



SI

A administración electrónica na Administración pública de Galicia Principais indicadores

Edición 2020

XUNTA DE GALICIA

Edita: Xunta de Galicia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2020

Este documento distribúese baixo licencia Creative Commons 3.0 Spain Attribution/No Comercial. Compartir baixo a mesma licencia dispoñible en:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sana/3.0/deed.gl>

A administración electrónica na Administración pública de Galicia Principais indicadores

Ano 2020

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

Xunta de Galicia

Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia
(Amtega)

Santiago de Compostela

2020

ÍNDICE DE CONTIDOS

- Introdución 5
- 1. Presentación electrónica..... 9
 - 1.1. Oferta13
 - 1.2. Demanda17
 - 1.3. Xestións electrónicas coa administración21
- 2. Presenza web e redes sociais 27
- 3. Open data 31
- 4. Uso da administración electrónica 35
- Conclusións 39
- Índice de figuras..... 41



A administración electrónica 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. Achega vantaxes para ambos, reducindo custes, facilitando o acceso aos trámites e aforrando tempo e recursos públicos.

A administración electrónica está a madurar, e as súas posibilidades xa se deixan ver en distintos 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.

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.

Cabe mencionar un fito importante no ano 2019 coa entrada en vigor da 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. A LEDIXGA 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.

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

Uns dos 7 obxectivos estratéxicos da Axenda Dixital Galicia 2020 é 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.

Durante o 2019 continuou a execución do "Plan de administración e goberno dixitais. Horizonte 2020", que persegue culminar o traballo realizado nos últimos anos en materia de administración electrónica en Galicia e conseguir unha Administración que funcione integramente de maneira dixital. Co Plan, a Administración galega asume un papel de

impulsor e dinamizador dos axentes sociais e económicos para seguir un proceso de mellora continua que permita a Galicia competir nun marco económico globalizado e manter a sociedade do coñecemento. A modernización da Administración debe ser entendida non só como acadar a Administración electrónica, senón nun sentido máis amplo, a Administración dixital fai uso das TIC para aportar valor á sociedade.

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 2019, 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 mesmo –o uso que os diferentes colectivos usuarios fan dos diferentes recursos dispoñibles-.

A low-angle photograph of a modern building with a curved, stone-clad section and a glass-enclosed section. The building is set against a cloudy sky. The image is overlaid with a blue geometric pattern of overlapping squares and rectangles.

I. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

- ☑ 1.576 procedimientos pudieron iniciarse de xeito electrónico, 98 procedimientos máis que o ano anterior, un crecemento do 6,6% respecto ao ano anterior.
- ☑ Ao longo do ano 2019 promovéronse 1.381 procedimientos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un crecemento dun 5,6% respecto ao anterior.



1. Presentación electrónica



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

A encargada de dar cumprimento ao dereito da cidadanía para comunicarse coas Administracións Públicas a través de medios electrónicos é a propia sede electrónica da Xunta de Galicia, a cal é de libre acceso a través da dirección <https://sede.xunta.gal>

A Sede Electrónica da Xunta de Galicia 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.

No 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. 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 novo marco normativo, continúa a tendencia de incremento significativo do uso de medios electrónicos na relación coa cidadanía, empresas e outras administracións públicas, motivado fundamentalmente pola aplicación da nova 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 a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

Durante o 2019 incorporáronse as seguintes novidades dentro de dita sede:

- Incorporación da información das taxas asociadas aos distintos trámites de cara a facilitar ás persoas interesadas toda a información necesaria para completalos, ofrecendo unha visión completa dos servizos ofrecidos pola Xunta de Galicia.
- Posta en marcha dun sistema de autorizacións para facilitar ás persoas interesadas delegar certas accións na sede electrónica e da opción de preparar unha solicitude para que a asine posteriormente outra persoa. Estas utilidades están orientadas principalmente a facilitar a xestión no eido de organización como as entidades locais, universidades ou empresas con persoal administrativo dedicado.
- Avanzouse na extensión da dixitalización nas oficinas de rexistro coa implantación en 40 oficinas adicionais repartidas por toda a xeografía galega.
- Púxose en marcha na totalidade dos departamentos da Xunta de Galicia o Sistema Integrado de Atención a Cidadanía (SIACI) a xestión e tramitación electrónica integral de procedementos transversais de atención á cidadanía, recollendo nun único punto a xestión relativa a todas aquelas queixas ou suxestións, así como ás solicitudes de información xeral e particular e o acceso a información pública, que a cidadanía desexa presentar por distintos canles ante a Xunta de Galicia.
- Continúa a colaboración coa Escola Galega de Administración Pública para o desenvolvemento de actuacións formativas no eido dos sistemas de información e, en especial, no eido da capacitación dixital en ofimática, da seguridade e da administración electrónica.

Igualmente, no proceso de evolución e mellora continua da sede electrónica, durante o ano 2019 leváronse a cabo, entre outros, os seguintes traballos:

- Continuación coa renovación tecnolóxica progresiva dos modelos e formularios dispoñibles na sede electrónica para permitir unha maior usabilidade e ampliar a compatibilidade cos equipamentos dos cidadáns.
- Mellora dos mecanismos de interoperabilidade ofrecidos pola sede electrónica e incremento do número de sistemas de tramitación integrados, o que permite acadar unha dixitalización integral do proceso.



Entre os servizos máis destacados da propia Sede atópanse o sistema de identificación e sinatura Chave 365, o nodo de interoperabilidade PasaXe!, a plataforma de sinatura dixital corporativa e notifica.gal entre outras.

O nodo de interoperabilidade PasaXe! constitúese como unha plataforma tecnolóxica e organizativa de intercambio de datos e documentos entre diferentes Administracións públicas (estatal, autonómica, local), orientado a

facen efectivo o dereito do cidadán de non achegar datos e documentos que consten xa en poder de calquera Administración pública e mellorar a eficiencia na xestión administrativa.

