

Este proxecto técnico foi aprobado no Pleno do Consello Galego de
Estatística do día 29 de novembro de 2013

41-301 Estatística sobre a administración electrónica na Xunta de Galicia

PROXECTO TÉCNICO

Esta operación estatística ten por obxecto coñecer a implantación e evolución da administración electrónica na Administración autonómica galega (Xunta de Galicia). A temática da administración electrónica comprende tres áreas principais:

Área 1.- Na área de administración e goberno electrónico abórdanse cuestións relativas ao ámbito das relacións interorganizacionais ou, o que é o mesmo, entre organizacións ou entidades, así nunha banda está a propia Administración autonómica galega e na outra a sociedade en xeral, representada en forma dunha empresa, un cidadán ou outra administración. Trátase, polo tanto, da proxección externa da administración electrónica cara a sociedade.

Área 2.- A democracia e participación electrónica fai referencia á posibilidade de que os cidadáns poidan participar activamente na toma das decisións que os afectan, a través das tecnoloxías da información. Correspóndelle á Administración autonómica galega establecer as canles necesarias para que esta participación sexa posible por medios electrónicos e, por iso, se analiza o grao de presenza das canles de comunicación da administración.

Área 3.- Os servizos electrónicos fan referencia á posibilidade de que os cidadáns e empregados públicos poidan recibir determinados servizos públicos a través das tecnoloxías da comunicación e información. Para iso contrólase a dispoñibilidade e o nivel de cada un dos servizos medidos.

Normativa e organización

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), adscrita á Presidencia da Xunta de Galicia segundo a Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia ten como obxectivos básicos a definición, o desenvolvemento e a execución dos instrumentos da política da Xunta de Galicia no eido das tecnoloxías da información e a comunicación e a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico.

O Decreto 252/2011, do 15 de decembro, polo que se crea a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia e se aproban os seus estatutos, regula tanto as súas competencias e funcións como a súa organización e estrutura, o réxime do seu persoal, o réxime económico-financeiro e patrimonial, así como os principios que a orientarán na súa actuación.

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 OSIMGA está adscrito á Axencia para a Modernización Tecnolóxica da Xunta de Galicia, segundo o Decreto 21/2010 do 4 de febreiro de 2010 de creación que foi modificado polo Decreto 57/2013 do 11 de abril, publicado no Diario Oficial de Galicia do 12 de abril do 2013.

Este proxecto técnico trata tamén de responder ao novo modelo organizativo en materia tecnolóxica que se está a desenvolver na Xunta de Galicia, pasando dun modelo no que cada consellería estaba a pór en marcha iniciativas de e-Administración de xeito illado, dando solución as propias necesidades, para pasar dende o ano 2010 a un modelo de xestión única dos recursos tecnolóxicos, un modelo no que o órgano de interacción da administración coa sociedade é a Xunta de Galicia, independentemente da entidade competente sobre cada materia en cada momento do tempo.

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 Directora da Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia.
- b) Vogais: en número non superior a doce, garantindo polo menos a representación seguinte:
 - 1) A persoa titular da Dirección de Área de Sociedade Dixital da Amtega.
 - 2) A persoa titular da Dirección de Área de Modernización das Administracións Pública da Amtega
 - 3) A persoa titular da Axencia Galega de Innovación.
 - 4) A persoa titular da Dirección Xeral de Administración Local da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.
 - 5) A persoa titular da Dirección Xeral de Administracións Locais da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.
 - 6) A persoa titular da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.
 - 7) A persoa titular da Xunta Consultiva de Contratación Administrativa da Consellería de Facenda.
 - 8) A persoa titular da dirección do Instituto Galego de Estatística

- 9) Unha persoa representante das universidades públicas de Galicia, designada por proposta do Consello Galego de Universidades.
 - 10) Unha persoa representante dos concellos de Galicia designada por proposta da Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP).
 - 11) Unha persoa titular de competencias no ámbito da Sociedade da Información e a Modernización pertencente a Administración Xeral do Estado.
 - 12) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de Sociedade da Información.
 - 13) Unha personalidade de recoñecido prestixio a nivel autonómico, nacional ou internacional en materia de Modernización Administrativa.
- c) Secretario/a: persoa pertencente a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia con nivel mínimo de xefe de departamento, 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.

