

Incluído ao Proxecto técnico da operación 41203 Enquisa sobre a calidade nos servizos públicos e a e-administración, aprobado no Pleno do Consello Galego de Estatística do día 23 de xullo de 2010

41204 Estatística da administración electrónica nos concellos galegos

PROXECTO TÉCNICO

Esta operación estatística ten por obxecto coñecer a implantación e evolución da Administración electrónica nos concellos de Galicia, ofrecendo información sobre as seguintes temáticas:

- Equipamento TIC e conectividade: abórdanse cuestións relativas á dispoñibilidade de infraestruturas, sistemas TIC e conexión a Internet nos concellos de Galicia.
- Aplicacións informáticas: fan referencia ao nivel de implantación do software libre e propietario nos ordenadores de usuario e servidores.
- Seguridade e xestión informática: comprende os mecanismos de seguridade e recaba información sobre o persoal especializado en TIC dos concellos.
- Páxina web e servizos web: inclúese neste apartado a prestación de servizos públicos dos concellos a través de tecnoloxías da comunicación e información.
- Democracia electrónica: fai referencia ás canles de comunicación que proporcionan os concellos para facilitar a participación dos cidadáns a través de medios electrónicos

Normativa e organización

A Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica, dependente de Presidencia, segundo a súa estrutura orgánica e de acordo co ámbito de competencias definidas no Decreto 325/2009, do 18 de xuño de 2009 (DOG 19 de xuño de 2009), configúrase como o órgano superior da Administración autonómica que ostenta a función do impulso, asesoramento técnico e apoio en materia de tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC), así como a súa aplicación para a modernización e impulso da innovación de Galicia en cuestións de desenvolvemento tecnolóxico.

Dentro das medidas encamiñadas a cumprir con este obxectivo, o Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia (OSIMGA), www.osimga.org, configúrase como órgano asesor para a valoración da evolución da sociedade da información, a modernización administrativa e a administración electrónica nas administracións públicas de Galicia, e para a participación e colaboración coas distintas Administracións públicas nestas materias, e contribuír á promoción e extensión da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia.

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

O Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia foi creado e regulado en virtude do Decreto 21/2010, do 4 de febreiro de 2010 (DOG 26 de febreiro de 2010), e adscríbese á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica, dependente de Presidencia da Xunta de Galicia.

Funcións do observatorio:

Para o cumprimento dos seus fins, o OSIMGA terá como principais funcións as seguintes:

- a) Desenvolver ou promover recompilacións, estudos e análises de datos que permitan coñecer cunha visión global o nivel de desenvolvemento, a tendencia e as posibles problemáticas que poden afectar a extensión da Sociedade da Información en Galicia e á aplicación do modelo de eGoberno nas administracións públicas galegas.
- b) Facilitar análises comparativas e aliñacións dos datos dese nivel de desenvolvemento e tendencia con outros marcos xeográficos.
- c) Promover nas materias propias do observatorio o intercambio de experiencias e información cuantitativa e cualitativa, así como a cooperación entre administracións, observatorios e outros organismos ou entidades, públicas ou privadas, profesionais e investigadores de ámbito autonómico, nacional ou internacional.
- d) Impulsar a organización de eventos formativos, reunións de expertos ou de grupos de traballo ad hoc que contribúan ao mellor cumprimento dos seus obxectivos.
- e) Promover e xestionar a elaboración e difusión de publicacións técnicas, impresas ou electrónicas, específicas e monográficas ou de publicación periódica.
- f) Xestionar e ofrecer periodicamente e, como mínimo, a través dunha web específica, información sobre o nivel de desenvolvemento da Sociedade da Información en Galicia, eventos formativos, noticias de actualidade, ou enlaces con outras fontes de información, observatorios da calidade ou outras entidades ou institucións de interese.
- g) Elaborar e presentar publicamente informes nos cales se reflictan o estado de situación ou a evolución prevista en relación coas materias obxecto do Observatorio.
- h) Facilitar datos a outros organismos e entidades con competencias específicas na materia, no que se refira á Administración electrónica nas administracións públicas e ao desenvolvemento da Sociedade da Información, actuando sempre no marco establecido pola normativa vixente nas materias estatísticas e de protección de datos de carácter persoal.
- i) Analizar o estado de desenvolvemento da Sociedade da Información para toda a cidadanía e, en especial, no que respecta ás mulleres, ás persoas con discapacidade, ás persoas maiores e aos colectivos con risco de exclusión, promovendo liñas de actuación que potencien a súa incorporación e permanencia activa en condicións de igualdade efectiva.

j) Avaliar e servir de elemento para a definición de políticas públicas en materia de sociedade da información e modernización da Administración, especialmente desde a óptica estratéxica.

Estrutura do Observatorio:

Como órgano asesor, o OSIMGA estrutúrase nun pleno e en grupos de traballo técnico:

O Pleno do OSIMGA terá a seguinte composición:

a) Presidente/a: a persoa titular da Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

b) Vogais: en número non superior a doce, garantindo polo menos a representación seguinte:

b.1) A persoa titular da Subdirección Xeral de Desenvolvemento da Sociedade da Información da Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

b.2) A persoa titular da Subdirección Xeral de Sistemas de Información e Modernización da Administración Pública da Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

b.3) A persoa titular da Dirección Xeral de Investigación, Desenvolvemento e Innovación da Consellería de Economía e Industria.

b.4) A persoa titular da Dirección Xeral de Administración Local da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

b.5) A persoa titular da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

b.6) A persoa titular da Secretaría Xeral e do Patrimonio da Consellería de Facenda.

b.7) A persoa titular da dirección do Instituto Galego de Estatística.

b.8) Unha persoa titular de competencias no ámbito da Sociedade da Información e a Modernización pertencente a Administración Xeral do Estado.

b.9) Unha persoa representante das universidades públicas de Galicia, designada por proposta do Consello Galego de Universidades.

b.10) Unha persoa representante dos concellos de Galicia designada por proposta da Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP).

b.11) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de Sociedade da Información.

b.12) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de Modernización Administrativa.

c) Secretario/a: persoa pertencente a Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica con nivel mínimo de xefe de servizo, quen exercerá as funcións que lle atribúe o artigo 25 da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, desenvolvendo as súas funcións con voz pero sen dereito a voto.