En 2019 realizáronse máis de 8 millóns de consultas a través de PasaXe!. O 92% delas realizáronse mediante consultas automatizadas dende sistemas de tramitación, e o 8% restante ao portal de consulta de PasaXe!

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

☰ Guía de procedementos e servizos

🔍 Mostrar filtros ^

Tipo de procedemento Selecione	Perfil da persoa solicitante Selecione
Departamento Selecione	Materia Selecione
Prazo de iniciación: Desde 📅 Ata 📅	
En prazo: ☐	
Limpar 🔍 Buscar	

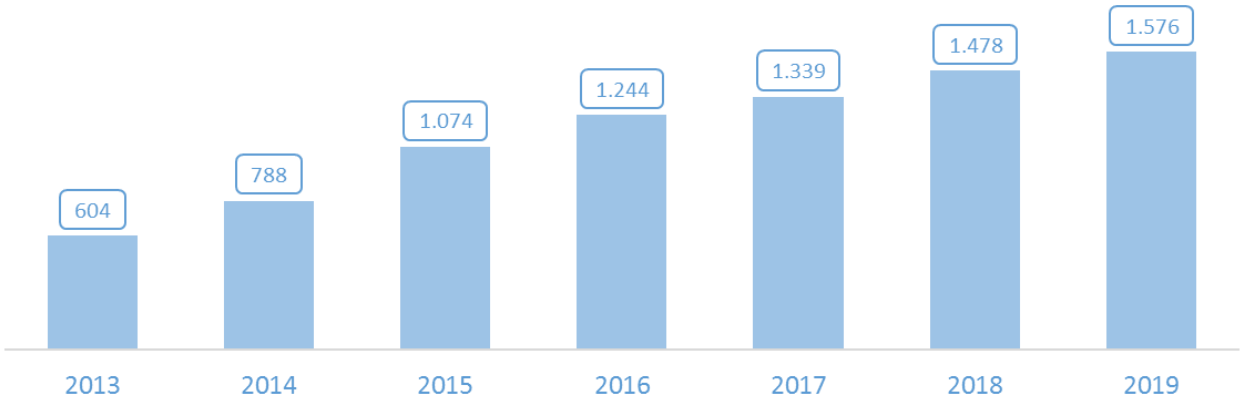
A Sede Electrónica permite interactuar cos órganos da Administración Xeral da Xunta de Galicia a través de medios electrónicos, o que permite ao usuario facer as súas xestións en calquera momento e lugar. En canto á demanda dos servizos ofrecidos, pódense salientar algunhas cifras significativas:

- Superáronse as 650.000 entradas a través da sede electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento dun 38% respecto as 328.509 entradas do ano 2018.
- A fin de 2019, 194.787 cidadáns eran usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365. E ao longo do ano o 16% das presentacións en sede electrónicas utilizaron este sistema de identificación e sinatura.
- Puxéronse a disposición máis de 570.000 notificacións na plataforma de notificacións electrónica <https://notifica.gal> fronte as 328.509 do ano 2018, o que supón o 74% de incremento.
- O nodo de intermediación PasaXe! dispón de 73 servizos de intermediación e rexistrou no ano 2019 máis de 8 millóns de consultas, fundamentalmente desde a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do estado.
- Na plataforma de sinatura dixital corporativa asináronse electronicamente mais de 3,9 millóns de documentos. E no arquivo electrónico administrativo están recollidos xa máis de 11 millóns de documentos. No 2019 creáronse no arquivo 97.933 expedientes electrónicos de 110 procedementos distintos.

No ano 2019, houbo 1.576 procedementos que puideron facerse de xeito electrónico, 98 procedementos máis que o ano anterior, o que supón o 95% respecto á totalidade de procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos.

Permitiu que máis de 140.000 persoas interesadas distintas utilizaron a sede electrónica para a presentación de solicitudes, escritos ou comunicacións.

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



1.1. Oferta

- 95% dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.
- 99,3% de axudas e subvención poden solicitarse por vía electrónica.

Dende os seus inicios 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.

 SEDE ELECTRÓNICA

 XUNTA DE GALICIA

[Trámites](#) [A sede](#) [Para quen?](#) [Axuda](#) [A miña sede](#)

Como podo?

Se é a primeira vez que utiliza algún dos servizos da sede ou hai tempo que o fixo 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

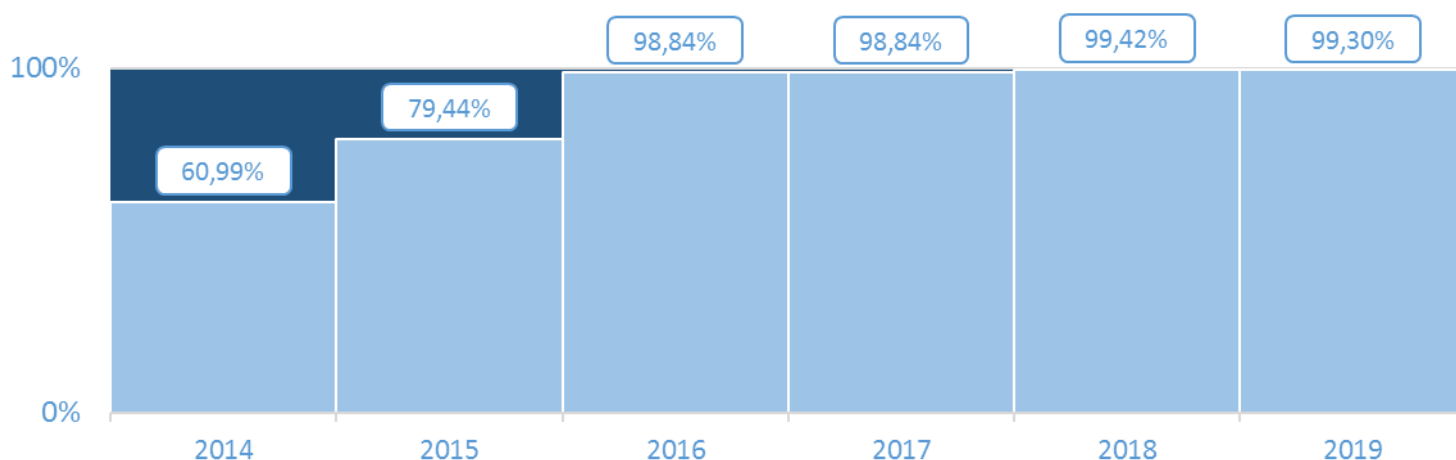
**Consultar e xestionar os meus expedientes**
Todos os seus expedientes, presentacións e borradores en "A miña sede"

