas das variables analizadas sobre o nivel de implantación do software libre. A primeira variable presentada analiza a porcentaxe de consellerías que afirma ter unha política establecida en relación co software libre (entendida esta como unha elección planificada respecto do uso do software libre máis que na existencia de unha normativa específica). Obsérvase un importante crecemento, pois duplícase o número de consellerías que xa conta cunha política de software libre. De igual forma, obsérvase que son máis as consellerías que xa contan con aplicacións instaladas a nivel de usuario baseadas en software libre.



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 -2007

Figura 71. Software libre na Xunta de Galicia 2006-2007

Na seguinte figura amósase o número de equipos con software libre tanto a nivel de usuario como de servidores, nos anos 2006 e 2007, respectivamente. Pode observarse como se produce un incremento significativo dun 54% en software libre instalado en equipos de usuario e dun 43% en equipos servidores.

Número de equipos con software libre			
	2006	2007	Incremento
Ordenadores de usuario	3.823	5.894	54%
Servidores	188	268	43%

Figura 72. Número de ordenadores con software libre na Xunta de Galicia 2006-2007

Se se considera o total de equipos instalados, a porcentaxe de ordenadores con software libre é a que se mostra na seguinte figura.

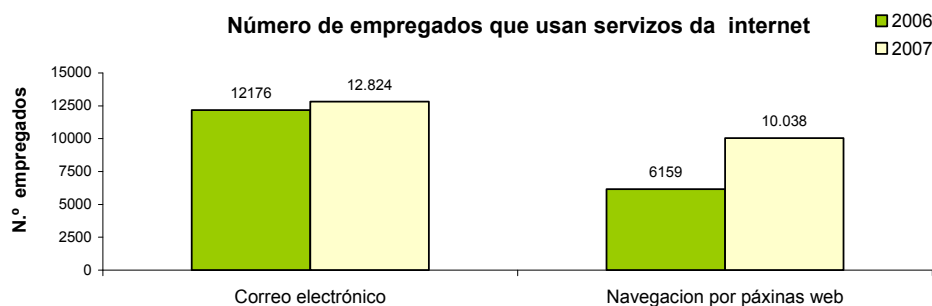
Porcentaxe de equipos con software libre			
	2006	2007	Variación
Ordenadores de usuario	24%	37%	13%
Servidores	24%	35%	12%

Figura 73. Porcentaxe de ordenadores con software libre na Xunta de Galicia 2006-2007

No ano 2007 cóntase con software libre nun 37% dos equipos de usuario e no 35% dos servidores. Estes valores representan un importante crecemento respecto ao ano anterior, que se situaría arredor do 12% en termos absolutos e do 50% en termos relativos en ambos os casos.

5.6 Acceso á internet

Na seguinte gráfica móstrase a evolución do número de empregados con acceso a correo electrónico e á internet, respectivamente. Advírtese un crecemento de aproximadamente un 5% nos usuarios de correo electrónico e un 63% nos usuarios que acceden á internet.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

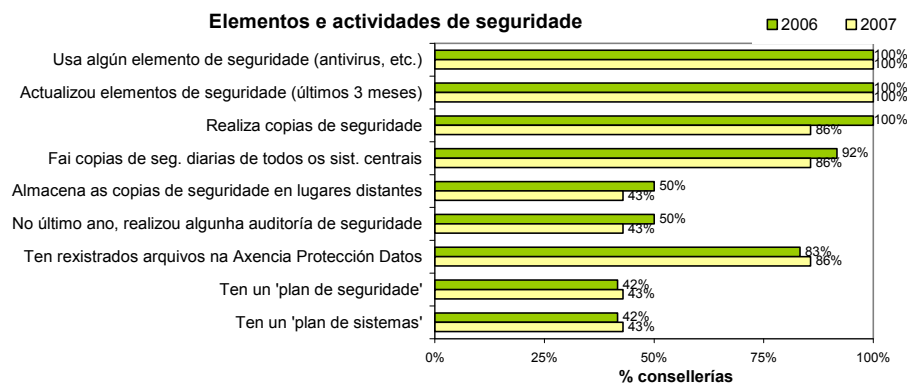
Figura 74. Empregados que usan servizos da internet na Xunta de Galicia 2006-2007

5.7 Seguridade e xestión dos sistemas

5.7.1 Seguridade física e lóxica

Na seguinte gráfica inclúense os principais aspectos relativos á seguridade física e lóxica expresada en termos da porcentaxe de consellerías que conta con cada un dos aspectos analizados.

Obsérvase que apenas existen diferenzas destacables con respecto ao ano 2006. Os datos poñen de manifesto que unha área de traballo na que é preciso afondar con carácter bastante xeneralizado é a planificación de sistemas e sobre todo as medidas de seguridade orientadas á continuidade do servizo e á necesidade de formalizar un plan de seguridade.



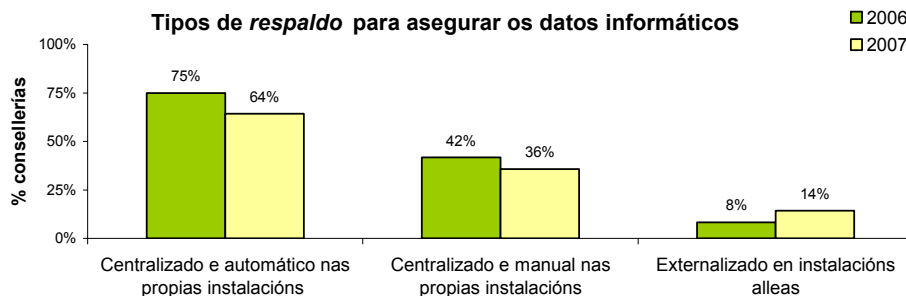
Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 75. Elementos e actividades de seguridade na Xunta de Galicia para 2006-2007

En canto ao *respaldo* dos datos, na figura pódese apreciar un comportamento bastante homoxéneo nos anos 2006 e 2007 no relativo aos procedementos de copia de seguridade para proporcionar o apoio de datos aos sistemas. Obsérvase un lixeiro

incremento de consellerías que xa están realizando copias en instalacións alleas, como medida de seguridade.