Debe sinalarse tamén a colaboración do Centro de Soporte do Eido Local na recollida de datos desta enquisa. Este centro depende da Subdirección Xeral de Sistemas de Información e Modernización da Administración Pública pertencente á Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

Unidades estatísticas

As unidades elementais para o estudo da administración local son os concellos de Galicia.

Variables

Neste apartado recóllense, de forma xenérica, os temas a investigar. No cuestionario preséntanse, co maior nivel de detalle, as variables investigadas. No anexo I deste proxecto figura o cuestionario utilizado para a recollida de información do ano 2007. Se ben o cuestionario ten un núcleo central de preguntas estable, vén sufrindo cada ano lixeiras variacións, polo que cada ano achegárase o cuestionario correspondente.

Equipamento informático e conectividade.

Neste apartado inclúense variables relativas á dispoñibilidade de ordenadores, servidores, conectividade a través de banda larga e outros sistemas informáticos utilizados como infraestrutura para o procesamento e almacenamento da información. Quedan recollidos dentro desta clasificación tanto os ordenadores centrais como os equipamentos de usuario, periféricos e elementos para a interconexión da rede local.

Software libre

Este apartado céntrase nos programas informáticos que se poden usar, copiar, regalar, redistribuír, modificar e estudar libremente sen ter que pagar por iso, e sen incumprir a legalidade. Por exemplo: GNU/Linux, Apache, OpenOffice.org, Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, MySQL, etc. Doutra banda, está o software propietario, que NON se pode copiar

ou distribuír libremente, e para utilizalo págase unha licenza; por exemplo Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Word, Microsoft Excel, Contaplus, etc. Tamén hai outros programas que se poden obter libremente, son gratis, pero que non son software libre, como Winzip, Adobe Acrobat Reader, etc.

Seguridade

No contexto da administración electrónica, xoga 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. Mais concretamente preténdese coñecer as medidas de seguridade que empregan, os mecanismos de autenticación, os incidentes de seguridade, o uso do certificado dixital e a xestión telemática das contas bancarias.

Xestión das actividades informáticas

Este apartado recaba información sobre o persoal especializado en TIC co que contan os concellos para a realización de tarefas técnicas informáticas e para a xestión informática non técnica (compras de equipos, aplicacións,...). Ademais, inclúense indicadores relativos á dispoñibilidade dun plan de sistemas informáticos e ás relacións cos provedores TIC.

Servizos para os cidadáns e os empregados

Inclúense variables relativas aos servizos TIC que proporciona o concello aos seus empregados (correo electrónico, intranet,...) e aos cidadáns (aulas de informática, centros de acceso público a Internet,...)

Defínese a Intranet coma unha rede privada interna normalmente para o persoal propio. Accédese a ela identificándose nun navegador e o seu uso é semellante á navegación por Internet.

Sitio web do concello e servizos específicos proporcionados a través da Internet

Neste apartado indágase sobre á dispoñibilidade de web dos concellos, control de visitas, mecanismos de autenticación dos seus visitantes, nivel de información da web en conxunto, actualización de contidos,...

Ademais, inclúense variables sobre os servizos e procedementos proporcionados polo concello aos cidadáns e ás empresas e o seu nivel de interacción cos usuarios.

Neste apartado empréganse as seguintes definicións:

- Niveis de interacción dun usuario nun sitio web para resolver trámites:

Nivel 0: sen información. Non dá información ningunha do servizo en Internet

Nivel 1: información. A información necesaria para comezar o procedemento para obter o servizo público está dispoñible en liña.

Nivel 2: interacción nun camiño. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de obter dun modo non electrónico (descargando formularios) o formulario en papel para comezar o procedemento para obter o servizo. Un formulario electrónico utilizado para solicitar o formulario non electrónico considérase tamén dentro do nivel 2.

Nivel 3: interacción en dous camiños. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de realizar un envío electrónico a través dun formulario electrónico oficial e de comezar o procedemento para obter o servizo. Isto implica que debe ser un formulario de autenticación da persoa (física ou xurídica) que solicita os servizos para alcanzar o nivel 3.

Nivel 4: manexo de casos electrónicos completos. A páxina web accesible publicamente ofrece a posibilidade de tratar por completo o servizo público por medio da web, incluíndo a resolución e a entrega. Non é necesario ningún outro procedemento formal en papel para o solicitante do servizo.

Nivel 5: personalización e proactividade. O solicitante recibe servizo automaticamente, baseado no rexistro previo dun evento, de xeito que este é personalizado. Este nivel 5 de sofisticación introduce dous conceptos extras: 1) A idea do servizo proactivo; 2) A idea dun servizo automático de entrega; non existe a necesidade de que o usuario demande o servizo. Ademais, para acadar o nivel 5, debe verificarse que previamente conta co nivel 4 de interacción cos usuarios.

