



A administración dixital na Xunta de Galicia

Principais indicadores

Edición 2023



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2023

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 2023

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

2023

ÍNDICE DE CONTIDOS

Introdución.....	4
1. Presentación electrónica.....	7
1.1. Oferta	11
1.2. Demanda	14
1.3. Xestións electrónicas coa administración	19
2. Presenza web e redes sociais.....	24
3. Open data.....	28
4. Uso da administración electrónica	32
Conclusións	35
Índice de figuras	38

Introducción



A administración electrónica, dixital ou eAdministración 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. Se vai coordinada coa mellora da capacitación e os medios electrónicos da poboación, tamén fai que o acceso aos servizos da Administración sexa máis accesible e universal.

A administración dixital en Galicia está cada día máis madura, e as súas posibilidades xa se deixan ver en todos os servizos. 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 máis sofisticados. Grazas a estes métodos de identificación, os usuarios xa non precisan achegar múltiples veces datos e documentos, e os trámites pódense facer de forma áxil.

O desenvolvemento da administración electrónica nas administracións públicas marcou un fito 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 entrou en vigor 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.

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

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 folla 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 actualiza neste informe a situación da e-Administración en Galicia ata a data do 31 de decembro de 2022, 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

- ☑ 1.969 procedimientos pudieron iniciarse de xeito electrónico, 119 procedimientos máis que o ano anterior, un crecemento do 6,4%
- ☑ Destes procedimientos, 1.355 estaban dirixidos aos cidadáns, 202 máis que o 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 é o enderezo electrónico desde o cal a cidadanía pode acceder, en condicións seguras, á información e servizos electrónicos que o goberno galego pon á súa disposición. A sede electrónica da Xunta Galicia regúlase na Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia. A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA) é a responsable dos contidos e dos servizos comúns, da

xestión tecnolóxica e da continuidade, a accesibilidade e a seguridade desta sede electrónica.

Dentro da sede electrónica, a Carpeta cidadá da Xunta de Galicia é o conxunto estruturado de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas de cada persoa interesada, xerada nas súas relacións administrativas ordinarias co sector público autonómico de Galicia. A través do seu espazo persoal "A miña sede" pode acceder á información da súa Carpeta cidadá.

A carpeta cidadán ten como finalidades:

- Facilitar o acceso ao estado de tramitación dos expedientes administrativos, simplificando as relacións administrativas e promovendo a prestación de servizos personalizados.
- Facilitar o acceso por parte dos cidadáns e das cidadás á información, tanto de carácter persoal como administrativo, que respecto deles e delas estea dispoñible no sector público autonómico, de xeito ordenado e sinxelo.
- Dispoñer de información actualizada, de calidade e de contacto coa cidadanía para utilizala de xeito preferente nas relacións con ela, e recoller informacións doutras circunstancias persoais facilitadas polos cidadáns e as cidadás.
- Elaborar actividades estatísticas orientadas a satisfacer as necesidades das persoas usuarias, a avaliación das políticas públicas e a toma de decisións, con suxeición ás exigencias derivadas da normativa en materia de protección de datos de carácter persoal.
- Garantir que os cidadáns e as cidadás faciliten a mesma información unha soa vez.

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. 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 2022 incorporáronse como novidades máis salientables:

- Aprobouse o III Plan de Administración e GobernoDixital.2025, guía da evolución e consolidación dunha xestión pública baseada no dato e na incorporación de tecnoloxías emerxentes e sobre todo a orientación cara o cidadán. Ten o obxectivo de consolidar a capacidade da administración pública de desenvolver a súa actividade e os servizos cara a cidadanía nunha contorna plenamente dixital, máis eficaz e eficiente para a resolución dos novos desafíos que ofrezca máis e mellores servizos á cidadanía. Atendendo aos obxectivos deste plan amplíanse as capacidades de servizos xa existentes na relación coa cidadanía:
 - Amplíase o alcance de Chave365 para a acreditación de persoas non residentes, coa finalidade de facilitar as súas posibilidades de acceso aos servizos dixitais.
 - Incorpórase de xeito progresivo o trámite de pago electrónico das taxas nos procedementos administrativos que se presentan a través da Sede Electrónica da Xunta de Galicia. Simplifícase así a tramitación completa dunha presentación electrónica.
 - Amplíase a posibilidade de solicitar cita previa por internet a máis de 45 oficinas de atención á cidadanía.
- No avance da dixitalización integral de procesos de relación coa cidadanía:
 - Posta en marcha da canle dixital do emprego público FIDES, que está a incorporar de xeito progresivo a xestión dixital dos procesos para a relación co persoal empregado público e para a relación coas persoas que optan ao emprego público.
 - Creouse a canle para a tramitación de queixas, suxestións ou peticións de información, presentadas a través da sede electrónica ou outras canles, como un dos instrumentos fundamentais para coñecer a valoración dos servizos públicos, e poder abordar accións de mellora.
- No funcionamento interno da administración pública
 - Continuou a execución do Plan 2021-2023 de posto dixital avanzado do empregado público, avanzando nos medios de posto traballo que atenden ás necesidades de realización de actividade en mobilidade ou para o desempeño da actividade en modalidade de teletraballo, mediante a posta en marcha da plataforma de virtualización de escritorios, a dotación de medios de videoconferencia ou espazos virtuais de colaboración, así como a dotación de certificados na nube para a sinatura electrónica de documentos a través de dispositivos móbiles na sala virtual de firmas.
 - O III Plan de Administración e Goberno Dixital. 2025 supón tamén un impulso para a prestación de servizos en mobilidade así como para a incorporación de tecnoloxías emerxentes que poden contribuír á mellora dos servizos públicos dixitais.
 - A posta en marcha da Plataforma de Automatización de Procesos (RPA) da Xunta de Galicia permite a posta en marcha de sistemas automatizados que axilicen a realización de tarefas repetitivas.
 - Convenio entre a Consellería de Facenda e Administración Pública, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, e a Universidade de Santiago de

A administración dixital na Xunta de Galicia. 2023

Compostela para a experimentación de tecnoloxías intelixentes na avaliación da eficiencia dos procedementos administrativos”.

A finais de 2022 hai un total 1.4478.301 usuarios activos no sistema Chave365, fronte aos 1.206.271 usuarios activos de finais de 2021.

🏠 / Trámites ▾ / Guía de procedementos e servizos ▾ ↶ Volver

Guía de procedementos e servizos

🔍 Mostrar filtros ▾

Tipo de procedemento

Departamento

Perfil da persoa solicitante

Materia

Prazo de iniciación:
Desde 📅 Ata 📅

En prazo:
☐

Limpar 🔍 Buscar

A Sede Electrónica permite interactuar cos órganos da Administración Xeral da Xunta de Galicia a través de medios electrónicos, co que o usuario realiza 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 fixo e non lembra que pasos dar, pódense 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 suxestión ou queixa Desde o Sistema integrado de atención á cidadanía, facilítamolle a presentación das súas suxestións 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 Cóchez 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 queda reflectida nos indicadores de uso correspondentes ao 2022:

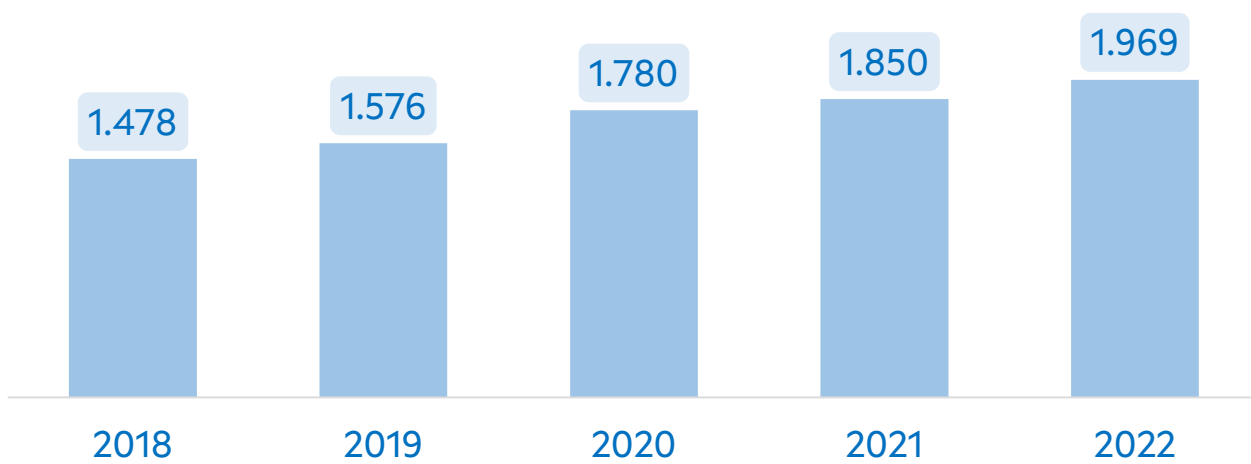
- A finais do 2022, o 100% dos procedementos dirixidos a empresas, cidadáns, entidades locais e entidades sen ánimo de lucro, incluídos na guía de procedementos e servizos, contaban con presentación electrónica habilitada.
- O impulso na oferta de servizos tivo tamén a súa contrapartida no lado da demanda. Ao longo do 2022 realizáronse 1.356.369 presentacións electrónicas a través da sede, o que supón un incremento de máis do 1,5% sobre os realizados no 2021.

A administración dixital na Xunta de Galicia. 2023

- Máis de 422.496 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 2022 houbo 4.299.963 accesos á carpeta cidadá.

No ano 2022 houbo 1.969 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, na sede electrónica, 119 procedementos máis que o ano anterior.

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



1.1. Oferta

O 100 % dos procedementos destinados a cidadáns, empresas entidades sen ánimo de lucro e entidades locais xa se poden presentar de xeito electrónico.

