# CDTL "Grandas de Salime"

# Informe de Ejecución
# Enero – Diciembre 2020


**Elabora**

**Fdo.: Carmen Mesa**
**Técnica CDTL Grandas de Salime**

# ÍNDICE

Índice ..... I
CDTL "Grandas de Salime" ..... II
1. Datos Globales ..... III
1.1. Personas inscritas ..... III
1.2. Usos ..... VII
2. Actividades y Servicios ..... X
2.1. Talleres Presenciales ..... X
2.2. Datos de participantes en talleres ..... X
2.3. Administración Electrónica ..... XI
2.4. Asesoramiento individualizado ..... XIII
2.5. Otros Servicios Electrónicos ..... XV
2.6. Trabajo en el Ayuntamiento ..... XV
2.7. Servicios con incremento de demanda ..... XIX
3. Complementariedad ..... XX
3.1. Servicios Formativos: Modalidad Teleformación ..... XX
3.2. Colaboración Intersectorial ..... XX
3.3. Calidad de la Prestación del Servicio ..... XXI
4. Publicidad del proyecto ..... XXI
Anexos ..... XXII
I – Gráficos ..... XXIII



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

## CDTL "GRANDAS DE SALIME"

El CDTL **"Grandas de Salime"**, puesto en marcha en **abril de 2008**, ha continuado durante el periodo de referencia con su contribución a la incorporación de la ciudadanía a la Sociedad de la Información, manteniendo actividades desarrolladas en periodos anteriores con el **Proyecto Red de Telecentros del Principado de Asturias (2003/2007)** e incorporando nuevos servicios, todo ello encaminado a la consecución de los siguientes objetivos clave:

- Democratizar el acceso a la Sociedad de la Información y permitir que distintos grupos de población se beneficien de ella.
- Desmitificar las supuestas dificultades de uso y consumo de servicios electrónicos.
- Poner a disposición de la ciudadanía una herramienta de acceso a la información, la formación, el empleo, el ocio, los servicios públicos, las relaciones sociales y la cultura.
- Fomentar la transformación digital y el acceso de los servicios al ciudadano
- Identificar y experimentar las ventajas del uso de los servicios electrónicos.

En el presente informe se detallan las actuaciones desarrolladas en el CDTL durante el año 2020. Los datos que se incluyen están presentados del siguiente modo:

1. En primer lugar se resumen datos generales, relativos al uso y tipo de actividades y servicios llevados a cabo en el CDTL.
2. Posteriormente se desglosan los datos de actividad y participación relativos a:

- **Usuarios o Usuarias:** personas inscritas y registradas en el CDTL, que han realizado algún uso del mismo durante este periodo. Los datos de quienes se han registrado como tales en el CDTL objeto del presente informe son desagregados por sexo y edad, según proceda.

No se obtienen dichos datos de aquellas personas que estén registradas en otros CDTL o realizan usos excepcionales (turista, ocasional, menor…).

- **Usos:** número de ocasiones en que una persona accede al CDTL para realizar alguna actividad. Se diferencian entre usos profesionales1 y usos no profesionales. Es necesario especificar que cada persona puede, en un único uso, realizar acciones de uso profesional y de uso no profesional.

Cuando, además, estos **usos** se diferencian por las **actividades** desarrolladas, el número se incrementa puesto que en cada uso pueden realizarse varias actividades.

[1] *Actividades encaminadas a la mejora de la situación laboral del usuario-a incluyéndose acciones de búsqueda de empleo y realización de tareas académicas.*



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

- **Participantes:** personas que participan en talleres formativos. Debe tenerse en cuenta que una persona que participa en dos acciones formativas es contabilizada como dos participantes.

La representación gráfica de los datos recogidos puede verse en el Anexo "I. Gráficos".

# 1. DATOS GLOBALES

Durante el periodo objeto del presente informe se han obtenido los siguientes datos globales:

| CONCEPTO | | Cómputo |
|---|---|---|
| **Uso** | Usuarios-as | 891 |
| | Nuevas inscripciones | 6 |
| | Usos del período | 1.019 |
| | Usos Totales | 62.342 |
| **Formación CDTL** | Total Talleres desde inicio | 165 |
| | Total participantes | 1.273 |
| | Talleres en el período | 2 |
| | Participantes | 9 |
| | Talleres Internos | 2 |
| | Participantes | 9 |
| | Talleres Externos | - |
| | Participantes | - |
| **Complementariedad** | Teleformación usos | 28 |
| **e-Administración** | AEAT | 21 |
| | Asturias.es | 53 |
| | Seguridad Social | 13 |
| | Justicia | 12 |
| | Catastro | 27 |
| | DNI Electrónico | 14 |
| | Certificado FNMT | 22 |
| **Ayuntamientos** | Trámites en Sede Electrónica | 5 |
| **Servicios electrónicos** | Universidad de Oviedo | 18 |
| | Banca Electrónica | 33 |
| | Comercio Electrónico | 59 |
| | Correos | 6 |
| **Otras actividades y servicios** | Asesoramiento individualizado | 74 |

## 1.1. Personas inscritas

El número de usuarios-as con registro en el CDTL en el periodo de análisis, se muestra en la siguiente tabla:

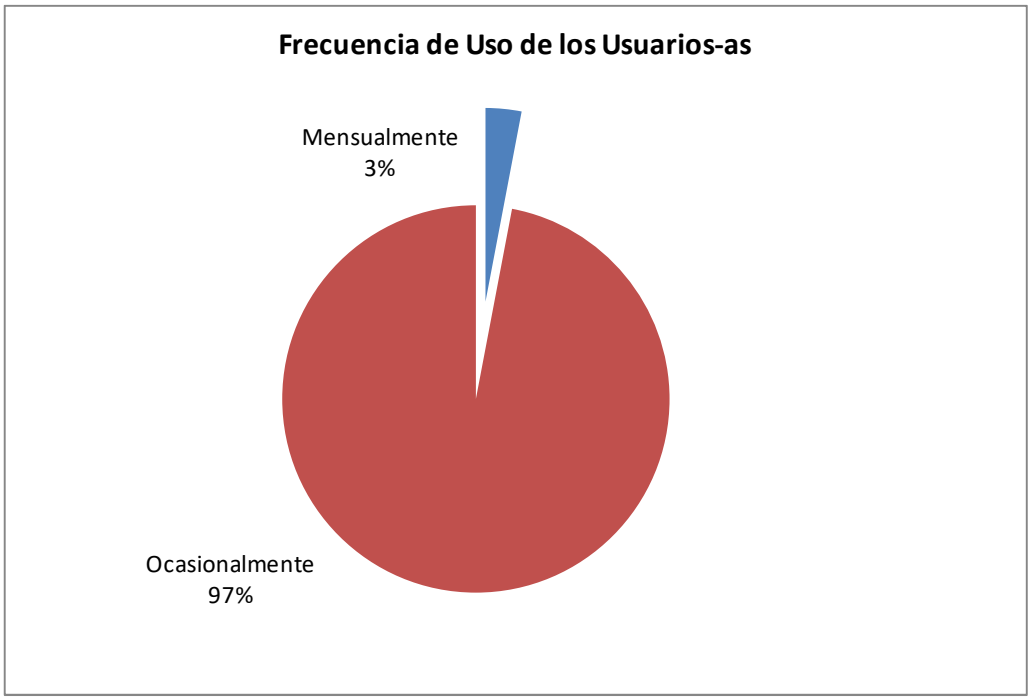
| Sexo | Total | De nueva inscripción | % (incremento) |
|---|---|---|---|
| Hombres | 436 | 2 | **0,46** |
| Mujeres | 427 | 4 | **0,94** |
| **TOTALES** | **869** | **6** | **0,69** |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

Del total plasmado en la tabla anterior, un **66%** son residentes en el concejo, lo que supone que el **90%** de habitantes del concejo se ha registrado como usuarios-as del CDTL.