- Sesión: é unha serie de clics dun visitante durante un período de tempo, que termina cando pecha o navegador ou hai un período de inactividade.

Democracia electrónica

Este apartado inclúe variables relativas á canles de comunicación e mecanismos de participación electrónica dos cidadáns (caixas de correo electrónico, foros de discusión en liña, enquisas ou votacións en liña,...).

Percepción da e-Administración

Principais barreiras que dificultan a implantación e desenvolvemento da administración electrónica nos concellos.

Persoal e recursos humanos do concello

Número de persoas que traballan en actividades específicas de informática e TIC

Tamaño do concellos

Ademais das variables anteriores, o concello clasificarase polo seu tamaño (número de habitantes) nas seguintes categorías: menos de 5.000 habitantes, de 5.000 a 9.999 habitantes, de 10.000 e 49.999 habitantes, 50.000 e máis habitantes. A poboación de cada concello corresponden coas cifras oficiais referidas a 1 de xaneiro do ano correspondente.

Procesamento de datos

Recollida dos cuestionarios

En primeiro lugar, infórmase ao alcalde de que se inicia o proceso de recollida de datos e solicítaselle un interlocutor para entrevistar (polas canles de correo postal, fax e correo electrónico). Posteriormente establécese contacto co entrevistado de cada concello: normalmente o responsable de informática (se existe) ou a persoa que máis coñeza a e-Administración (se non hai responsable informático). A recollida de datos faise co Centro de Soporte de Eido Local da Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnolóxica.

Os cuestionarios envíanse á persoa de contacto por correo electrónico, nun procesador de textos ou similar, de xeito que os cumprimentan e os devolven tamén por correo electrónico.

Tratamento dos datos na gravación

Non hai unha aplicación específica para levar a cabo a gravación dos datos a partir das enquisas. Actualmente a captura faise manualmente sobre unha folla de cálculo (un documento ou folla de cálculo coas variables correlativas en sentido vertical) á vista da enquisa cuberta nun formulario electrónico (nun procesador de textos). Non se imprimen os formularios.

Depuración

A depuración dos microdatos lévase a cabo facendo diversos controis coa axuda das funcións proporcionadas pola folla de cálculo. Contrólase a validez da enquisa, as preguntas non contestadas, os formatos, a codificación das respostas, os valores permitidos e a coherencia de rutas. Tamén durante a captura manual se fan controis sobre as respostas.

Deseño da explotación dos datos do rexistro

O tratamento dos datos realízase na folla de cálculo. A explotación de resultados é básica (medias, frecuencias, etc.) dependendo de cada variable.

A explotación lévase a cabo para os seguintes grupos: por tamaños de concellos (menos de 5000 habitantes, de 5.000 a 9.999 habitantes, de 10.000 a 49.999 habitantes, 50.000 e máis habitantes); por provincia; e para o total de Galicia.

Nos resultados correspondentes aos estratos por número de habitantes dos concellos só se consideran os concellos que responderon a enquisa (non se teñen en conta os concellos que

non responderon). Os resultados por provincia e para o total de Galicia obtéñense a partir dos catro grupos de tamaño coas ponderacións existentes no universo real de estudo.

Unha vez procesados os datos, realizarase unha explotación que se difundirá no Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia, www.osimga.org, (actividade estatística realizada ao abeiro do Plan Galego de Estatística 2007-2011, tamén incluída nos diferentes programas estatísticos anuais). Os resultados difundiranse dentro do apartado "Documentos >> Documentos Propios >> eAdministración":

http://www.osimga.org/gl/documentos/doc_propios/eadministracion/ coa epígrafe:

"A Administración electrónica nos concellos galegos"

Explotación da Administración electrónica nos concellos

Difundiranse, en cada unha das variables, a porcentaxe de concellos que presenta cada unha das posibles categorías de cada variable (estas categorías pode non ser excluíntes, polo que a suma das porcentaxes en cada columna pode non sumar 100). Esta porcentaxe darase para o total dos concellos, para os concellos de menos de 5000 habitantes, de 5.000 a 9.999 habitantes, de 10.000 a 49.999 habitantes, 50.000 e máis habitantes.

Como norma xeral, difundiranse, as informacións de todas as variables, agás os datos que non teñan representatividade ou calidade estatística (falta de resposta, respostas non válidas, segredo estatístico, etc.)

Anexo I
Cuestionario

Enquisa da Administración electrónica nos concellos. 2007.

OCEG. Observatorio da Calidade e da eAdministración de Galicia.

PRESENTACIÓN

Esta **Enquisa da administración electrónica** recolle fundamentalmente diversas informacións sobre as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) e sobre os servizos públicos prestados polo seu concello. O obxectivo é a obtención de indicadores que permitan facer un seguimento e axustar as accións no ámbito da administración electrónica.

O estudo é parte das accións do **Observatorio da Calidade e da eAdministración** que está promovido pola Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas da Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza da Xunta de Galicia.

A enquisa permitirá obter información comparativa moi valiosa das diferentes realidades existentes nos concellos de Galicia. Rematado o traballo, farémolle chegar os principais resultados para que poida situar o seu concello respecto os concellos de Galicia. A enquisa segue a mesma liña da recollida o ano pasado e ten engadido un anexo temático sobre a formación en informática.

No caso de ter algunha dúbida, poden poñerse en contacto co **Centro de Atención ao Usuario** no teléfono **981.545.288** onde os poderán axudar con calquera dificultade que se lles presente no momento de cubrila.