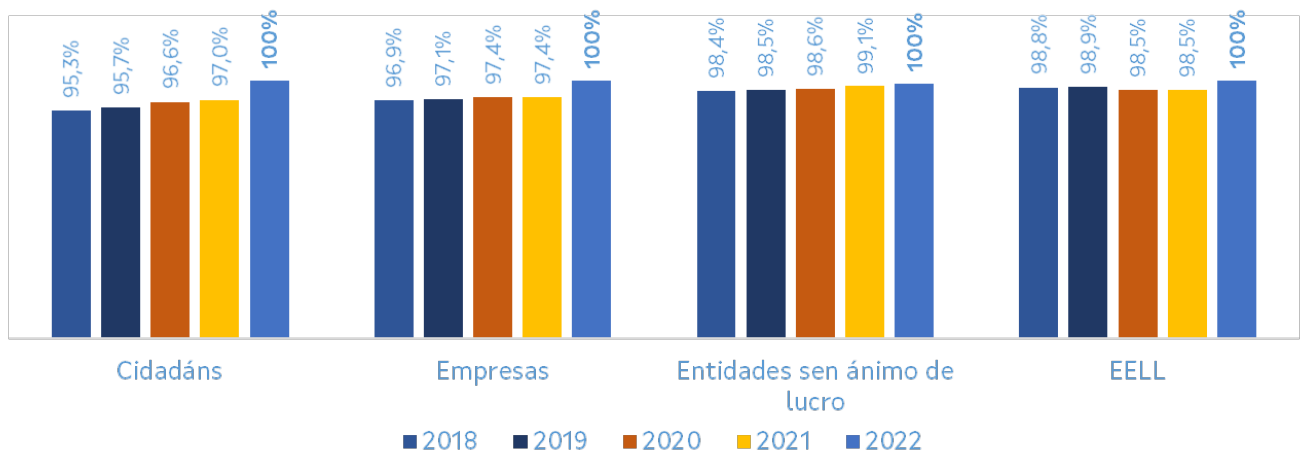
O 99,5% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

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, empresas e outras entidades. É a canle de acceso ás tramitacións, a principal vía de comunicación coa administración electrónica.



En 2022, a dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital acada por primeira vez o 100% nos dirixidos a cidadáns, empresas, entidades sen ánimo de lucro e entidades locais. Isto lévanos a reflexionar sobre a necesidade, en futuras edicións deste informe, de pensar na inclusión de novos indicadores para medir a calidade destes servizos, chegados ao límite máximo na cantidade.

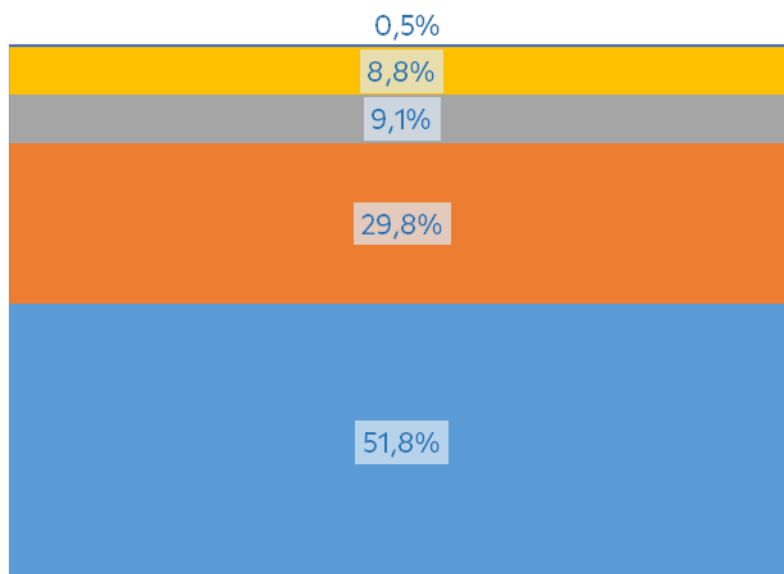
Figura 2. Gráfico. Porcentaxe de procedementos con presentación electrónica por destinatarios.



A administración dixital na Xunta de Galicia. 2023

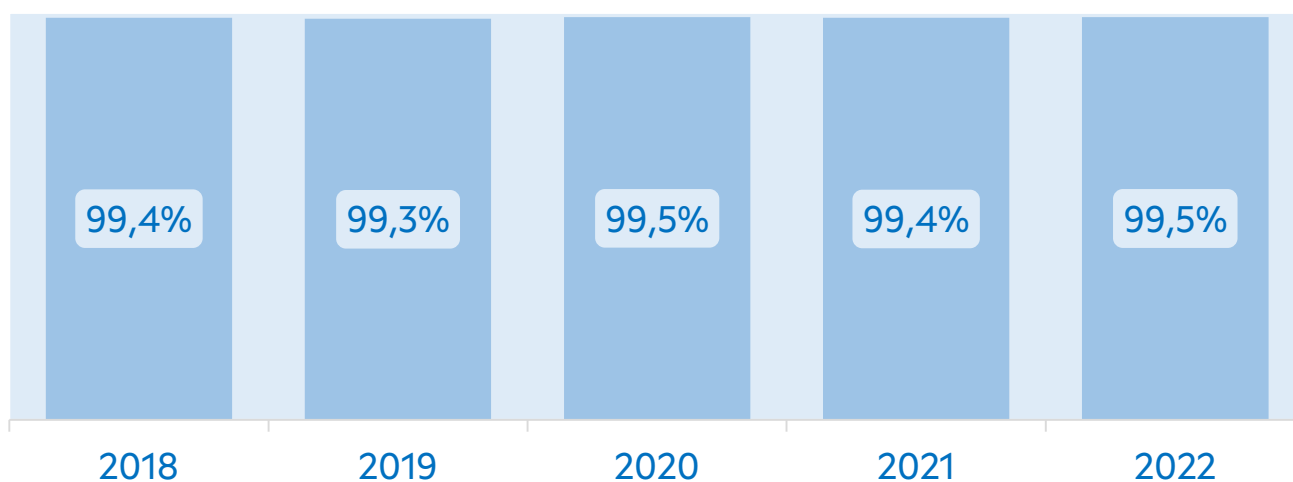
Un ano mais, a maior oferta de procedementos que poden iniciarse electronicamente diríxese ás necesidades da cidadanía (51,8%) e ás empresas (29,8%). A maior distancia sitúase a oferta de procedementos destinados a entidades sen ánimo de lucro (9,1%) e os e-procedementos para a propia administración (8,8% entidades locais e 0,5% outras administracións)

Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil



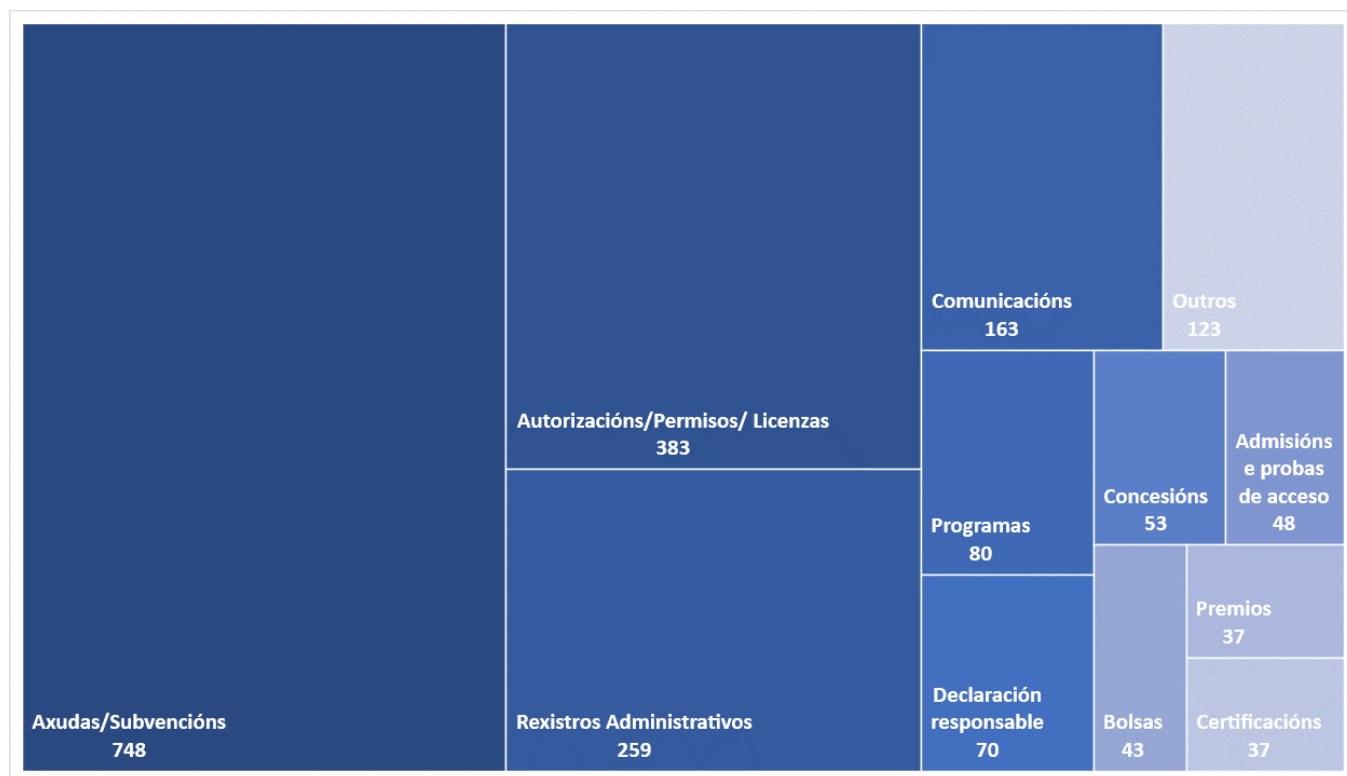
A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico no ano 2022, co 99,5% do total. Isto supón que 748 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede Electrónica. É a tipoloxía de procedementos con maior implantación dixital na administración da Xunta de Galicia, seguida de Autorizacións/Permisos/Licenzas con 383 procedementos.