La **frecuencia de uso**, es decir el número de ocasiones en las que cada persona utiliza algún servicio ofrecido por el CDTL, se distribuye tal como aparece en el siguiente gráfico:




En el Apartado 1.2 se desglosan los datos de las personas que han realizado uso del CDTL en el periodo que analiza el presente informe atendiendo a variables como sexo y edad.

### *1.1.1. Nuevas Inscripciones*

Durante el periodo objeto del presente informe se han inscrito en el CDTL un total de **6** personas que se distribuyen en función de diferentes variables tal como se representa en las siguientes tablas:



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

*Totales por SEXO y EDAD*

| | Hombres | Mujeres | % Hombres | % Mujeres |
|---|---|---|---|---|
| Menor de 16 | 1 | 1 | 16,67% | 16,67% |
| De 21 a 25 | - | 1 | - | 16,67% |
| De 31 a 40 | - | 1 | - | 16,67% |
| Mayor de 50 | 1 | 1 | 16,67% | 16,67% |
| **TOTAL** | **2** | **4** | **33,33%** | **66,67%** |

*Según su SITUACIÓN LABORAL y Sexo*

| | Hombres | Mujeres | % Hombres | % Mujeres |
|---|---|---|---|---|
| Desemplead@s | 2 | 2 | 33,33% | 33,33% |
| *Registrados* | 2 | *2* | 100,00% | 100,00% |
| Trabajador@s activo | - | 2 | - | 33,33% |
| *Cuenta ajena* | - | *2* | - | 100,00% |
| **TOTAL** | **2** | **4** | **33,33%** | **66,67%** |

*En cuanto al SEXO y NIVEL DE ESTUDIOS*

| | Mujeres | % | Hombres | % |
|---|---|---|---|---|
| Estudios primarios | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Graduado escolar | 1 | 16,67% | 0 | 0,00% |
| Licenciatura | 1 | 16,67% | 0 | 0,00% |
| Estudiantes | 3 | 50,00% | 1 | 16,67% |
| No estudiantes | 1 | 16,67% | 1 | 16,67% |
| **TOTAL** | **4** | **66,67%** | **2** | **33,33%** |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

Cabe señalar que el **100%** posee conexión a Internet y el **83%** dispone de equipamiento propio.

### *1.1.2. Con Uso en el Periodo*

Del total de personas inscritas en este periodo, quienes durante el periodo objeto del presente informe han realizado uso del CDTL, reúnen las siguientes características:

**NOTA:** Los datos de sexo y edad corresponden a personas inscritas en el CDTL. La columna "Sin datos" corresponde a usuarios/as excepcionales o de otros CDTLs (se trata de una aproximación)

*Usuarios-as por SEXO y EDAD*

| Edad | MUJERES | | HOMBRES | | % sobre el total | TOTALES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | % | Total | % | | |
| Menor de 16 | 17 | 44,74% | 21 | 55,26% | 10,13% | 38 |
| De 16 a 25 | 31 | 52,54% | 28 | 47,46% | 15,73% | 59 |
| De 26 a 50 | 95 | 62,50% | 57 | 37,50% | 40,53% | 152 |
| Mayor de 50 | 65 | 51,59% | 61 | 48,41% | 33,60% | 126 |
| **TOTALES** | 208 | 55,47% | 167 | 44,53% | **100,00%** | 375 |

En el Anexo I (Gráficos) se incluyen otras variables que nos proporcionan un perfil más exacto de las nuevas personas inscritas en el CDTL en este periodo.

### *1.1.3. Usuarios Inscritos Empresa*

En el periodo que se analiza en el CDTL se han registrado como usuarios autónomos los datos que figuran en la siguiente tabla:

| | Hombres | Mujeres |
|---|---|---|
| Autónomos | - | - |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

## 1.2. Usos

Durante el periodo objeto del presente informe se han realizado **1.019** (Teniendo en cuenta los usos realizados por usuarios excepcionales y usuarios de otros CDTLs) usos de un total de **62.342** efectuados desde la apertura del CDTL, de estos usos 23.686 se han realizado con el Proyecto "Red de Telecentros del Principado de Asturias" durante el período 2003 - 2007.

A continuación se plasman los datos relativos a la utilización del CDTL desglosados por Tipo de Uso (uso *profesional* y uso *no profesional*[2]). Se diferencian, además, las variables de edad y sexo exclusivamente de los usuarios-as que se han inscrito, como tales en el CDTL.

| TIPO DE USO | Nº | % |
|---|---|---|
| No profesional | 426 | 41,81% |
| Profesional | 652 | 63,98% |

Según la disponibilidad del CDTL en este periodo, abierto al público un total de **190** días, contando con **10** ordenadores de uso público, se establece la media de utilización diaria del equipamiento que se detalla a continuación.

| Tipo de Uso | Media de usos/ordenador/día |
|---|---|
| Profesional | 0,34 |
| No Profesional | 0,22 |
| **TOTAL** | 0,57 |

Debido a las excepcionales medidas sanitarias causadas por la pandemia el CDTL permaneció cerrado al público del 12/03/2020 al 25/05/2020.

*Tipos de Uso por Mes*

Durante este periodo los usos se han distribuido en los distintos meses[3] como se detalla en la siguiente tabla:

**NOTA:** Debe tenerse en cuenta que el total (sesiones) no se corresponderá con la suma de los usos "profesionales" y "no profesionales" por hacer alguna personas usos en los que realizan actividades de ambos tipos.

| Mes | TIPOS DE USO | | | | TOTALES |
|---|---|---|---|---|---|
| | Profesional | % | No Prof. | % | |
| Enero | 104 | 15,95% | 65 | 15,26% | 160 |
| Febrero | 137 | 21,01% | 82 | 19,25% | 209 |
| Marzo | 60 | 9,20% | 33 | 7,75% | 91 |
| Abril | - | - | - | - | - |

[2] *Debe tenerse en cuenta que el uso profesional prima sobre el no profesional en la disponibilidad del equipamiento, así como en el tiempo de permanencia en el CDTL y, por tanto, en la rotación del equipamiento*

[3] *En el presente informe se reflejan datos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2.020*



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

| Mes | TIPOS DE USO | | | | TOTALES |
|---|---|---|---|---|---|
| | Profesional | % | No Prof. | % | |
| Mayo | 4 | 0,61% | 1 | 0,23% | 5 |
| Junio | 27 | 4,14% | 12 | 2,82% | 35 |
| Julio | 93 | 14,26% | 53 | 12,44% | 137 |
| Agosto | 27 | 4,14% | 16 | 3,76% | 40 |
| Septiembre | 31 | 4,75% | 52 | 12,21% | 78 |
| Octubre | 38 | 5,83% | 21 | 4,93% | 55 |
| Noviembre | 56 | 8,59% | 41 | 9,62% | 93 |
| Diciembre | 75 | 11,50% | 50 | 11,74% | 116 |
| **TOTALES** | **652** | **100%** | **426** | **100%** | **1.019** |

### *1.2.1. Usos en el Periodo*

A continuación se reflejan los datos relativos al número de usos realizados por personas que han utilizado el CDTL. Se tienen en cuenta variables de sexo y edad.

**NOTA:** los datos son obtenidos sobre quienes se han inscrito en el CDTL. No se poseen datos de sexo de personas inscritas en otros TC o excepcionales.