Dados os prazos previstos, pregámoslles remitan o cuestionario cuberto a esta Dirección Xeral (**concellos@xunta.es**) antes do **14 de decembro**.

ENTREVISTADO E INSTRUCIÓNS

- **IMPORTANTE.** Estimamos que a enquisa pode ser cuberta por unha soa persoa, aínda que isto depende de cada concello. A orde de preferencia da persoa que cubra a enquisa é a seguinte: 1º) **responsable ou técnico informático**, 2º) un usuario informático avanzado, 3º) o secretario ou un posto administrativo relevante, 4º) o provedor informático. No caso de que o entrevistado/a descoñeza algunhas informacións, pode recorrer a outras persoas.
- **IMPORTANTE.** Todas as preguntas son para o conxunto dos centros do concello (as sedes ou edificacións que ten o concello que están en lugares distintos e que teñen **persoal que fai tarefas administrativas**).
- A enquisa cóbrese no sentido natural de lectura.
- Todas as preguntas son de resposta múltiple mentres non se diga o contrario.
- Só se marcan as respostas afirmativas facendo un “click” no cadro de check / validación. As respostas de máis detalle (cantidades, valoracións, etc.) escríbense nos cadros de texto.
- A maioría das preguntas refírense ao momento actual (p.ex. ¿Ten páxina web?).
- As preguntas de intervalo (normalmente nomeadas como “no último ano”) refírense aos últimos 12 meses.
- As preguntas son sobre temas reais e que están funcionando, NON sobre proxectos aínda non operativos ou previsións futuras / inmediatas.
- Existe un apartado de notas e suxestións ao final da enquisa para xustificar datos ou comentar a enquisa en xeral ou preguntas concretas (escribir o seu código e logo o comentario).

Prégase devolver a enquisa a (concellos@xunta.es) antes do **14 de decembro de 2007**.
Para máis información ou resolver dúbidas: tel.- 981 545 288, ou concellos@xunta.es.

Alcance da enquisa (centros incluídos).

C1. ¿Cantos centros ten o concello (sedes ou edificios en lugares distantes que teñen persoal)?

Número de centros	_____
-------------------	-------

Equipamento de informática e telecomunicacións (TIC).

C2. A) Indicar os sistemas informáticos instalados e funcionando no concello. **B)** Especificar o número.

Sistemas informáticos	A) Teñen	B) Número
Ordenadores de usuario (sobremesa e portátiles)	<input type="checkbox"/>	_____ ordenadores
Ordenadores portátiles	<input type="checkbox"/>	_____ portátiles
Servidores (equipos que centralizan datos e aplicacións)	<input type="checkbox"/>	_____ servidores
Terminais de datos de man (Pocket PC, PDA,...)	<input type="checkbox"/>	-----
Videoconferencia	<input type="checkbox"/>	-----
Rede de área local	<input type="checkbox"/>	_____ ord. conectados
Acceso sen cables na rede do concello (wifi, wimax, etc)	<input type="checkbox"/>	-----
Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	_____ ords. con internet
Acceso a internet en banda larga na casa do concello	<input type="checkbox"/>	-----
Acceso a internet en banda larga nalgún outro centro do concello	<input type="checkbox"/>	_____ centros con b. larga
Centros interconectados informaticamente coa casa do concello	<input type="checkbox"/>	_____ centros conectados
Ordenadores conectados á rede da Xunta de Galicia	<input type="checkbox"/>	_____ ordenadores
Sistema de telefonía IP corporativa / departamental (non individual)	<input type="checkbox"/>	-----

C3. (Se ten conexión a internet) **A)** ¿Quen lle proporciona a conexión a internet? **B)** ¿Que tipo de conexión é?

Subministrador da conexión a internet	A) Sí	B) Menos de 512Kbits	Máis de 512Btis/s
Propia do concello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporcionada pola Xunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proporcionada por outros (deputacións, etc.): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accesos remotos ao Sistema Informático desde o exterior.

C4. A) ¿Hai persoas (empregados, provedor informático, etc.) que acceden ao sistema informático interno conectándose desde o exterior (desde “fóra” dos centros)? **B)** ¿Hai teletraballadores que regularmente traballan desde fóra dos centros e acceden ao sistema informático máis de catro horas por semana?

Formas de acceso	Acceden
A) Hai persoas que acceden ao sist. informático desde fóra dos centros	<input type="checkbox"/>
B) Hai teletraballadores que regularmente traballan desde fóra máis de 4h / semana	<input type="checkbox"/>

C5. A) ¿En que idiomas teñen as súas aplicacións informáticas? **B)** ¿Que porcentaxe corresponde a cada un?

Idioma	A) Ten	B) % do total
Galego	<input type="checkbox"/>	_____
Castelán	<input type="checkbox"/>	_____
Inglés	<input type="checkbox"/>	_____
Outros idiomas	<input type="checkbox"/>	_____
		100%

Software Libre.

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

Doutra banda, está o **Software Propietario (SP)** que **NON** se pode copiar ou distribuír libremente e para utilizalo págase unha licenza; por exemplo Microsoft Windows, MS Office, MS Word, MS Excel, Contaplus, MacOS, Solaris, etc.

Tamén por aclarar o que NON é SL, informámoslle que hai programas que se poden obter libremente, son gratis, pero que non son SL, como Winzip, Adobe Acrobat Reader, AVG, etc.