**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

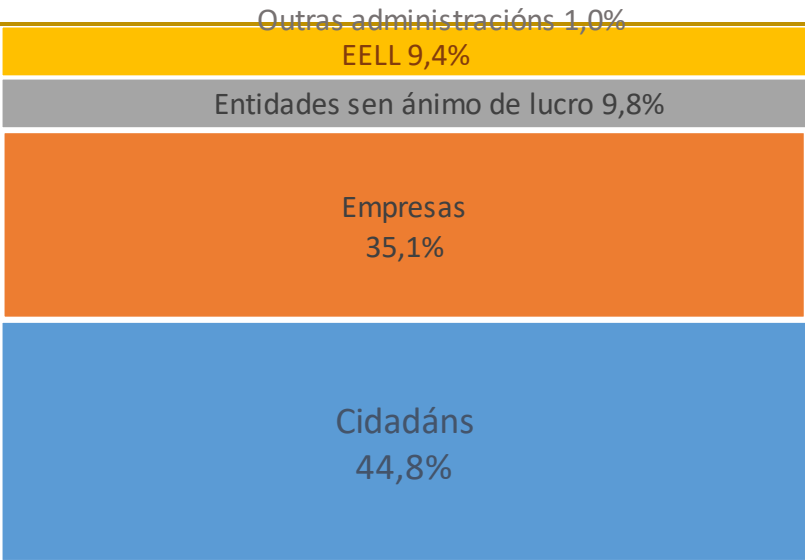
A dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital durante o 2019, acadou o 94,6%. Vense mantendo en niveis superiores ao 90% dende 2016, polo que anualmente foise actualizando conforme aos novos procedementos e recursos da administración.

Figura 2. Gráfico. Evolución da % total de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico



A maior oferta de procedementos diríxese ás necesidades da cidadanía (44,8%), ás empresas (35,1%) e a entidades sen ánimo de lucro (9,8%) os e-procedementos para a propia administración (9,4% entidades locais e 1% outras administracións)

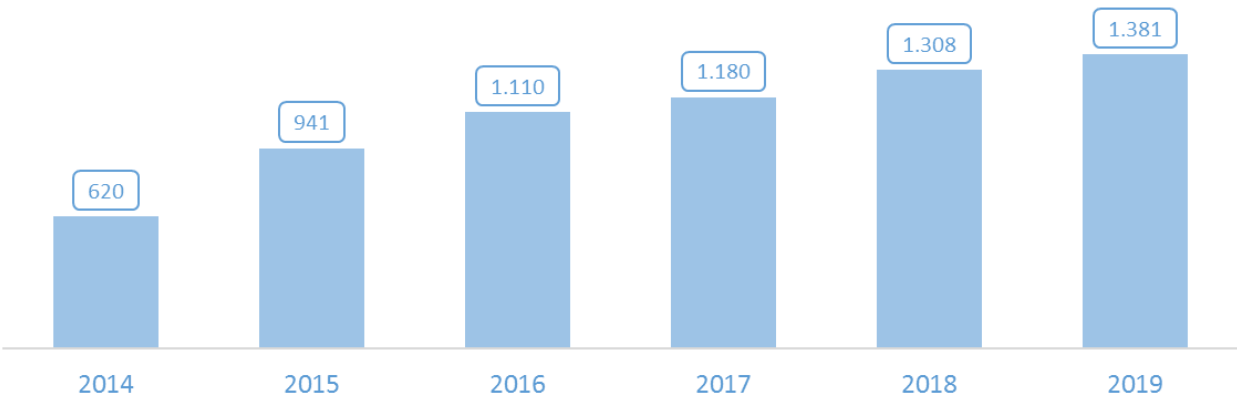
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil



INICIO DE PROCEDEMENTOS NA SEDE ELECTRÓNICA

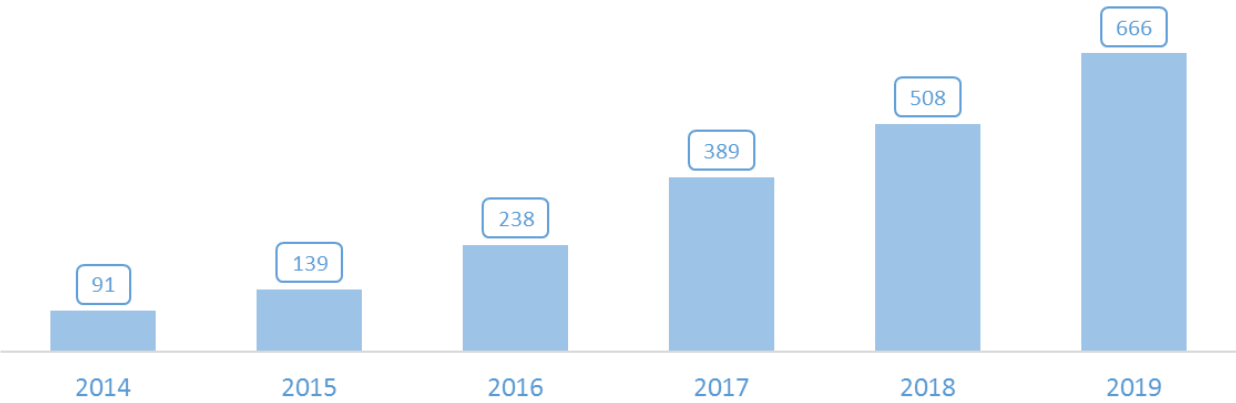
Ao longo do ano 2019 promovéronse 1.381 procedementos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento do 5,6% respecto ao anterior.

Figura 4. Gráfico N° de procedementos que se inician na sede electrónica



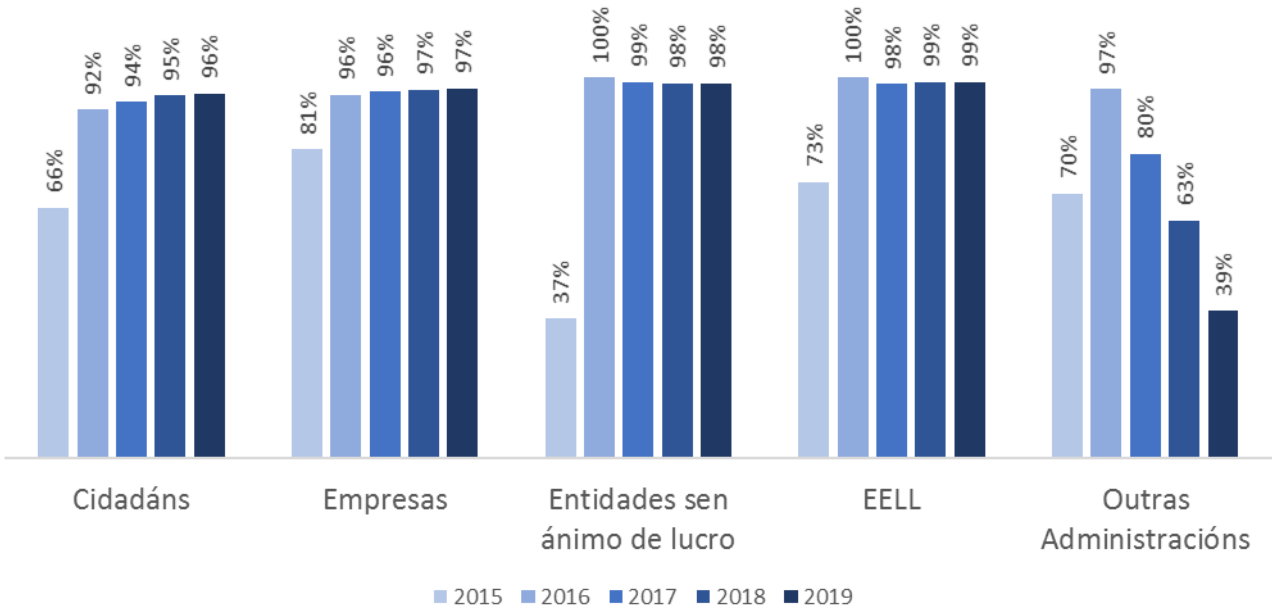
O número de procedementos sobre os que existe a obriga de empregar a Sede Electrónica para presentar determinadas solicitudes foi de 666, incrementándose un 31% respecto ao ano 2018.

Figura 5. Gráfico. N° de procedementos con presentación electrónica obrigatoria



No último ano, a porcentaxe de procedementos para cidadáns con posibilidades de presentación electrónica subiu do 95 ao 96%.

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



AXUDAS E SUBVENCÍONS

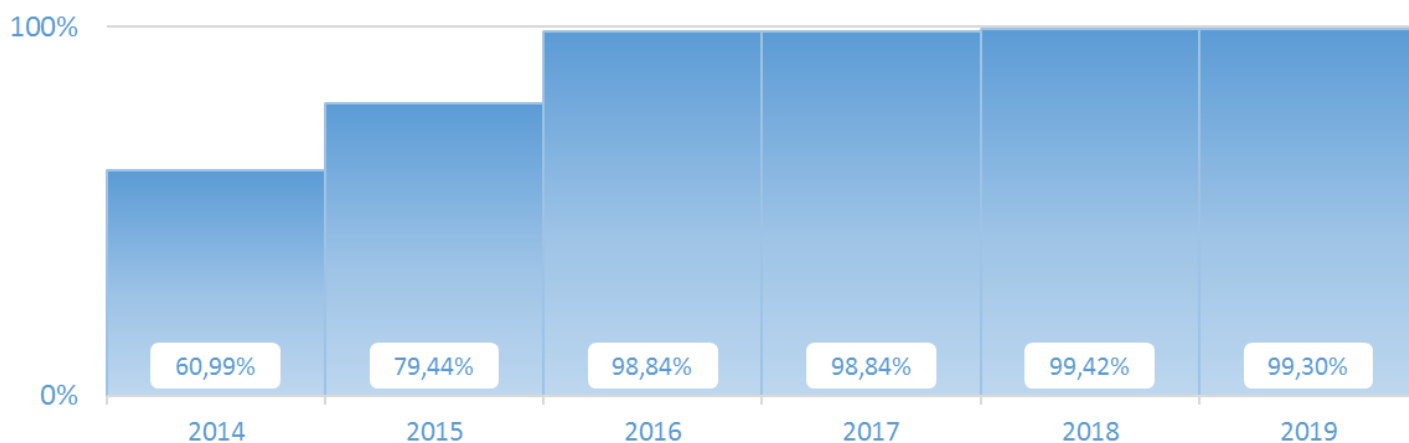
Un ano máis, en 2019 a práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico, cun 99,3% do total, o que supón que 565 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede. É a tipoloxía de procedementos con maior implantación dixital na administración da Xunta de Galicia.

