



A administración dixital na Xunta de Galicia

Principais indicadores

Edición 2022



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



Xacobeo 21·22

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2022

Este documento distribúese baixo licencia Creative Commons Atribución

Compartir baixo a licencia 4.0 Internacional (CC BY-SA 4.0)

Dispoñible en: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.gl>

A administración dixital na Xunta de Galicia Principais indicadores

Ano 2022

Observatorio da Sociedade da Información e a Modernización
de Galicia (OSIMGA)

Xunta de Galicia

Consellería de Facenda e Administración Pública

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)
Santiago de Compostela
2022

ÍNDICE DE CONTIDOS

Introdución.....	4
1. Presentación electrónica.....	7
1.1. Oferta	10
1.2. Demanda	14
1.3. Xestións electrónicas coa administración	19
2. Presenza web e redes sociais.....	24
3. Open data.....	29
4. Uso da administración electrónica	33
Conclusións	36
Índice de figuras	38



Introdución



A administración electrónica, dixital ou e-Administración é o conxunto de solucións que permite á cidadanía e ás empresas poder relacionarse coas administracións públicas a través de medios electrónicos, aproveitando as canles e ferramentas dixitais. Achega vantaxes para ambos, reducindo custes, facilitando o acceso aos trámites e aforrando tempo e recursos públicos.

A administración dixital en Galicia está cada día máis madura, e as súas posibilidades xa se deixan ver en todos os servizos da Administración pública. Os rexistros electrónicos, a sinatura dixital, e, sobre todo, a posibilidade de realizar trámites completos a través de Internet evitando documentos físicos, xa non constitúen unha novidade. Tamén se pode acceder cada vez dende máis dispositivos, de forma máis áxil e segura ao achegar métodos de identificación dos usuarios cada vez máis sofisticados e seguros.

O desenvolvemento da administración electrónica nas administracións públicas tivo un fito salientable en 2016 coa entrada en vigor da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público. Estas normas consolidan as anteriores Lei 30/1992, do 27 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, e a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

No ano 2019 publicouse a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia, que completa o marco normativo galego para o desenvolvemento no contexto dixital dos principios vinculados á racionalización administrativa e dos recursos públicos, a garantía da calidade dos servizos públicos e o dereito á boa administración, así como a transparencia e o bo goberno. Senta as bases para consolidar unha administración dixital galega, máis accesible e proactiva e universalizar o uso e acceso da cidadanía aos servizos públicos dixitais. Para iso aborda catro ámbitos imprescindibles para o desenvolvemento dunha administración dixital:

- Os instrumentos necesarios para o desenvolvemento da administración electrónica.
- A necesaria capacitación para acadar unha cidadanía dixital.
- As infraestruturas e os sistemas para o funcionamento dixital do sector público autonómico,
- Os instrumentos de coordinación, colaboración, cooperación e seguimento para conseguir unha implantación efectiva da administración dixital de xeito cohesionado.

Ao abeiro deste marco normativo, continúa a tendencia de incremento significativo do uso de medios electrónicos na relación coa cidadanía, empresas e outras administracións públicas.

As normas marcaron unha folla de ruta para a consolidación dunha administración dixital, a cal no caso da Administración pública galega estaba plenamente aliñado co xa previsto no “Plan de Administración e Goberno Dixital. Horizonte 2020”.

Este Plan respondía a un dos 7 obxectivos estratéxicos da Axenda Dixital Galicia 2020 que se refire a promover os servizos públicos dixitais, describíndoo como segue:

Coa finalidade de promover a transformación dos servizos públicos en servizos públicos dixitais, desenvolvendo sistemas de información e plataformas que permitan o devandito proceso de transformación da administración, adaptados ás particularidades e necesidades de cada ámbito sectorial.

Pero durante o 2021 entra en vixencia o novo plan, Estratexia Galicia Dixital 2030 (EGD2030) que inclúe, como primeiro eixo estratéxico o *Goberno e Administración Intelixente*, que define como segue:

Consolidando un goberno dixital, máis eficaz e eficiente que ofrezca máis e mellores servizos, baseándose na xeración de valor mediante a xestión intelixente dos datos, que responda ás necesidades e expectativas da cidadanía, facilitando a participación da mesma e, de forma proactiva, informando e comunicando as súas decisións e actuacións baixo un enfoque centrado na cidadanía.

Os avances acadados nos últimos anos permitiron ao Goberno galego contar con todas as pezas necesarias para avanzar cara a unha Administración sen papeis, como é o caso das notificacións electrónicas, a plataforma de interoperabilidade Pasaxe! ou o Arquivo Electrónico Administrativo que actúa como nodo central de custodia de toda a información que xera a Administración autonómica.

A Estratexia Galicia Dixital 2030 constitúese dende o ano 2021 como a nova folia de ruta da Galicia dixital e identifica, no marco do Eixe Estratéxico “Goberno e Administración Intelixente”, o impulso dunha *Administración dixital das persoas*, que presenta como obxectivos:

- *Configurar un modelo de atención á cidadanía 360°.*
- *Conformar a Xunta no teu móbil.*
- *Propiciar unha Administración áxil e sen papel.*

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), como organismo autonómico encargado da xestión das tecnoloxías da información e as comunicacións na administración autonómica, ten entre as súas misións servir de instrumento estratéxico para impulsar a modernización da Xunta de Galicia, empregando as TIC para incrementar a comunicación Administración-sociedade.

A Amtega expón neste informe a situación da e-Administración en Galicia ata a data do 31 de decembro de 2021, ademais dos datos evolutivos correspondente aos derradeiros cinco anos. Os datos amosados refírense aos principais indicadores tanto da oferta –procedementos dispoñibles na sede electrónica- como da demanda dos mesmos –o uso que os diferentes colectivos usuarios fan dos diferentes recursos dispoñibles-.



I. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

- ✓ 1.850 procedementos puideron iniciarse de xeito electrónico, 70 procedementos máis que o ano anterior, un crecemento do 4% respecto ao ano anterior
- ✓ Ao longo do ano 2021 promovéronse 1.696 procedementos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un crecemento dun 8,1% respecto ao ano anterior.



1. Presentación electrónica



A través do Plan de Administración e Gobernos Dixitais. Horizonte 2020, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia impulsou a Administración electrónica na Administración pública de Galicia.

A Sede Electrónica da Xunta de Galicia, que comezou a funcionar no ano 2011, e é unha canle fundamental na implantación da administración electrónica da Xunta de Galicia como punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos a cidadáns e empresas. Para garantir o cumprimento da normativa vixente e facilitar a utilización da canle electrónica estase a traballar na consolidación e simplificación da Sede, tanto funcional

como tecnoloxicamente, para avanzar cara a unha oferta de servizos completa e segmentada, pero sempre poñendo énfase na calidade dos servizos ofertados.

A sede electrónica da Xunta de Galicia é o punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos a cidadáns e empresas. O elevado incremento no uso do sistema e a necesidade de incorporar novas funcionalidades para a cidadanía establece a necesidade de garantir unha liña de mellora continua tanto funcional como tecnolóxica, para avanzar cara a unha oferta de servizos avanzados e segmentados e poñer énfase na calidade dos servizos ofertados. Durante o 2021 incorporáronse como novidades máis salientables:

1. Entrou en funcionamento o **Rexistro Electrónico Xeral de Apoderamentos de Galicia – REAG** (<https://sede.xunta.gal/reag>), que se regulou no Decreto 52/2021, do 18 de marzo, polo que se regulan o Rexistro Electrónico Xeral de Apoderamentos de Galicia e o Rexistro autonómico de persoas titulares de determinados órganos ou cargos
2. Ao longo do ano continuou a publicación de convocatorias de axudas a sectores afectados pola COVID-19, moitas delas en réxime de concurrencia non competitiva, que xeraron un grande volume de peticións acumuladas en momentos moi concretos, polo que foi necesario realizar unha supervisión exhaustiva e permanente da dispoñibilidade dos sistemas e do seu axeitado funcionamento para garantir en todo momento a calidade axeitada. Elevouse a cabo unha revisión tecnolóxica da sede electrónica identificada como necesari polo in incremento do uso, e a concentración masiva de trámites en momentos puntuais por mor de convocatorias de ampla repercusión. E esixiu o reforzo da infraestrutura que da soporte á sede electronica, e a habilitación mecanismos que permitiron garantir a dispoñibilidade da mesma, como foi o caso da sala virtual de espera de xeito global a toda á sede ou de xeito puntual á algún dos seus servizos.
3. No relativo ao sistema de identificación e sinatura Chave365, que entrou en funcionamento en setembro de 2015 e permite aos cidadáns acceder aos servizos electrónicos de xeito sinxelo eliminando barreiras tecnolóxicas, cómpre destacar:
 - Incremento masivo de usuarios derivado dos protocolos habilitados para a xestión da crise sanitaria polo COVID-19. Así, a través da Resolución do 10 de maio de 2021, conxunta da Consellería de Sanidade e da Axencia para a Modernización Tecnolóxica

de Galicia, os puntos de vacinación fronte ao SARS-CoV-2 habilitáronse como oficinas de rexistro para a súa obtención.