Unidades estatísticas

As unidades elementais para o estudo da Administración autonómica son as consellerías. Cada consellería subministra información dos servizos centrais e dun conxunto de centros xestores que se relacionan no propio cuestionario, de xeito que cada unidade especifica os centros aos que fai referencia a información que facilita. No anexo I deste proxecto, relaciónanse algúns dos posibles centros de cada consellería, con maior actividade relacionada coas TIC. No caso da Consellería de Sanidade e da Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, ademais dos centros “administrativos”, recollerase información por separado dos centros sanitarios e dos centros educativos, respectivamente.

Ademais da información recollida de cada departamento, para esta estatística recollese tamén moita información referida á toda a Administración autonómica no seu conxunto, aquela referida aos procedementos xestionados de forma centralizada.

Variables

Neste apartado recóllense, de forma xenérica, os temas a investigar. No cuestionario preséntanse, co maior nivel de detalle, as variables investigadas. No anexo II deste proxecto figura unha proposta de cuestionario que se utilizará para a recollida de información correspondente ao ano 2013, aínda que máis que un cuestionario usual é un rexistro de datos xeral do que se farán versións para cada entidade, para que só se lle soliciten os datos dos que poida dispor. Este mesmo ficheiro é o que se empregará para agregar posteriormente a información recompilada e difundir os resultados.

O núcleo das preguntas ademais de servir para a elaboración dun informe anual sobre Administración electrónica en Galicia tamén servirá para responder as preguntas formuladas polo Observatorio de Administración Electrónica (*Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas*) no cuestionario enviado anualmente as diferentes Comunidades Autónomas, do que se elabora o Informe La Administración Electrónica en las Comunidades Autónomas (CAE 20xx).

Bloque I: Administración e goberno electrónico

Este bloque temático recolle información sobre os conceptos principais da Administración electrónica: os procedementos sobre os que se soporta, polo que inclúe variables relativas a:

Procedementos e servizos

Este bloque está referido aos procedementos e servizos da Administración galega e ás súas consultas. Os procedementos incluídos son aqueles nos que algunha das súas fases pode ser electrónica (dende descargar un formulario ata facer o tramite completo de modo electrónico). Os procedementos e servizos electrónicos recóllense clasificados por colectivo obxectivo e por tipoloxía.

Os colectivos son: cidadanía, empresas, entidades sen ánimo de lucro, EE.LL. e outras administracións

As tipoloxías dos procedementos e servizos son: admisións e probas de acceso, autorizacións, permisos e licenzas; axudas, subvencións e bolsas; carnés, concesións e certificacións; concursos e premios; cursos; declaracións e comunicacións; rexistros administrativos e outros.

Sede electrónica

Inclúe a información relativa aos procedementos, axudas e expedientes que poden iniciarse electronicamente, así como a súa distribución por colectivos.

Módulos comúns de tramitación

Esta parte céntrase nos módulos de apoio á tramitación telemática dos procedementos.

Recollese o número de procedementos e rexistros de cada un dos seguintes servizos comúns:

- Rexistro xeral
- Rexistro electrónico
- Plataforma de sinatura electrónica: PortaSinaturas
- Notificacións electrónicas
- Copia electrónica
- Plataforma SMS
- Expediente electrónico
- Arquivo electrónico

- Factura electrónica
- Pago por medios electrónicos
- Licitación electrónica

Simplificación administrativa e interoperabilidade

Este apartado recolle información sobre a diminución da carga administrativa, documentos solicitados a cidadáns e empresas que xa obran en mans da Administración, así como o número de consultas aos servizos de interoperabilidade dispoñibles: consulta de identidade (CDI), verificación de residencia (SVR), consulta presentación declaración renda e consulta de Catastro

Identidade dixital

Información sobre a certificación dixital dos empregados públicos,

Colaboración coas Entidades locais

Neste bloque inclúese información da colaboración entre a Xunta de Galicia e as entidades locais para a expansión da Administración Electrónica. Recóllese:

- Número de EELL adheridas a convenios de eAdmin, CeMIT, 060, etc.
- Número de usuarios inscritos no portal de Eido Local
- Número de entidades que empregan os servizos electrónicos postos a disposición para a Administración Local: MEIGA, Rede Centros CeMIT, Xaral, Servizos de Certificación, Acceso a Internet, Acceso Rede Sara, Correo electrónico, Rede Corporativa da Xunta, Rexistro nomes de dominio, Envíos á DXAL, Habilitación estatal, Plataforma de contratos de Galicia, Publicacións no eDOG, Rexistro Portelo Único e Tramitación electrónica.