*Usos realizados por Tipo de Uso y Edad*

| TIPO DE USO | Profesional | No profesional | TOTAL | % Profesional | % No profesional |
|---|---|---|---|---|---|
| Menor 16 | 35 | 107 | 142 | 24,65% | 75,35% |
| De 16 a 20 | 42 | 50 | 92 | 45,65% | 54,35% |
| De 21 a 25 | 16 | 30 | 46 | 34,78% | 65,22% |
| De 26 a 30 | 21 | 58 | 79 | 26,58% | 73,42% |
| De 31 a 40 | 85 | 94 | 179 | 47,49% | 52,51% |
| De 41 a 50 | 142 | 22 | 164 | 86,59% | 13,41% |
| Mayor 50 | 311 | 64 | 375 | 82,93% | 17,07% |

*Usos realizados por Tipo de Uso y Sexo*

| TIPO DE USO | Hombres | Mujeres | Total usos | % Hombres | % Mujeres |
|---|---|---|---|---|---|
| No profesional | 230 | 195 | 425 | 51,80% | 30,81% |
| Profesional | 214 | 438 | 652 | 48,20% | 69,19% |
| **TOTAL** | **444** | **633** | **1.077** | | |

*Usos realizados por Usuarios de Otros CDTLs según el Tipo de Uso*

| OTROS CDTLs | |
|---|---|
| Profesional | - |
| No Profesional | - |
| **TOTAL** | **-** |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

## Usos realizados por Usuarios Excepcionales según el Tipo de Uso

| Tipo de Uso | Menores | Turistas | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Profesional | - | - | - |
| No Profesional | - | - | - |
| **TOTAL** | - | - | - |

## Actividades Realizadas

En la tabla siguiente se muestran el número ocasiones en que se han realizado las diferentes actividades y el porcentaje que representa sobre el total de usos, indistintamente de que se trate de uno *profesional* o *no profesional.* La descripción de estas actividades puede verse en el Anexo III.

**NOTAS:**

(1) Debe tenerse en cuenta cada uno de los usos, descritos anteriormente como *Uso Profesional* o *Uso No Profesional,* puede incluir varias de las actividades expuestas a continuación.

| Actividades realizadas | Nº | % |
|---|---|---|
| Autoformación | 68 | 6,67% |
| Búsqueda de empleo | 45 | 4,42% |
| Búsqueda información | 963 | 94,50% |
| Consulta materiales | 166 | 16,29% |
| Correo electrónico | 828 | 81,26% |
| Diseño web | 46 | 4,51% |
| Mecanografía | 54 | 5,30% |
| Otros | 38 | 3,73% |
| Participación en talleres | 295 | 28,95% |
| Realización trabajos | 184 | 18,06% |
| Recursos formativos | 148 | 14,52% |
| Retoque fotográfico | 55 | 5,40% |
| Servicios de ocio | 299 | 29,34% |
| Teleformación | 132 | 12,95% |
| Teletrabajo | 17 | 1,67% |
| Uso escaner | 272 | 26,69% |
| Uso impresora | 432 | 42,39% |
| Uso ofimático | 456 | 44,75% |
| E-Administración | 166 | 16,29% |
| Servicios Electrónicos | 110 | 10,79% |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

# 2. ACTIVIDADES Y SERVICIOS

El CDTL desarrolla diversas actuaciones formativas y ofrece diferentes servicios a la ciudadanía para lograr su efectiva incorporación a la Sociedad de la Información, tal como se detalla a continuación. Estas se dividen en:

- Acciones formativas presenciales.
- Acciones formativas en la modalidad de Teleformación.
- Servicios de Administración Electrónica.
- Asesoramiento individualizado.
- Trabajo en el Ayuntamiento.

En la siguiente tabla, puede observarse el resumen de las acciones formativas desarrolladas en el CDTL.

| Actividad | Total | Horas | Media | Participantes |
|---|---|---|---|---|
| Formación Presencial | 2 | 17 | 8,50 | 9 |

## 2.1. Talleres Presenciales

Los datos que se incluyen a continuación representan la impartición de talleres[4] presenciales en cuanto al área al que corresponden.

| TIPOS DE TALLER | Asistentes | Horas | Talleres |
|---|---|---|---|
| Servicios Electrónicos | 3 | 2 | 1 |
| Ofimática | 6 | 15 | 1 |
| **TOTAL** | **9** | **17** | **2** |

## 2.2. Datos de participantes en talleres

A continuación se plasman los datos desglosados de alumnos-as que han realizado acciones formativas presenciales en el CDTL.

[4] *La descripción de cada taller y el área al que pertenecen puede verse en el Anexo I.*



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

### 2.2.1. *Participantes por Sexo, Edad y Taller*

| TALLER | | HOMBRE | | | | MUJER | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | <16 | 16 a 25 | 26 a 50 | >50 | <16 | 16 a 25 | 26 a 50 | >50 | |
| Servicios Electrónicos | Jornada Práctica de uso de la Sede Electrónica Municipal | - | - | - | 1 | - | - | 1 | 1 | **3** |
| Ofimática | Presentaciones con PowerPoint | - | - | - | 2 | - | - | - | 4 | **6** |

## 2.3. Administración Electrónica

Entre los servicios ofertados por el CDTL se destacan aquellos relacionados con la Administración Electrónica.

Desde el CDTL se facilita la realización de trámites con la administración Pública a través de los servicios que se detallan a continuación. El personal técnico, previamente formado, presta asesoramiento en la operativa de estos trámites en unos casos, y en otros los realiza a petición del usuario. Durante este periodo se han contabilizado un total de **201** usos relacionados con la administración electrónica.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

| ENTIDAD | ACTIVIDAD | USO | Nº Usos |
|---|---|---|---|
| **Agencia Tributaria** | Borrador de la declaración del IRPF | Enviar la confirmación del borrador por internet | 12 |
| | Declaración de la Renta | Envío de la declaración / Confirmación de Envío | 3 |
| | | Pago de la Declaración | 1 |
| | Otros Servicios de la AEAT | Ayudas al Gasóleo profesional - agrícola | 5 |
| **www.asturias.es** | SIGPAC | Consulta visor | 2 |
| | | Consulta e Impresión de croquis | 3 |
| | Trámites Asturias.es – CON Pago | IVTM | 1 |
| | | Licencias de caza y pesca | 12 |
| | Trámites Asturias.es – SIN Pago | Permiso quemas | 1 |
| | Servicio Público de Empleo - Trabajastur | Renovación Demanda Empleo | 3 |
| | | Instala app | 4 |
| | | Cursos de formación | 4 |
| | | Prestaciones - solicitud de cita previa e información | 4 |
| | | Ofertas empleo | 7 |
| | | Gestión demanda empleo | 5 |
| | Ayudas y subvenciones | Solicitud de ayudas | 3 |
| | Otros trámites de Asturias.es | Bibliotecas públicas: reservas,… | 4 |
| **Seguridad Social** | Vida Laboral | Informe Vida Laboral | 2 |
| | Bases de Cotización | Informe bases de cotización | 2 |
| | Afiliación | Consulta de situación | 1 |
| | Prestaciones | Prestaciones | 8 |
| **Datos Catastrales** | Consulta de datos | Consulta de datos | 23 |
| | Certificaciones | Comprobación / Visualización | 2 |
| | | Modificación de estado | 2 |
| **Justicia** | Certificados | Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual | 9 |
| | Solicitud | Extranjería. solicitud permiso residencia y trabajo por arraigo social | 3 |
| **Correos** | Correos Digital | Cartas, postales y telegramas | 6 |
| **Teleformación** | Otros, (UOC, Correos…) | Seguimiento Curso | 11 |
| | Aula Mentor | Seguimiento Curso | 2 |
| | UNED | Seguimiento Curso | 4 |
| | IAAP | Seguimiento Curso | 11 |
| **Ayuntamientos** | Trámites locales | Trámites a través de la sede electrónica | 5 |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

| ENTIDAD | ACTIVIDAD | USO | Nº Usos |
|---|---|---|---|
| Otras Administraciones | DNI electrónico | Comprobación de funcionamiento | 14 |
| | FNMT Certificado Usuario | Solicitud de Certificado | 11 |
| | | Descarga de Certificado | 11 |
| | | TOTAL | 201 |

De los datos anteriores se exponen a continuación en una tabla los servicios realizados que hacen referencia tanto a la administración regional, local y nacional:

| Administración | Nº Usos |
|---|---|
| Regional | 64 |
| Nacional | 132 |
| Local | 5 |
| TOTAL | 201 |

## 2.4. Asesoramiento individualizado

En el año 2020 a partir del 14 de marzo el CDTL mayoritariamente prestó servicios de forma individual a los usuarios, debido a las circunstancias causadas por la pandemia.