- Crecemento do servizo de rexeneración remota das claves de Chave365 mediante videochamada, que permite á cidadanía rexenerar as súas claves sen necesidade de acudir presencialmente a un rexistro, evitando así desprazamentos innecesarios. O importante aumento no uso de Chave365, derivado entre outras cousas na extensión do uso de aplicacións como PassCovid, derivou en que no ano 2021 se atendesen a 4.873 cidadáns para este proceso.
- Desenvolvemento dos servizos necesarios para a posta en marcha do sistema Chave365 para non residentes, que se extenderá en 2022.

A finais de 2021 hai un total 1.432.429 usuarios activos no sistema Chave365, fronte aos 267.192 usuarios activos de finais de 2020.

 Trámites ▾ / Guía de procedementos e servizos ▾

 Volver

Guía de procedementos e servizos



[Mostrar filtros](#) 

Tipo de procedemento

Departamento

Prazo de iniciación:
Desde  Ata 

En prazo:
☐

Perfil da persoa solicitante

Materia

[Limpar](#)

[Buscar](#) 

A Sede Electrónica permite interactuar cos órganos da Administración Xeral da Xunta de Galicia a través de medios electrónicos, o que permite ao usuario facer as súas xestións en calquera momento e lugar. En canto á demanda dos servizos ofrecidos, pódense salientar algunhas cifras significativas:

 SEDE ELECTRÓNICA

Trámites

A sede

Para quen?

Axuda

A miña sede

Se é a primeira vez que utiliza algúns dos servizos da Sede ou hai tempo que o fai e non lembra que pasos dar, poden serlle de utilidade as seguintes propostas:

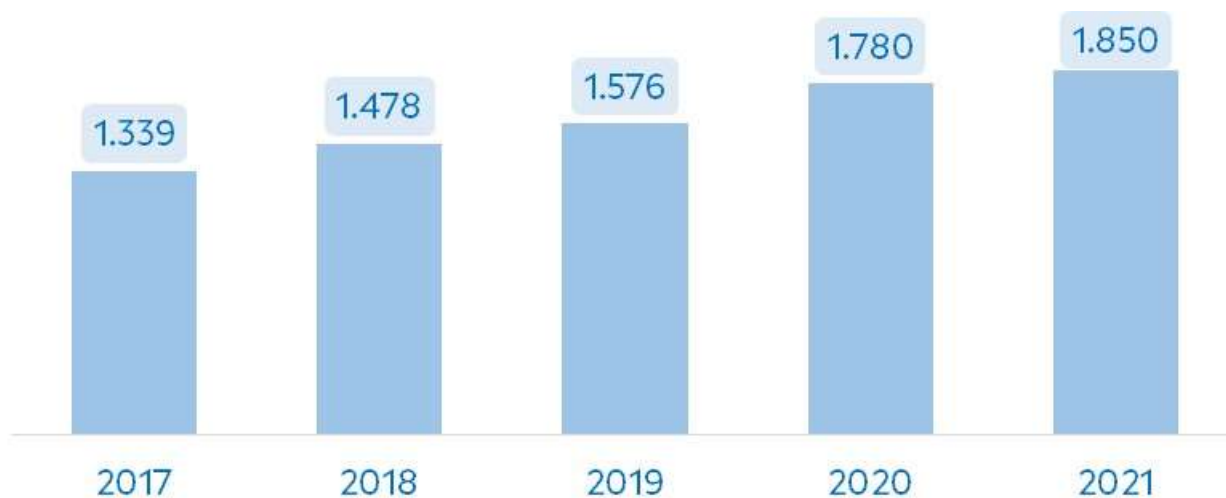
 Presentar unha solicitude Orientámolo/a, paso a paso, para presentar unha solicitude no rexistro electrónico	 Consultar e xestionar os meus expedientes Todos os seus expedientes, presentacións e borradores en "A miña sede"
 Consultar notificacións electrónicas Acceda ás súas notificacións electrónicas en todo momento ou lugar	 Obter Chave365 Acceda a "A miña sede" da forma máis sinxela, sen certificados nin DNI electrónico
 Verificar un documento CVE: código único para verificar a integridade e autenticidade dun documento asinado dixitalmente	 Presentar unha suestión ou queixa Desde o Sistema Integrado de atención á cidadanía, facilitámolle a presentación das súas suestións ou queixas
 Presentar documentación de gran tamaño Consulte como proceder cos documentos de gran tamaño e en distintos formatos	 Responder a un requirimento de emenda Consulte como responder a un requirimento de emenda de documentación
 Achegar documentación xustificativa Oñeira como achegar documentación xustificativa a un expediente en curso	 Verificar a pegada dixital dos documentos presentados Consulte como pode comprobar a pegada dixital dos documentos que presentou no Rexistro electrónico da Xunta de Galicia
 Verificar o recibo de presentación no Rexistro electrónico	 Realizar un cambio de representante para un procedemento xa presentado

O incremento da actividade nesta canle electrónica que reflectida nos indicadores de uso correspondentes ao 2021:

- A finais do 2021, o 95,5% dos procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos contaban con presentación electrónica habilitada.
- Impulso na oferta de servizos tivo tamén a súa contrapartida no lado da demanda. Ao longo do 2021 realizáronse 1.335.920 presentacións electrónicas a través da sede, o que supón un incremento de máis do 25% sobre os realizados no 2020.
- Máis de 413.000 persoas interesadas distintas (físicas ou xurídicas) utilizaron a sede electrónica para a presentación de solicitudes, escritos ou comunicacións. Así, afóndase na consolidación da sede electrónica como canle de acceso de referencia aos servizos públicos dixitais.
- Durante 2021 incorporouse na carpeta cidadá a Información de 1.855.604 expedientes correspondentes a 400 procedimientos distintos xestionados en 54 sistemas de tramitación.

No ano 2021 houbo 1.850 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, 70 procedementos máis que o ano anterior, o que supón o 95,5% respecto á totalidade de procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos.

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico



1.1. Oferta

O 95,5 % dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.

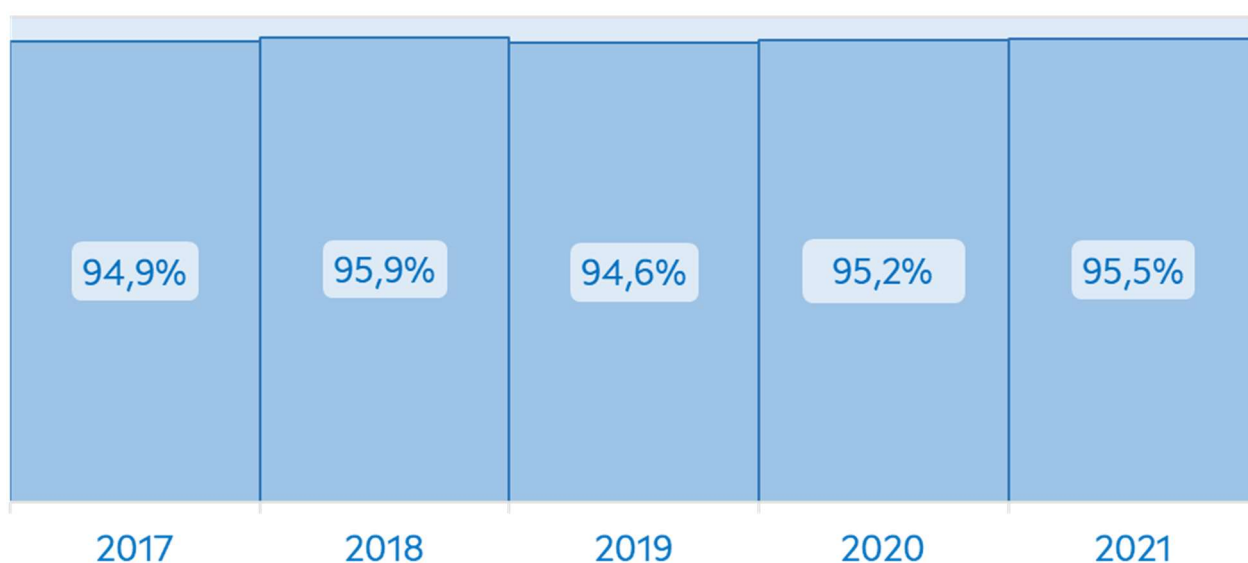
O 99,4% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

A Sede Electrónica é unha peza fundamental na implantación da administración electrónica da Xunta de Galicia como punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos a cidadáns e empresas dende os seus inicios.



Durante o ano 2021 a dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital acadou o 95,5%. Esta porcentaxe elévese ao 99,4% no caso de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico.