Bloque II: Participación e transparencia

Presenza da Administración en internet

Inclúense variables relativas ao catálogo de portais da Administración xeral e do sector público de Galicia e información de visitas, media mensual de visitantes e páxinas visitadas do portal corporativo (xunta.es) e da sede electrónica.

Redes sociais

Este apartado aborda a presenza das entidades e programas que desenvolven as consellerías nas diferentes canles de Redes Sociais. Número de seguidores das redes sociais máis coñecidas (Facebook e Twitter) e número de iniciativas en cada canle: Facebook, Twitter, Youtube, Flickr, Blogs e outros

eParticipación

Este apartado fai referencia ao número de consultas, queixas ou suxestións realizadas pola cidadanía xunto co número de respostas enviadas á cidadanía; número de normas en tramitación postas a información pública e número de suxestións recibidas pola cidadanía; e por último, o número de peticións de información pública e consultas atendidas.

OpenData

As variables recollidas neste apartado están relacionadas coa posta a disposición da sociedade de conxuntos de datos para a súa posible reutilización, xa sexa con fins informativos ou para xerar produtos comerciais a partir dos mesmos. Recollese o número de conxunto de datos dispoñibles por área temática: Administración Pública, Territorio, vivenda e transporte, Economía, empresa e emprego, Medio Ambiente, Cultura, Ocio e Deporte, Saúde, Asistencia Sanitaria e Servizos Sociais, Ensino e formación e Ciencia e Tecnoloxía e por formato: XLS, CSV, KML-KMZ, Calendario, RSS, PDF, WMS e Outros

Bloque III: Servizos electrónicos

Este bloque temático recompila información sobre algúns servizos concretos proporcionados pola administración á sociedade (cidadanía e empresas) e aos empregados públicos, cales están dispoñibles e cal é o seu nivel de desenvolvemento acorde cunha clasificación de niveis normalmente usada para a categorización da relación administración/sociedade:

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.

Procesamento de datos

Recollida dos cuestionarios

Unha parte importante dos datos aínda que xestionados polas diferentes consellerías están dispoñibles nos sistemas informáticos que supervisa, controla e mantén persoal dependente da Amtega, polo que para a súa obtención invocarase ao longo do mes de xaneiro de cada ano as aplicacións e sistemas nos que se poidan consultar a información precisa para responder á enquisa.

Noutros casos, a captura dependerá directamente de cada Consellería, polo que se informará ás Secretarías Xerais das mesmas, mediante correo electrónico, sobre o inicio da enquisa, prazos, etc. Posteriormente establecerase contacto coa persoa designada en cada entidade, normalmente o responsable informático e enviaráselle un cuestionario personalizado coa información a recabar. Cando o responsable da consellería non poida subministrar a información dalgún dos centros dependentes establecerase un mecanismo para recoller esa información, establecendo un contacto directo. Se houberse máis de un cuestionario por consellería, o Observatorio consolidará a información nun único cuestionario.

O control da recollida de datos faise directamente dende o Observatorio, segundo un calendario que se adapta a outros requirimentos de recollida de datos das consellerías nos que se recolle toda a información anual da entidade en relación co uso e aplicación das TIC no desenvolvemento da súa actividade.

Esta solicitude de información agrupada, no mes de decembro, faise para causar os mínimos trastornos a cada entidade, mellorar a calidade da información ao fixala nun único interlocutor e nun momento próximo ao período a medir, anualidade, e co fin de que permita elaborar e publicar o informe da Administración electrónica no primeiro semestre do ano. Ademais adáptase ao calendario da enquisa do Observatorio de Administración Electrónica das CCAA – MAP (normalmente maio-xullo).