C6. A) ¿Nos ordenadores de usuario teñen Software Libre (SL), Software propietario (SP) ou ambos? ¿E nos servidores? **B)** ¿En cantos ordenadores teñen SL e en cantos SP? ¿E nos servidores? *Teña como referencia o n.º total de ordenadores / servidores dado en C2. Note que a suma de SL e SP pode ser maior que o n.º total, pois un mesmo equipo pode ter conxuntamente SL e SP.*

	A) Teñen: SL SP		B) N.º equipos: SL SP	
Ordenadores de usuario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
Servidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____

C7. A) ¿Nos ordenadores de usuario teñen sistemas operativos libres, propietarios ou ambos? **B)** ¿Nos ordenadores de usuario teñen aplicacións libres, propietarias ou ambas?

...Sistemas operativos libres?	<input type="checkbox"/>	...Aplicacións libres?	<input type="checkbox"/>
...Sistemas operativos propietarios?	<input type="checkbox"/>	...Aplicacións propietarias?	<input type="checkbox"/>

C8. A) (Se ten servidores) ¿Nos servidores teñen sistemas operativos libres, propietarios ou ambos? **B)** ¿Nos servidores teñen aplicacións libres, propietarias ou ambas?

...Sistemas operativos libres?	<input type="checkbox"/>	...Aplicacións libres?	<input type="checkbox"/>
...Sistemas operativos propietarios?	<input type="checkbox"/>	...Aplicacións propietarias?	<input type="checkbox"/>

C9. A) ¿Pode estimar aproximadamente nos ordenadores de usuario que porcentaxe do software é libre e que porcentaxe é propietario? (A suma ten que ser 100%). **B)** ¿E nos servidores? (A suma ten que ser 100%).

	Porcentaxe do software: %SL %SP	
A) Ordenadores de usuario	_____ %	_____ %
B) Servidores	_____ %	_____ %

Seguridade.

C10. ¿Que elementos e actividades de seguridade que utilizan?

Utiliza algún destes elementos: antivirus, filtro de contidos, devasas, cifrado	<input type="checkbox"/>
(Se utiliza) Nos últimos tres meses, instalou ou actualizou algún deses elementos	<input type="checkbox"/>
Realiza copias de seguridade cunha frecuencia diaria	<input type="checkbox"/>
Realiza copias de seguridade diarias de todos os servidores	<input type="checkbox"/>
Almacena periodicamente as copias de seguridade en lugares distantes	<input type="checkbox"/>
Realiza copias de seguridade con "almacenamento remoto" de datos (Backup remoto)	<input type="checkbox"/>
Ten rexistrados arquivos de datos persoais na Axencia de Protección de Datos (APD)	<input type="checkbox"/>
Ten o "documento de seguridade"	<input type="checkbox"/>
No último ano, realizou algunha auditoría de seguridade	<input type="checkbox"/>

C11. Nos últimos tres meses, ¿que métodos usaron os usuarios para identificarse ou autenticarse no sistema informático.

"Nome de usuario" e clave no ordenador do usuario	<input type="checkbox"/>
"Nome de usuario e clave" segundo o servizo de directorio centralizado	<input type="checkbox"/>
"Certificado dixital"	<input type="checkbox"/>
Outros mecanismos: pegada dactilar, etc.	<input type="checkbox"/>
Ningún	<input type="checkbox"/>

C12. No último ano, ¿que incidentes de seguridade que tiveron?

Correos electrónicos non solicitados (Spam)	<input type="checkbox"/>
Virus (recepción)	<input type="checkbox"/>
Virus (infección)	<input type="checkbox"/>
Exposición a contidos ilegais ou ofensivos	<input type="checkbox"/>
Uso fraudulento de tarxeta de crédito	<input type="checkbox"/>

Outros (accesos non permitidos, roubo de datos, sabotaxe da páxina web...)	<input type="checkbox"/>
Ningún	<input type="checkbox"/>

C13. A) No concello, ¿que persoas teñen certificado dixital para exercer as súas funcións? **B)** ¿Quen o usa? **C)** ¿Quen o debería ter e usar? **D)** ¿Cantos concelleiros ou persoal o teñen?

Cargo	A) Teñen	B) Usan	C) Deberían ter ou usar	D) N.º persoas con certif.
Alcalde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Interventor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Secretario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-----
Concelleiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Resto de persoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

C14. A) No concello, ¿algunha persoa fai a xestión telemática das contas bancarias do concello?

Non Si

Xestión das actividades informáticas.

C15. ¿No concello hai algún persoal con titulación relacionada coa informática?

Non Si

C16. ¿Quen é o principal responsable das tarefas técnicas informáticas? (*Resposta única*).

O persoal técnico informático do concello	<input type="checkbox"/>
Outro persoal non informático do concello	<input type="checkbox"/>
Persoal doutro organismo público (Deputación, Xunta...)	<input type="checkbox"/>
Persoal dunha empresa externa (provedor informático, outsourcing...)	<input type="checkbox"/>
Non hai un responsable claro, cada usuario resolve os seus problemas	<input type="checkbox"/>

C17. ¿Quen é o principal responsable interno do concello das xestións informáticas non técnicas (compras de equipos, aplicacións, relación con provedores, etc.)? (*Resposta única*).

Alcalde	<input type="checkbox"/>
Secretario ou interventor	<input type="checkbox"/>
Un concelleiro asignado	<input type="checkbox"/>
Responsable técnico informático	<input type="checkbox"/>
Outra persoa interna non informática	<input type="checkbox"/>
Outra persoa interna informática	<input type="checkbox"/>

C18. ¿Nos últimos tres anos realizaron algún tipo de plan de sistemas informáticos (documento formalizado cos proxectos que se van executar, os orzamentos e os prazos previstos)?