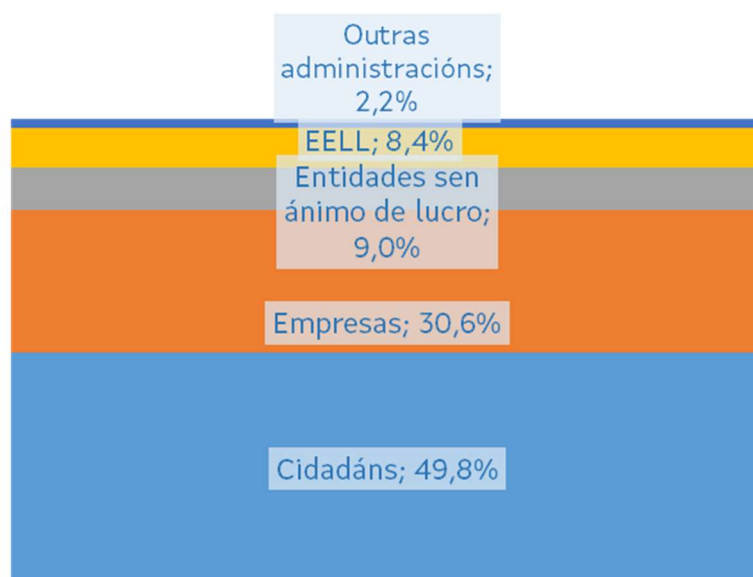
Figura 2. Gráfico. Evolución do % total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico



Un ano mais, a maior oferta de procedementos que poden iniciarse electronicamente diríxese ás necesidades da cidadanía (49,8%) e ás empresas (30,6%). A maior distancia sitúase a oferta de

procedementos destinados a entidades sen ánimo de lucro (9,0%) e os e-procedementos para a propia administración (8,4% entidades locais e 2,2% outras administracións)

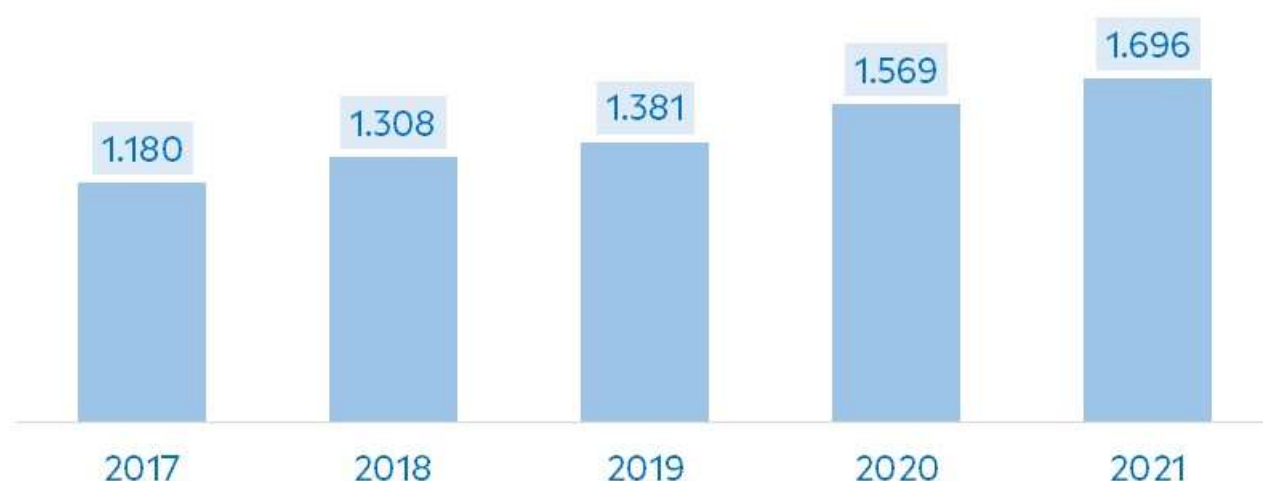
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil



INICIO DE PROCEDEMENTOS NA SEDE ELECTRÓNICA

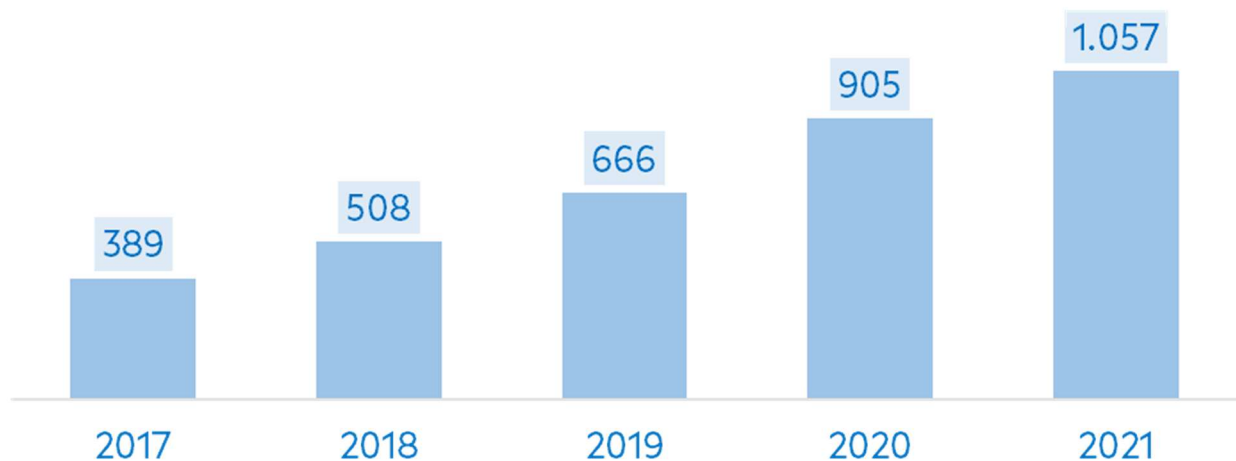
Durante o ano 2021 promovéronse 1.696 procedementos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento do 8,1% respecto ao ano anterior.

Figura 4. Gráfico Nº de procedementos que se inician na sede electrónica



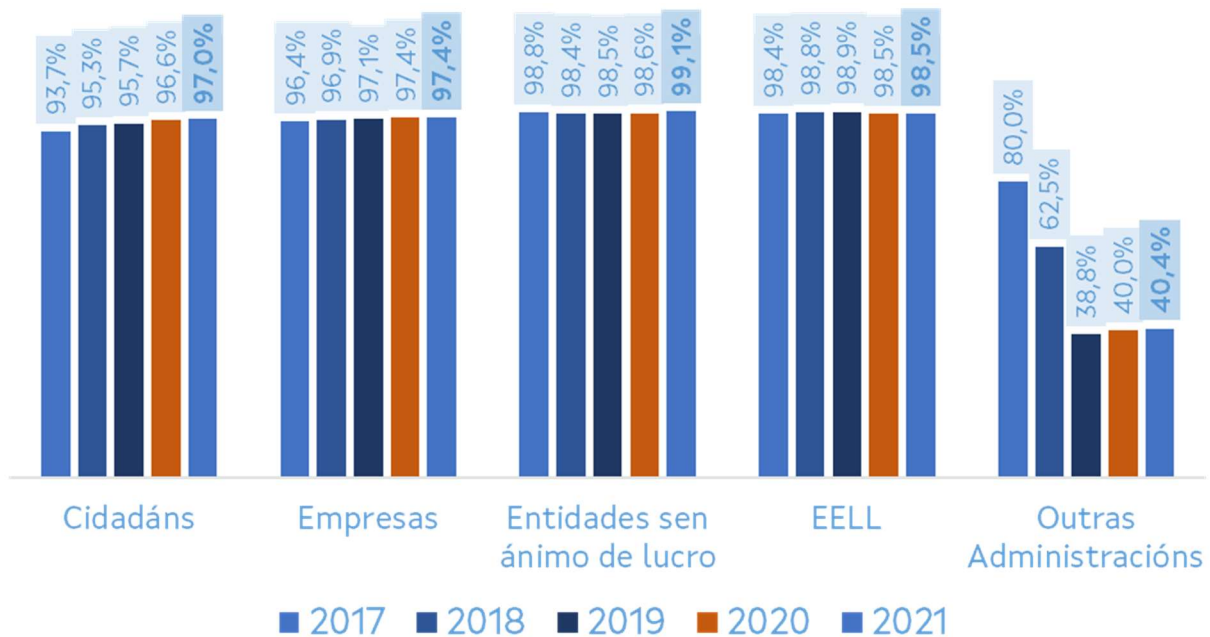
O número de procedementos sobre os que existe a obriga de empregar a Sede Electrónica para presentar determinadas solicitudes foi de 1057, incrementándose un 17% respecto ao ano 2020.

Figura 5. Gráfico. Nº de procedementos con presentación electrónica obrigatoria



No último ano, a porcentaxe de procedementos para cidadáns con posibilidades de presentación electrónica mantense no 97%.

Figura 6. Gráfico. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios.



AXUDAS E SUBVENCIONS

A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico no ano 2021, co 99,4% do total, o que supón que 657 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede Electrónica. É a tipoloxía de procedementos con maior implantación dixital na administración da Xunta de Galicia, seguida de Autorizacións/Permisos/Licenzas con 363 procedementos.

Figura 7. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.



Os datos obtidos no 2021 seguen consolidando a administración electrónica como unha ferramenta vital dentro de Administración pública galega coa finalidade de simplificar os trámites, reducindo a carga administrativa, os costes e, sobre todo, mellorando a eficiencia na atención aos usuarios.

1.2. Demanda

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 25% no último ano ata 1.335.920.

A sede da Xunta recibiu máis de 10 millóns de visitas en 2021, un 92% máis que no ano anterior.

En 2021, 1.206.271 novos usuarios foron dados de alta en Chave 365.

O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.462.973.