Tratamento dos datos na gravación

Non hai unha aplicación específica para realizar unha gravación dos datos a partir das enquisas. Actualmente a captura faise manualmente sobre unha folla de cálculo coas variables correlativas en sentido vertical á vista da información cuberta polas propias consellerías nunhas follas de calculo similares.

Depuración

A depuración dos microdatos levarase 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, etc.

A fin de posibilitar a continuidade dos resultados a través dos anos, se non houbera resposta dalgunha das entidades, empregaranse os datos do ano anterior.

Deseño da explotación dos datos do rexistro

O tratamento dos datos realízase nunha folla de cálculo. A explotación de resultados é básica (medias, frecuencias, etc.) dependendo de cada variable e faise para todas os organismos que responderon as preguntas, segundo cada caso.

Unha vez procesados realizarase unha explotación que se recollerá nun informe que se difundirá na web do Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización de Galicia, www.osimga.org, (actividade estatística realizada ao abeiro do IV Plan Galego de Estatística 2012-2016, no apartado "Documentos >> Documentos Propios >> eAdministración"):

http://www.osimga.org/gl/documentos/doc_propios/eadministracion/ co nome:

"A Administración electrónica na Xunta de Galicia. Ano 20xx"

Difundirase, en cada unha das variables, o valor acadado cada ano e a súa evolución temporal cando se dispoñan dos datos de anos anteriores, cousa que non sempre é posible xa que moitas das iniciativas e parámetros que se seguen na enquisa levan pouco tempo en execución.

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.). A información agruparase do mesmo xeito que se recolleu polo que teremos os tres bloques, xa mencionados no epígrafe de variables, ao que se lle engadirá un bloque resumo:

Bloque IV: A eAdministración en cifras

Este apartado recolle todos os indicadores que recollen o avance da Administración electrónica na Administración Xeral e do sector público autonómico de Galicia por medio de solucións que permiten aos cidadáns poder relacionarse coas Administracións públicas a través de medios electrónicos.

A estatística ten periodicidade anual.

Anexos

Anexo I: Centros de cada consellería

Anexo II: Cuestionario de recollida das variables definidas na enquisa sobre a administración electrónica na Xunta de Galicia

Anexo I: Centros de cada consellería

Presidencia Xunta

- Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)
- Axencia de Turismo de Galicia
- RETEGAL Redes de Telecom. Galegas. Centro Control Redes de Telecom.
- Turgalicia. Sociedade de Imaxe e Promoción Turística de Galicia, S.A.

Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

- Axencia Galega de Emerxencias
- EGAP. Escola Galega de Administración Pública
- Secretaría Xeral de Igualdade

Consellería de Facenda

- Axencia Tributaria de Galicia
- Instituto Galego de Estatística – IGE
- CIXTEC Centro Informático Xestión Tributaria, Económico-Financeira e Contable

Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas

- IGVS Instituto Galego da Vivenda e Solo
- Instituto de Estudos do Territorio

Consellería de Economía e Industria

- Axencia Galega de Innovación
- Instituto Galego de Consumo – IGC
- Instituto Enerxético de Galicia – INEGA
- Instituto Galego de Promoción Económica – IGAPE
- CESGA - Centro de Supercomputación de Galicia

Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

- Axencia Galega das Industrias Culturais

Consellería de Sanidade

- Sergas

Consellería de Traballo e Benestar

- Centro de Novas Tecnoloxías

Consellería do Medio Rural e do Mar

- Axencia Galega de Desenvolvemento Rural - Agader
- Portos de Galicia

Anexo II:

Cuestionario de recollida das variables definidas na enquisa sobre a administración electrónica na Xunta de Galicia