Non Si

C19. ¿Cal é a tendencia na asignación de orzamento ás áreas de informática, comunicacións e servizos da e-administración non concello?

Diminuír Manter igual Aumentar

C20. A) ¿A que zonas xeográficas pertencen os seus diferentes provedores informáticos (tanto empresas comerciais como organismos públicos)? **B)** Se ten provedores en varias zonas, ¿cal é a distribución aproximada da súa actividade con eles?

	Hardware / equipos	Software de Xestión	Desenvolvemento web	Telecomunicacións	B) % actividade
Galicia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ %
Resto España	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ %
Resto Europa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ %
Resto mundo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____ %

Servizos para os cidadáns.

C21. A) ¿Cales dos seguintes servizos para os cidadáns proporciona o concello? **B)** ¿Que número deles ten? (Non duplique os datos se se comparten diferentes servizos)

	A) Teñen	B) Número	
Biblioteca pública	<input type="checkbox"/>	_____ n.º bibliotecas	_____ n.º ordenadores
Aula de informática	<input type="checkbox"/>	_____ n.º aulas	_____ n.º ordenadores
Centros de acceso público a internet	<input type="checkbox"/>	_____ n.º centros	_____ n.º ordenadores
Correos electrónicos para os cidadáns	<input type="checkbox"/>	_____ n.º de cidadáns con correos do concello	
Rede sen cable (wifi, wimax...) pública	<input type="checkbox"/>	_____ n.º de puntos de acceso	

Servizos para os empregados.

C22. A) ¿Algunha persoa do concello usa os seguintes servizos web? **B)** ¿Cantas persoas o usan? **Nota:** Intranet é unha rede privada interna para os empregados. Accédese a ela cun navegador e o seu uso é similar á navegación por internet.

Servizo	A) Usan	B) N.º persoas
Intranet (sección privada da web) do concello	<input type="checkbox"/>	_____
Zonas privadas da web da Xunta	<input type="checkbox"/>	_____
Zonas privadas da web de Eido Local	<input type="checkbox"/>	_____
Zona pública da web de Eido Local	<input type="checkbox"/>	_____
Algunha sección privada doutra entidade ou axente	<input type="checkbox"/>	_____

C23. (Se teñen correo electrónico) ¿Quen lle proporciona os enderezos de correo electrónico?

O propio concello	<input type="checkbox"/>
A Deputación	<input type="checkbox"/>
A Xunta	<input type="checkbox"/>
Outro axente (provedor informático ou de internet)	<input type="checkbox"/>

C24. ¿Cantas persoas do concello teñen conta de correo electrónico do concello (unha “conta oficial”)? _____

O sitio web do concello.

C25. ¿O concello ten un sitio (“páxina”) web oficial?

Non (Saltar á sección: “Democracia electrónica”. C36) Si (seguir)

C26. (Se ten sitio web) ¿Cal é o endereço web do concello e doutras webs que son da súa responsabilidade?

_____	_____
_____	_____
_____	_____

C27. (Se ten sitio web) **A)** ¿Cotrola as visitas á súa páxina web? **B)** No último ano aproximadamente ¿cantas visitas / sesións mensuais tivo na súa páxina web? **Nota:** unha 'sesión' é unha serie de clics dun visitante durante un período de tempo que termina cando pecha o navegador ou hai un período de inactividade.

Si Non NsNc

C28. (Se ten web) ¿Que mecanismos ten para identificar e autenticar os seus visitantes da web para asegurar as xestións por internet?

Por nome e clave, ou cun código PIN	<input type="checkbox"/>
Por certificado dixital	<input type="checkbox"/>
Outro método	<input type="checkbox"/>
Non se identifican os visitantes	<input type="checkbox"/>

C29. (Se ten web) ¿A web do concello que niveis de información e utilización permite ao administrado –cidadán ou empresa– para resolver algunha das súas xestións e trámites?

Proporcionalle unha <u>información xeral</u>	<input type="checkbox"/>
Permite <u>descargar</u> ou pedir <u>formularios xenéricos</u> para cubrir	<input type="checkbox"/>
Permite <u>entregar</u> , actualizar ou consultar información <u>individual personalizada</u>	<input type="checkbox"/>
Permite ordenar ou <u>realizar o pago ou a transacción</u> .	<input type="checkbox"/>

C30. (Se ten web) ¿Que idiomas ten no seu sitio web?

Galego Castelán Portugués Inglés Outros idiomas

C31. (Se ten web). ¿Como se fai a actualización e o mantemento de contidos da páxina web?

Persoal do concello actualiza contidos	<input type="checkbox"/>
Provedores externos actualizan contidos	<input type="checkbox"/>
Frecuencia media na actualización de contidos	<input type="checkbox"/> diaria <input type="checkbox"/> semanal <input type="checkbox"/> mensual <input type="checkbox"/> anual

C32. (Se ten web) O sitio web do concello, ¿que características cumpre?