Figura 4. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.



Os datos do 2022 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. A continuación o detalle por tipoloxía de procedementos dispoñibles.

Figura 5. Gráfico. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.



1.2. Demanda

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 1,5% no último ano ata 1.356.369.

A sede da Xunta recibiu máis de 8,5 millóns de visitas.

O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.478.301.

A porcentaxe de entradas electrónicas no sistema de rexistro, respecto ao total, xa acadou o 86,1%

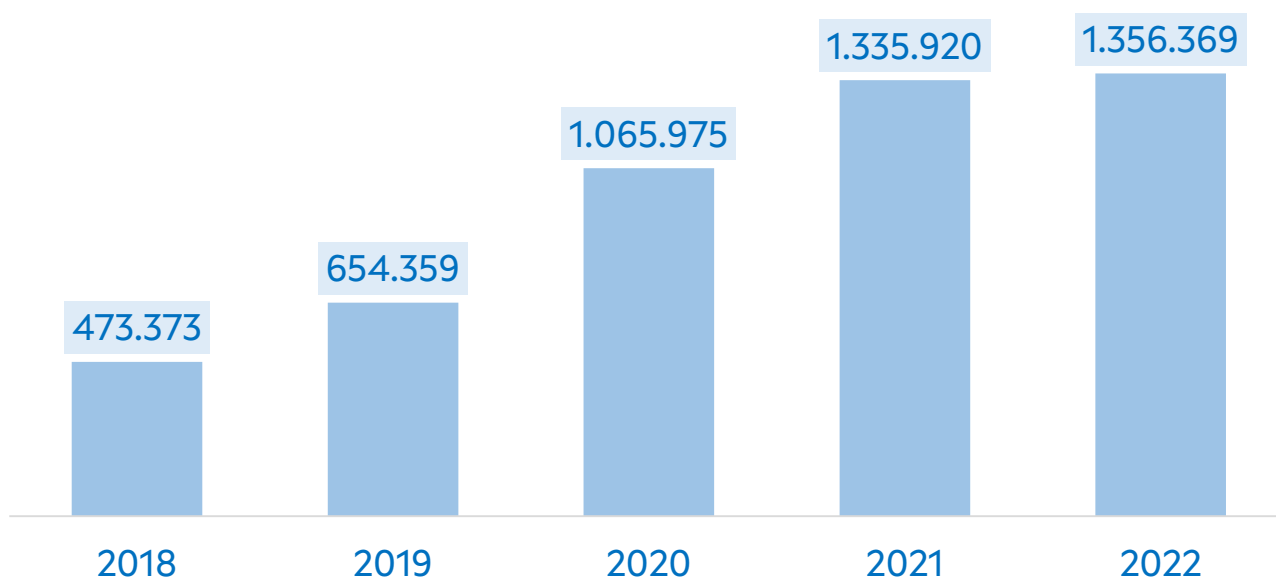
Continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións 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.

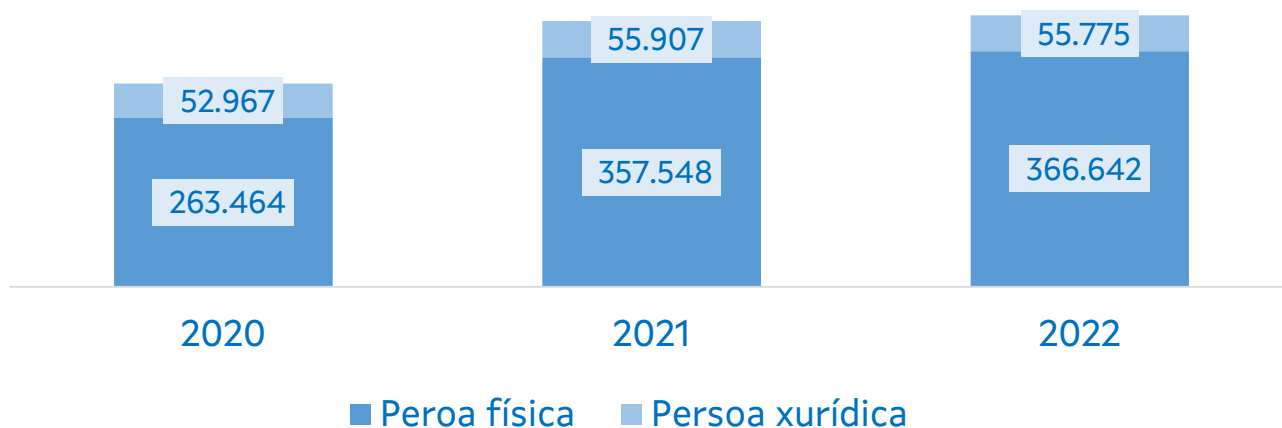
O impacto desta normativa queda reflectido nos indicadores que se resumen a continuación. Ao longo do 2022, o número de expedientes iniciados na Sede Electrónica foi de 1.356.369, o que supón un incremento do 1,5% respecto a 2021.

Figura 6. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica



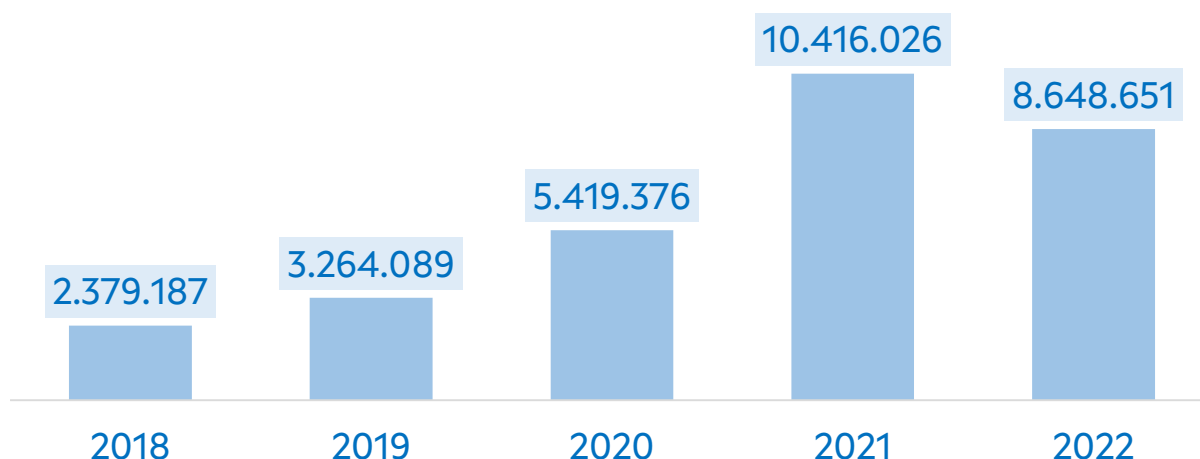
Igual que o número de expedientes, tamén crece o número de persoas interesadas con presentación electrónica, tanto se se trata de persoas físicas como xurídicas.

Figura 7. Gráfico. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica



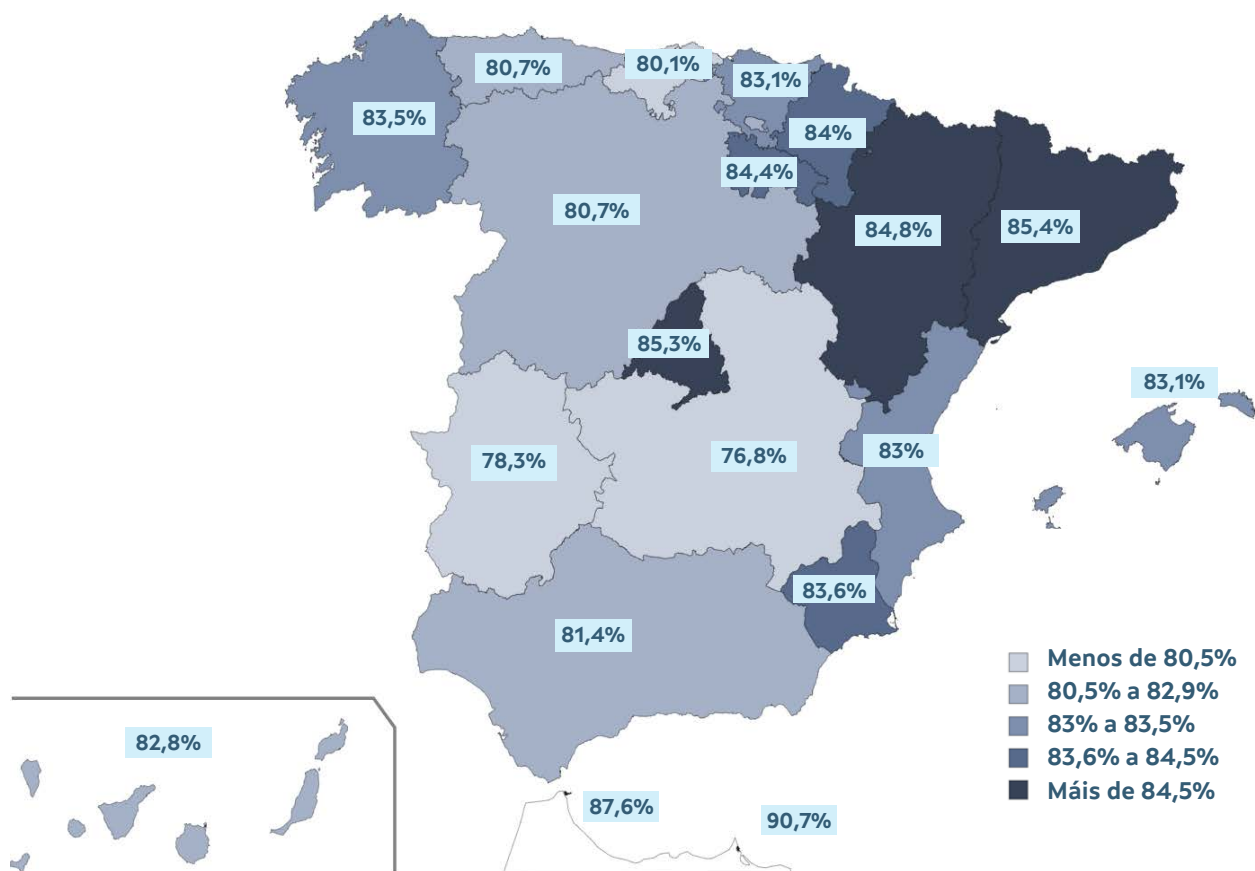
No referente ao número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 8.648.651. Debe indicarse que a mellora na eficiencia da administración electrónica, facilita que haxa que achegar menos información e documentación, reducindo o promedio de visitas para a realización das mesmas tramitacións.