O número de entradas na sede electrónica aumentou un 38% no último ano ata 654.359

A sede da Xunta recibiu máis de 3 millóns de visitas en 2019

Ao finalizar 2019, 194.787 cidadáns eran usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365.

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



Este dato segue a consolidar a administración electrónica como ferramenta vital dentro da 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

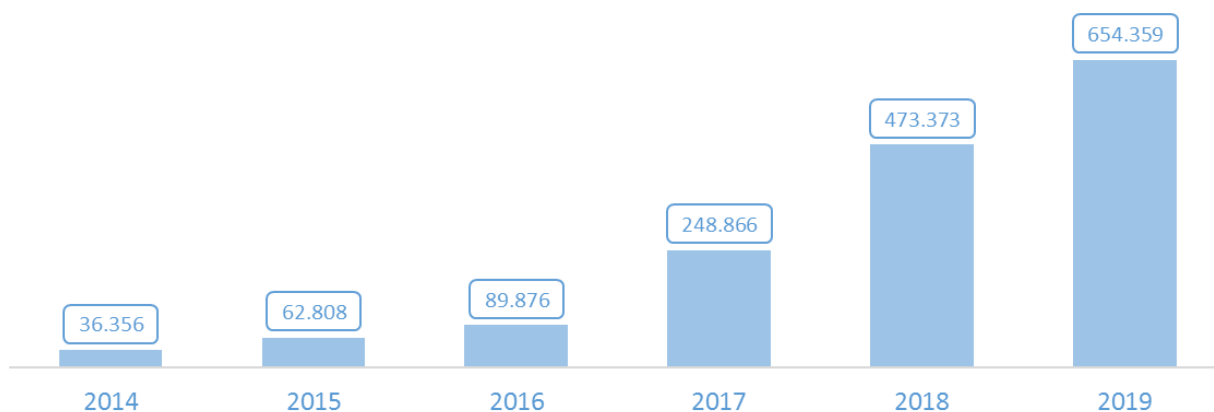
No 2019 continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da nova normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das 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 2019, o número de entradas na Sede Electrónica foi de 654.359, o que supón un incremento do 38 % respecto do ano 2018 e multiplicándose por dez dende o ano 2015.

Figura 8. Gráfico. Evolución do número de entradas na sede electrónica



O número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 3.264.089, un 37% máis ca en 2018 e rexistrando unha media mensual de 112.871 visitantes distintos.



Year	Number of Employees
2014	597.147
2015	875.706
2016	1.288.505
2017	1.937.195
2018	2.379.187
2019	3.264.089

Figura 10. Mapa. Persoas que interactuaron coas administración ou servizos públicos por internet por motivos particulares



CARPETA DO CIDADÁN

SEDE ELECTRÓNICA		
Trámites	A sede	Para quen?
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	Accede
	Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia	Accede
Consellería de Facenda	XUMCO	Accede
	Intervención Xeral da Comunidade Autónoma	Accede
	Dirección Xeral da Función Pública	Accede
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	Dirección Xeral de Mobilidade	Accede
Consellería de Economía, Emprego e Industria	Consellería de Economía, Emprego e Industria	Accede
Consellería de Política Social	Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado	Accede
Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Dirección Xeral de Emerxencias e Interior	Accede
	Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Accede
Agencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Nodo de Interoperabilidade da Xunta de Galicia	Accede
	Agencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)	Accede

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.

A fin de 2019, 194.787 cidadáns eran usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365. E ao longo do ano o 16% das presentacións en sede electrónicas utilizaron este sistema de identificación e sinatura.

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 suxestións 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.

[Escuchar](#)

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 personalmente 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) IIE (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 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 21 mil empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

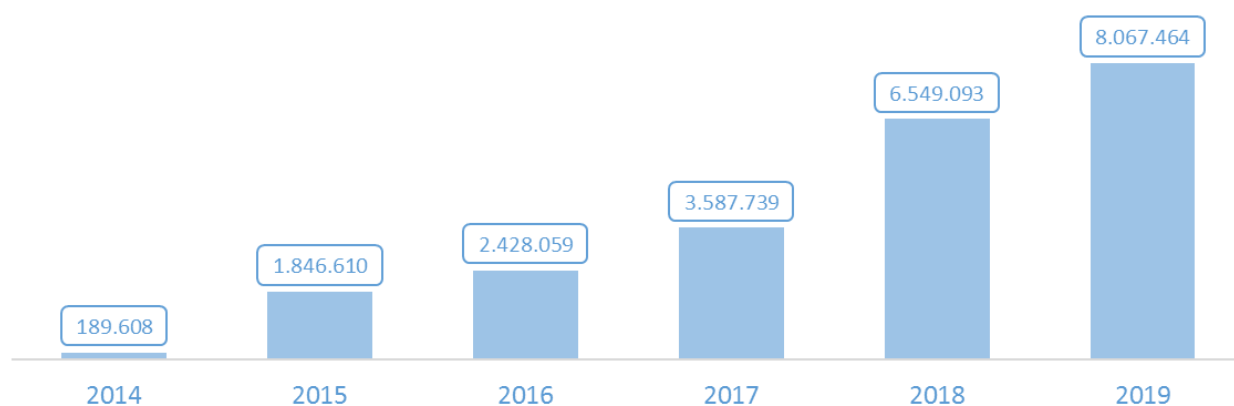
A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 43% no último ano

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!