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	
		2011	2012	2013	2014	2015	2016			
Servizos de Administración Electrónica –Procedementos e servizos										
AMTEGA DXARA	Nº total de procedementos e servizos / Nº total de consultas	1.437	1.580	845.149						
	Nº procedementos e servizos por colectivo obxectivo									
	Cidadáns	ND	ND							
	Empresas	ND	ND							
	Entidades sen ánimo de lucro	ND	ND							
	EELL	ND	ND							
	Outras administracións	ND	ND							
	Nº de procedementos e servizos por tipoloxía									
	Admisións e probas de acceso	176	135							
	Autorizacións/Permisos/Licenzas	388	436							
	Axudas/Subvencións/Bolsas	532	593							
	Carnés, concesións e certificacións	58	67							
	Concursos e premios	31	37							
Cursos	20	44								
Declaracións e comunicacións	30	52								
Rexistros Administrativos	160	168								
Outros	42	48								

Obtención dos indicadores: os datos encóntranse na base de datos da Guía de procedementos e SES. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Servizos de Administración electrónica – Tramitación electrónica de procedementos									
AMTEGA	% procedementos que poden iniciarse electronicamente	4	5,9	14,65	32,15				
	Nº procedementos que poden iniciarse electronicamente	ND	ND	201	508				
	Cidadáns	13	20	69	199				
	Empresas	40	74	96	233				
	Entidades sen ánimo de lucro	ND	ND	ND	ND				
	EELL	ND	6	20	44				
	Outras administracións	ND	ND	16	32				
	% procedementos destinados a cidadáns con presentación electrónica	ND	ND	ND	ND				
	% procedementos destinados a empresas con presentación electrónica	ND	ND	ND	ND				
	% procedementos destinados a entidades sen ánimo de lucro con presentación electrónica	ND	ND	ND	ND				
	% procedementos destinados a EELL con presentación electrónica	ND	13,34	21,05	41,12				
	% procedementos destinados a outras Administracións con presentación electrónica	ND	ND	ND	ND				
	% Axudas e subvencións que poden iniciarse por vía electrónica	6%	10,1	23,7	48,09				
Nº expedientes iniciados electronicamente	NA	NA	ND	ND					
Nº de accesos á Carpeta do cidadán	NA	NA	2.407	37.157					

Obtención dos indicadores: os datos encóntranse na base de datos da Guía de procedementos e SES. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor			Valor			Valor			Valor					
		2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Módulos comúns de tramitación electrónica																
AMTEGA		Si	Non	Rexistros	Si	Non	Rexistros	Si	Non	Rexistros	Si	Non	Rexistros	Si	Non	Rexistros
	Sistema de Rexistro único	X		3.161.423	X		2.931.454									
	Rexistro presencial	X		2.480.721			2.163.971									
	Rexistro electrónico	X		680.702	X		767.483									
	% de entradas electrónicas no sistema de rexistro en relación có total	21,53			26,18											
	Plataforma de sinatura electrónica	X		82.802	X		67.927									
	Notificacións electrónicas		X			X										
	Copia electrónica		X			X										
	Plataforma SMS	X		303.731	X		211.681									
	Expediente electrónico	X		ND	X		ND									
	Arquivo electrónico	X		ND	X		ND									
	Factura electrónica	X		ND	X		ND									
Pago por medios electrónicos	X		ND	X		ND										
Licitación electrónica	X		ND	X		ND										

Obtención dos indicadores: En relación con estes servizos comúns, os 8 primeiros son servizos xestionados pola Amtega; por outra parte os 3 últimos son servizos xestionados pola Consellería de Facenda. Os datos relativos a estes servizos atópanse nas bases de datos das distintas aplicacións. A forma de solicitar os datos relativos aos indicadores de consumo destes servizos é: En relación cos servizos xestionados pola Amtega poderán obterse cunha petición a Área de modernización das Administracións públicas da Amtega. En relación cos servizos xestionados pola Consellería de Facenda poderán obterse cunha petición ao Cixtec.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Simplificación e Redución de cargas administrativas									
DXARA	% de redución de documentos solicitados a cidadáns e empresas	0	11,62	13,62	19,06				
	Nº procedementos revisados para a simplificación	NA	NA	NA	558				
	% de procedementos revisados para a simplificación en relación co total	ND	ND	ND	35,32				
	€ de aforros nas casgas administrativas a cidadáns e empresas	ND	ND	ND	ND				

Disposición dos indicadores: os datos encontráanse na base de datos da aplicación PROUCE. Os datos poden diferir cuarto período á Área de modernización das Administracións públicas de Amtega.