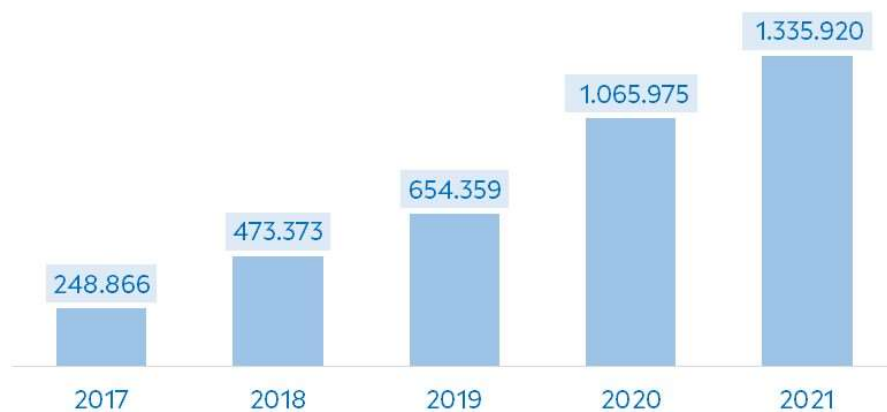
Continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e a Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público e, especialmente, pola entrada en vigor da Lei 4/2019, de 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

A LEDIXGA establece que, no ámbito do sector público autonómico estarán obrigados a relacionarse a través dos medios electrónicos para a realización de calquera trámite dun procedemento administrativo, ademais dos indicados no artigo 14.2 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, os seguintes suxeitos:

- Os traballadores autónomos e as traballadoras autónomas para os trámites e as actuacións que realicen no exercicio da súa actividade profesional.
- O estudantado universitario para os trámites e as actuacións que realicen motivados pola súa condición académica.

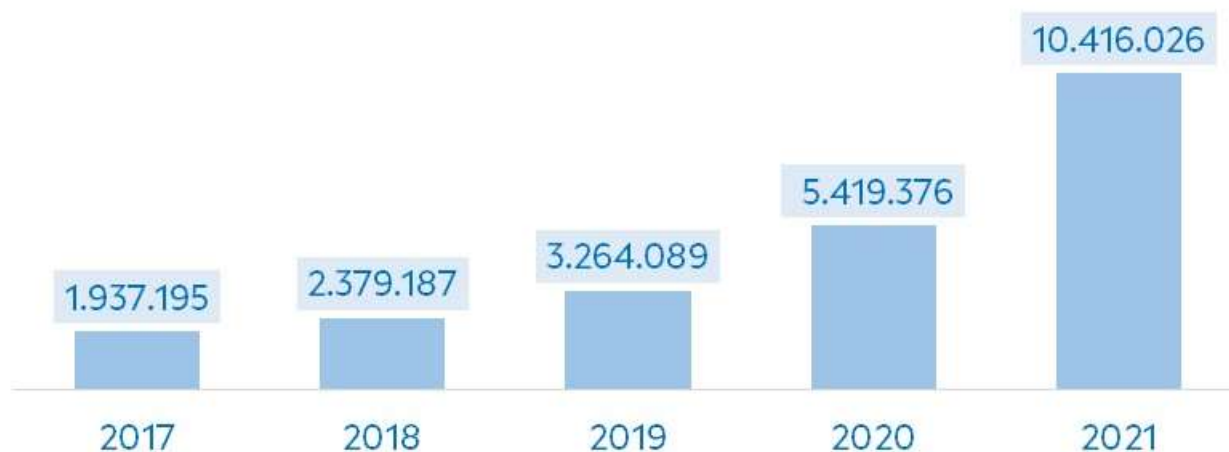
O impacto desta normativa queda reflectido nos indicadores que se resumen a continuación. Ao longo do 2021, o número de entradas na Sede Electrónica foi de 1.335.920, o que supón un incremento do 25,3% respecto do ano 2020.

Figura 8. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica



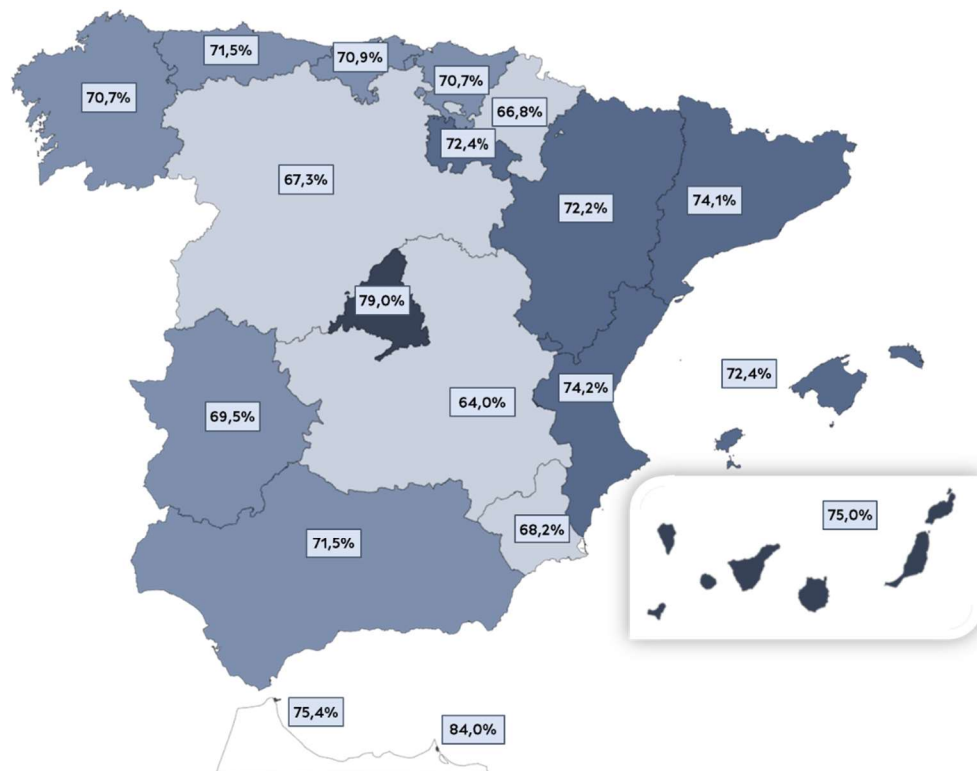
No referente ao número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 10.416.026, un 92% máis ca en 2020 e rexistrando unha media mensual de 409.628 visitantes distintos, máis do dobre ca o ano anterior.

Figura 9. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal



A participación da poboación na interacción coas administracións en Galicia a través de Internet (70,7%) está próxima á media estatal (72,7%).

Figura 10. Mapa. Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares



Fonte: INE 2021. Base: % sobre as persoas usuarias de Internet en los últimos 12 meses

CARPETA DO CIDADÁN

SEDE ELECTRÓNICA		
Trámites A sede Para quen? Axuda A miña sede		
Órgano	Nome do selo	Acceso á resolución
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	Sistema de identificación e sinatura Chave365 da Xunta de Galicia	Acceder
	Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia	Acceder
Consellería de Facenda	XUMCO	Acceder
	Intervención Xeral da Comunidade Autónoma	Acceder
	Dirección Xeral da Función Pública	Acceder
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Dirección Xeral de Mobilidade	Acceder
Consellería de Economía, Emprego e Industria	Consellería de Economía, Emprego e Industria	Acceder
Consellería de Política Social	Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado	Acceder
Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Acceder
Axección para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder
	Nodo de Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder
	Axección para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Acceder

A carpeta do cidadán é o conxunto de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas dos interesados coa Xunta de Galicia. A través do seu espazo persoal "A miña sede" os usuarios poden acceder á información da súa carpeta cidadá.

"A miña sede" é o espazo persoal onde as persoas interesadas poderán acceder á súa carpeta cidadá co obxectivo de dar cumprimento ao dereito de información e orientación nos procedementos administrativos e interactuar coa Administración de forma integrada e contén:

- Información referente aos trámites administrativos, como documentos que presentou no rexistro electrónico e os xustificantes de presentación, e os expedientes nos que o usuario consta como persoa interesada e os documentos relacionados.

- Os borradores, que son os formularios e documentos que o usuario está preparando e ten pendentes de presentar no rexistro electrónico.

A Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico.

Con Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código, único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil a través dun sms.

Durante 2021, 1.206.271 cidadáns déronse de alta no sistema de identificación e sinatura Chave365. O número total de usuarios activos de Chave365 ascendeu así ata os 1.462.973, aumentando un 570% no último ano.

Chave365 pode utilizarse:

- Chave365 permítelles aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa identifícase co seu NIF e clave de acceso persoal e asina electronicamente cun código único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil.
- En Notifica.gal: para acceder ao servizo que permite a cidadáns, empresas e administracións públicas galegas recibir de forma áxil e sinxela notificacións electrónicas das administracións públicas galegas

- En diversos servizos do ámbito do medio rural: xestión de aproveitamentos de madeira en terreos privados, ordenación e xestión forestal e información das parcelas incorporadas ao Banco de Terras de Galicia.
- A través de É-Saúde, a ferramenta do Sergas de comunicación coa cidadanía. A través do Expediente-e tamén permite o acceso aos datos persoais e á consulta sobre os procesos de selección para as/os profesionais do Sergas.
- Na sede electrónica do Parlamento de Galicia.
- Na Oficina do profesional / Expediente-e: permite o acceso aos datos persoais, así como a consulta de información sobre os procesos de selección para os/as profesionais do Sergas.