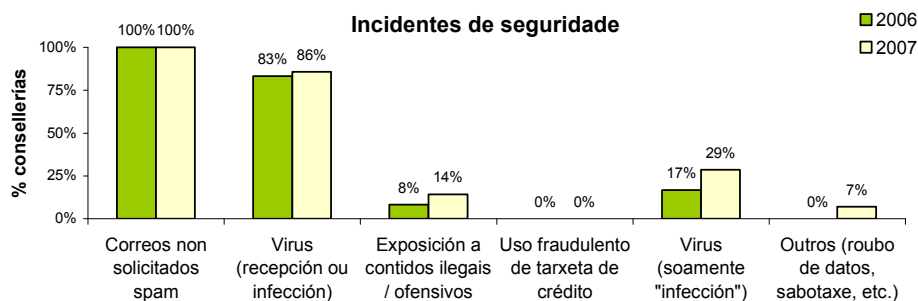


Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 76. Tipos de respaldo para asegurar os datos na Xunta de Galicia 2006-2007

Tamén os incidentes de seguridade son un aspecto no que se mantén a tendencia do ano anterior e incrementábase lixeiramente o número de consellerías afectadas polos distintos tipos de incidente, tal e como se mostra na figura.



Base: todas as consellerías

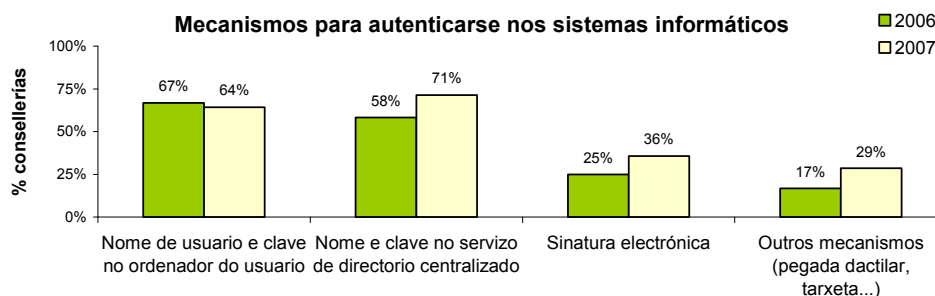
Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 77. Incidentes de seguridade informática na Xunta de Galicia 2006-2007

5.7.2 Mecanismos de autenticación e de acceso aos sistemas

Na figura preséntanse os mecanismos habituais para a autenticación dos usuarios. Nela obsérvase que no 64% das consellerías se utiliza como mecanismo de identificación e autenticación o nome de usuario e a clave de acceso e que un 71% das consellerías conta cun servizo de directorio centralizado. A sinatura electrónica utilízase no 36% das consellerías como mecanismo para autenticarse nos sistemas.

Constátase un crecemento, principalmente no que se refire ao mecanismo de directorio centralizado.



Base: todas as consellerías

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

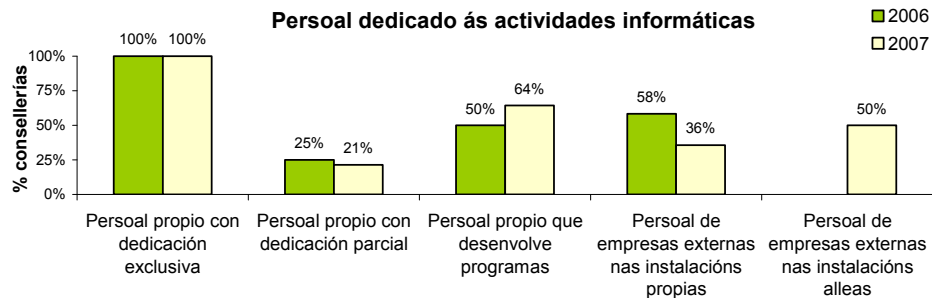
Figura 78. Mecanismos de autenticación e acceso aos sistemas para 2006-2007

5.7.3 Xestión dos sistemas

A xestión dos sistemas informáticos e de telecomunicacións é un aspecto clave que determina en gran medida o nivel de calidade e a eficiencia de todos os recursos tecnolóxicos. Dentro desta xestión desempeña un papel principal o persoal dispoñible para levar a cabo as diversas tarefas de mantemento e mellora dos sistemas e dos servizos prestados con eles. A continuación preséntanse informacións dos colectivos que teñen máis significación no relativo á xestión dos sistemas TIC.

5.7.3.1 Persoal informático

Na figura preséntanse as distintas modalidades baixo as que as consellerías integran o persoal informático. Todas as consellerías contan con persoal dedicado exclusivamente a TIC e un 64% delas afirma que este persoal participa no desenvolvemento de aplicacións. Así mesmo, o 36% das consellerías dispón de servizos de provedores prestados nas propias instalacións da Xunta de Galicia, o que supón unha importante redución con respecto ao ano 2006, no que esta porcentaxe ascendía ao 58%. Tal e como se pon de manifesto na última variable, a metade das consellerías xa está orientando a contratación de servizos desde as propias instalacións das empresas proveedoras. Trátase dun aspecto importante que debe terse en conta, sobre todo porque é previsible que este sistema de traballo requira maiores medios no proceso de supervisión e control.



Base: todas as consellerías

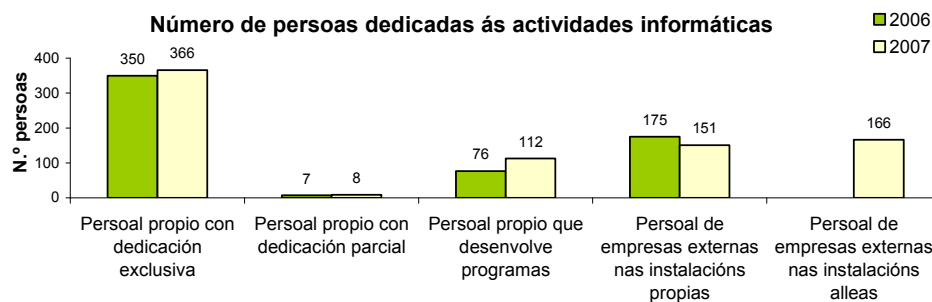
Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006 - 2007

Figura 79. Persoal dedicado ás actividades informáticas na Xunta de Galicia 2006-2007

Na seguinte gráfica móstrase a comparativa dos anos 2006 e 2007 no relativo ao persoal dedicado a tarefas informáticas.

Apréciase un importante crecemento en valor absoluto, xa que aumenta a maior parte das categorías sinaladas na gráfica, a excepción do persoal de provedores en instalacións propias, descenso que é compensado de sobras co mostrado na última

columna da figura, que se refire ao persoal de empresas externas en instalacións alleas.