Figura 8. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal



Deste xeito, a participación da poboación na interacción coas administracións en Galicia a través de Internet situouse en 2023 no 83,5%, mellorando a media do estado, que está no 83,0% segundo os datos da enquisa de equipamentos e uso das tecnoloxías da información nos fogares, que difunde o INE anualmente.

Figura 9. Mapa. Persoas que interactuaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses



Fonte: INE 2023. Base: % sobre as persoas usuarias de Internet en los últimos 12 meses

A enquisa do Instituto Nacional de Estatística ven difundindo nos dous últimos anos unha serie de novos indicadores sobre usos da administración electrónica. No apartado 4 do informe farase unha descrición máis detallada dos resultados desta enquisa sobre usos da administración electrónica da cidadanía de 16 a 74 anos.

CARPETA DO CIADÁN

SEDE ELECTRÓNICA			XUNTA DE GALICIA
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 estrutura Chave365 da Xunta de Galicia	Acceder	
	Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia	Acceder	
Consellería de Facenda	XUMICO	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	
	Intersoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder	
	Nodo de Intersoperabilidade da Xunta de Galicia	Acceder	
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Axencia 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 poden 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 identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con

SEDE ELECTRÓNICA

Trámites A sede Para quen? Axuda A miña sede

Trámites

- Guía de procedementos e servizos
- Chave365**
 - Como funciona
 - Para que se pode usar?
 - Onde solicitar Chave365
 - Preguntas frecuentes
- Verificación de documentos asinados
- Descarga de certificados
- Presentación de solicitudes e queixas
- Solicitude xenérica
- Modelos xenéricos
- Notificacións electrónicas
- Pago de taxas

Chave365

Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade e aos/as menores emancipados/as 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.

Alta de usuario

Para empregar Chave365, o cidadán ten que darse antes de alta. Pode facelo por dúas vías:

- **De maneira electrónica a través desta sede**, mediante o procedemento de **alta en Chave365**. Neste caso a alta é inmediata. Para solicitala necesita ter instalado no navegador un certificado electrónico válido para ese mesmo NIF, ou o DNI electrónico.
- **De maneira presencial**, dirixíndose a calquera dos órganos ou unidades administrativas da Xunta de Galicia que realicen as funcións de rexistro de usuarios Chave365, que pode consultar nesta relación. Debe acudir persoalmente e acreditar a súa identidade mostrando o documento de identificación válido e vivente: DNI ou NIE orixinais, válidos e viventes. Para as persoas estranxeiras, a identificación farase mediante:
 - a) TIE (tarxeta de identificación de persoas estranxeiras)
 - b) Tarxeta vermella (asilo), certificado de rexistro de cidadáns da UE ou documento oficial de concesión do NIE xunto co seu pasaporte.

A alta de Chave365 pode realizarse de forma presencial solicitando cita previa

Pode realizar a alta en Chave365 presencialmente nos rexistros xerais localizados nos edificios administrativos da Xunta de Galicia nas cidades da Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Santiago de Compostela e Ferrol.

Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código.

Durante 2022, o número total de usuarios activos de Chave365 ascendeu ata os 1.478.301, aumentando máis de 45 mil 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

22.746 empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

O uso da sinatura electrónica na plataforma corporativa PortaSinaturas incrementouse nun 21% no último ano, rozando os 10 millóns de documentos asinados.

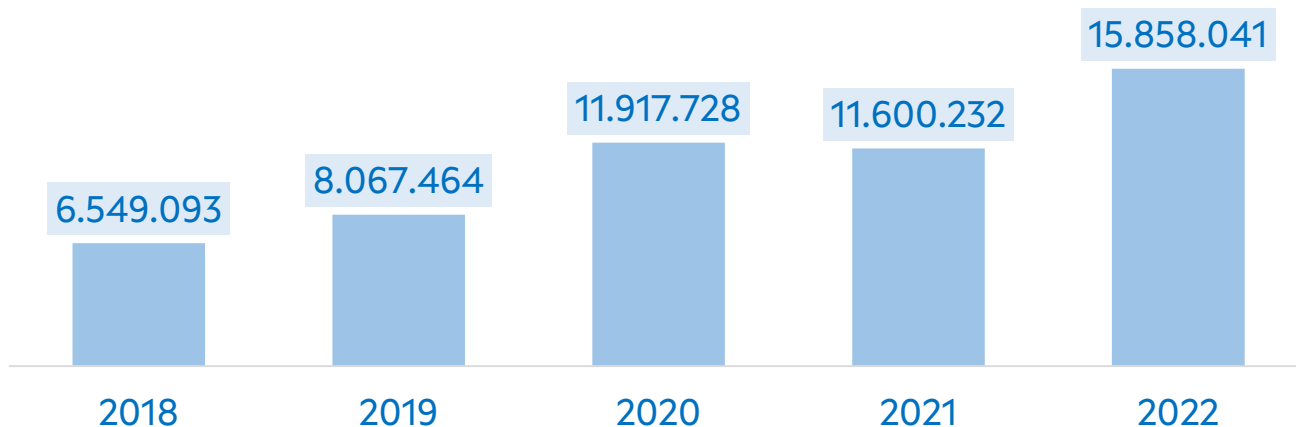
A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

En 2014 a Xunta de Galicia puxo en marcha pasaXe!, nodo de interoperabilidade de Galicia. Este instrumento 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 rexistrou no ano 2022 case 16 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do Estado.

Figura 10. 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 de Estatística, que multiplicaron o seu volume. Cabe sinalar que a maior parte deste ascenso tan salientable é derivado de las consultas derivadas del procedimiento de MRO00A - SISTEMA PÚBLICO DE XESTION DA BIOMASA NAS FAIXAS SECUNDARIAS. Consúltanse os datos padroais (INE) e de bens inmobles (CATASTRO) para realizar as notificacións sobre a conservación e limpeza da biomasa de parcelas na faixas de seguridad, próximas aos núcleos habitados.

Figura 11.Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade

	2018	2019	2020	2021	2022
Ministerio de Xustiza	4.088.297	5.796.051	8.727.637	7.053.496	8.384.033
Dirección Xeral do Catastro	74.277	72.055	72.459	535.816	3.126.247
Axencia Estatal de Administración Tributaria	1.503.434	1.130.190	1.298.383	1.455.740	1.486.987
INE	78.507	89.306	85.610	137.794	1.036.142
Dirección Xeral da Policía	498.655	487.696	593.348	627.253	730.023
Servizo Público de Emprego Estatal	40.844	109.040	405.358	336.440	330.306
Instituto Nacional da Seguridade Social	39.431	44.095	69.552	436.455	252.314
Tesourería Xeral da Seguridade Social	79.552	122.864	133.115	263.854	217.663
Ministerio de Educación	42.287	44.493	97.605	43.843	183.848
Xunta de Galicia	62.502	65.857	65.377	109.418	107.424
Ministerio de Facenda e Administracións Públicas	2.160	2.508	2.122	2.945	2.546
Instituto de Maiores e Servizos Sociais	256	248	426	452	502

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 2022 puxéronse a disposición das persoas interesadas 1.503.682 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 1,6% de incremento respecto ao ano 2021 nos que as notificacións na plataforma foron 1.480.243 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 2022, 22.746 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 15.177 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo “O Persoal docente (equipos directivos)”. En 2022 chegaron a un total de 3.966, superando aos empregados da administración de xustiza acreditados (3.603).