¿Ten contidos ou seccións privadas de acceso restrinxido (por clave por exemplo)?	<input type="checkbox"/>
¿Na súa páxina inicial mostra o seu “aviso legal”?	<input type="checkbox"/>
¿Na súa páxina inicial declara a “política de privacidade de datos”?	<input type="checkbox"/>
¿Cumpre algunha normativa de accesibilidade: WAI, W3C’s, WCAG?	<input type="checkbox"/>
¿Ten algún rexistro ou “certificado de calidade” concedido por terceiros?	<input type="checkbox"/>
¿Usa unha aplicación xestor de contidos (CMS) para actualizar as informacións?	<input type="checkbox"/>
¿Os seus servizos interactúan con aplicacións centrais / departamentais internas?	<input type="checkbox"/>
¿Ten protocolo de seguridade / servidor seguro?	<input type="checkbox"/>
¿Permite a descarga de contidos sen acceder á web (RSS)?	<input type="checkbox"/>
¿Envía boletíns electrónicos (newsletter)?	<input type="checkbox"/>
¿A web inclúe unha pasarela de pagos?	<input type="checkbox"/>

C33. (Se ten web) Respecto á contratación de bens e servizos, ¿que opcións teñen na web?

Publícanse as ofertas ou anuncios de contratación	<input type="checkbox"/>
Publícase toda a documentación necesaria dos procesos de contratación	<input type="checkbox"/>
Publícanse os resultados da contratación	<input type="checkbox"/>
Permítese realizar algún trámite do proceso de contratación	<input type="checkbox"/>

Servizos específicos proporcionados a través de internet.

C34. A) ¿Os servizos web seguintes (para cidadáns e empresas) que niveis de información–interacción teñen para os usuarios? **B)** ¿Pódense facer “totalmente en liña por internet” sen presenza física e sen usar papel?

Nota: Os ‘niveis de interacción’ a través da páxina web son os seguintes:

Niveis	
0	Non ofrece información ningunha da xestión ou servizo na web
1	Ofrece unha <u>información xeral</u> de como se fai a xestión ou servizo
2	Permite <u>descargar</u> ou pedir <u>formularios xenéricos</u> para cubrir
3	Permite <u>entregar</u> , actualizar ou consultar información <u>individual personalizada</u> (hai que identificarse)
4	Permite facer completamente a xestión ou servizo, incluído ordenar o pago (hai que identificarse)

SERVIZOS A CIDADÁNS	Nivel (0-4)	Total en liña
Impostos e taxas	_____	<input type="checkbox"/>
Procura de traballo e emprego	_____	<input type="checkbox"/>
Licenzas de obras	_____	<input type="checkbox"/>
Denuncias e atestados (por exemplo de roubos)	_____	<input type="checkbox"/>
Certificados de empadramento (residencia, convivencia)	_____	<input type="checkbox"/>
Cambios de enderezo (movementos de poboación, padrón municipal)	_____	<input type="checkbox"/>
Matriculación en cursos, garderías, etc.	_____	<input type="checkbox"/>
Participación cidadá, consultas	_____	<input type="checkbox"/>

SERVICIOS A EMPRESAS		
Taxas corporativas: declaración e notificación	_____	<input type="checkbox"/>
Creación e rexistro de novas empresas	_____	<input type="checkbox"/>
Permisos de calidade ambiental	_____	<input type="checkbox"/>
Contratación pública (licitacións, relacións con provedores, etc.)	_____	<input type="checkbox"/>

C35. ¿Quen proporciona os servizos web anteriores: o propio concello ou por medio doutras entidades?

Polo concello directamente Por outras entidades. ¿Que entidade? _____

DEMOCRACIA ELECTRÓNICA.

C36. ¿Que mecanismos e canles de comunicación (a través da web ou por correo electrónico) teñen para que os cidadáns participen no concello?

Caixa de correo electrónico xenérico do concello	<input type="checkbox"/>
Caixa de correo electrónico do alcalde	<input type="checkbox"/>
Caixas do correo do resto dos membros do grupo de goberno do concello	<input type="checkbox"/>
Caixas do correo do resto dos cargos electos	<input type="checkbox"/>
Debates e foros de discusións xenéricos	<input type="checkbox"/>
Debates sobre temas concretos do concello	<input type="checkbox"/>
Consultas, enquisas ou votacións en liña	<input type="checkbox"/>
(Se hai consultas, enquisas ou votacións en liña) ¿Publican os resultados das consultas?	<input type="checkbox"/>
(Se hai consultas) ¿Existe un procedemento para ter en conta as respostas dos cidadáns nas decisións?	<input type="checkbox"/>
(Se hai consultas) ¿Garántese a resposta nun prazo determinado?	<input type="checkbox"/>

PERCEPCIÓN DA eADMINISTRACIÓN.

C37. ¿No seu concello, cales son as principais barreiras que poden dificultar a implantación e desenvolvemento da Administración electrónica?

Falla ou obsolescencia de equipamentos	<input type="checkbox"/>
Altos custos da reorganización necesaria	<input type="checkbox"/>
Falla de información en formato dixital	<input type="checkbox"/>
Falla de cualificación en materia de TIC	<input type="checkbox"/>
Falla de implicación do persoal	<input type="checkbox"/>
Pouca cualificación en materia de TIC por parte dos cidadáns	<input type="checkbox"/>
Ausencia de demanda por parte da cidadanía	<input type="checkbox"/>
Falla de interese e vontade política	<input type="checkbox"/>
Falla de estandarización ou incompatibilidade dos formatos electrónicos	<input type="checkbox"/>
Necesidade de reaxustar o regulamento e a lexislación	<input type="checkbox"/>
Dispersión de competencias sobre e-administración	<input type="checkbox"/>
Falla de confianza nos medios electrónicos por razóns de seguridade (virus, hackers, etc.)	<input type="checkbox"/>
Outras. ¿Cales? _____	<input type="checkbox"/>

Persoal e recursos humanos do concello.