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 80. Persoas dedicadas ás actividades informáticas na Xunta de Galicia 2006-2007

Na seguinte táboa inclúense os datos representados na gráfica anterior e preséntase o valor total do persoal dedicado a tarefas informáticas na Xunta de Galicia. Cabe destacar o incremento na maior parte das categorías, que representa un 30% de aumento no total de persoal, que no ano 2007 ascendeu a 691 persoas.

Persoal dedicado ás actividades informáticas			
	2006	2007	Variación
Persoal propio con dedicación exclusiva	350	366	4%
Persoal propio con dedicación parcial	7	8	14%
Persoal de empresas externas nas instalacións propias	175	151	-14%
Persoal de empresas externas nas instalacións alleas		166	
TOTAL	532	691	30%

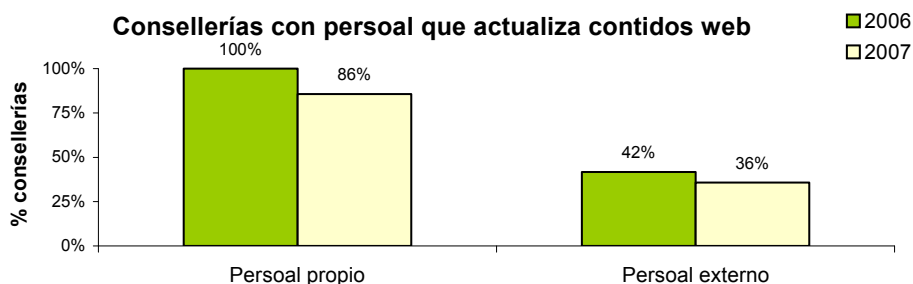
Figura 81. Persoas dedicadas ás actividades informáticas 2006-2007

5.8 Servizos da Administración electrónica na Xunta de Galicia

5.8.1 A web das consellerías

5.8.1.1 Xestión dos contidos

Na seguinte gráfica preséntase o procedemento seguido para a xestión dos contidos nas webs das consellerías. Ponse de manifesto un comportamento similar en 2007 con respecto ao ano anterior, cunha porcentaxe significativa de consellerías que comparte a xestión con persoal propio e con persoal externo.



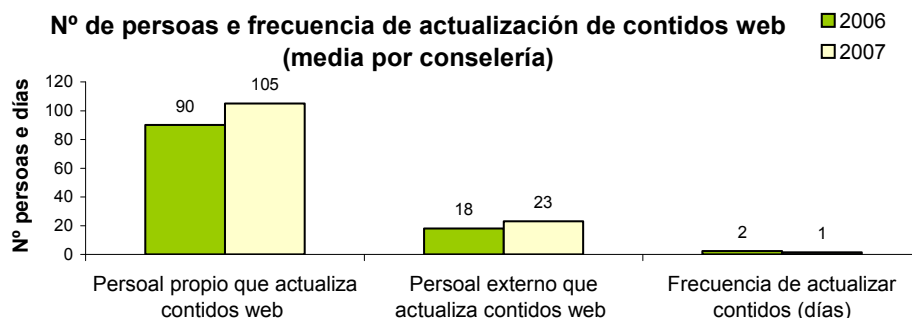
Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 82. Xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007

Ao analizar o número de persoas que leva a cabo tarefas de xestión dos contidos nas webs das consellerías, obsérvase que se produce un crecemento no ano 2007 con respecto ao 2006 do 18,5%.

Así mesmo, redúcese a frecuencia de actualización dos contidos nas webs das consellerías, ao pasar dos dous días en 2006 a unha frecuencia diaria en 2007.



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 83. Xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007

Na seguinte táboa preséntanse as porcentaxes de incremento correspondentes aos datos incluídos na gráfica anterior e móstranse os valores totais. En 2007, 128 persoas dedicáronse á actualización de contidos, cun crecemento do 18,5% sobre o ano anterior.

Nº de persoas que actualiza contidos web			
	2006	2007	Variación
Persoal propio que actualiza contidos web	90	105	16,7%
Persoal externo que actualiza contidos web	18	23	27,8%
Total	108	128	18,5%

Figura 84. Persoal dedicado á xestión dos contidos nas webs das consellerías 2006-2007

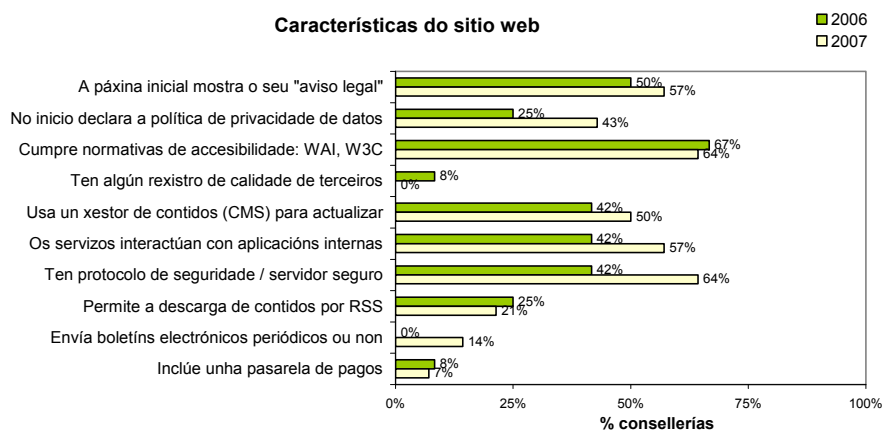
5.8.1.2 Características técnicas das webs das consellerías

Na figura preséntanse algunhas das características técnicas das webs das consellerías da Xunta de Galicia nos anos 2006 e 2007, respectivamente. Cabe sinalar os seguintes aspectos:

Prodúcese un incremento significativo na porcentaxe de consellerías que inclúe a política de protección de datos na páxina de inicio.

Son un 57% as consellerías que no ano 2007 afirman que as súas webs interactúan coas aplicacións internas, o que está relacionado coa implantación de sistemas de tramitación electrónica, desenvolvidos desde as consellerías.

Aumenta o número de consellerías que conta con protocolos de seguridade ou servidores seguros, pois pásase do 42% en 2006 a un 64% en 2007.