1.3. Xestións electrónicas coa administración

Máis de 22 mil empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 55,2% no último ano

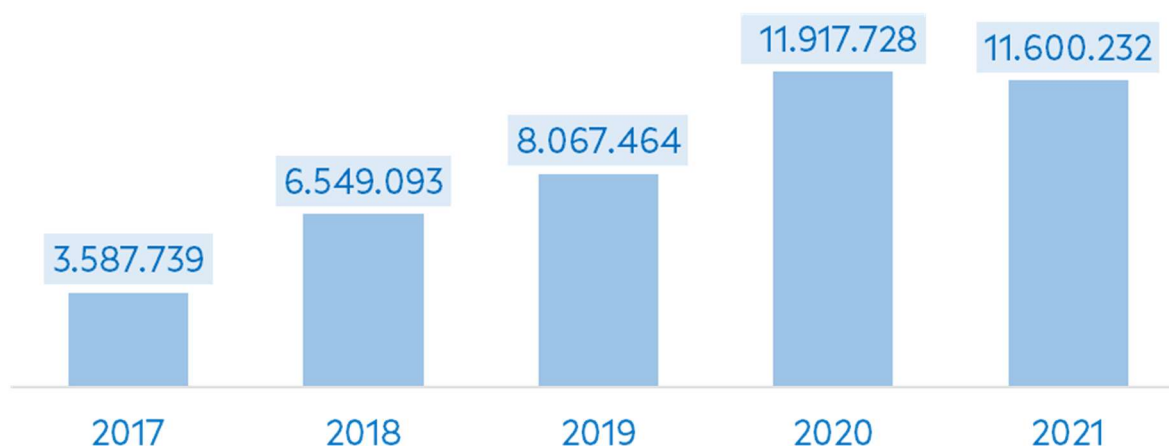
A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

En 2014 a Xunta de Galicia puxo en marcha pasaXe!, nodo de interoperabilidade de Galicia. Este permite a obtención de información de cidadáns ou empresas elaborada pola Administración de xeito sinxelo, seguro, centralizado e respectando a privacidade do cidadán.

O portal de interoperabilidade galego ten por obxectivo facilitar a cooperación entre administracións como mecanismo esencial para proporcionarlle aos cidadáns os servizos necesarios para garantir o seu dereito para relacionarse con elas por medios electrónicos e de non presentar aqueles documentos susceptibles de ser consultados por conexións informáticas ou xerados pola propia Administración autonómica.

Este nodo, que dispón de 84 servizos de interoperabilidade facilitados por 22 organismos (entidades cedentes), rexistrou no ano 2021 máis de 11 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do Estado.

Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade



Este aumento produciuse en practicamente todos os servizos de interoperabilidade, destacando os desenvolvidos na Dirección Xeral do Catastro e no Instituto Nacional da Seguridade Social con subidas sobre o 500%: e na Xunta de Galicia, no Ministerio de Educación e no Ministerio de Facenda e Administracións Públicas con subidas sobre o 100%.

Figura 12. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade

	2017	2018	2019	2020	2021
Ministerio de Xustiza	1.890.012	4.088.297	5.796.051	8.727.637	7.053.496
Axencia Estatal de Administración Tributaria	980.010	1.503.434	1.130.190	1.298.380	1.455.740
Dirección Xeral da Policía	452.797	498.655	487.696	671.651	627.253
Dirección Xeral do Catastro	42.021	74.277	72.055	73.160	535.816
Instituto Nacional da Seguridade Social	16.337	39.431	44.095	72.001	436.455
Servizo Público de Emprego Estatal	14.023	40.844	109.040	404.768	336.440
Tesourería Xeral da Seguridade Social	80.989	79.552	122.864	220.636	263.854
INE	56.992	78.507	89.306	86.660	137.610
Xunta de Galicia	39875	62502	65.857	78.873	109.418
Ministerio de Educación	30.899	42.287	44.493	97.605	43.843
Ministerio de Facenda e Administracións Públicas	413	2160	2.508	5.329	2.945
Instituto de Maiores e Servizos Sociais	104	256	248	426	452

NOTIFICACIÓNS ELECTRÓNICAS

Notifica.gal é o Sistema de Notificacións Electrónicas de Galicia para o envío de notificacións a cidadáns, empresas e outras administracións de xeito máis áxil, eficiente, sen custo e coas mesmas garantías xurídicas que as notificacións en papel. Implantouse aplicando políticas de racionalización de custos, reutilización de sistemas e impulso do software libre.

No ano 2021 puxéronse a disposición das persoas interesadas 1.480.243 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 66,5% de incremento respecto ao ano 2020 nos que as notificacións na plataforma foron 888.866 rexistros.

IDENTIFICACIÓN E SINATURA ELECTRÓNICA EN EMPREGADOS PÚBLICOS

O medio físico no que se materializa a identidade dixital do empregado público é unha tarxeta intelixente, e quen dispón desta tarxeta pode facer uso dela para o seu traballo cotiá: identificación física, control de horario do persoal, control de acceso a áreas de acceso restrinxido, identificación dixital etc.

Durante 2021, 22.203 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 15.014 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo "O Persoal docente (equipos directivos)". En 2021 foron acreditados un total de 3.541 neste novo colectivo, chegando a un total de 6.639.

Figura 13. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

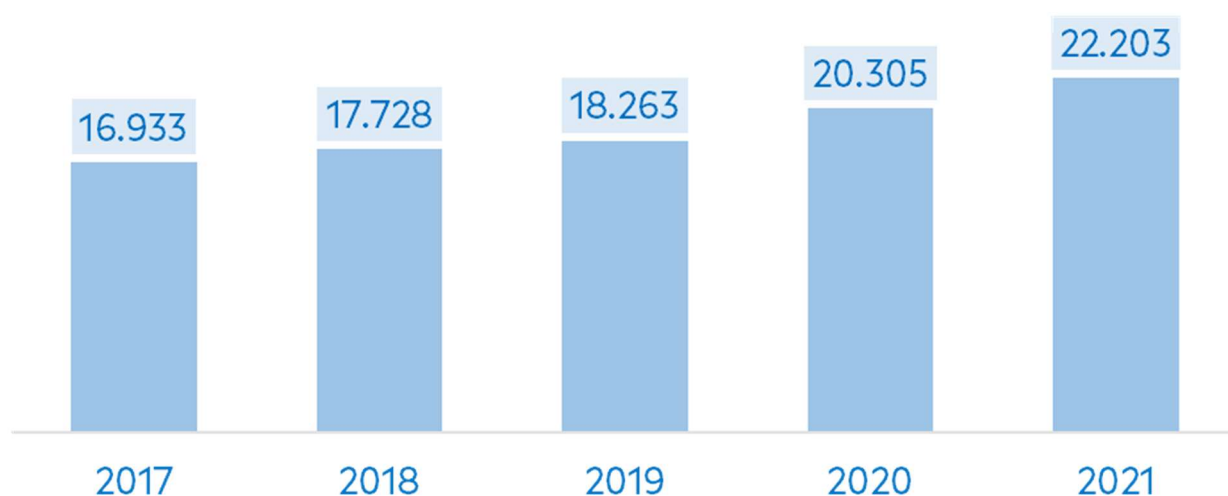
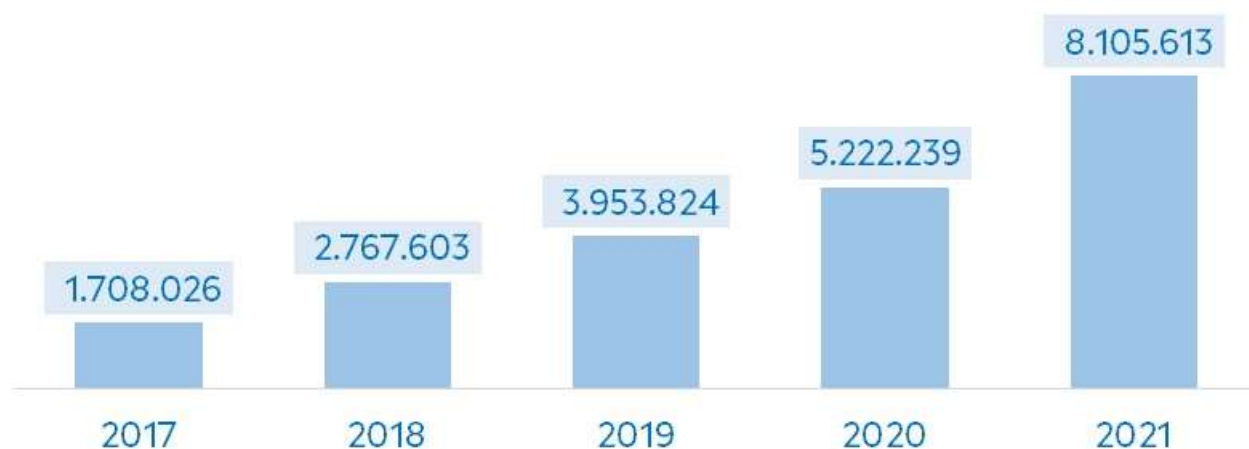


Figura 14. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.

	2017	2018	2019	2020	2021
Nº empregados públicos da Admon xeral acreditados	13.767	14.497	14.874	13.821	15.014
Nº empregados públicos da Admon de Xustiza acreditados	3.166	3.231	3.346	3.386	3.648
Persoal docente (equipos directivos) acreditados				3.098	3.541

Durante o ano 2021 asináronse electronicamente máis de 8,1 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, o que supón un incremento do 55,2% respecto ao ano anterior.