En ocasiones, las personas que acuden al CDTL requieren un asesoramiento individualizado que supone la dedicación *exclusiva* del personal del CDTL durante, al menos, 30 minutos. En este tiempo se orienta sobre el uso y manejo tanto del hardware como del software. En el caso de asistencia en el uso de servicios electrónicos además de la explicación práctica del trámite, se facilita una guía explicativa. Usos registrados **74**.

| Asesoramiento individualizado | Nº Usos |
|---|---|
| Software / hardware | 48 |
| Administración electrónica | 26 |
| TOTAL | 74 |

Se detallan algunos de los servicios solicitados por los usuarios:

Identificación digital: Certificado FNMT: solicitud, renovación, importación y exportación.

DNIe: configuración en ordenador para su uso, ejemplos de uso. Asesoramiento para la instalación en el ordenador del usuario del software necesario para utilizar el DNIe.

Firmar documentos, desde el ordenador y desde el móvil: programas, configuración y casos prácticos.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

Trabajastur: Uso de la app. Portal https://trabajastur.asturias.es/

Recomendaciones para el mantenimiento del ordenador.

Elementos básicos de seguridad del ordenador.

Atención, apoyo y resolución de consultas relacionadas con las TIC.

Apoyo y soporte técnico al usuario de forma presencial o en algún caso remota en las incidencias con ordenadores, tablets, smarphones.

*Configuración de*:

Aplicaciones de acceso a diferentes servicios. Aplicaciones para teletrabajo. Instalación, configuración y solicitud de uso en los equipos particulares de los usuarios.

Realizar/participar en videoconferencias / reuniones virtuales.

Configuración de conexiones. Configuración router 4G.

Uso de lectores de libros electrónicos: puesta a punto.

Configuración del navegador para reducir la publicidad durante la navegación.

Alternativas a los buscadores y navegadores más utilizados.

Apoyo al licitador en el acceso, configuración y el envío de licitaciones electrónicas a través de la PLACSP.

Herramientas de copia de seguridad en ordenadores. Restauración de datos. Backup de datos en la nube.

Transferencias de archivos.

*Smarphones: c*opias de seguridad. Restauración de datos. Transferencia de archivos a ordenador/tablet. Configuración de fábrica. Puesta a punto de smarphones y tablets.

Apoyo al usuario en el uso de plataformas de Teleformación.

Formación, asesoramiento y acompañamiento al usuario en el uso de servicios electrónicos y trámites con la administración a través de sus sedes electrónicas: Seguridad social, agencia tributaria, ministerio de justicia (ejemplo de trámite):

Tramitación del certificado de carecer de antecedentes penales por delitos de naturaleza sexual a petición del usuario por vía telemática a través de la sede electrónica del ministerio de justicia o a través de la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia. En caso de disponer de certificado fnmt o DNIe gestión de la tramitación online.

Sede electrónica del Punto de Acceso General y la carpeta ciudadana: espacio privado del ciudadano con todos los datos relativos a su relación con las AA.PP. Ofreciendo la información, trámites y servicios a disposición del ciudadano, de forma simplificada desde un único punto de acceso https://sede.administracion.gob.es

Presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones por medios electrónicos a las administraciones utilizando el Registro Electrónico General de la AGE.

Registro electrónico con la administración del Principado de Asturias.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

Trabajastur. Gestión de la demanda de empleo de los ciudadanos.

Asesoramiento en los servicios disponibles a través de trabajastur.asturias.es

Asesoramiento en la adecuación / actualización de contenidos web.

Orientación y acompañamiento al usuario en el acceso digital a la información y a los servicios públicos. Sedes electrónicas.

SEPEE. Se facilita al usuario la información para comunicarse con el organismo y poder realizar las gestiones de solicitudes de diversas prestaciones.

Seguridad Social. Se informa al usuario de los canales para obtener la vida laboral y se le gestiona el trámite siempre que es posible y se le facilita una guía del servicio. Comunicación de datos: email y teléfono.

## 2.5. Otros Servicios Electrónicos

Por otro lado, desde el CDTL se oferta la posibilidad de realizar trámites con otras entidades gracias a los servicios electrónicos que éstas ponen a disposición de la ciudadanía. La tabla siguiente refleja los usos realizados en el CDTL.

| ENTIDAD | ACTIVIDAD | USO | Nº Usos |
|---|---|---|---|
| **Universidad de Oviedo** | Alumnos | Seguimiento curso: prácticas, materiales… (exclusivo formación presencial) | **18** |
| **Banca Electrónica** | Consultas y Trámites | Consultas y Trámites | **33** |
| **Comercio Electrónico** | Compras Online | Compras, reservas, subastas… | **59** |
| | | **TOTAL** | **110** |

## 2.6. Trabajo en el Ayuntamiento

- Colaboración, asesoramiento y soporte a la entidad en la resolución de incidencias que surgen en el trabajo con las diferentes plataformas.
- Apoyo técnico en el acceso a los diferentes servicios electrónicos: Requerimientos técnicos. Configuración del equipo. Sistemas de firma electrónica.
- Actualización de contenidos en la web municipal www.grandasdesalime.es
- Desarrollo y actualización de los contenidos del **portal de transparencia**: http://www.grandasdesalime.es/index.php?M1=1&M2=73
- Generación de estadísticas semestrales de uso de la sede electrónica y del portal de transparencia http://www.grandasdesalime.es/index.php?M1=1&M2=73&M3=66



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

- Desarrollo y puesta a disposición en la **sede electrónica municipal** de estos **nuevos servicios**:

  Cesión de Uso de Instalaciones.

  Servicio de Ayuda a Domicilio.

  Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

  Valoración del Grado de Dependencia.

  Salario Social Básico.

  Reconocimiento del Grado de Discapacidad.

- El Ayuntamiento tiene implantada y utiliza la oficina de registro virtual **ORVE**, permitiendo la digitalización de documentos en papel y el envío electrónico al destino competente.
- La entidad utiliza la plataforma de administración electrónica para las administraciones públicas **OpenCERTIAC**.
- Desarrollo del contenido del **Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas** del Ayuntamiento de Grandas de Salime http://grandasdesalime.es/index.php?M1=1&M2=87
- Colaboración con la delegada de **protección de datos** en el desarrollo e implantación de la política de protección de datos personales y garantía de derechos digitales http://www.grandasdesalime.es/index.php?M1=1&M2=73&M3=135
- Gestión del buzón de notificaciones electrónicas de la entidad con el Principado de Asturias y aquellas recibidas en la Dirección Electrónica Habilitada.
- Gestión de las solicitudes de certificados digitales, instalación y renovación.
- Sistemas de firma electrónica. Software de firma.
- Colaboración con el CAST en el proyecto de adecuación y certificación al **esquema nacional de seguridad** para su implantación en el Ayuntamiento.
- Alta y envío de la relación anual de contratos que la entidad ha formalizado en el ejercicio a la sindicatura de cuentas.
- Portal de entidades locales: Gestión de las actas de los plenos para su remisión a la AGE
- Puesta a disposición del software y configuración de ordenadores para acceder a los servicios necesarios y teletrabajar.
- Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Gestión de los procedimientos, solicitudes y consultas en la Plataforma de intermediación de datos.
- Gestión de órganos de contratación, órganos de asistencia y licitaciones. **Contratación electrónica a través de la PLACSP**. Con los roles de gestora y administradora llevo a cabo:



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

La configuración y publicación de toda la documentación relativa a la licitación: anuncio, pliegos, adjudicación, formalización, comunicaciones a los licitadores.