Figura 12. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

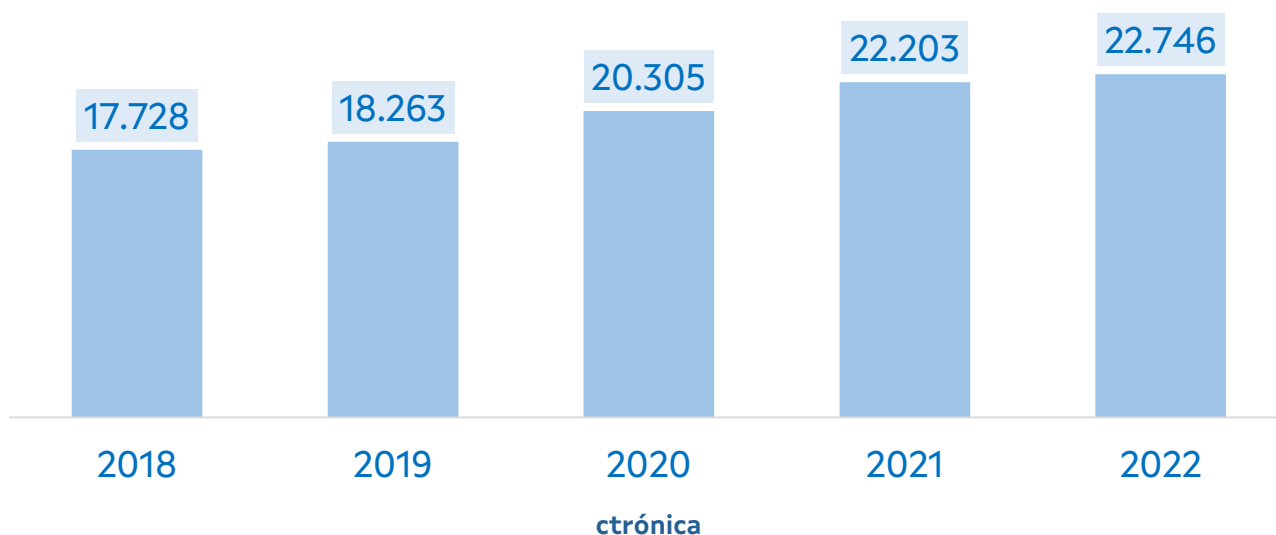


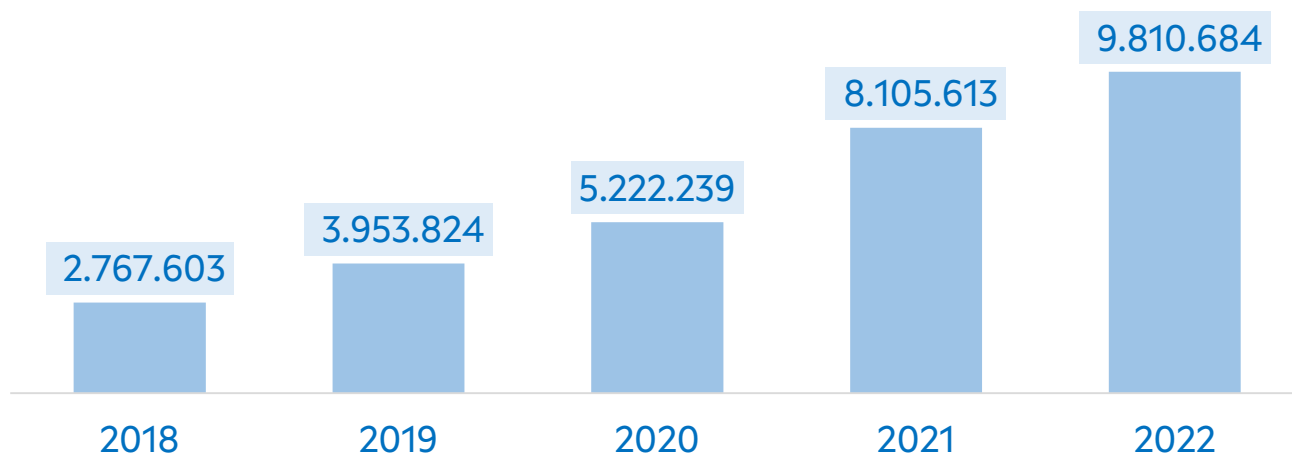
Figura 13. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.

	2018	2019	2020	2021	2022
Nº empregados públicos da Administración xeral acreditados	14.497	14.874	13.821	15.014	15.177
Nº empregados públicos da Administración de Xustiza acreditados	3.231	3.346	3.386	3.648	3.603
Persoal docente (equipos directivos) acreditados			3.098	3.541	3.966

O Portasinasuras é unha aplicación que proporciona a funcionalidade necesaria para poder asinar masivamente lotes de documentos de xeito telemático e seguro. Esta solución, pensada para ser empregada por usuarios e outras aplicacións, permite asinar directamente documentos electrónicos

ou solicitar a sinatura de documentos tanto a un como a varios asinantes ao mesmo tempo. Durante o ano 2022 asináronse electronicamente case 10 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, o que supón un incremento do 21% respecto ao ano anterior.

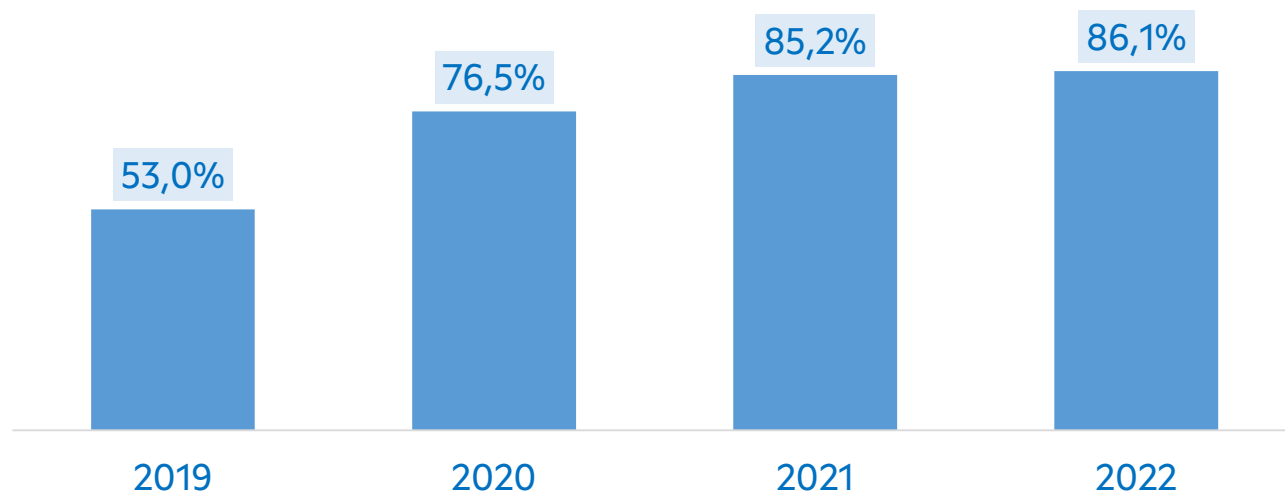
Figura 14. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electrónicamente



REXISTRO ELECTRÓNICO

Durante 2022 continuouse coa evolución e mantemento do sistema de envío e recepción electrónica do Sistema Único de Rexistro. No 2022 o 86,1% das entradas no Sistema único de Rexistro foron electrónicas, ao ascender a 2.731.885 rexistros electrónicos sobre un total de 3.172.011 entradas no sistema de rexistro.

Figura 15. Gráfico. % entradas electrónicas no sistema de rexistro





II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2022 máis de 13 millóns de visitas.
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 444 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 2.452.737 seguidores, un 19,2% máis ca o ano anterior .



2. Presenza web e redes sociais

A presenza da administración pública galega en Internet é moi notoria.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2022 un total de 13.276.747 visitas dunha media de 470.381 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 27 millóns de páxinas.

Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta

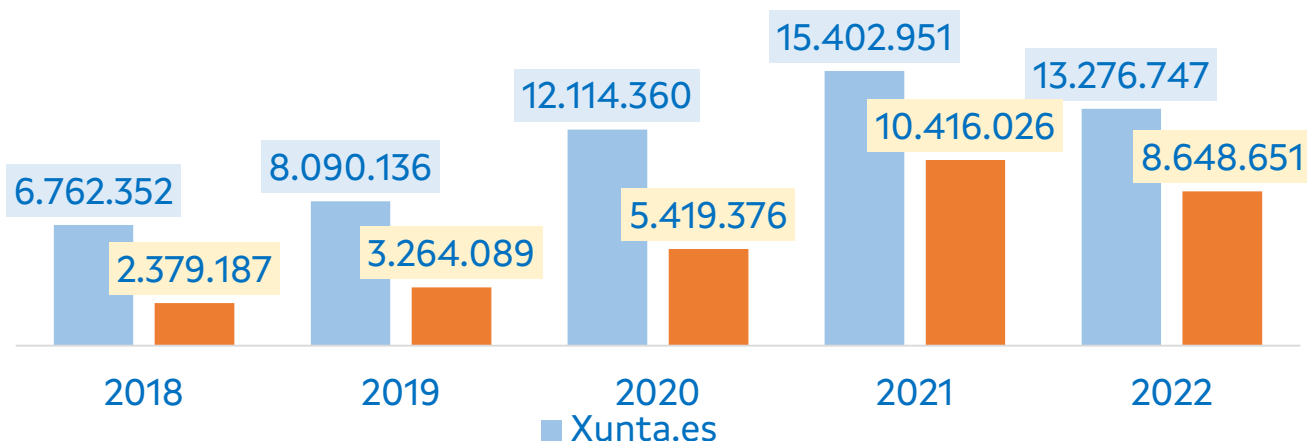


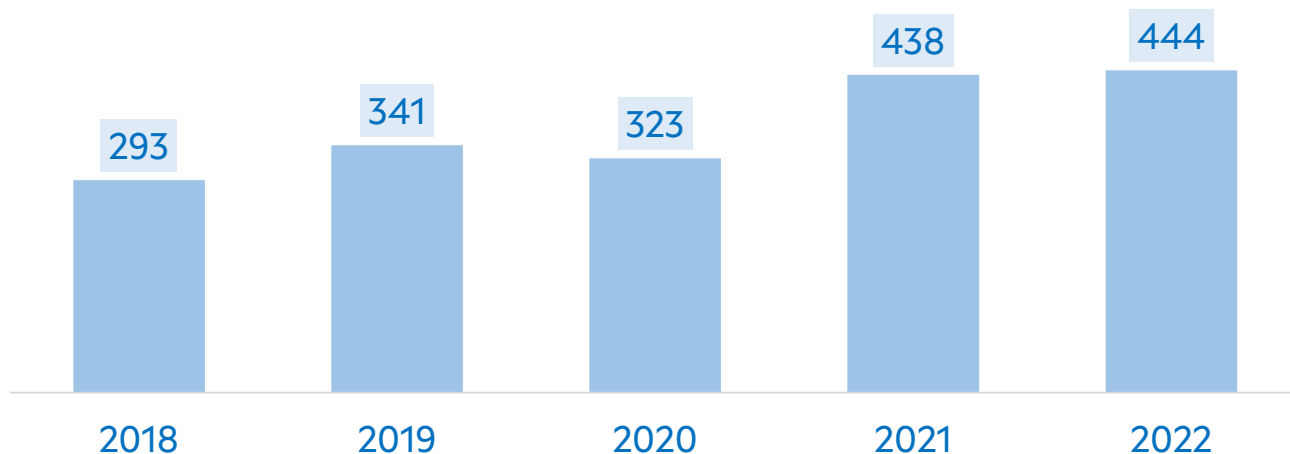
Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais

xunta.gal	• 13.276.747 visitas
sede.xunta.gal	• 8.648.651 visitas
eidolocal.gal	• 358.329 visitas
intranet.xunta.gal	• 5.472.597 visitas
xunta.gal/diario-oficial-galicia	• 7.080.089 visitas
contratosdegalicia.gal	• 994.900 visitas
amtega.xunta.gal	• 126.430 visitas
abertos.xunta.gal	• 31.233 visitas