Figura 15. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electrónicamente



O sistema de envío electrónico de documentación a outras unidades administrativas integradas no Sistema Único de Rexistro e a calquera Administración integrada en SIR permite que os envíos de documentos que requiren dunha anotación no rexistro para deixar constancia do envío poden realizarse electronicamente desde as unidades remitentes, facilitando o movemento electrónico interno dos documentos, evitando o uso de papel, reducindo o traballo adicional nas oficinas de rexistro e garantindo a posta a disposición do envío de xeito inmediato na unidade destinataria

Durante 2021 continuouse coa evolución e mantemento do sistema de envío e recepción electrónica do Sistema Único de Rexistro, superáronse os 11.168 usuarios, e realizáronse máis de 260.453 envíos completamente electrónicos, dos cales 124.233 foron a outras unidades integradas no Sistema Único de Rexistro e 136.220 foron 845 envíos a outras administracións integradas co Sistema de Interconexión de Rexistros (SIR). No 2021 máis do 85% das entradas no Sistema único de Rexistro foron electrónicas.



II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2021 un total de 15.402.951 visitas.
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 2.058.322 seguidores soamente contando as 3 redes máis seguidas (facebook, twitter e YouTube), un 9% máis que no 2020.



2. Presenza web e redes sociais

A presenza da administración pública galega en Internet ven crescendo ano a ano de forma moi importante.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2021 un total de 15.402.951 visitas de 558.690 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 31 millóns de páxinas.

Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta



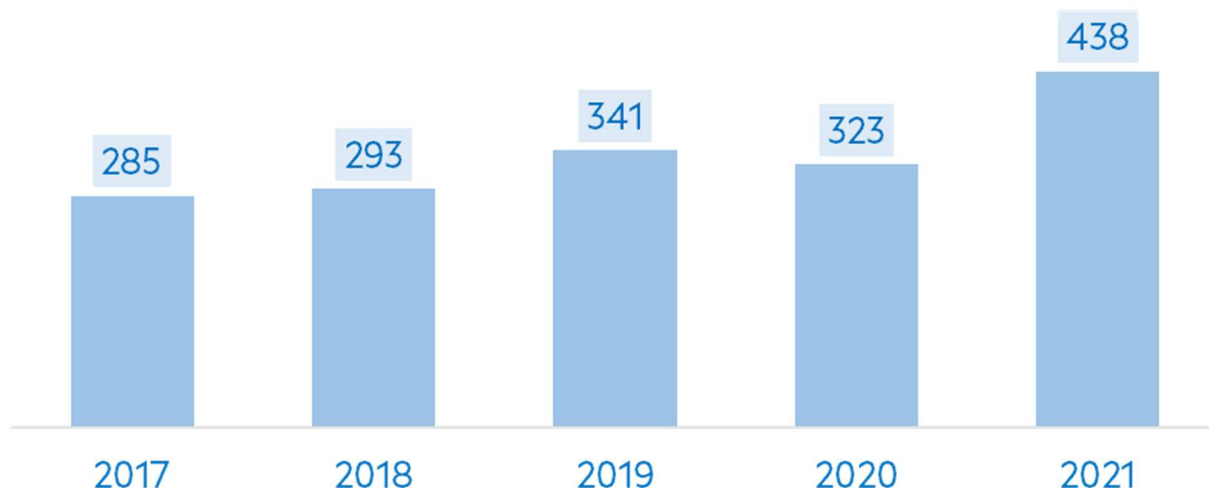
Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais

xunta.gal	• 15.402.951 visitas
sede.xunta.gal	• 10.416.026 visitas
eidolocal.gal	• 333.682 visitas
intranet.xunta.gal	• 5.724.206 visitas
xunta.gal/diario-oficial-galicia	• 8.675.976 visitas
contratosdegalicia.gal	• 929.789 visitas
amtega.xunta.gal	• 911.702 visitas
abertos.xunta.gal	• 44.669 visitas

REDES SOCIAIS

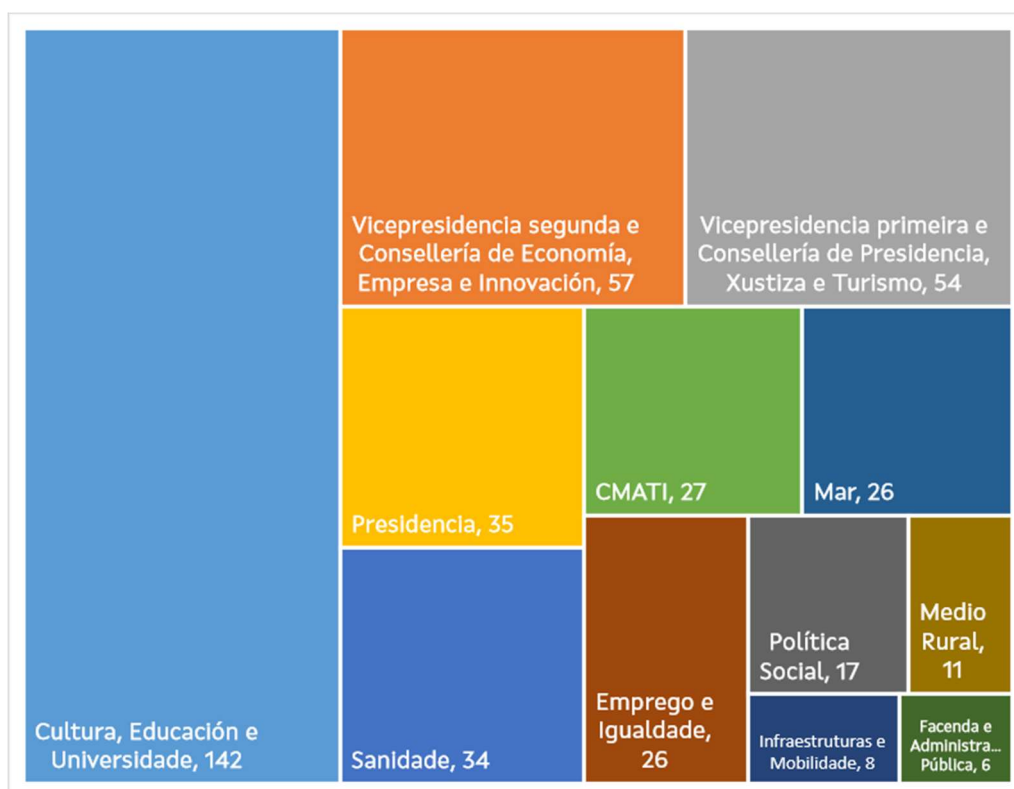
Durante o ano 2021, incrementáronse o número de iniciativas a través das redes sociais, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

Figura 18. Gráfico. Evolución do catálogo de redes.



A continuación amósase a situación actual respecto da distribución das redes sociais por departamentos e organismos dependentes a decembro de 2021.

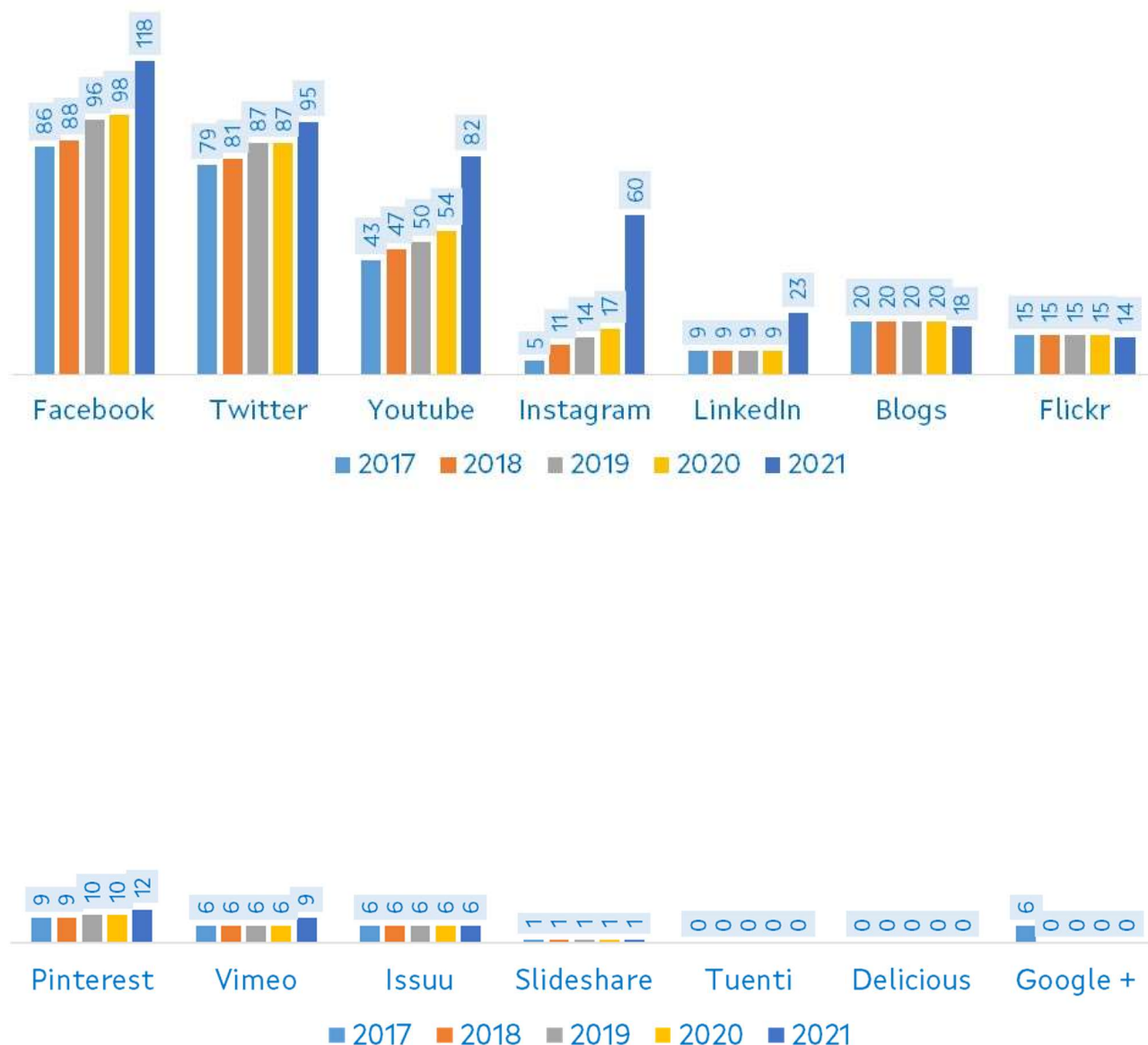
Figura 19. Gráfico. Procedencia das redes sociais



En decembro do 2021, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 2.058.322 seguidores en facebook, twitter e YouTube, un 9% máis que no 2020.