Servicios de Interoperabilidade

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
AMTEGA	Nº de servizos de interoperabilidade dispoñibles na Administración xeral	2	2	4					
	Nº de consultas realizadas	217	23.253	172.012					

Servizos dispoñibles

AMTEGA	Servizos de interoperabilidade dispoñibles na Administración xeral	Consulta de identidade (CDI)	Consulta de identidade (CDI)	Consulta de identidade (CDI)					
		Verificación de residencia (SVR)	Verificación de residencia (SVR)	Verificación de residencia (SVR)					
				Consulta datos Catastro					
				Consulta presentación da declaración da renda					

Disposición dos indicadores: os datos encontráanse na base de datos do fondo de interoperabilidade. Os datos poden diferir cuarto período á Área de modernización das Administracións públicas de Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Acreditación dixital

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017

Identificación e acreditación dixital

AMTEGA	Nº de empregados públicos con certificado	1.370	6.155					
	% de empregados da Administración xeral con certificado de empregado público	3,86	21					
	Nº de empregados públicos habilitados para a identificación e autenticación de cidadáns	114	103					
	Nº de empregados públicos habilitados para a presentación electrónica no nome dos cidadáns	0	0					

Obtención dos indicadores: Os datos relativos ao número de certificados electrónicos encóntranse na base de datos que xestiona a aplicación correspondente. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega. En relación ao número de empregados públicos habilitados para a identificación realízase unha petición directa á FNMT a través da Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor							
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015							
Impulso da colaboración e acción coordinada coa Administración Local: Convenios															
AMTEGA	Adhesión Conv. eAdmin Nº EELL adheridas	NA	ND	295	307										
	Adhesión Conv. CeMIT Nº EELL adheridas	NA	ND	51	51										
	Adhesión Conv. o6o Nº EELL adheridas	NA	1	88	93										
	Adhesión Conv. Junta Andalucía Nº EELL adheridas	NA	ND	4	4										
Portal da Administración Local de Galicia: EidoLocal															
AMTEGA	Nº de usuarios dados de alta no portal "eidolocal"	2.736	2.902	3.257	3.573										
Sevizos electrónicos postos a disposición para a Administración Local															
AMTEGA	Servizo electrónico	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL	Teñen	Nº de EELL
	Servizos de Certificación	Non	NA	Si	1	Si	17	Si	73						
	Acceso a internet	Si	ND	Si	ND	Si	ND	Si	310						
	Acceso Rede Sara	Si	ND	Si	ND	Si	296	Si	297						
	Rede Corporativa da Xunta	Si	ND	Si	ND	Si	ND	Si	311						
	Plataforma de contratos de Galicia	Si	ND	Si	ND	Si	ND	Si	89						
	Publicacións no eDOG	Si	ND	Si	ND	Si	ND	Si	288						
Registro Portelo Único	Si	ND	Si	ND	Si	ND	Si	309							

Os datos encontráanse nas respectivas bases de datos das aplicacións de xestión da información. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Presenza en internet. Accesos portais transversais da Administración xeral.

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Catálogo de portais da Administración xeral e do sector público de Galicia									
AMTEGA	Nº de portais	ND	ND	241					
	Órganos superiores e de dirección	ND	ND	22					
	Entidades instrumentais do sector público autonómico	ND	ND	70					
	Temáticos	ND	ND	129					
	Promocionais	ND	ND	20					
Visitas da páxina <i>xunta.es</i>									
AMTEGA	Nº de visitas	12.983.604	11.610.333	11.461.050	11.493.320				
	Media mensual visitantes distintos	298.941	272.877	275.362	291.134				
	Nº de páxinas totais visitadas	340.209.842	537.884.304	357.523.962	289.383.482				
	% Documentos publicados en formatos abertos na web	ND	90%	90%	95%				
	% dispoñibilidade de servizo (desde xullo 2010)	ND	99,84%	99,60%	99,93%				
Visitas da páxina <i>sede.xunta.es</i>									
AMTEGA	Nº de visitas (dende agosto 2011)	NA	NA	11.592	118.269				
	Media mensual visitantes distintos	NA	NA	572	6.174				
	Nº de páxinas totais visitadas	NA	NA	77.355	217.044				
	% dispoñibilidade de servizo (desde xullo 2012)	NA	NA	ND	99,97%				