REDES SOCIAIS

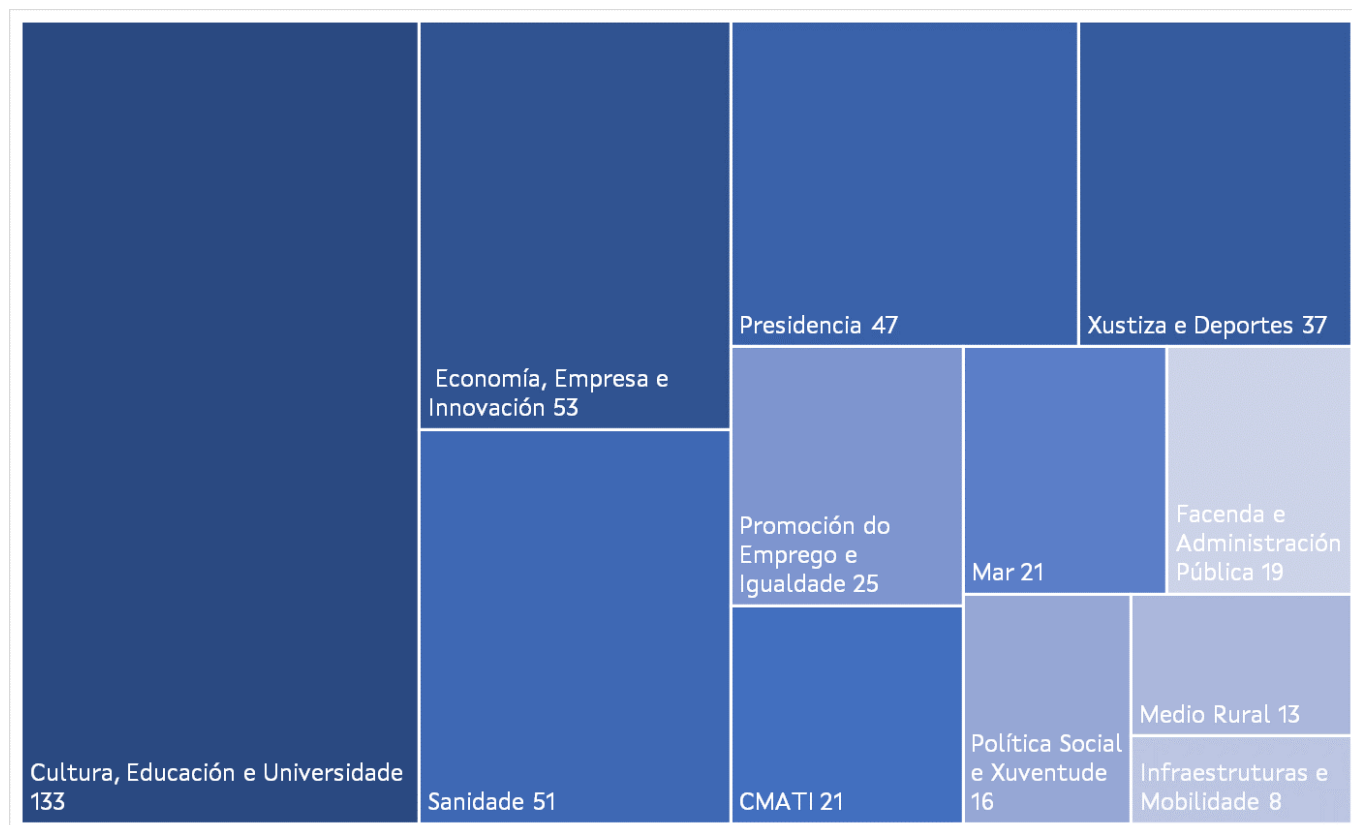
Durante o ano 2022, incrementáronse novamente o número de iniciativas a través das redes sociais, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

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 2022.

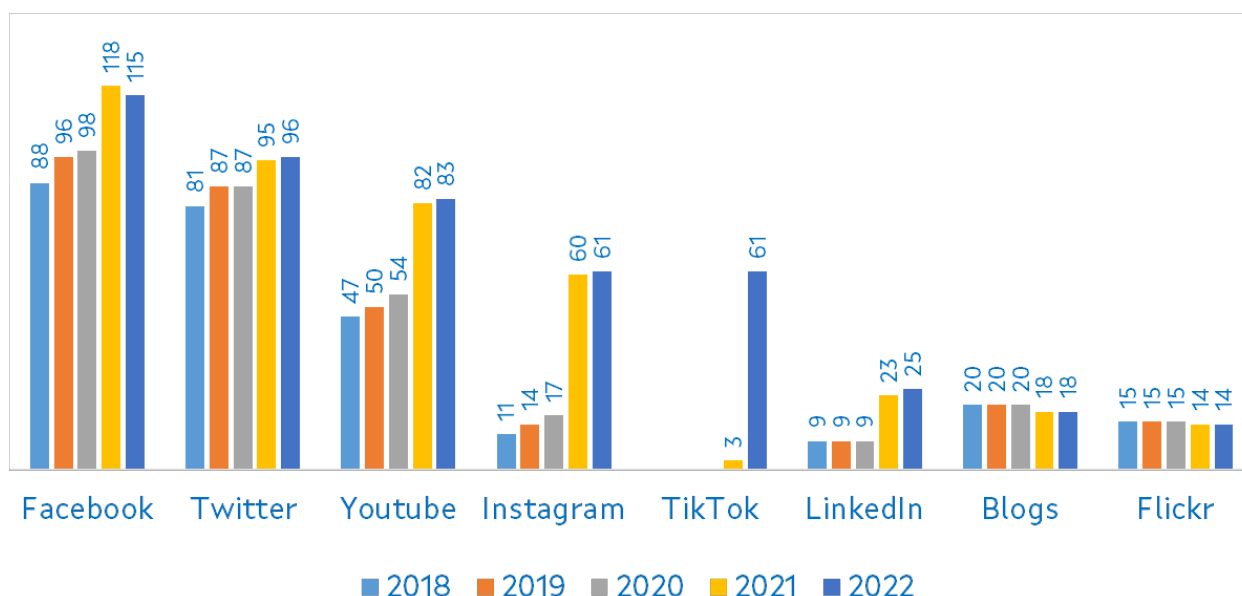
Figura 19. Gráfico. Procedencia das redes sociais



En decembro do 2022, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 444 iniciativas, que suman un total de 2.452.737 seguidores, un 19,2% máis que no 2021.

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

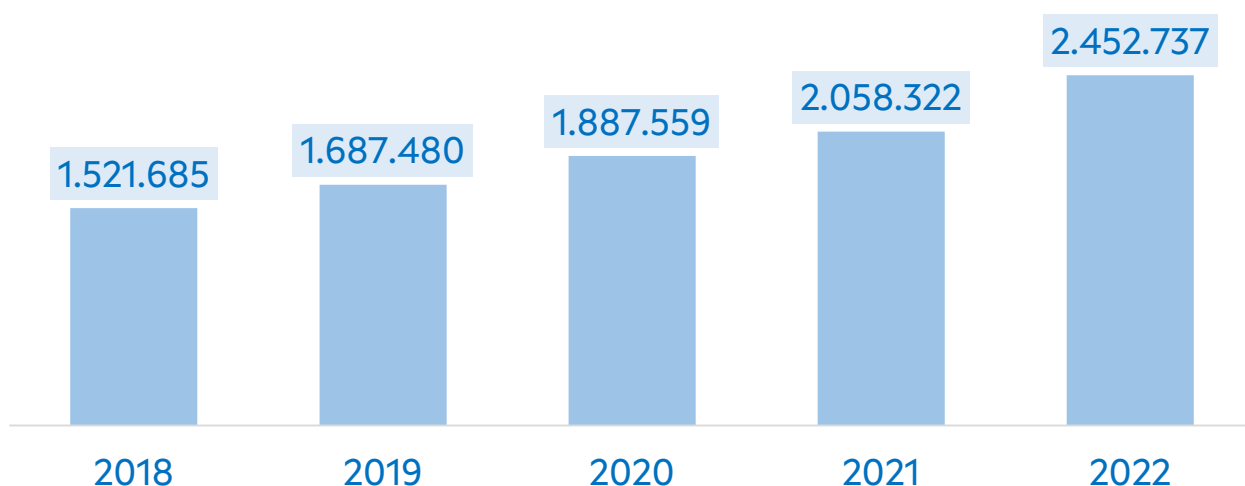
Figura 20. Gráfico. Evolución da distribución de iniciativas por canles



Outro ano máis, Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas, xuntas teñen 2.452.737 seguidores. A que máis sobe é TikTok, que pasa dunha presenza case residual a situarse na cuarta praza, xunto a Instagram.