A continuación, amósase o gráfico da distribución actual das iniciativas por canle:

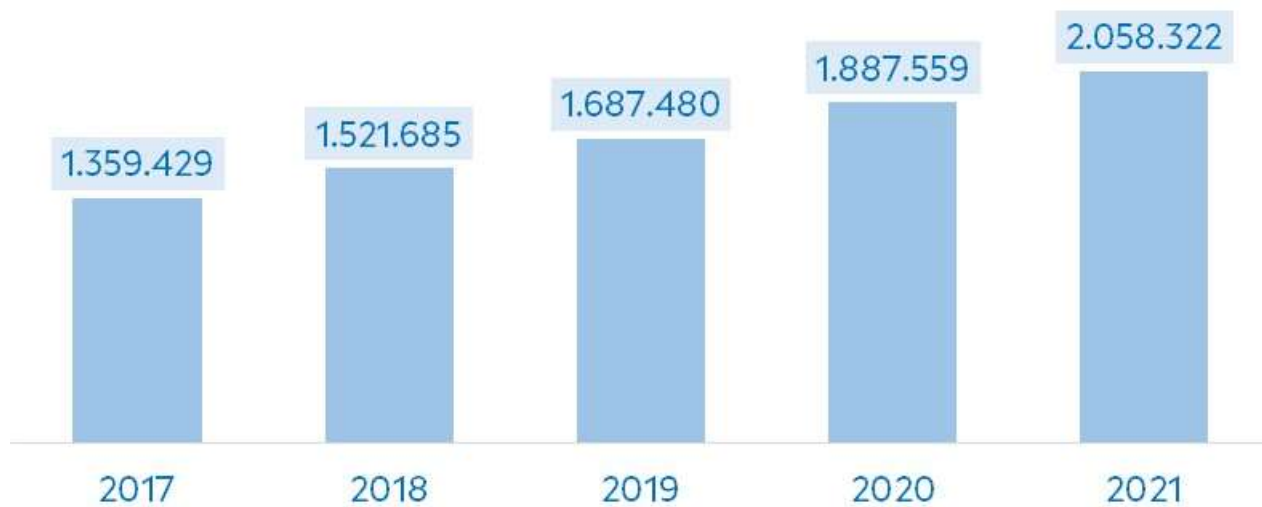
Figura 20. Gráfico. Evolución da distribución de iniciativas por canles



Outro ano máis, Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas, xuntas representan 2.058.322. Hai que destacar o crecemento en 2021 das redes LinkedIn e Instagram con subidas do 156% e 253%.

O seguinte gráfico recolle a evolución total do número de seguidores nas redes sociais maioritarias (facebook, twitter e YouTube) da Administración xeral de Galicia:

Figura 21. Gráfico. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público (facebook, twitter e YouTube)





III. OPEN DATA

- ☒ Abert@s no ano 2021 mantén os datos acadados na edición anterior.
- ☒ O número de descargas foi de 22.876 no ano 2021, un 47,2% máis ca o ano anterior.



3. Open data

O Open Data ten como obxectivo promover a posta a disposición pública de datos de xeito que poidan ser facilmente consultados, redistribuídos e reutilizados libremente por calquera que o desexe, gardando en todo momento a debida privacidade e seguridade da información.

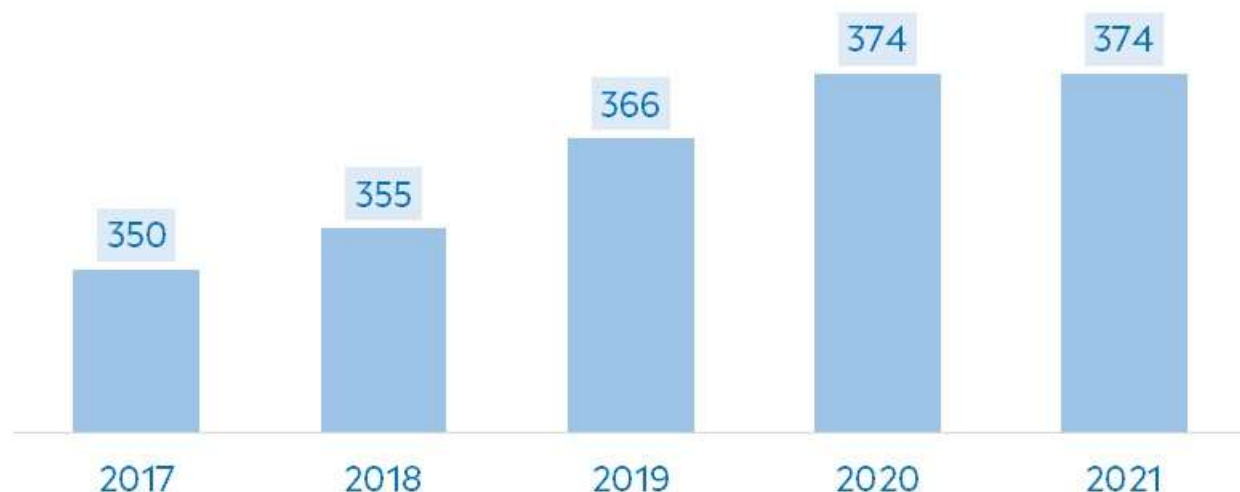
Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

O portal de abert@s é a iniciativa da Xunta de Galicia para impulsar a apertura de datos en todos os organismos do sector público rexional e promover a súa reutilización, permitindo calquera uso dos mesmos sempre que se respecten as condicións de uso establecidas.

O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, accesible desde o portal Abert@s <http://abertos.xunta.gal>, renovou a súa versión no ano 2017. Como novidade, respecto do portal anterior, incorporou unha renovación gráfica, a mellora da compatibilidade con dispositivos móbiles e a navegación do catálogo con taxonomía temática corporativa de segundo nivel.

En canto ao catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, no 2020 acadaba xa un total de 374 dataset, que se manteñen no ano 2021.

Figura 22. Gráfico. Evolución Nº grupos de datos dispoñibles (dataset)



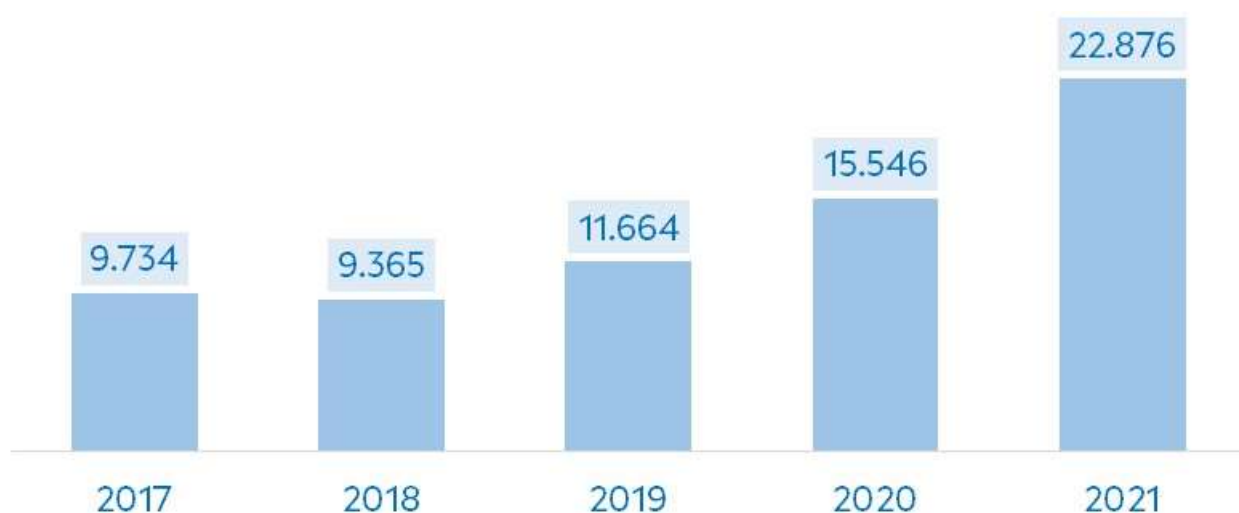
Polo que respecta á distribución temática do catálogo, os conxuntos de datos maioritarios adscribíse ás temáticas "Economía, empresa e emprego" e "Territorio, vivenda e transporte".