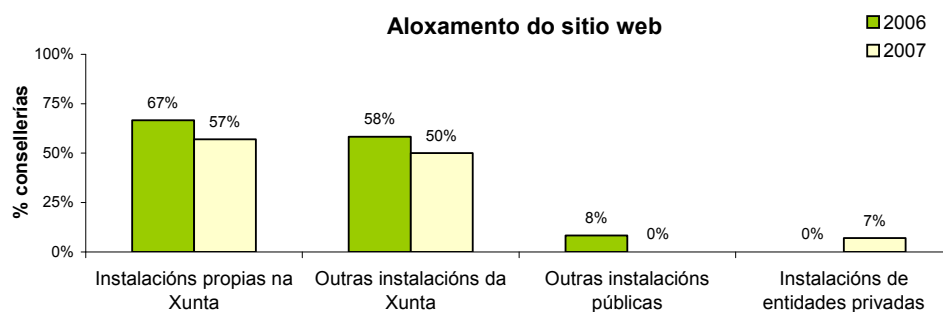
Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 85. Características do sitio web das consellerías 2006-2007

5.8.1.3 Aloxamento das webs

Na figura móstranse as distintas opcións consultadas en relación co aloxamento das páxinas web oficiais en 2006 e 2007, respectivamente. A situación no ano 2007 é bastante parecida á do ano anterior e destaca unicamente o feito de que xa se conta con aloxamento dalgunha consellería en servidores xestionados por entidades privadas¹⁰.



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

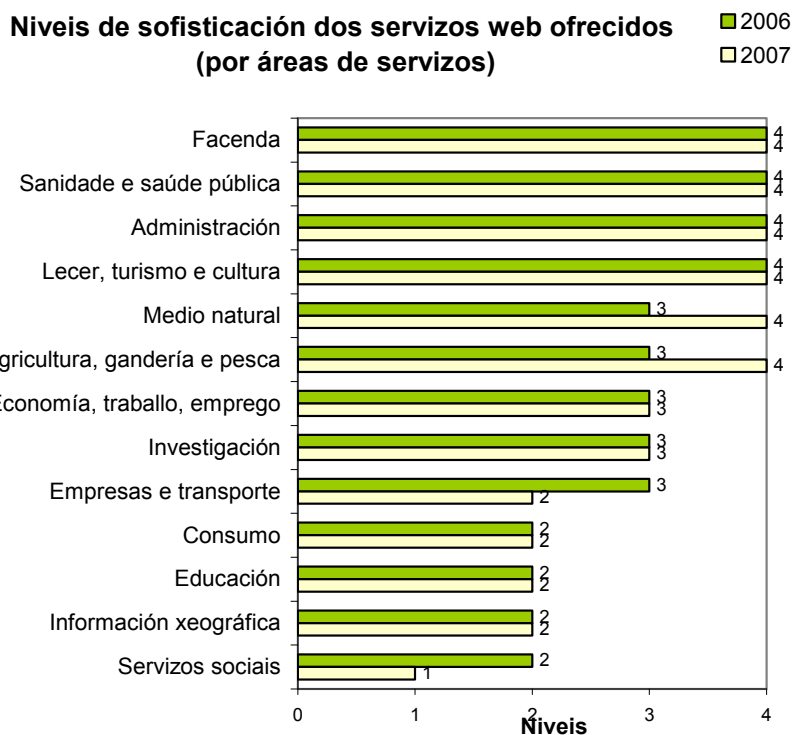
Figura 86. Aloxamento das páxinas web das consellerías 2006-2007

5.8.2 Niveis de desenvolvemento dos servizos da Administración electrónica

Para a análise dos servizos consensuouse no ámbito nacional unha relación de servizos neste ámbito que foron avaliados por cada unha das comunidades autónomas. En Galicia cada un dos servizos foi avaliado polas consellerías que teñen competencias en cada un deles.

¹⁰ Convén sinalar que a pregunta realizada permite resposta múltiple, xa que unha consellería pode dispoñer de distintas webs aloxadas en diferentes servidores.

Na seguinte gráfica preséntanse os resultados agregados para os distintos servizos prestados na Xunta de Galicia, nos anos 2006 e 2007, respectivamente, de acordo cos niveis de implementación de servizos definidos anteriormente.



Base: todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisas 2006 e 2007.

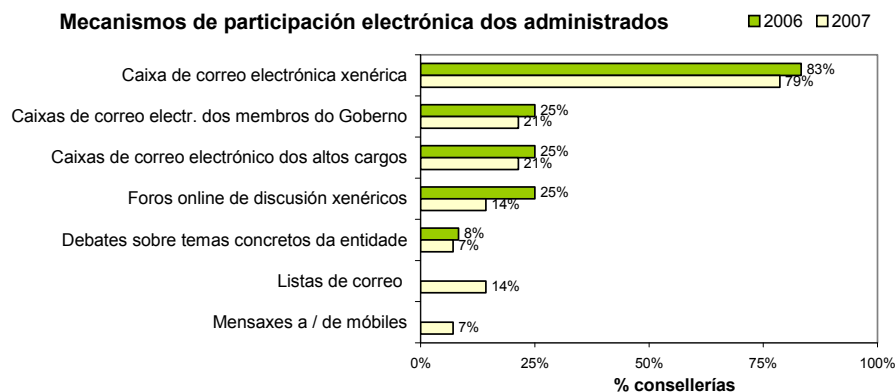
Figura 87. Niveis de desenvolvemento dos servizos web por áreas funcionais

A valoración sobre o nivel de implementación dos distintos servizos é o resultado da agregación dos procedementos que se avaliaron en cada un dos servizos anteriores e que se presentarán nos seguintes apartados. Seguen existindo diferenzas importantes no que se refire ao nivel de desenvolvemento nos distintos servizos:

- Os servizos de facenda, sanidade, administrativos, lecer, turismo e cultura, medio natural e agricultura, gandería e pesca son os que maior nivel de implementación teñen na actualidade, todos eles situados ao máximo nivel.
- A nivel 3 atópanse os servizos de investigación e economía, traballo e emprego.
- Xa cun menor nivel de implementación preséntanse os servizos de consumo, educación, información xeográfica e servizos sociais.

5.9 Participación cidadá

Analizáronse os distintos mecanismos e niveis alcanzados en materia de participación cidadá baseada no uso das novas tecnoloxías e servizos da Administración electrónica nos anos 2006 e 2007 e obtéñense similares resultados en canto aos mecanismos de participación preferidos polas consellerías, tal e como se mostra na figura.



Base: Todas as consellerías.

Fonte: OCEG Observatorio da calidade e da eAdministración de Galicia. Enquisa ás consellerías. 2006

Figura 88. Mecanismos de participación electrónica dos administrados para 2006-2007

CONSIDERACIONS FINAIS

06

O desenvolvemento da Administración electrónica converteuse nunha das prioridades políticas, xa que permite mellorar o servizo e a relación das administracións cos cidadáns e as empresas. Este informe ten como obxectivo proporcionar información que permita identificar as necesidades de cara ao desenvolvemento da Administración electrónica na Xunta de Galicia e polo tanto mellorar a dispoñibilidade destes servizos na nosa comunidade autónoma.