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 2022 aumenta nun 27,3% o número de grupos de datos dispoñibles..
- ☒ O número de descargas foi de 16.667 no ano 2022.



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.

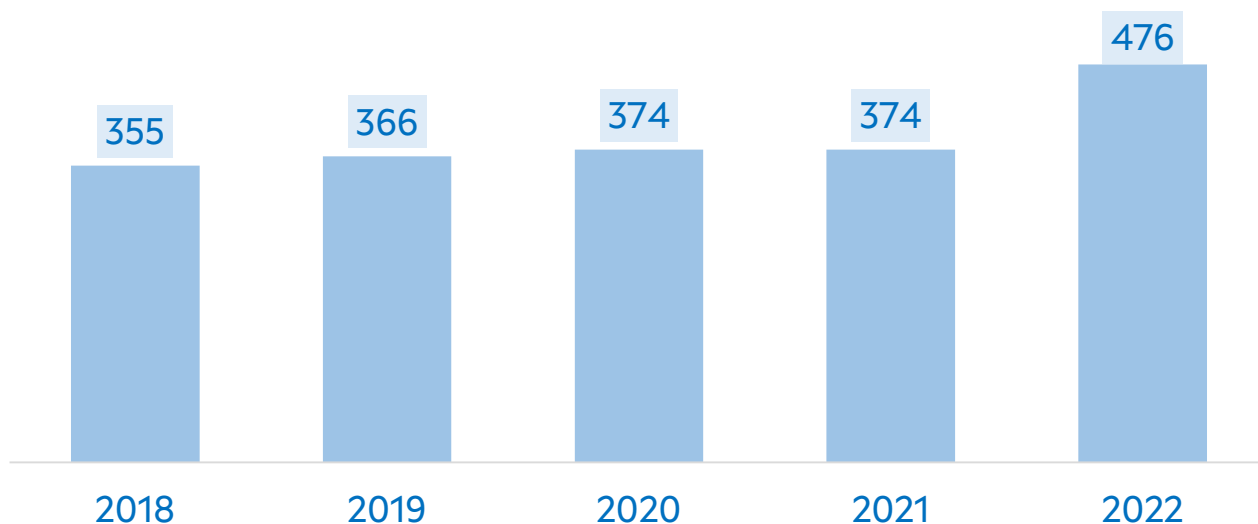
Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

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 2022 acadou xa un total de 476 dataset, que crecen con forza no último ano en todas as áreas temáticas.

Figura 22. Gráfico. Evolución N° 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. Dataset segundo área temática. Ano 2022

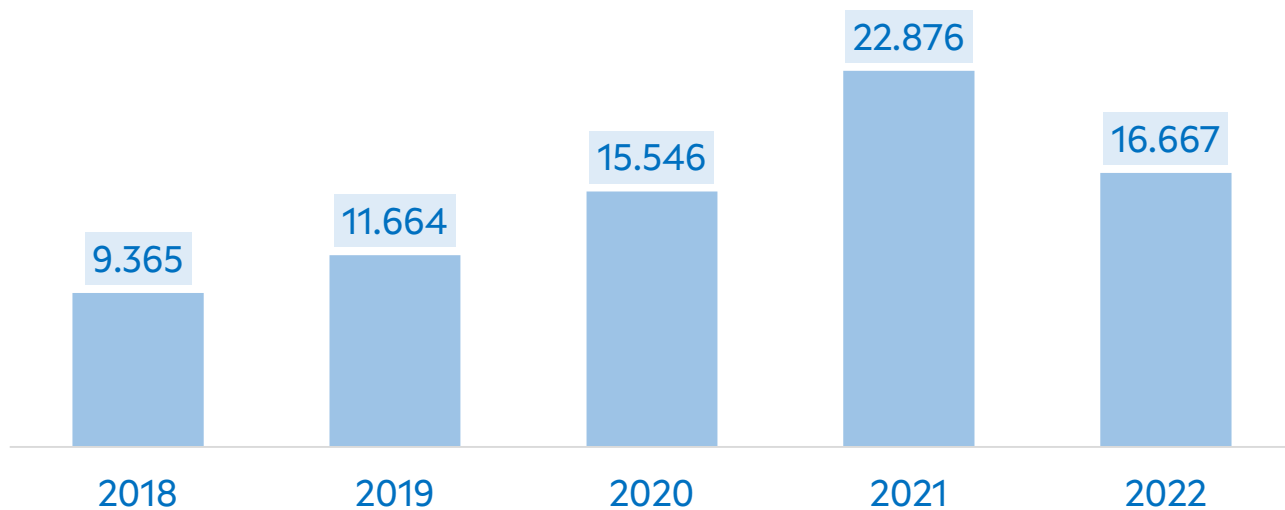


Figura 24. Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática.



No que respecta ao número de descargas, o portal acumula 120.332 desde a súa publicación en 2012, 16.667 no ano 2022.

Figura 25.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos

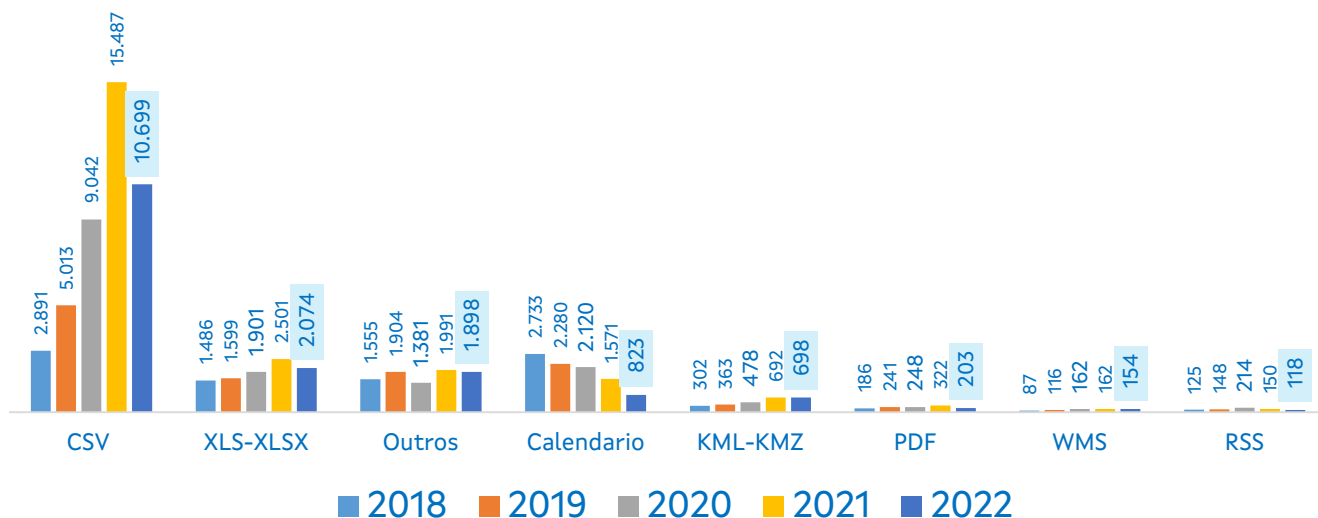


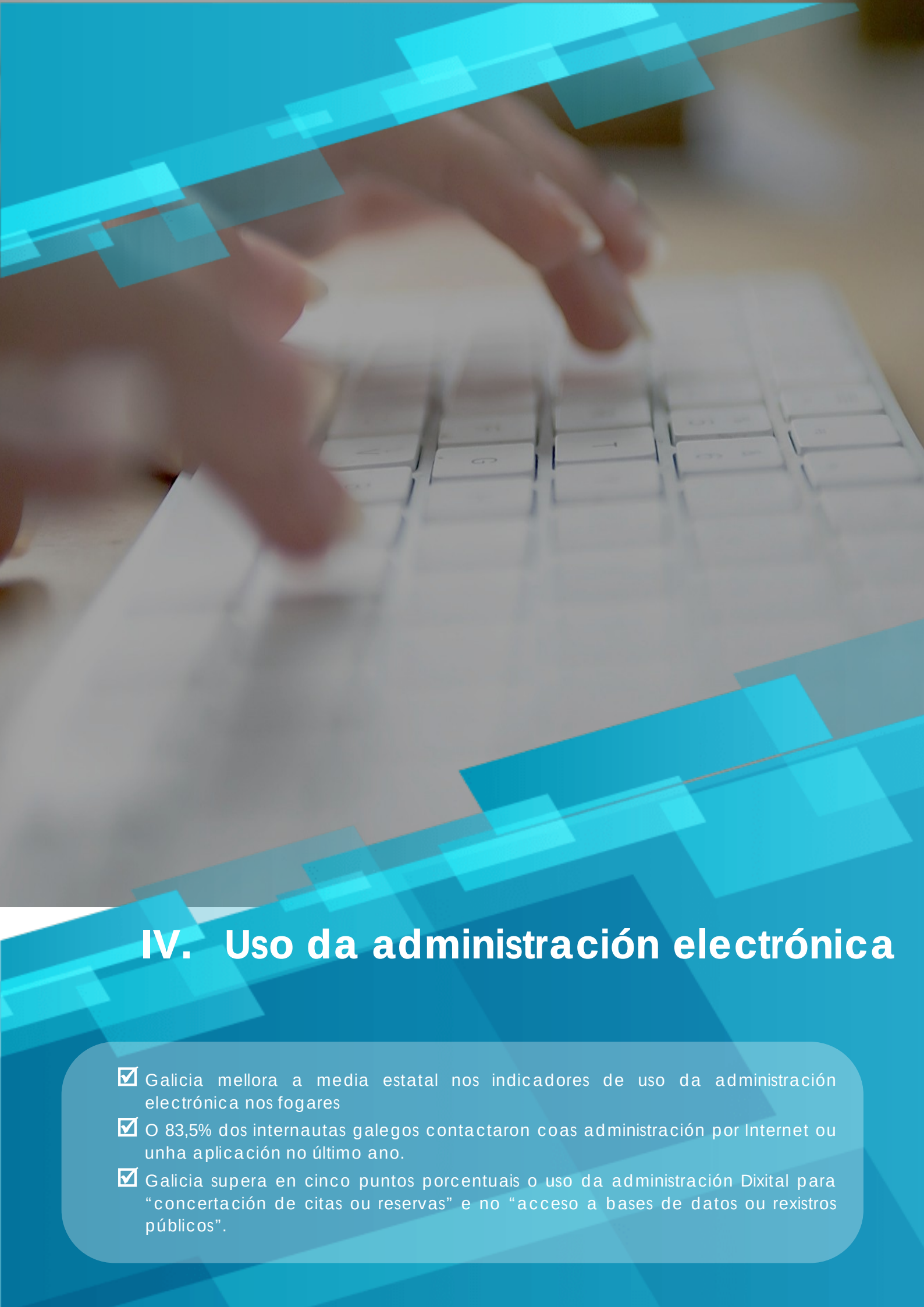
O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

Canto mellor estruturados e enriquecidos estean os datos máis doada será a súa reutilización e a construción de aplicacións para o seu tratamento automatizado.