C38. Indicar o número de persoas do concello nos seguintes postos e actividades:

	N.º persoas
Persoas totais do concello	_____
Persoas que traballan principalmente en actividades específicas de informática e TIC	_____
Concelleiros	_____

ANEXO TEMÁTICO. FORMACIÓN EN INFORMÁTICA E XESTIÓN DE CALIDADE.

C39. ¿O último ano algunha persoa do concello recibiu formación en temas informáticos (e relacionados coas novas tecnoloxías)? **Nota.** Por formación entendemos cursos, conferencias, obradoiros, talleres. Non se considera a información e formación interna entre compañeiros (para rotacións nos postos de traballo, etc.).

Algunha persoa recibiu formación informática

C40. (Se recibiron) ¿Que tipo de formación recibiron?

Presencial dentro do concello Presencial en instalacións externas Teleformación Outra

C41. (Se recibiron) **A)** ¿Aproximadamente canta formación recibiron (n.º de cursos ou eventos)? **B)** ¿Cantas persoas asistiron?

N.º cursos	_____
N.º persoas	_____

C42. **A)** ¿O último ano en cal dos seguintes temas recibiron formación algunha das persoas do concello? **B)** ¿No próximo ano, en cales necesitan formación? **C)** (Se necesitan) ¿Cantas persoas o necesitan?

INFORMÁTICA	A) Fixeron	B) Necesitan	C) Nº persoas
Ofimática e informática xeral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Sensibilización en seguridade informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Lexislación informática: LOPD, LSSI, datos persoais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Software libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Certificación ou sinatura electrónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Outra formación informática	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
UTILIZACIÓN DE EIDO LOCAL			
Consultas: expedientes, licitación, guía cidadá, etc.	-----	<input type="checkbox"/>	_____
Interacción con Xunta: envíos a DOG e DXAL, subvencións, etc.	-----	<input type="checkbox"/>	_____
Xestión e mantemento de usuarios de Eidolocal do concello	-----	<input type="checkbox"/>	_____
Registro de E/S do portelo único	-----	<input type="checkbox"/>	_____

C43. ¿Que nivel formación informática necesitan: básica, avanzada ou ambas?

	Informática: Básica	Avanzada
Traballadores de oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xestores: alcalde, secretario, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C44. ¿Que melloras cre que deben facerse na formación actual?

Profesorado	<input type="checkbox"/>
Temas e contados elixidos (niveis, temas actuais, etc.)	<input type="checkbox"/>
Metodoloxía e medios empregados	<input type="checkbox"/>
Organización: horarios, duración, lugar, frecuencia, etc.	<input type="checkbox"/>
Exames, probas, nivel de esixencia aos alumnos, etc.	<input type="checkbox"/>
Adaptación: ao alumno, posto de traballo ou concello	<input type="checkbox"/>
A calidade	<input type="checkbox"/>
Outro: _____	<input type="checkbox"/>

C45. ¿Que frecuencia lle parece máis adecuada para os cursos (días á semana)? (Resposta única)

Un día á semana Dous Tres Catro Cinco Moi concentrado Outra: _____

C46. ¿Que horario lle parece máis adecuado para os cursos (horas por día)? (Resposta única)

Un ao día Dous Tres Catro Cinco Moi concentrado Outra: _____

C47. ¿Que lugar lle parece máis adecuado para os cursos (horas por día)? (Resposta única)

Centralizado (Santiago) Capitais de provincia Por comarcas Outra: _____

C48. ¿Que nivel de coñecementos teñen no concello en informática e xestión da calidade? (De 0-Moi baixo ou nulo, a 10 Moi alto; 5 é Medio)

	Nivel en informática (0-10)
Traballadores de oficina	_____

Xestores (alcalde, secretario...)	_____
-----------------------------------	-------

C49. A) ¿No último ano algunha persoa do concello recibiu formación noutros temas diferentes á informática?
B) (Se recibiron) ¿Aproximadamente canta formación recibiron (n.º de cursos ou eventos)? ¿Cantas persoas asistiron?

<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> NsNc	N.º cursos: _____	N.º persoas: _____
--	-------------------	--------------------

C50. A) ¿En xeral, nestes últimos anos cal foi a tendencia da cantidade de formación feita no concello: diminuíu, mantívose igual ou aumentou?. **B)** ¿Nos próximos anos como cre que será?

Tendencia nos últimos anos	<input type="checkbox"/> Diminuíu	<input type="checkbox"/> Mantívose igual	<input type="checkbox"/> Aumentou
Tendencia nos próximos anos	<input type="checkbox"/> Diminuirá	<input type="checkbox"/> Manterase igual	<input type="checkbox"/> Aumentará

COLABORACIÓN CO OBSERVATORIO

C51. ¿Desexa colaborar noutras accións do Observatorio da e-Administración?

Recibir os principais resultados da enquisa	<input type="checkbox"/>
Recibir o boletín electrónico de noticias de calidade na xestión pública e da e-Administración	<input type="checkbox"/>
(Se desexa colaborar) Escriba o seu correo electrónico: _____	

IDENTIFICACIÓN DO CONCELLO

Nome do concello:	_____
Teléfono do concello:	_____
Nome do responsable de informática	_____

Nome do responsable que cubre a enquisa:	_____
Correo electrónico:	_____
Posto:	_____

Agradecemoslle por anticipado as suxestións que estime oportuno facer. Faga tamén as puntualizacións ás súas contestacións (sinale para isto o código da pregunta). ¡Moitas grazas pola súa colaboración!