Todos os cidadáns son potenciais usuarios da e-Administración na medida en que todos se ven beneficiados directa ou indirectamente desta. A Administración pública ten a obriga de atender os cidadáns e as empresas ofrecendo os servizos que estes demandan na forma máis axeitada e accesible.

Ao longo do documento analizáronse diversas variables relativas á implantación da e-Administración na Xunta de Galicia, tanto referidas á demanda, como relativas á oferta de servizos actual.

Os datos correspondentes á situación actual en materia de e-Administración na Xunta de Galicia foron recollidos polo Observatorio da Calidade e da e-Administración (OCEG) nos anos 2006 e 2007, en senllos traballos de campo que se coordinaron con todas as consellerías. Así mesmo, esta recollida de información deseñouse de forma que o traballo realizado permitise proporcionarlle ao MAP a información que solicita anualmente para a enquisa nacional sobre Administración electrónica, o que nos permite poder comparar a información da Xunta de Galicia coa do resto do Estado.

O informe pretende presentar de forma clara e obxectiva a situación correspondente a cada un dos ámbitos analizados: infraestruturas, seguridade, aplicacións internas e sobre todo o nivel dos servizos ofrecidos nos distintos ámbitos de competencia.

Os resultados obtidos poñen de manifesto a existencia de aspectos nos que se ten un adecuado nivel de desenvolvemento e outros nos que aínda queda moito por avanzar. Así mesmo, a propia comparativa entre o nivel dos servizos actuais supón un incentivo para a mellora dos que están menos desenvolvidos nestes momentos.

Neste sentido, este informe non pretende ser un punto de chegada, senón todo o contrario. O obxectivo principal é servir como referencia para iniciar un proceso de diagnóstico da situación actual do que poidan derivarse as liñas de actuación e prioridades para o desenvolvemento da Administración electrónica na nosa comunidade.

É importante ademais sinalar que contar coas ferramentas tecnolóxicas adecuadas é unha condición necesaria, pero non é suficiente para completar o proceso de transformación que se require. O cambio do nivel tecnolóxico debe estar acompañado por un redeseño dos procesos administrativos e a correspondente adaptación das competencias do persoal. Por iso, as actuacións en sistemas e tecnoloxías que se poñan en marcha deberán complementarse con actuacións en materia de calidade e organización para que se produza un verdadeiro cambio na orientación dos servizos públicos.

APÉNDICES

07

A.1. Glosario sobre a Administración electrónica

Administración electrónica (e-Administración): utilización das TIC e a internet nos procesos da Administración, especialmente nos que afectan a relación cos administrados (cidadáns, empresas, etc.). Con ela achégase a Administración aos administrados facilitando a información, a comunicación, a posibilidade de cubrir formularios, así como as transaccións entre a Administración e os administrados.

Autenticación: verificación da identidade dunha persoa ou dun proceso para acceder a un recurso ou poder realizar unha determinada actividade. Tamén se aplica á verificación da identidade de orixe dunha mensaxe.

Banda larga: canle de comunicación que permite unha velocidade de transmisión moi superior a unha que transmite voz. Xeralmente aplícase ás que transmiten a máis de 250 Kbps.

Blog: versión reducida do termo "web log". É información que un usuario publica de forma fácil e instantánea nun sitio web. É orixinalmente creado para que moitos usuarios (persoas) poidan manter un diario na internet. Xeralmente un blog lese en orde cronolóxica.

Bluetooth: norma que define un estándar global de comunicación sen fíos de curto alcance, que posibilita a transmisión de voz e datos entre diferentes equipos mediante un enlace por radiofrecuencia.

Cadro de mando integral (Balanced Scorecard): sistema de medida do rendemento, derivado da visión e a estratexia, que reflicte os aspectos máis importantes do seu negocio.

Certificación electrónica: documento de identificación electrónico de persoas e organizacións que se emprega co obxecto de acreditarlas nas operacións a través de medios electrónicos, xeralmente a internet. Inclúe o nome da persoa ou organización, un código de identificación, a data de validez, unha clave pública e a sinatura dixital da entidade acreditada que emitiu o certificado.

Certificación: procedemento polo cal unha entidade ou un particular garanten que un determinado dato (unha sinatura electrónica ou unha clave pública) pertence realmente a quen se supón.

Certificado de autenticidade (Certificate of Authenticity): declaración emitida por unha entidade que garante a seguridade dunha páxina web ou a identidade dunha persoa. Son imprescindibles para a práctica do comercio electrónico, xa que garanten a transmisión de datos confidenciais por canles que utilizan códigos cifrados.

Certificado de seguridade: é unha credencial, que se mostra na web, pola que a empresa informa os seus clientes ou a quen accede a ela de que a súa información persoal será manexada por un sitio seguro.

Certificado dixital: contén o nome do usuario e a súa clave pública, así como o período de validez deste, e para dotalo de maior seguridade (garantir a súa autenticidade e integridade) está asinado coa clave privada da Autoridade de Certificación (AC).

Cifrado: codificación e mestura de datos de documentos ou mensaxes electrónicos para previr a súa lectura ou acceso por persoas non autorizadas.

Copyleft (Copyleft): fórmula oposta ao copyright nacida no ámbito do software libre (free software) mediante a cal o autor dun programa o declara como de dominio público, incluíndo o código fonte (*source code*) deste, de xeito que quen queira pode usalo e modificalo. Se o programa é modificado, a persoa involucrada pode exercer sen restrición ningunha o seu dereito de copia sobre o programa modificado.

Copyright (Copyright): dereito de copia. Dereito que ten calquera autor sobre todas e cada unha das súas obras, de forma que poderá decidir en que condicións han de ser reproducidas e distribuídas. Aínda que este dereito é legalmente irrenunciabile, pode ser exercido de forma tan restritiva ou tan xenerosa como o autor decida. O símbolo deste dereito é ©.

Correo electrónico (e-mail): servizo de intercambio de mensaxes escritas entre ordenadores a través da rede.

Democracia electrónica (e-democracy): formas de participación dos cidadáns na vida pública levadas a cabo mediante tecnoloxías da información e das telecomunicacións.