Entre os formatos abertos máis comúns en que se distribúen os datos destácanse os csv, que abranguen o 64,2% de descargas. O seu número total en 2022 por formato detállase no seguinte gráfico.

Figura 26.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga.





IV. Uso da administración electrónica

- ☑ Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nos fogares
- ☑ O 83,5% dos internautas galegos contactaron coa administración por Internet ou unha aplicación no último ano.
- ☑ Galicia supera en cinco puntos porcentuais o uso da administración Dixital para “concertación de citas ou reservas” e no “acceso a bases de datos ou rexistros públicos”.



4. Uso da administración electrónica

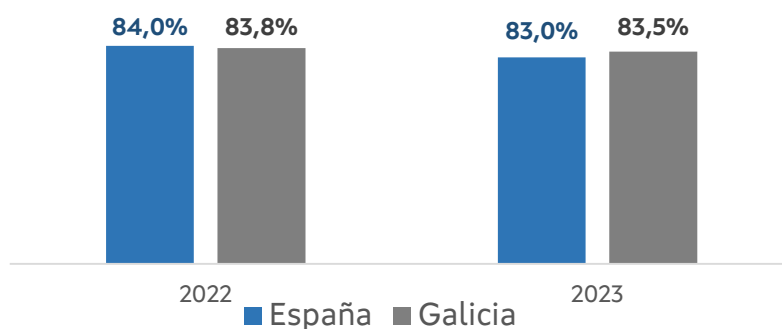
Un ano máis, Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 83,5% dos internautas contactaron coas administración por Internet para obter información.

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.”

A enquisa de equipamento e uso de tecnoloxías da información e comunicación nos fogares, que realiza anualmente o INE, permítenos comparar os resultados sobre o usos da administración dixital entre Galicia e o resto do Estado. Debido a cambios recentes na metodoloxía, contamos coa serie evolutiva dende 2022. Vemos como en 2023, Galicia xa supera a media estatal de uso da administración electrónica, que sufriu un leve retroceso neste último ano.

Figura 27. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos a través dun sitio web ou apps proporcionadas por estas entidades, por motivos particulares 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

En máis da metade das tramitacións que se analizan, observamos que Galicia supera ao resto do estado no promedio de uso da administración electrónica dos internautas. Salientamos a diferenza de cinco puntos porcentuais no caso das “concertación de citas ou reservas” e no “acceso a bases de datos ou rexistros públicos”.

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

		2022	2023
Descarga ou impresión dalgún formulario oficial	España	67,0%	49,0%
	Galicia	68,9%	52,3%
Concertación de cita ou de reservas (dunha actividade, servizo médico...)	España	57,2%	64,8%
	Galicia	59,4%	69,8%
Presentación online da declaración de impostos persoalmente	España	27,0%	27,0%
	Galicia	21,7%	23,0%
Realización dalgunha interacción relacionada co acceso á información	España	59,3%	63,4%
	Galicia	58,4%	64,8%
Información: acceso á información persoal almacenada (pensión, vida laboral...)	España	47,2%	51,3%
	Galicia	46,7%	52,3%
Información: acceso a bases de datos ou rexistros públicos (rex. Catastrais, de empresas...)	España	22,1%	26,7%
	Galicia	24,5%	31,6%
Información: acceso para obter información (servizos, prestacións, impostos...)	España	43,4%	47,6%
	Galicia	40,0%	50,3%
Realización dalgunha interacción relacionadas coa obtención de documentos	España	38,2%	42,1%
	Galicia	33,5%	41,5%
Documentación: solicitar algún documento ou certificado oficial (nacemento, residencia...)	España	25,4%	28,6%
	Galicia	20,7%	28,7%
Documentación: solicitar subvencións ou dereitos (pensión, desemprego...)	España	22,4%	24,4%
	Galicia	18,8%	25,1%
Documentación: outras peticións, reclamacións ou queixas (denuncias, reclamación xudicial...)	España	6,0%	7,3%
	Galicia	6,0%	7,1%

Fonte: INE

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 corner.

CONCLUSIONES

Conclusións

Novidades na oferta da administración electrónica da Xunta de Galicia

Aprobouse o III Plan de Administración e GobernoDixital.2025, guía da evolución e consolidación dunha xestión pública baseada no dato e na incorporación de tecnoloxías emerxentes, e sobre todo a orientación cara o cidadán. Consolida a capacidade da administración pública de desenvolver a súa actividade e os servizos cara a cidadanía nunha contorna plenamente dixital, máis eficaz e eficiente para a resolución dos novos desafíos.

Incorporouse de xeito progresivo nos procedementos administrativos que se presentan a través da Sede Electrónica da Xunta de Galicia o trámite de pago electrónico das taxas. Para simplificar a tramitación completa dunha presentación electrónica.

Ampliouse a posibilidade de solicitar cita previa por internet a máis de 45 oficinas de atención á cidadanía.

No funcionamento interno da administración pública continuou a execución do Plan 2021-2023 de posto dixital avanzado do empregado público, avanzando nos medios de posto traballo que atenden as necesidades de teletraballo, mediante a posta en marcha da plataforma de virtualización de escritorios, a dotación de medios de videoconferencia ou espazos virtuais de colaboración, así como a dotación de certificados na nube para a sinatura electrónica de documentos a través de dispositivos móbiles na sala virtual de firmas.

Asinouse un convenio entre coa Consellería De Facenda e Administración Pública, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia, e a Universidade de Santiago de Compostela para a Experimentación de Tecnoloxías Intelixentes na avaliación da eficiencia dos procedementos administrativos”.

Presentación electrónica: oferta

O 100 % dos procedementos destinados a cidadáns, empresas entidades sen ánimo de lucro e entidades locais xa se poden presentar de xeito electrónico.

O 99,5% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

Presentación electrónica: demanda.

O número de expedientes iniciados na sede electrónica aumentou un 1,5% no último ano ata 1.356.369.

A sede da Xunta recibiu máis de 8,5 millóns de visitas.

O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 1.478.301.

A porcentaxe de entradas electrónicas no sistema de rexistro, respecto ao total, xa acadou o 86,1%.

Presentación electrónica: xestións electrónicas

22.746 empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

O uso da sinatura electrónica na plataforma corporativa PortaSinaturas incrementouse nun 21% no último ano, rozando os 10 millóns de documentos asinados.

Presenza webs e redes

O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2022 máis de 13 millóns de visitas.

O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 444 iniciativas de redes sociais en 2022, que suman un total de 2.452.737 seguidores, un 19,2% máis que en 2021.

Open data

Abert@s no ano 2022 aumenta nun 27,3% o número de grupos de datos dispoñibles.

O número de descargas de dataset foi de 16.667 no ano 2022.

Uso da administración electrónica

Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nos fogares

O 83,5% dos internautas galegos contactaron coas administración por Internet ou unha aplicación no último ano.

Galicia supera en cinco puntos porcentuais o uso da administración Dixital para "concertación de citas e reservas" e no "acceso a bases de datos ou rexistros públicos".



ÍNDICE DE FIGURAS

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	10
Figura 2. Gráfico. Porcentaxe de procedementos con presentación electrónica por destinatarios.....	11
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil	12
Figura 4. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica.....	12
Figura 5. Gráfico. Número de procedementos dispoñibles na administración electrónica, por tipoloxía.	13
Figura 6. Gráfico. Evolución do número de expedientes iniciados na sede electrónica.....	15
Figura 7. Gráfico. Evolución do número persoas interesadas con presentación en sede electrónica	15
Figura 8. Gráfico. Evolución do número total de visitas na páxina sede.xunta.gal.....	16
Figura 9. Mapa. Persoas que interacturaron coas administracións ou servizos públicos por internet por motivos particulares nos últimos 12 meses	16
Figura 10. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade	19
Figura 11. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade	20
Figura 12. Gráfico. Evolución N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica	21
Figura 13. Táboa. N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica.....	21
Figura 14. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente	22
Figura 15. Gráfico. % entradas electrónicas no sistema de rexistro	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)	26
Figura 22. Gráfico. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset)	28
Figura 23. Gráfico. Dataset segundo área temática. Ano 2022	29
Figura 24. Gráfico. Evolución do número de dataset segundo área temática.	29
Figura 25. Gráfico. Evolución nº de descargas de datos	30
Figura 26. Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga.	30
Figura 27. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos a través dun sitio web ou apps proporcionadas por estas entidades, por motivos particulares nos derradeiros 12 meses.....	32
Figura 28. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....	33



AXENCIA PARA A
MODERNIZACIÓN
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO
DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN
E A MODERNIZACIÓN DE GALICIA