Sesiones del órgano de asistencia:

- Gestión del órgano de asistencia
- Planificar, crear y convocar sesiones
- Celebración de sesiones
- Resolución de incidencias

Administración de los órganos de contratación.

Consultas en el Registro Oficial de Licitadores del Estado.

Asistencia técnica a los autónomos, empresas o ciudadanos que lo demanden en el procedimiento de configuración de ofertas electrónicas a través de la PLACSP. Herramienta de Preparación y Presentación de ofertas. Configuración del equipo y requerimientos técnicos.

La siguiente tabla muestra un **registro de las sesiones de órganos de asistencia** llevadas a cabo en el período de análisis:

| Sesiones | Fecha |
|---|---|
| Sesiones de los Órganos de Asistencia | 29/05/2020 |
| | 04/06/2020 |
| | 09/06/2020 |
| | 24/06/2020 |
| | 21/07/2020 |
| | 29/07/2020 |
| | 01/09/2020 |
| | 09/09/2020 |
| | 25/11/2020 |
| | 30/11/2020 |
| | 04/12/2020 |
| **TOTAL** | **11** |

- **Gestión de la plataforma de intermediación de datos. Sustitución de Certificados Soporte Papel – SCSP**

Infraestructura abierta a las AA.PP. para el intercambio de datos de ciudadanos necesarios para la tramitación administrativa de procedimientos.

El objetivo de los servicios de verificación y consulta de datos de la plataforma de Intermediación es hacer posible que la administración valide o consulte los datos necesarios en la tramitación administrativa de procedimientos, evitando al ciudadano aportar los documentos acreditativos o fotocopias pertinentes, permitiendo así hacer



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

efectivo el derecho de los ciudadanos a no aportar documentos que hayan sido generados por cualquier Administración conforme a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Gestión de unidades, usuarios y procedimientos administrativos en base a los que se realizan las consultas a los servicios.

Actualización de formularios de procedimientos previamente autorizados conforme al reglamento general de protección de datos y la Ley de Protección de datos y Garantía de los derechos digitales.

Gestión de servicios directos con la AEAT.

Servicios de cesión de datos con la TGSS.

En el periodo de análisis se han consumido los siguientes servicios:

- Contratación Pública. Corriente de pago con la AEAT, TGSS, Servicio de Verificación de Datos de Identidad.
- Datos de Identidad.
- Estar inscrito como demandante de empleo.
- Consulta de datos de desempleo.
- Servicio de consulta de vida laboral de los últimos 12 meses.
- Situación laboral en una fecha concreta
- Titulaciones oficiales.
- Estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con la CCAA.
- Estar al corriente de obligaciones tributarias para solicitud de subvenciones y ayudas de la CCAA.
- Estar al corriente de pago con la Seguridad Social.
- Estar al corriente de obligaciones tributarias para contratación con las administraciones públicas.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

## 2.7. Servicios con incremento de demanda

En el año 2.020 se ha detectado una demanda en el consumo de:

Los servicios en streaming han sumado audiencia de manera exponencial.

Herramientas de comunicación directa: videoconferencias.

Aplicaciones en línea, teletrabajo y trabajo colaborativo.

Aplicaciones móviles.

Servicios para compartir archivos.

Herramientas colaborativas.

Servicios en la nube. Ofrece servicios de computación a través de Internet. Utilizando programas informáticos que no se instalan y mantienen en los ordenadores personales (aplicaciones de escritorio), sino que se accede desde Internet. Destacando las aplicaciones de ofimática, plataformas de almacenamiento de datos.

Se observa que el ordenador es internet y se accede al software como un servicio y no como un producto.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

# 3. COMPLEMENTARIEDAD

Los servicios que el CDTL ofrece a la ciudadanía se complementan con otros programas y proyectos desarrollados en la comunidad, por este motivo se mantienen diversas colaboraciones con las entidades y proyectos especificados a continuación:

## 3.1. Servicios Formativos: Modalidad Teleformación

Desde el CDTL se ha participado en la puesta en marcha de diferentes acciones formativas por diversas entidades y/o proyectos. La colaboración se circunscribe bien a la utilización del equipamiento del CDTL, el apoyo al proceso, o bien la impartición de las acciones formativas.

La siguiente tabla refleja los usos realizados por personas que acuden frecuentemente al CDTL para realizar el seguimiento de estos cursos, para ello utilizan el equipamiento del CDTL y cuentan con el asesoramiento del responsable del CDTL.

| Usos Teleformación | | |
|---|---|---|
| Otros (UOC, Correos, UOC) | Seguimiento | 11 |
| Aula mentor | Seguimiento | 2 |
| UNED | Seguimiento | 4 |
| IAAP | Seguimiento | 11 |
| | **TOTAL** | **28** |

## 3.2. Colaboración Intersectorial

Con la Asociación Cultural El Carpio en la difusión a través de canales online de algunas de las actividades que organiza.

Con el PMD del Ayuntamiento de Grandas de Salime en la difusión de actividades y en la puesta en marcha de diferentes acciones formativas para diversas entidades y/o proyectos. La colaboración se circunscribe bien a la utilización del equipamiento del CDTL, el apoyo al proceso, o bien la impartición de las acciones formativas.

Colaboraciones puntuales con el programa Rompiendo Distancias.

Colaboración activa en la promoción turística del municipio, dando difusión a los eventos locales en la red social del CDTL.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

## 3.3. Calidad de la Prestación del Servicio

Para evaluar los servicios que se prestan en el CDTL se han implantado dos sistemas:

Uno que recoge información sobre los servicios que se prestan en el CDTL y otro que evalúa los talleres que se realizan. Los cuestionarios de satisfacción son anónimos y el objetivo es conocer el grado de satisfacción del usuario con las actividades que se realizan. Una vez recogido este material, se evalúa por el responsable del CDTL y se toman las acciones correctoras si fuera necesario para posteriormente almacenar esta información en un registro documental.

Equipamiento, actualizado en la medida del sistema operativo instalado Windows XP.

En algunos equipos se ha optado por instalar una distribución de ubuntu, y así, evitar las limitaciones de uso del desfasado sistema operativo windows.

Se facilita al usuario la instalación del software necesario, valorando su conveniencia y siempre que sea posible en términos de licencias.

En términos de uso de contenidos, no se permite la descarga de contenido sujeto a licencia, de acuerdo a las normas de uso del CDTL.

# 4. PUBLICIDAD DEL PROYECTO

El proyecto y las actividades que se realizan se difunde a través de:

La red social facebook https://www.facebook.com/cdtlgrandasdesalime/

Página web municipal www.grandasdesalime.es

A través de cartelería impresa y digitalizada en el ayuntamiento, en la casa de cultura, en el propio CDTL y en los tablones de anuncio habituales de la villa.

**Horario de atención al público** accesible desde la web municipal http://grandasdesalime.es/index.php?M1=2&M2=29 y colocado en:

- La puerta principal de la Casa de Cultura
- La puerta de entrada al CDTL

Se difunde el uso de servicios electrónicos tanto los disponibles a través de la sede municipal como los servicios a través de Asturias.es y de otras administraciones; principalmente a través de la página de facebook del CDTL. En la actualidad cuenta con 1.022 seguidores, y dadas las circunstancias del periodo de análisis en menor medida en las instalaciones del CDTL. A través de los mismos canales, incluida la página web municipal se da difusión al resto de actividades que se realizan, también se utiliza para compartir noticias relacionadas con las TIC y compartir conocimiento que se considera puede resultar de interés para el usuario.

En la cartelería se incluye la imagen corporativa del proyecto y del Principado de Asturias, organismo que subvenciona.