Devasa (Firewall): sistema que se interpón entre o servidor da rede local e a internet, de tal forma que protexa o primeiro do ataque de hackers, crackers ou persoas procedentes da rede e que non foron convenientemente identificadas.

e-Administración: ver Administración electrónica.

e-democracia: ver Democracia electrónica.

e-Europe: iniciativa creada pola Comisión Europea co cometido de conseguir o maior achegamento da sociedade da información aos cidadáns e organizacións pertencentes á Unión Europea.

e-government (Gobierno electrónico, Electronic government): consiste no uso das tecnoloxías da información e o coñecemento nos procesos internos de goberno e na entrega dos produtos e servizos do Estado tanto aos cidadáns como á industria. Moitas das tecnoloxías involucradas e as súas implementacións son as mesmas ou similares ás correspondentes ao sector privado do comercio electrónico (ou e-business), mentres que outras son específicas ou únicas en relación coas necesidades do goberno.

e-learning (Electronic learning): é un sistema de ensinanza a distancia no que se integra o uso das TIC e outros elementos didácticos para a capacitación e o ensino.

e-mail: ver Correo electrónico.

Fenda dixital (Dixital divide): metaforicamente é a distancia que separa a diferentes áreas, países ou comunidades en canto ao desenvolvemento da sociedade da información e das TIC, cuantificada por indicadores de avaliación comparativa. Por extensión pode aplicarse ás desigualdades entre colectivos sociais.

Firewall: ver Devasa.

Foros de discusión: conxunto de ferramentas da internet que permite debater, facer consultas, responder, etc. sobre un tema determinado. Poden ser un conxunto de páxinas web, grupos de noticias e listas de correo.

Freeware: programas de dominio público. Aplicacións que poden obterse directamente da internet coa característica de que non é necesario pagar pola súa utilización, sempre que se respecten as condicións do propietario deste. Non debe confundirse con Free Software.

Gobierno electrónico: ver e-government.

Intranet: rede interna dunha organización que, habitualmente con estándares da internet, ofrece contidos e servizos de utilidade para os seus compoñentes.

Largo de banda: representa a capacidade dun medio para transmitir información, que depende fundamentalmente das súas características físicas. En función das técnicas de modulación e dos esquemas de codificación empregados, co largo de banda do medio poderáselles ofrecer aos usuarios unha determinada taxa de transferencia, medida en bits por segundo.

Linux: sistema operativo de distribución libre.

LSSI: Lei de servizos da sociedade da información e do comercio electrónico.

Rede de comunicacións: conxunto de enlaces e interconexións que unen dispositivos electrónicos para permitir a transmisión de sinais entre eles.

Sinatura dixital (Digital signature): información cifrada que identifica o autor dun documento electrónico e autentifica a súa identidade.

Sociedade da información (Information Society, IS): sociedade baseada no desenvolvemento e integración das tecnoloxías da información e as comunicacións como medio para impulsar o coñecemento e o intercambio social, económico e cultural.

Sociedade do coñecemento (Knowledge society): a sociedade da información (Bell, 1976), tamén chamada sociedade do coñecemento ou sociedade tecnocrónica (Brzezinski, 1973), caracterízase por ser un espazo no cal a adquisición, procesamento, organización, almacenamento, recuperación, utilización, monitoreo, distribución e venda de información conforman actividades prioritarias para a economía dos países que as fomentan, debido ao seu alto índice de xeración de valor agregado.

Software libre (Free Software): software que respecta a liberdade do usuario, aténdose ás catro liberdades que suscita a Free Software Foundation: de usalo para o fin que se queira; de realizar copias; de modificalo para axustalo ao noso gusto; de distribuír melloras. Adicionalmente adóitase dicir que a única restrición é que cada persoa que reciba ese software debe herdar esas liberdades.

Spam ou **spamming**: termo utilizado para definir o envío indiscriminado de mensaxes de correo electrónico non desexado. Normalmente aplícase a mensaxes publicitarias que bombardean o correo electrónico do usuario que os recibe en contra da súa vontade. Práctica de enviar masivamente correo electrónico e outras comunicacións non desexadas.

TDT (Televisión dixital terrestre): sistema de comunicación visual dixital que utiliza para a difusión do seu sinal dixital antenas situadas sobre a superficie terrestre.

TIC: tecnoloxías da información e das comunicacións.

Virus: aplicación informática que, entre outros medios, pode ser recibida por correo electrónico e que actúa contra o software instalado no ordenador receptor, con maior ou menor nivel de dano.

VoIP (Voice over Internet protocol): voz sobre protocolo de internet. Utilidades que permiten comunicación vocal utilizando os recursos das redes de datos con protocolo IP (tal como internet).

Wifi(Wireless fidelity): estándar de comunicacións sen fíos para conectarse a redes locais. Pode utilizar altas velocidades (actualmente a partir de 11Mbps) nunha área de 100 metros e grazas á súa flexibilidade e baixo custo é útil para grupos de traballo e para a conexión móbil á internet.

XML (Extensible Markup Language): linguaxe desenvolvida a partir da linguaxe HTML (usada para a creación de páxinas web) para dispoñer no servizo WWW de novas capacidades para a transferencia de datos estruturados.

A.2. Observatorio da Calidade e a e-Administración (OCEG)

Durante o ano 2006, a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas da Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza levou a cabo o deseño do Observatorio da Calidade e da Administración electrónica de Galicia (OCEG), que empezou a prestar servizo en xaneiro de 2007.

Preténdese con este observatorio dotar as administracións públicas galegas dunha ferramenta de apoio para orientar as súas actuacións de mellora da calidade dos servizos públicos.

A aparición e uso das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC) e principalmente da internet afectou de forma directa as administracións públicas, que viron unha oportunidade de mellorar e acercar a propia administración e os servizos públicos aos cidadáns. Este proceso de cambio está apoiado por dúas ferramentas principais: en primeiro lugar, a xestión da calidade que apoia o deseño, simplificación e control dos procesos internos e, en segundo lugar, pola Administración electrónica (eAdministración), que propicia a entrega dos servizos públicos e o contacto co cidadán.

Neste escenario de cambio, a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas presentou o deseño do Observatorio co obxectivo de monitorizar a situación actual das administracións públicas e, no posible, achegar as previsións que poidan ter lugar no campo da modernización dos servizos públicos.

O Observatorio nace así co obxectivo de facer un seguimento continuado da calidade na xestión pública e dos servizos da eAdministración para así orientar as actuacións de mellora dos servizos públicos. Adicionalmente, o Observatorio pretende sensibilizar e promover a importancia da mellora da calidade nos servizos públicos, tanto entre os responsables de proporcionar os servizos como entre os cidadáns e usuarios.