Obtención dos indicadores: os datos de visitas encóntranse na ferramenta corporativa de análise web e a dispoñibilidade do servizo no sistema de monitorización de portais. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Redes sociais								
	Nº de iniciativas na Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia	ND	98	141				
	Nº de seguidores nas principais redes sociais (Facebook, Twitter e YouTube) na Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia	ND	139.524	214.719				
	Nº de seguidores nas redes sociais. Facebook da Xunta de Galicia	1134	2.987	5.235				
	Nº de seguidores nas redes sociais. Twitter da Xunta de Galicia	173	4.196	13.694				
Iniciativas de Redes Sociais na Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia								
	Facebook	ND	28	44				
	Twitter	ND	26	40				
	Youtube	ND	16	20				
	Flickr	ND	13	14				
	Blogs	ND	6	10				
	Outros	ND	10	14				

Obtención dos indicadores: os datos obtéñense da consulta na propia canle. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

e-Participación e transparencia

Fonte	Descrición do indicador	Valor		Valor		Valor		Valor	
		2012	2013	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Nº de consultas, queixas ou suxerencias realizadas pola cidadanía / Nº de respostas enviadas á cidadanía									
SECRETARÍAS XERAIS TÉCNICAS	Administración xeral e do sector público autonómico	ND	ND						
Nº de normas en tramitación postas a información pública / Nº de suxestións recibidas pola cidadanía									
SECRETARÍAS XERAIS TÉCNICAS	Administración xeral e do sector público autonómico	ND	ND						
Nº de peticións de información pública / Nº de consultas atendidas									
SECRETARÍAS XERAIS TÉCNICAS	Administración xeral e do sector público autonómico	ND	ND						

Obtención dos indicadores: consulta directa ás Secretarías xerais técnicas das consellerías da Xunta de Galicia. En relación as peticións de información pública encontráanse na base de datos da aplicación específica e para a obtención dos datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amitega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
Open Data (Abert@s)							
AMTEGA	Nº de conxunto de datos dispoñibles	251					
	Nº de conxunto de datos por área temática (o número pode ser superior ao número total de conxunto de datos dispoñibles)						
	Administración Pública	17					
	Territorio, vivenda e transporte	89					
	Economía, empresa e emprego	82					
	Medio Ambiente	36					
	Cultura, Ocio e Deporte	35					
	Saúde, Asistencia Sanitaria e Servizos Sociais	27					
	Ensino e formación	18					
	Ciencia e Tecnoloxía	14					
	Nº de conxunto de datos por formato (o número pode ser superior ao número total de conxunto de datos dispoñibles)						
	CSV	85					
	XLS	85					
	RSS	34					
	WMS	25					
	KML	10					
KMZ	8						
geoRSS	6						
CALENDARIO	3						
ODS	3						
JSON	1						
Outros	77						

Obtención dos indicadores: os datos consúltanse no propio portal ou a través dunha ferramenta habilitada na Intranet corporativa. A consulta de datos descargados realízase mediante a ferramenta corporativa de análise web. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Servizos electrónicos cidadanía

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2010	2011	2012	2013	2014	2015

- **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 on-line.
- **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, 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 o servizo automaticamente, baseado no rexistro previo dun evento, de xeito que este é personalizado. Este nivel 5 de sofisticación introduce dous conceptos extras: 1) A idea do servizo de entrega pro-activo; 2) A idea dun servizo automático de entrega; non existe a necesidade de que o usuario demande o servizo.