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

# ANEXOS

Índice de Anexos

Índice ..... I
CDTL "Grandas de Salime" ..... II
1. Datos Globales ..... III
Anexos ..... XXII
I – Gráficos ..... XXIII
4.1. Datos de Uso ..... XXIII
4.2. Datos de acciones de formación presencial: talleres ..... XXVI
4.3. Datos de nuevas inscripciones ..... XXVII
II. Descripción Acciones Formativas ..... XXXI
III- Descripción Actividades ..... XXXI

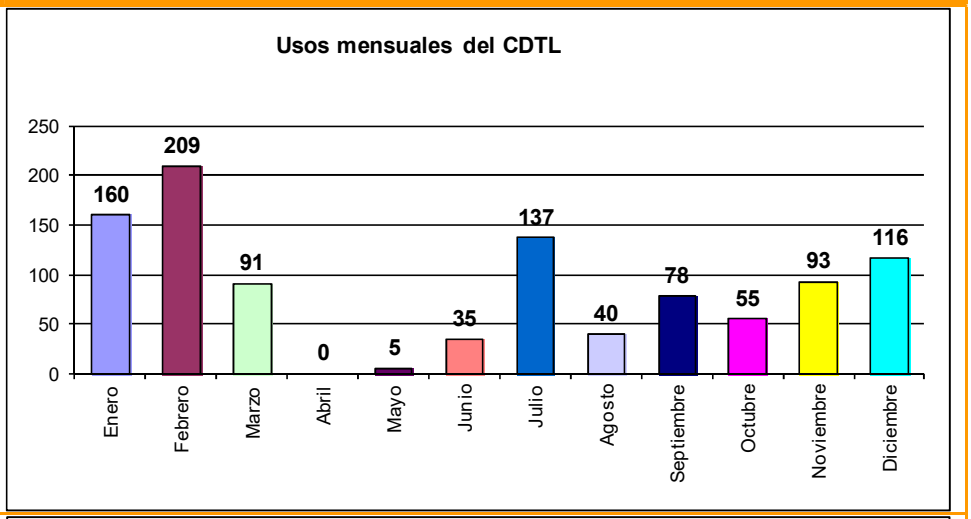
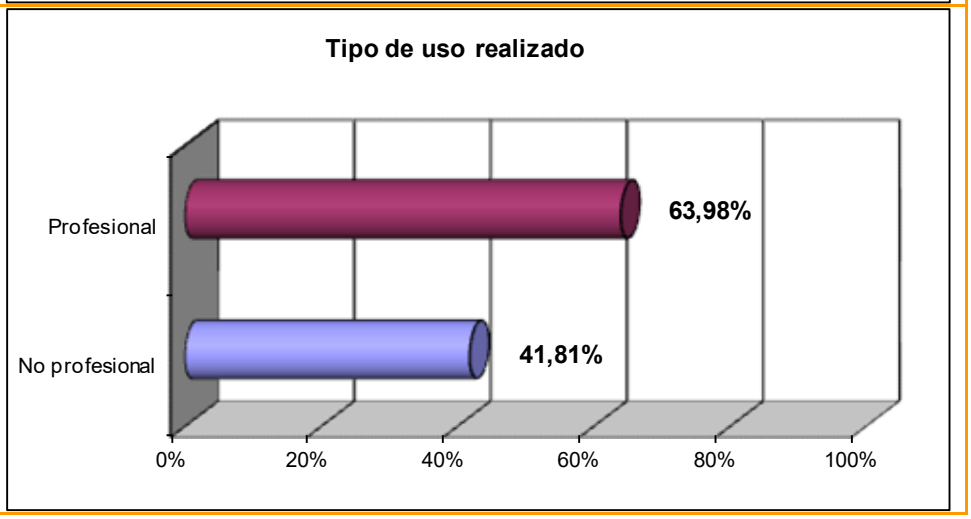


CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl.grandas@grandasdesalime.es

# I – GRÁFICOS

## 4.1. Datos de Uso

A continuación se incluyen las representaciones gráficas de los datos reflejados en este informe. Debe recordarse que los datos relativos a sexo, edad, concejo… se realizan exclusivamente sobre los usuarios-as inscritos en el CDTL.

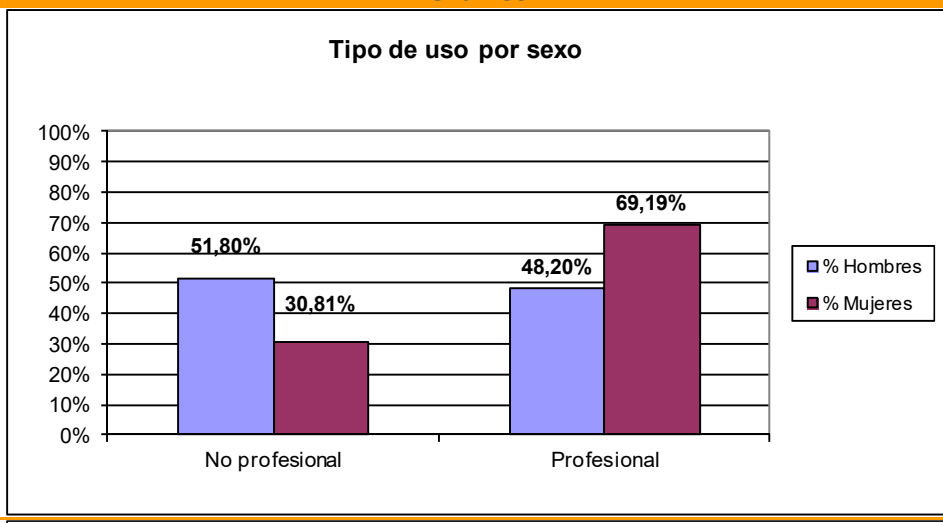
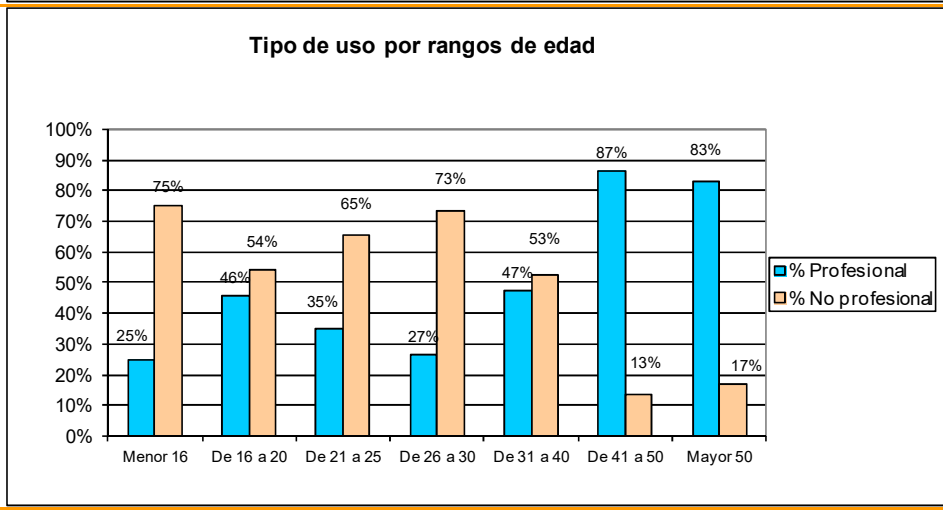
| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Usos mensuales |  |
| Tipo de uso |  |







CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

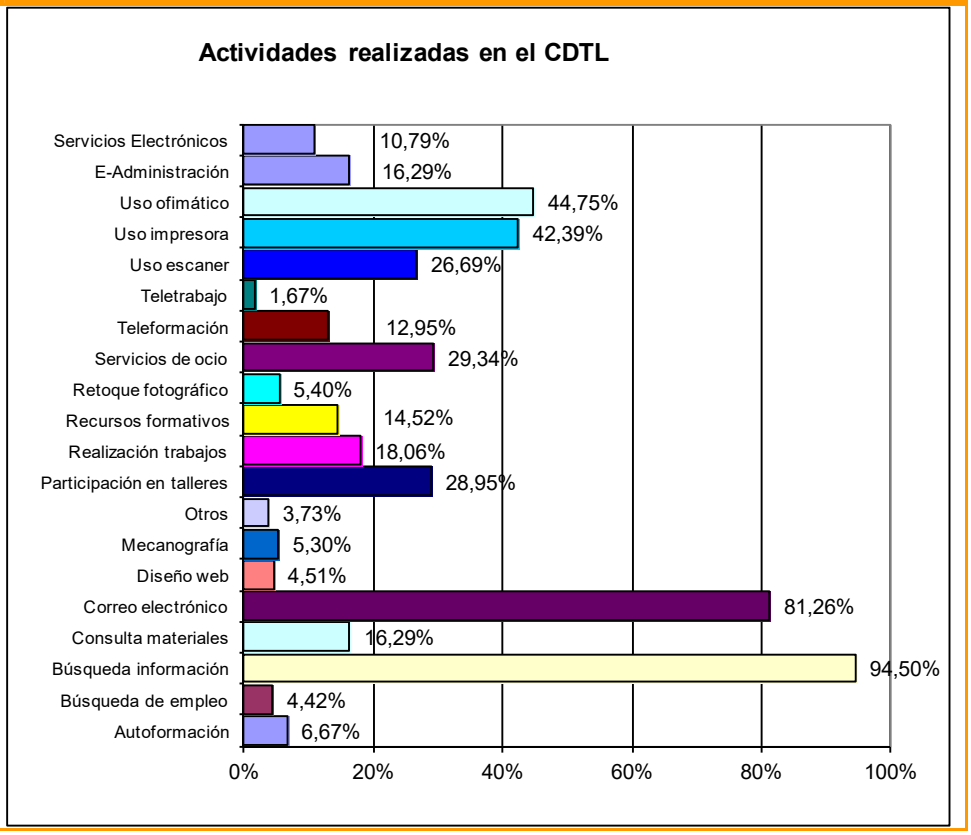
| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Tipo de uso por sexo |  |
| Tipo de uso por edad |  |







CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Actividades realizadas |  |





CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

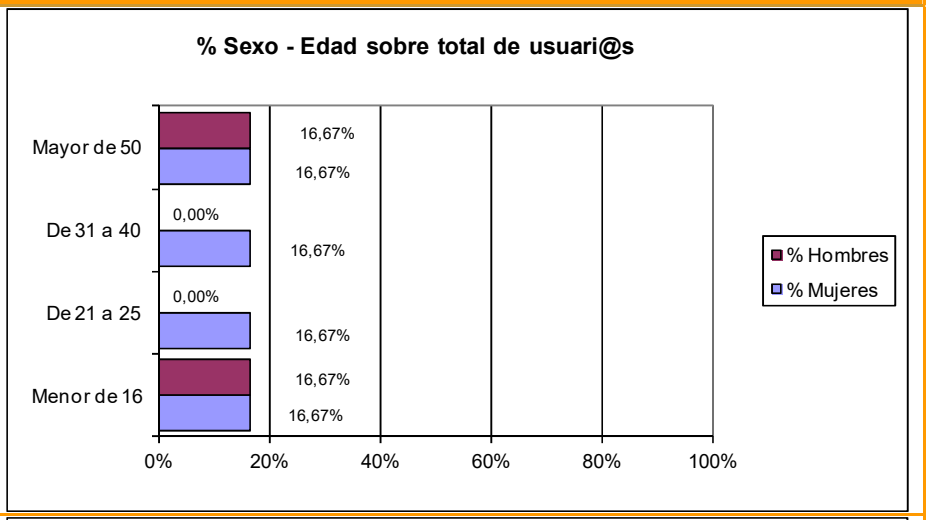
## 4.2. Datos de acciones de formación presencial: talleres

| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Talleres realizados por temática | |
| Participantes en Talleres por temática | |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

## 4.3. Datos de nuevas inscripciones

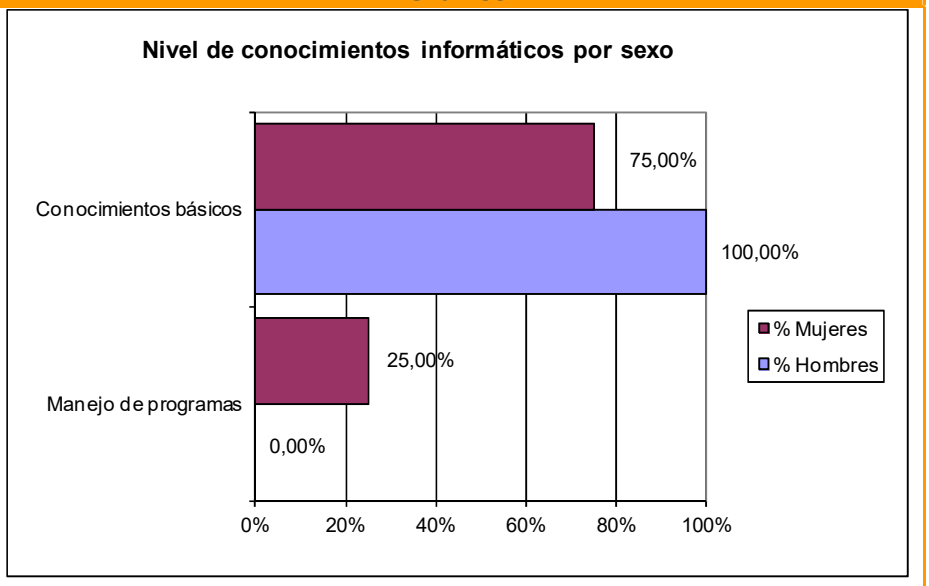
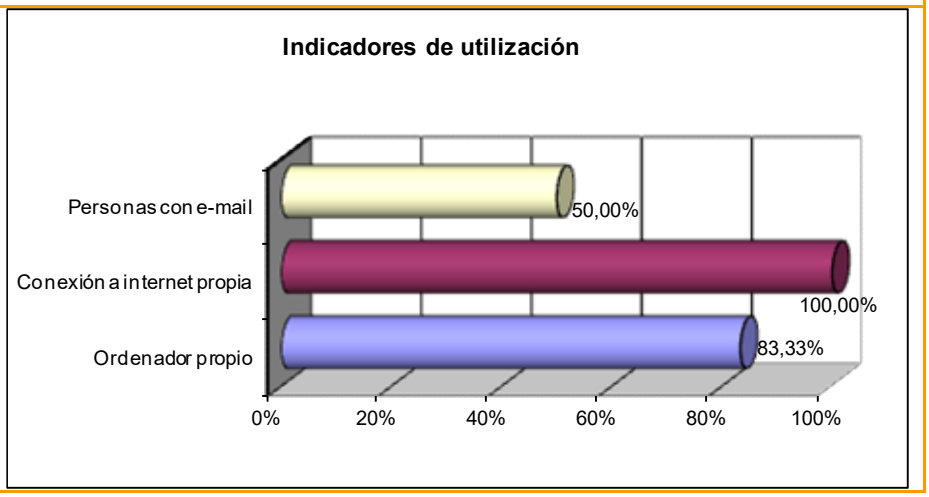
| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Nuevas inscripciones por sexo y edad |  |
| Nivel de conocimientos informáticos | |







CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

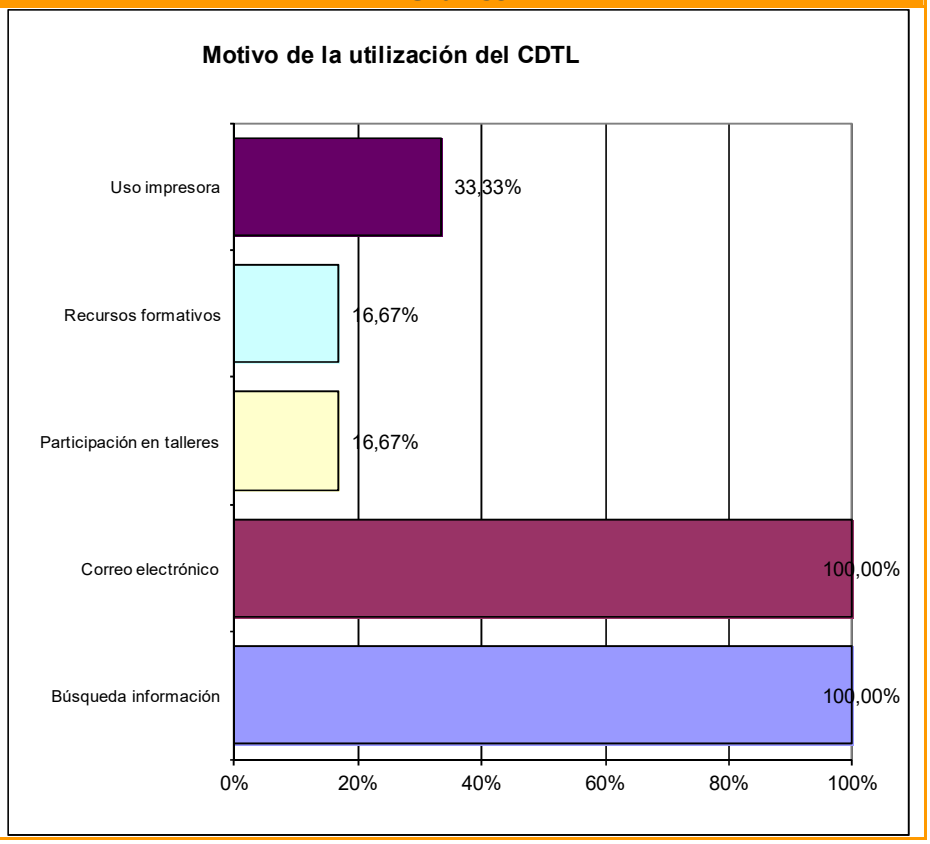
| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Nivel de conocimientos informáticos por sexo |  |
| Indicadores de utilización de las TIC |  |







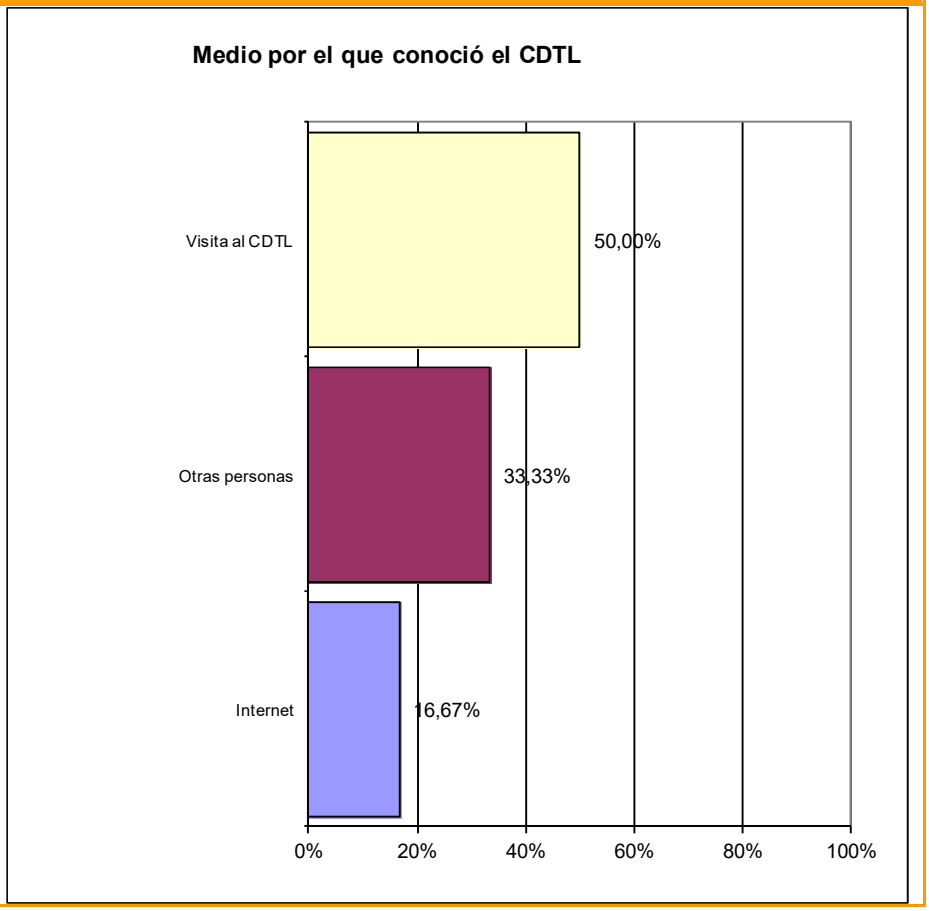
CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Motivo de utilización del CDTL |  |





CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

| Variables | Gráfico |
|---|---|
| Medio por el que conoció el CDTL |  |





CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

## II. DESCRIPCIÓN ACCIONES FORMATIVAS

- **Programación:** periódica.
- **Estructura:** formación modular que permite la realización de itinerarios formativos individualizados.
- **Duración:** variable en función del grupo destinatario y sus demandas.
- **Objetivo:** al finalizar la acción formativa, los-as participantes habrán adquirido las destrezas básicas para el manejo de determinadas herramientas informáticas.
- **Destinatarios-as:** asociaciones, entidades... personas interesadas en adquirir los conocimientos ofertados.

## III- DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Autoformación | El usuario-a puede utilizar los distintos materiales disponibles en cada CDTL para realizar acciones de *autoformación,* es decir, para regular su propio proceso de aprendizaje.<br><br>El técnico-a del CDTL está a disposición de todos los usuarios-as para ayudarles en dicho proceso, orientándoles sobre los recursos y materiales que visiten y/o consulten.<br><br>**Contenidos:**<br>▪ Acceso y navegación por Internet.<br>▪ Ofimática.<br>▪ Diseño fotográfico.<br>▪ Procesador de Textos.<br>▪ Digitalización de imágenes.<br>▪ Elaboración de páginas web.<br>▪ ... |
| Búsqueda de empleo | Utilización de los portales de empleo y herramientas ofimáticas para la elaboración de los documentos necesarios en la búsqueda de empleo (carta de presentación y curriculum vitae). |
| Búsqueda información | Utilización de los buscadores para localizar información por motivos personales y/o profesionales. |
| Consulta materiales | Uso de los recursos disponibles en la biblioteca y mediateca del CDTL |
| Correo electrónico | Consulta y redacción de mensajes de correo. |
| Diseño web | Elaboración o modificación de la página web personal, de su empresa o asociación a la que pertenece. |
| Mecanografía | Uso del programa audiovisual de autoformación para el aprendizaje de habilidades mecanográficas |
| Participación en talleres | Implicados-as en acciones formativas programadas previamente. |
| Realización trabajos | Uso del CDTL para la realización de trabajos escolares y/o profesionales. |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| Recursos formativos | Matriculación en cursos de teleformación, acceso a manuales de autoformación, consulta de notas... |
| Retoque fotográfico | Utilización de los programas de retoque fotográfico disponible para modificar sus fotografías. |
| Servicios de ocio | Utilización del Messenger, descarga de imágenes y documentos, búsqueda de información sobre viajes, realización de reservas de transporte... |
| Teleformación | Acceso a diferentes campus virtuales para participar en procesos de teleformación. |
| Teletrabajo | Realización, a distancia, de las labores propias de su campo profesional. |
| Uso escáner | Digitalización de documentos e imágenes. |
| Uso impresora | Impresión de documentos personales y/o profesionales. |
| Uso ofimático | Utilización de las herramientas ofimáticas (editor de textos, hoja de cálculo, base de datos...) |



CDTL Grandas de Salime
Casa Municipal de Cultura
33730 – Grandas de Salime (Asturias)
cdtl@grandasdesalime.es