Figura 23. Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática



No que respecta ao número de descargas, o portal acumula máis de 100.000 desde a súa publicación en 2012, 22.876 no ano 2021, un 47,2% máis ca o ano anterior.

Figura 24. Gráfico. Evolución nº de descargas de datos



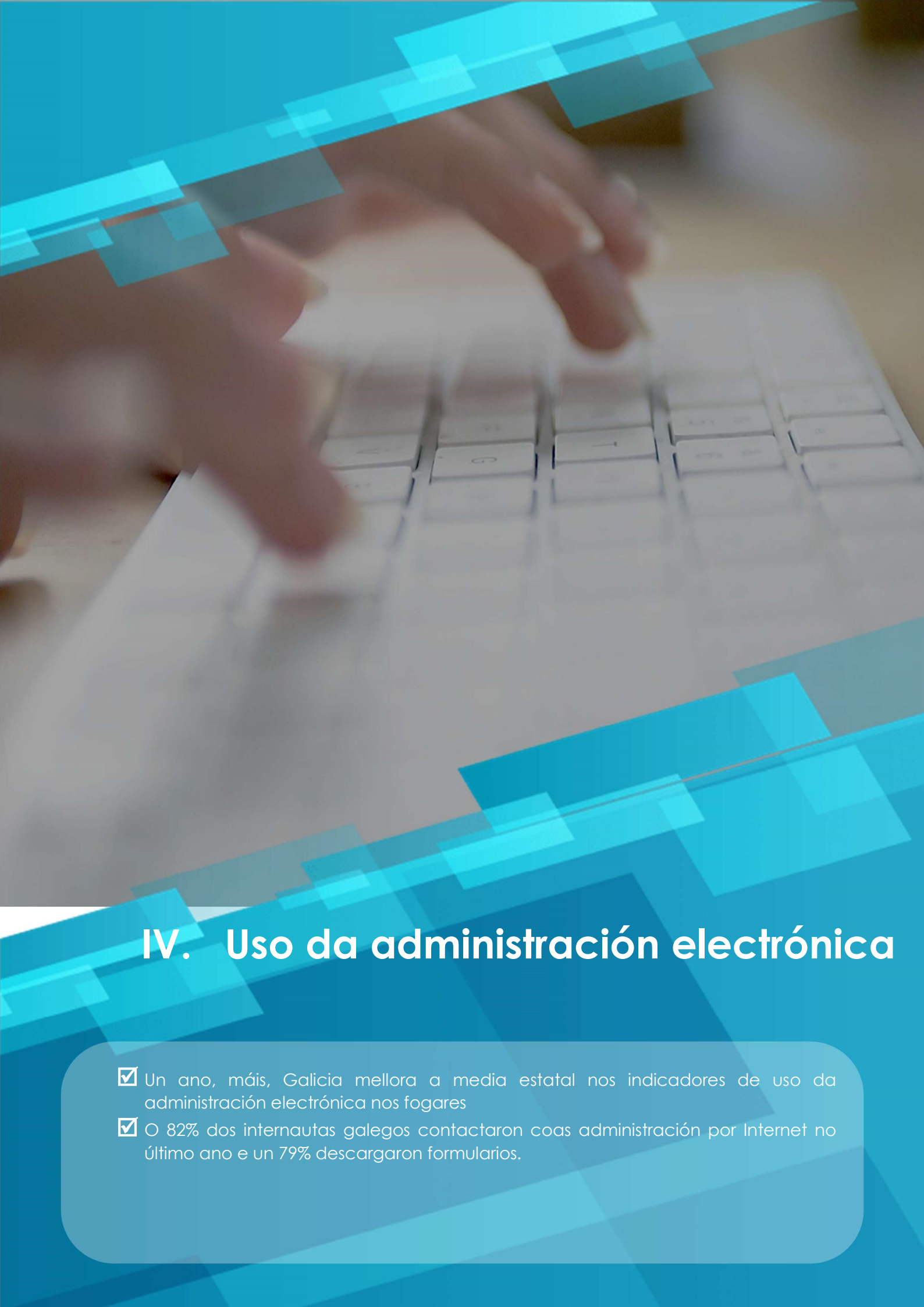
O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

Canto mellor estruturados e enriquecidos estean os datos máis doada será a súa reutilización e a construción de aplicacións para o seu tratamento automatizado. O uso de formatos estándar abertos permitirá que os datos sexan tratados con diversos tipos de ferramentas sen necesidades de ter que adquirir licenza de uso.

Entre os formatos abertos máis comúns en que se distribúen os datos destácanse os csv, que abranguen o 68% de descargas (un 58% no ano anterior). O seu número total en 2021 por formato detállase no seguinte gráfico.

Figura 25.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga.





IV. Uso da administración electrónica

- ☑ Un ano, máis, Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nos fogares
- ☑ O 82% dos internautas galegos contactaron coa administración por Internet no último ano e un 79% descargaron formularios.



4. Uso da administración electrónica

Un ano máis, Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 82% dos internautas contactaron coas administración por Internet para obter información.

A aplicación das TIC á Administración pública ten moitas vantaxes para os cidadáns, dende o fácil acceso á información ata a realización das tarefas sen horarios. Tamén resulta fundamental para a simplificación dos procesos administrativos, reducindo as cargas de traballo, os tempos de xestión e minimizando o uso do papel respecto á administración tradicional. A Comisión Europea define a Administración electrónica como:

“O uso das TIC (Tecnoloxías da Información e da Comunicación) nas AAPP (Administracións Públicas), combinado con cambios organizativos e novas aptitudes, co fin de mellorar os servizos públicos e os procesos democráticos e reforzar o apoio ás políticas públicas”.

Para unha mellor análise da interacción da cidadanía coas Administracións na rede, existen tres indicadores básicos:

- Obtención de información
- Descarga de formularios oficiais
- Envío de formularios oficiais

A estandarización destes indicadores fai posible a súa comparativa a niveis autonómico, nacional e europeo, destacando Galicia no ano 2021 en calquera deles.

Figura 26. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat
Base: % sobre as persoas de 16 a 74 anos que utilizaron Internet nos últimos doce meses

Figura 27. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat
Base: % sobre as persoas de 16 a 74 anos que utilizaron Internet nos últimos doce meses

Figura 28. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat
Base: % sobre as persoas de 16 a 74 anos que utilizaron Internet nos últimos doce meses

A hand holding a white pen is positioned over a laptop keyboard. The image is framed by blue geometric overlays consisting of various shades of blue squares and rectangles. The word "CONCLUSIONES" is written in white capital letters on a dark blue background in the lower right area.

CONCLUSIONES

Conclusións

Presentación electrónica: oferta

O 95,5% dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.

O 99,4% de axudas e subvención poden solicitarse por vía electrónica.

Presentación electrónica: demanda.

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 25% no último ano ata 1.335.920

A sede da Xunta recibiu máis de 10 millóns de visitas en 2021, un 92% máis que no ano anterior.

Durante 2021, 1.206.271 cidadáns foron novos usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365, co que o número de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.462.973.

Presentación electrónica: xestións electrónicas

Durante 2021, 22.203 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 15.014 eran da Administración xeral

A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 55,2% no último ano.

En 2021 realizáronse máis de 11 millóns de consultas de interoperabilidade.

Presenza webs e redes

O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2021 un total de 15.402.951 visitas de 558.690 visitantes mensuais distintos.

O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 438 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 2.058.322 seguidores soamente contando as 3 redes máis seguidas (facebook, twitter e YouTube), un 9% máis que no 2020.

Open data

Abert@s mantense estable no último ano.

O número de descargas foi de 22.876 no ano 2021, un 47,2% máis ca o ano anterior.

Uso da administración electrónica

No ano 2021, Galicia mellora notablemente a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: O 82% dos internautas galegos contactaron coa administración por Internet no último ano e un 79% descargaron formularios.



ÍNDICE DE FIGURAS

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	9
Figura 2. Gráfico. Evolución do % total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	10
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil.....	11
Figura 4. Gráfico Nº de procedementos que se inician na sede electrónica	11
Figura 5. Gráfico. Nº de procedementos con presentación electrónica obrigatoria	12
Figura 6. Gráfico. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios.....	12
Figura 7. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.....	13
Figura 8. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica	15
Figura 9. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal.....	15
Figura 10. Mapa. Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares	16
Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade	19
Figura 12. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade	20
Figura 13. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	21
Figura 14. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	21
Figura 15. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente	22
Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta.....	24

Figura 17.Táboa. Visitas aos principais portais institucionais	24
Figura 18.Gráfico. Evolución do catálogo de redes.....	25
Figura 19.Gráfico. Procedencia das redes sociais	25
Figura 20.Gráfico. Evolución da distribución de iniciativas por canles	26
Figura 21.Gráfico. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público (facebook, twitter e YouTube)	27
Figura 22.Gráfico. Evolución Nº grupos de datos dispoñibles (dataset)....	29
Figura 23.Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática	30
Figura 24.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos.....	30
Figura 25.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga. .	31
Figura 26.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses.....	33
Figura 27.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses.....	34
Figura 28.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....	34



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO
DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN
E A MODERNIZACIÓN DE GALICIA



Xacobeo 21-22