	Servizos a cidadáns e empresas	Teñen		Nivel		Teñen		Nivel		Teñen		Nivel	
		Sí	Non	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
AMTEGA	Imposto ITP-AJD	Sí		4		4		4					
	Búsqueda de Emprego Privado	Sí		4		4		4					
	Oferta Emprego Público	Sí		4		4		4					
	Axudas á Familia por Fillos	Sí		4		4		4					
	Becas de Estudos	Sí		2		2		2					
	Axudas a Persoas con Discapacidade	Sí		2		2		2					
	Axudas a Persoas Maiores	Sí		2		2		2					
	Certificados de Instaladores	Sí		2		2		2					
	Admisión de Alumnos en Centros Docentes Públicos (non Universitarios)	Non		0		2		2					
	Taxas Autoliquidables	Sí		4		4		4					
	Axudas a Inmigrantes	Sí		0		2		2					
	Certificado de Discapacidade	Sí		2		2		2					
	Axuda a Programas Xuveniles	Non		0		2		2					
	Vivenda de Protección Oficial	Sí		2		2		2					
Cita Médica	Sí		4		4		4						
Tarxeta Sanitaria	Sí		4		4		4						
Dispoñibilidade media de servizos a cidadáns			2,5		2,875		2,875		0				
AMTEGA	Impostos sobre Máquinas Recreativas	Sí		4		4		4					
	Autorización de Instalacións Eléctricas	Sí		4		4		4					
	Rexistro de Actividades Turísticas	Sí		2		2		3					
	Rexistro de Actividades Empresariais	Sí		2		2		2					
	Subvencións I+D+i	Sí		4		4		4					
	Subvencións para Creación de Emprego	Sí		2		2		3					
	Subvencións ao Emprego de Colectivos Específicos	Sí		2		2		3					
	Permisos Relativos ao Medio Ambiente	Sí		4		4		4					
	Apertura de Centros de Traballo	Sí		4		4		4					
	Factura electrónica	Sí		4		4		4					
	Sistema de licitación electrónica	Sí		4		4		4					
	Rexistro de Licitadores	Sí		4		4		4					
	Dispoñibilidade media servizos a empresas			3,41		3,55		3,74		0			

Obtención dos indicadores: elaboración de cada unha das aplicacións que realízan os distintos servizos.

Cadro de Indicadores sobre a eAdministración da Administración xeral e do sector público de Galicia

Servizos electrónicos persoal empregado público.

Fonte	Descrición do indicador	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor
		2010	2011	2012	2013	2014	2015

- **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 on-line.
- **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, 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 o servizo automaticamente, baseado no rexistro previo dun evento, de xeito que este é personalizado. Este nivel 5 de sofisticación introduce dous conceptos extras: 1) A idea do servizo de entrega pro-activo; 2) A idea dun servizo automático de entrega; non existe a necesidade de que o usuario demande o servizo.

Servizo	Teñen	Nivel	% uso nivel 4,5	Teñen	Nivel	% uso nivel 4,5	Teñen	Nivel	% Uso nivel 4,5	Teñen	Nivel	% Uso nivel 4,5	Teñen	Nivel	% Uso nivel 4,5	Teñen	Nivel	% Uso nivel 4,5	
																			AMTEGA
Control horario	Sí	4	ND	Sí	4	7,2	Sí	4	21										
Solicitud de vacacións e permisos	Non			Non			Sí	3											
Promoción interna	Sí	1		Sí	4	100	Sí	4	100										
Solicitud de prazas vacantes e traslados	Sí	1		Sí	4	50	Sí	4	50										
Solicitud de axudas e reembolsos: anticipos, gastos, dietas, h.extra	Sí	1		Sí	3		Sí	3											
Solicitud de equipamento de traballo: ordenador, telef, email, internet	Sí	2		Sí	3		Sí	3											
Consulta ao expediente administrativo persoal do empregado	Sí	3		Sí	5	100	Sí	5	100										
Consulta de nómina	Sí	4	5	Sí	5	65	Sí	5	100										
Guía do empregado: información de benvida, normas, recursos, etc.	Sí	1		Sí	2		Sí	2											
Solicitud de cursos de formación	Sí	2		Sí	5	100	Sí	5	100										
Certificados de formación	Non			Sí	4	0	Sí	4	0										
Solicitud de xubilación anticipada / prórroga	Non			Non			Non												

Obtención dos indicadores: os datos obtíñense a través dos servizos dispoñibles no portal do empregado público. Os datos poderán obterse cunha petición á Área de modernización das Administracións públicas da Amtega.