Neste contexto, os principais destinatarios do Observatorio son os xestores públicos e os traballadores das administracións públicas galegas, pero tamén as empresas e as entidades que proporcionan servizos ou que se relacionan coas administracións públicas. Así mesmo, os cidadáns poden ser usuarios interesados nas informacións proporcionadas polo Observatorio.

The screenshot shows the OCEG website interface. At the top, there are navigation links: 'Accesibilidade', 'Iniciar sesión', 'Inicio', 'Mapa web', and 'Contacto'. The main header features the OCEG logo (Observatorio da Calidade e da eAdministración de Galicia) and a search bar with the text 'Buscar:' and 'Está en:'. Below the header, there is a navigation menu on the left with items: 'Presentación', 'Estatísticas', 'Documentos', 'Actualidade', 'Utilidades', 'Enlaces directos', and 'Contacto'. The main content area is titled 'Observatorio da Calidade e da eAdministración' and includes a 'Destacados' section with three bullet points: 'O MAP publica un informe do anteproxecto da ley da eAdministración cos 10 dereitos dos cidadáns e as 10 obrigas das AAPP.', 'Dispoñibles os principais indicadores da eAdministración.', and 'Xa está dispoñible o 6º Informe da oferta de servizos da eAdministración na Unión Europea.' There is also a 'Vixilancia e noticias nacionais e internacionais' section with a bullet point: '[05/01/2007] Un Informe de Unisys estuda a percepción das empresas, organismos públicos e cidadáns sobre a utilización da banca online.' On the right side, there is a 'O dato da semana:' section with the text 'O 56% das empresas galegas interactuaron coas administracións públicas por internet, e o 63% das españolas (7 puntos máis). Fonte: INE 2006.' Below this is a 'Atendémolo/a' section with a photo of a woman and a magnifying glass icon. At the bottom right, there is an 'Eventos' section with two entries: '17 de Xaneiro. (Madrid). Portais do cidadán/a e do empregado/a.' and '17 de Xaneiro. (Londres). e-'. There is also a 'Suscríbete ao boletín electrónico' button with the OCEG logo.

Figura 89. Observatorio da Calidade e da e-administración de Galicia (OCEG)

As actividades principais do Observatorio comprenden a elaboración de informacións propias a partir de novos datos, recollidos directamente mediante enquisas, entrevistas e outros procedementos, como a revisión e a análise de informacións xa publicadas por outros organismos e entidades.

Ademais dos informes propios, o Observatorio realiza unha tarefa de “vixilancia” continuada de noticias, actuacións e informacións publicadas no ámbito da calidade (cartas de servizo, excelencia, certificación, cadros de mando, procesos, suxestións e reclamacións, accións de mellora, etc.) e no ámbito da Administración electrónica (servizos e trámites en liña, democracia e participación electrónica, transparencia, estandarización e intercambio entre administracións, canles de comunicación e puntos de acceso públicos, etc.).

O Observatorio utiliza para a divulgación das súas informacións un sitio web propio que inclúe seccións de estatísticas e indicadores, documentos, noticias, eventos, enlaces e en xeral informacións específicas do ámbito da calidade e a Administración electrónica. Tamén edita un boletín electrónico semanal distribuído por correo electrónico que reúne as noticias e eventos da actualidade máis recente.

O Observatorio nace, pois, coa vocación de facilitar a información de primeira man sobre a situación da calidade e da Administración electrónica e de ser unha ferramenta útil para as administracións públicas que desenvolven a súa actividade en Galicia, para o cal establecerá unha canle permanente de comunicación con elas co fin de adecuar as súas actividades ás súas necesidades reais de información.

se non se ve correctamente o boletín, faga click [aquí](#)



Boletín de noticias oceg
www.ocegobservatorio.org

Semana do 30 de decembro ao 5 de xaneiro de 2006

Noticias :

GALICIA:

- A tramitación electrónica da Xunta incorpora tres novos servizos
- O SERGAS adjudicou e aprobou en 2006 máis de 85 millóns de euros a través do seu Plan de Compras Integradas baseado nas TIC
- O IGAPE e o Instituto Tecnolóxico de Galicia colaboran para desenvolver un sistema de xestión para pemes e outros proxectos cole
- Os profesores lectores reciben formación e materiais específicos para mellorar a proxección exterior do galego
- A Rede de Comunicacións da Xunta obtén a certificación ISO 9001 co fin de consolidar a súa calidade de servizo.
- O Proxecto Toponimia de Galicia recompila os nomes dos lugares para logo poñelos na Internet.
- O operador galego R quere chegar en dous anos ó 60% da poboación galega.
- O Observatorio dos Medios organiza a partir do 15 de xaneiro un debate na rede sobre a comunicación e mocidade.
- Os alumnos da Universidade de Vigo podeán acceder a algunha das súas leccións en formato mp3.
- O Concello de Pontevedra convida ós grafistas a participar na creación Fondo Documental do Deseño Galego.
- A galega Blusens presentará na CES de Las Vegas o reprodutor mp3 con tecnoloxía Wi-Fi.
- O Clube Financeiro de Vigo e Ineo promoven encontros entre empresas do sector

O dato da semana :

2

Eventos :

17 de Xaneiro. (Madrid). Portais do cidadán/á e do empregado/a.

17 de Xaneiro. (Londres). e-Government National Conference 2007 and Awards 2006.



25 de Xaneiro. (Londres).

Figura 90. Boletín de noticias do Observatorio da Calidade e da e-administración de Galicia

A.3. Metodoloxía da enquisa. Ano 2006

Ámbito do estudo:

O ámbito do estudo da eAdministración na Xunta de Galicia comprende todas as consellerías da Xunta de Galicia, Presidencia da Xunta e Vicepresidencia. Exclúuse o resto de institucións que non depende directamente do goberno, tales como o Parlamento, o Consello de Contas, o Valedor do Pobo, o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia, etc.

Como xa se indicou, a maioría da información foi subministrada por cada unha das consellerías, que proporcionaron datos dos servizos centrais, das delegacións e dos centros e entes públicos dependentes. Cada unha das delegacións considerouse un “centro”. Excluíronse os datos correspondentes ás empresas públicas.

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). Análogamente, no caso da Consellería de Sanidade, non se inclúen os datos dos centros sanitarios, que se recolleron separadamente (sen contar as fundacións).