O nodo de interoperabilidade PasaXe! constitúese como unha plataforma tecnolóxica e organizativa de intercambio de datos e documentos, entre diferentes Administracións públicas (estatal, autonómica, local), orientada a facer efectivo o dereito do cidadán de non achegar datos e documentos que obren xa en poder de calquera Administración pública e mellorar a eficiencia na xestión administrativa.

Este nodo, que dispón de 73 servizos de intermediación, rexistrou no ano 2019 máis de 8 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do estado. Isto representa un incremento do 23,2% respecto ao ano 2018.

Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade



Este aumento produciuse en practicamente todos os servizos de interoperabilidade, destacando os desenvolvidos no Ministerio de Xustiza, no Servizo Público de Emprego Estatal e na Teusorería Xeral da Seguridade Social:

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Ministerio de Xustiza	693.214	760.357	1.890.012	4.088.297	5.796.051
Axencia Estatal de Administración Tributaria	570.077	1.011.387	980.010	1.503.434	1.130.190
Dirección Xeral da Policía	474.852	466.630	452.797	498.655	487.696
Tesourería Xeral da Seguridade Social	29.940	53.440	80.989	79.552	122.864
Servizo Público de Emprego Estatal	3.295	5.321	14.023	40.844	109.040
INE	24.776	44.926	56.992	78.507	89.306
Dirección Xeral do Catastro	46.332	42.171	42.021	74.277	72.055
Xunta de Galicia	1280	30546	39875	62502	65.857
Ministerio de Educación	707	1.833	30.899	42.287	44.493
Instituto Nacional da Seguridade Social	1.831	11.251	16.337	39.431	44.095

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.

En 2019 puxéronse a disposición das persoas interesadas máis de 570.000 notificacións na plataforma notifica.gal fronte ás 328.509 do ano 2018, que supón un 74% de incremento.

En relación ás entidades locais, os concello galegos enviaron no ano 2019 unhas 35.000 notificacións, que case duplican as 19.000 de 2018. As melloras aplicadas en 2019 son:

- Desenvolvemento das funcionalidades necesarias para realizar a notificación por comparecencia presencial na rede de oficinas de atención á cidadanía e de rexistro Integración co inventario de información administrativa, para a mellora da calidade da identificación da notificación e a axilidade da xestión, e en concreto directorio oficial (incluíndo DIR3).
- Desenvolvemento da xestión automatizada de permisos a usuarios segundo a información do inventario de información administrativa (pendente de implantar durante o ano 2020).

No ano 2019 tamén se avanzou na adaptación e mellora do sistema de tramitación transversal (w@nda), que permitirá a tramitación electrónica integral naqueles casos nos que non hai ou non procede a existencia dun tramitador específico, que está integrado con todos os compoñentes transversais (sede, arquivo, notificacións, rexistro, PasaXe!...), o que supón a tramitación plenamente dixital. A finais de 2019 están configurados 45 procedementos que acadaron no seu conxunto 7.895 expedientes tramitados.

Acadáronse ademais os seguintes obxectivos en canto a melloras funcionais:

- Incorporación de documentación non xerada polo sistema (tanto chegada polo cidadán, como xerada pola administración). Melloras na edición de documentación durante a tramitación.
- Mellora do seguimento completo do expediente.
- Ampliación do catálogo de datos específicos e das funcionalidades de consulta

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 2019, 21.206 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 14.874 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo "O Persoal docente (equipos directivos)". En 2019 foron acreditados un total de 2.986 neste novo colectivo.

Figura 13. Gráfico. Evolución N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

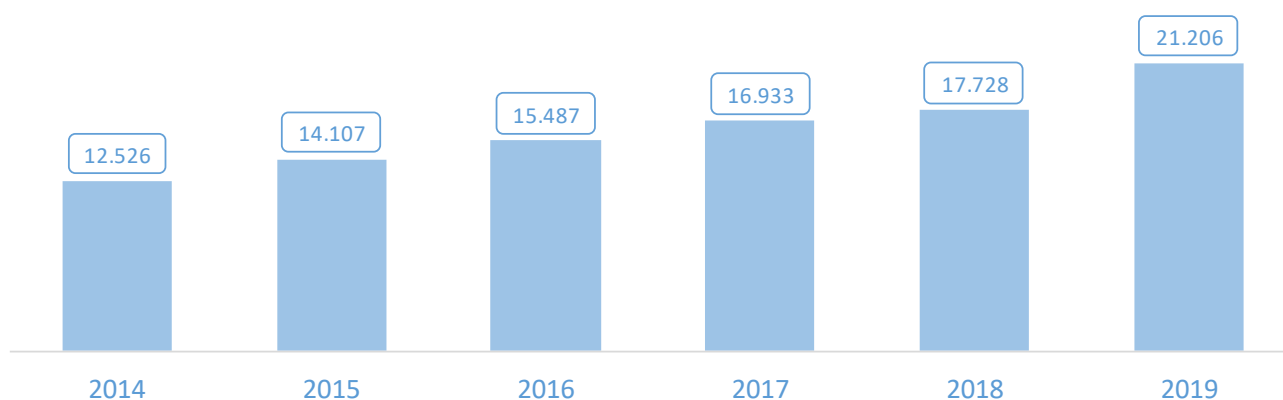
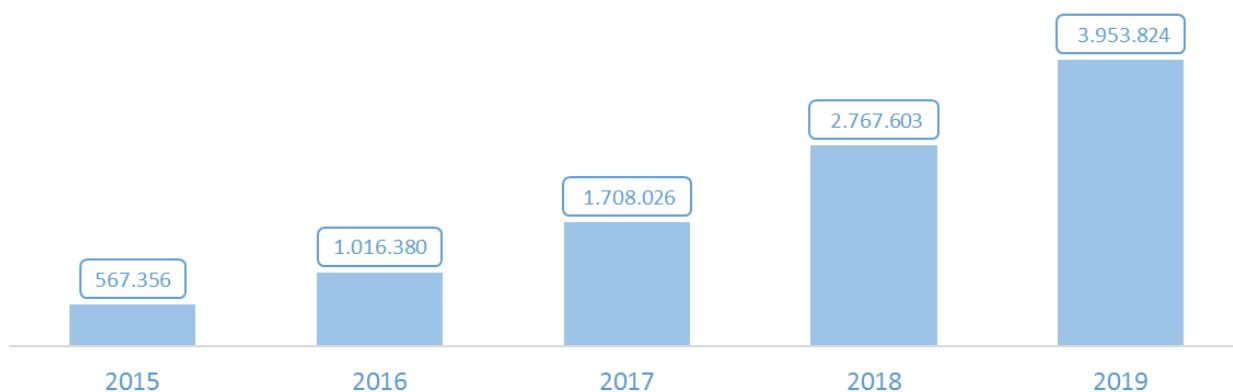