Os entrevistados

Como xa se indicou, a información referida á informática foi proporcionada directamente polos responsables informáticos das diferentes consellerías e de Vicepresidencia. No caso de que os responsables informáticos non dispuxesen das informacións solicitadas, eles mesmos as conseguiron dos servizos correspondentes.

A información do persoal de todas as consellerías recolleuse de Función Pública.

A información dos presupostos e gastos de todas as consellerías obtívose da Consellería de Economía.

A información sobre os servizos corporativos recolleuse dos responsables informáticos da Consellería de Presidencia.

O proceso de recollida de datos:

A enquisa da eAdministración da Xunta de Galicia, ademais de recoller informacións de detalle a nivel de cada consellería, deseñouse así mesmo para poder dar resposta simultaneamente á enquisa da e-Administación que desenvolve o Ministerio de Administracións Públicas en colaboración co conxunto das comunidades autónomas e que solicita información do conxunto da Xunta de Galicia. Así pois, a enquisa da Xunta de Galicia deseñouse para tratar de satisfacer esta dobre demanda de información.

A fin de facilitarlles aos interlocutores o acto de cubrir a enquisa, esta dividiuse nas seguintes subenquisas: informática; servizos; centros de ensino e de saúde; recursos humanos; investimentos e gastos; calidade; servizos corporativos da Xunta.

Para a recollida de datos estableceuse en primeiro lugar contacto persoal cos entrevistados para repasar directamente toda a enquisa, aclararlles as dúbidas que lles puidesen xurdir e validar que os responsables dispoñían directamente das informacións solicitadas ou lles eran fáciles de obter.

Posteriormente á entrevista, envióselles o formulario da enquisa por correo electrónico. A recollida de datos tamén se realizou por correo electrónico. As puntualizacións e aclaracións foron realizadas tanto por correo como por teléfono. Como resultado deste proceso, recolléronse datos de todas as consellerías menos dunha.

Os datos obtivéronse durante os meses de xuño e xullo de 2006.

Temáticas de estudo:

As enquisas estruturáronse en diferentes apartados temáticos para que se comprendesen e cubrisen con maior facilidade. Os apartados principais son os seguintes:

- Equipamento informático e de telecomunicacións
- Aplicacións informáticas
- Seguridade
- Software libre
- Provedores e xestión informática
- Internet
- O sitio web e a intranet
- Canles de atención do cidadán
- Servizos específicos da páxina web
- Servizos entre administracións
- Certificados electrónicos
- Democracia e participación electrónica
- Barreiras da eAdministración

- Formación
- Presupostos e gastos
- Persoal

As informacións de intervalo (presuposto anual, etc.) refírense ao período do ano 2005. As preguntas específicas (se teñen intranet, se usan certificado electrónico, etc.) refírense ao comezo do ano 2006.

Proceso de datos e presentación da información:

O procesamento e representación dos datos recollidos na Xunta depende en gran medida do tipo de dato que se está considerando (numérico, booleano, etc.), pero principalmente preferiuse presentar a información no ámbito total da Xunta. Así, nas variables numéricas ofrécese a información como unha media das consellerías que contestaron a enquisa (n.º medio de ordenadores, etc.), ou o valor total da Xunta (n.º total de ordenadores, etc.). O mesmo ocorre para as variables booleana, nas que se amosa a porcentaxe de consellerías (de entre as que responderon) que cumpre un suceso (teñen intranet propia, etc.).

Convén sinalar que para estes efectos de tratamento e representación de datos, a Vicepresidencia da Xunta de Galicia considérase como unha “consellería” máis, e a Presidencia da Xunta de Galicia como parte da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. A conclusión final é que existen datos de 12 “entidades” ás que por simplificar lles chamaremos “consellerías” (recordemos que unha consellería non contestou a enquisa). Así pois, na representación (gráfica ou numérica) máis habitual que mostra a porcentaxe de consellerías que cumpre unha determinada condición, cada consellería representa aproximadamente un 8,3%.

A.4. Metodoloxía da enquisa. Ano 2007

En xeral, a enquisa de 2007 segue a metodoloxía da enquisa de 2006 cunhas lixeiras diferenzas que se concretan a continuación:

Os entrevistados

Toda a información recollida foi proporcionada directamente polos responsables informáticos das diferentes consellerías, de Presidencia da Xunta e de Vicepresidencia. No caso de que os responsables informáticos non dispuxesen das informacións solicitadas, eles mesmos as conseguiron dos servizos correspondentes dentro da súa propia consellería.

O proceso de recollida de datos:

No ano 2007 a enquisa de recollida de información foi única (non houbo as subenquisas do ano 2006), de xeito que cada consellería proporcionaba todos os seus datos: informáticos, de servizos, económicos, de persoal, etc.

Para recoller os datos estableceuse primeiramente unha entrevista persoal cos entrevistados e logo envióselles o formulario da enquisa por correo electrónico. A recollida da enquisa realizouse por correo electrónico. Como resultado deste proceso, recolléronse datos de todas as consellerías, da Presidencia da Xunta e da Vicepresidencia. Os datos obtivéronse en xullo de 2007.

Temáticas de estudo:

As temáticas abordadas foron semellantes ás do ano 2006, con lixeiras variacións de detalle.

As informacións de intervalo (presuposto anual, etc.) refírense ao período do ano 2006. As preguntas específicas (se teñen intranet, se usan certificado electrónico, etc.) refírense ao comezo do ano 2007.

Proceso de datos e presentación da información:

Convén sinalar que no ano 2007, para os efectos de tratamento e representación de datos, a Presidencia e a Vicepresidencia da Xunta de Galicia considéranse como unha “consellería” máis (no ano 2006 a Presidencia da Xunta incluírase dentro da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza). A conclusión final é que existen datos de 14 “entidades”, ás que por simplificar lles chamaremos “consellerías”. Así pois, na representación (gráfica ou numérica) máis habitual que mostra a porcentaxe de consellerías que cumpre unha determinada condición, cada consellería representa aproximadamente un 7,1%. (Lémbrese que en 2006 eran 12 “entidades” que representaban un 8,3%.)

Tamén é importante sinalar que no ano 2007 algunhas consellerías variaron lixeiramente os seus “centros” adscritos respecto dos que tiveran en conta en 2006, o cal pode reflectirse sobre todo na representación de “datos totais” (p. ex. número total de ordenadores, etc.), especialmente cando se presentan datos comparativos dos dous anos



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E
XUSTIZA



OCEG
observatorio
de Calidade e da eAdministración de Galicia