Figura 14. Táboa. N° de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

	2017	2018	2019
Nº empregados públicos da Administración xeral acreditados	13.767	14.497	14.874
Nº empregados públicos da Administración de Xustiza acreditados	3.166	3.231	3.346
Persoal docente (Equipos directivos)	-	-	2.986

En 2019 asináronse electronicamente máis de 3,9 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, o que supón un incremento do 42,9% 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, implantado nos anos anterior, 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 2019 avanzouse no plan de evolución do Sistema Único de Rexistro, que inclúe as canles electrónicas e presenciais, cara a un escenario de dixitalización integral. En 2019 os fitos máis salientables foron os seguintes:

- Extensión da dixitalización obrigatoria a todos os procedementos administrativos da Xunta de Galicia nos trámites nos que sexa posible, devolvendo a documentación en papel aos cidadáns iniciando a tramitación electrónica dos expedientes. Así, durante o ano 2019 dixitalizáronse máis de 460.000 documentos correspondentes ao 19% de asentos de entrada. A porcentaxe de entradas dixitalizadas foi incrementándose ao longo do ano, pasando dun 11% no mes de xaneiro a un 29% no me de decembro.

No relativo á implantación de servizos na rede de oficinas de atención á cidadanía e de rexistro:

- Posta en marcha do servizo de notificación por comparecencia nas oficinas principais. O servizo está dispoñible para a súa extensión ao resto de oficinas da rede.
- Posta en marcha do servizo de emisión de copias electrónicas auténticas nas oficinas principais. O servizo está dispoñible para a súa extensión ao resto de oficinas da rede.

No relativo ao proceso de dotación de medios e implantación dos procesos de dixitalización en oficinas de rexistro:

- Posta en marcha da rede de pantallas de difusión de contidos. Pantallas de información e sistema de xestión de contidos en 6 oficinas de rexistro principais.
- Implantación do sistema de quendas no Rexistro Xeral en Santiago de Compostela.
- Abordouse a implantación en 43 oficinas de rexistro adicionais, acadando unha cobertura distribuída no territorio e prestando estas novas funcións nas oficinas nas que se produce máis demanda de atención por parte das persoas interesadas. O conxunto de oficinas da rede preparadas para a dixitalización da documentación e para a interoperabilidade son un total de 80 e rexistraron durante o ano 2019 o 92% das anotacións de entrada, polo que a capacidade de dixitalización da rede de oficinas pode estimarse como mínimo nun 92% para o ano 2020, porcentaxe que se incrementará coa dotación de medios a novas oficinas.



II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2019 un total de 8.090.136 visitas de 271.586 visitantes mensuais
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 341 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.687.480 seguidores, un 10,9% máis que no 2018



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 2018 un total de 8.09.136 visitas de 271.586 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 21 millóns de páxinas.

Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta

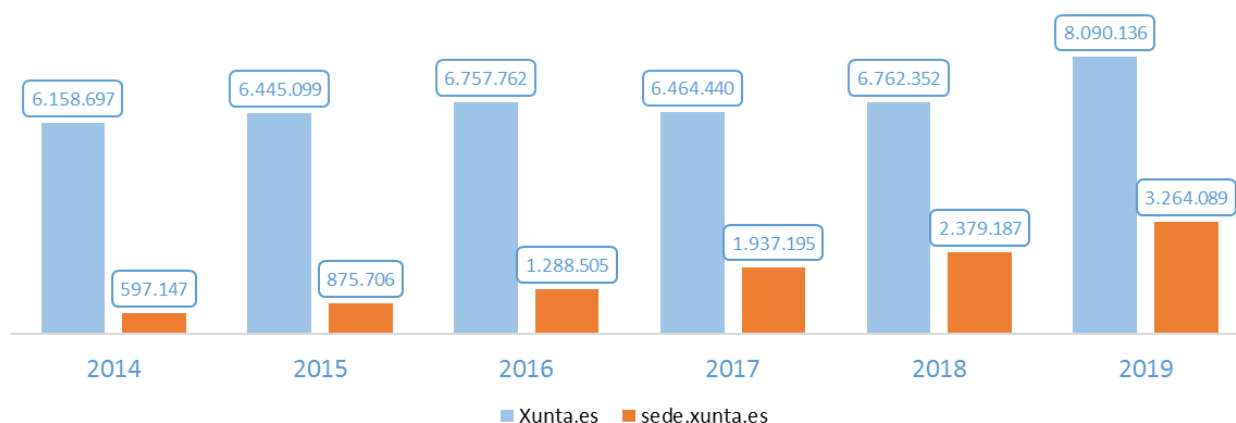


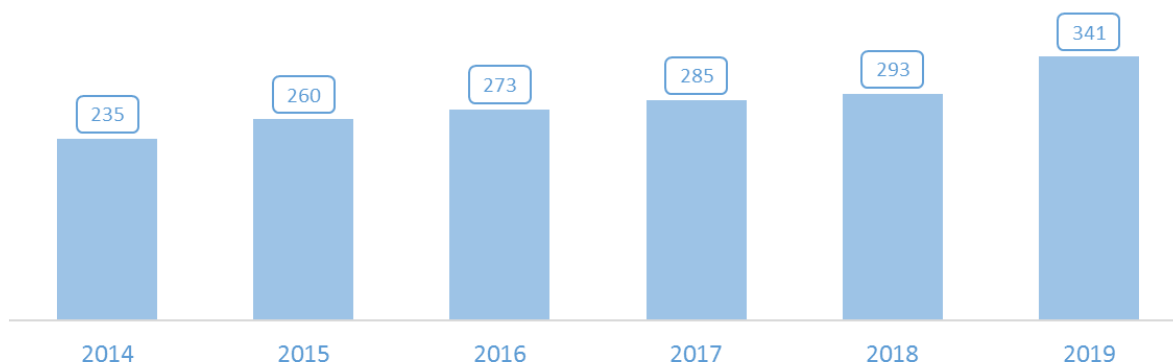
Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais

xunta.gal	•8.090.136 visitas
sede.xunta.gal	•3.264.089 visitas
eidolocal.gal	•326.176 visitas
intranet.xunta.gal	•5.376.162 visitas
xunta.gal/diario-oficial-galicia	•5.879.937 visitas
contratosdegalicia.gal	•782.522 visitas
amtega.xunta.gal	•99.195 visitas
abertos.xunta.gal	•24.803 visitas

REDES SOCIAIS

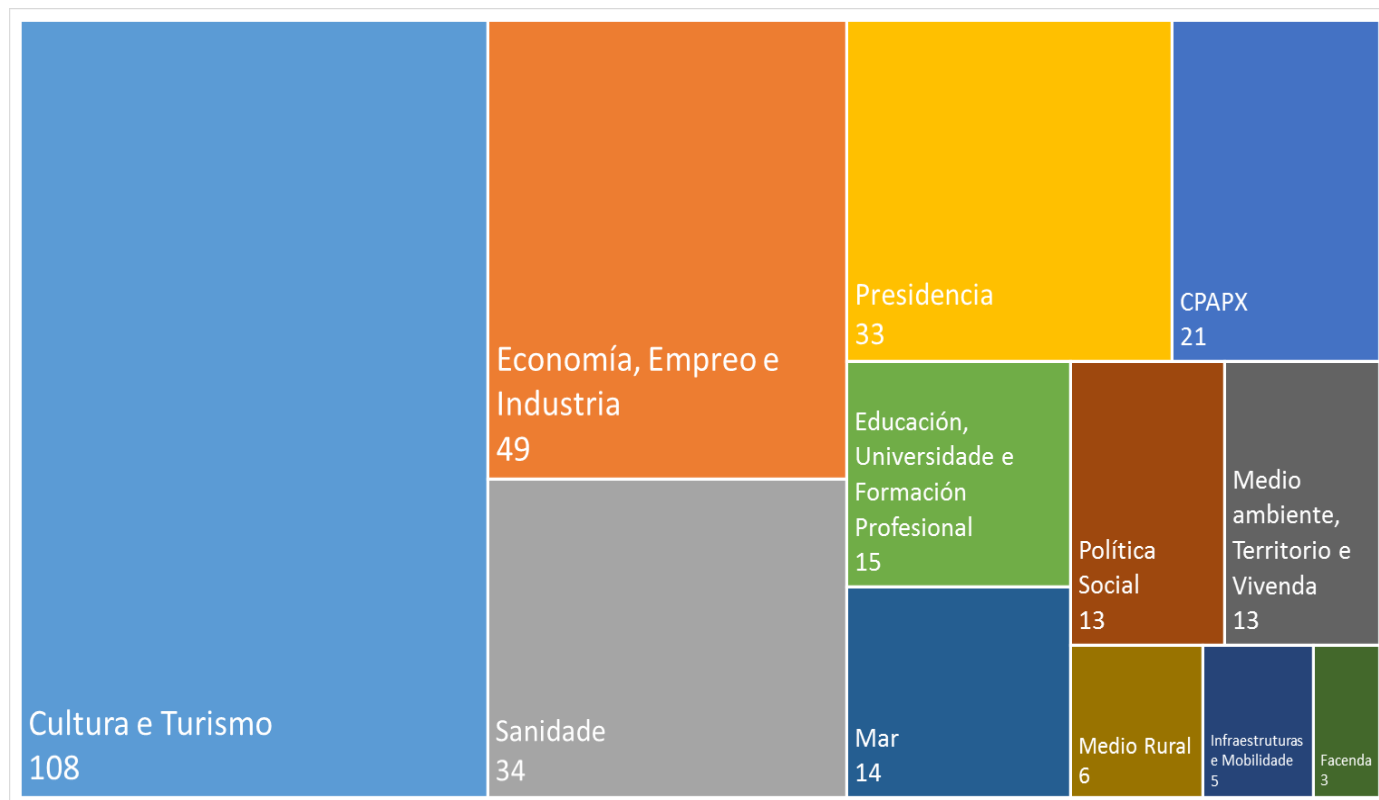
Un ano máis, incrementáronse o número de iniciativas a través das redes sociais, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

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 2019.

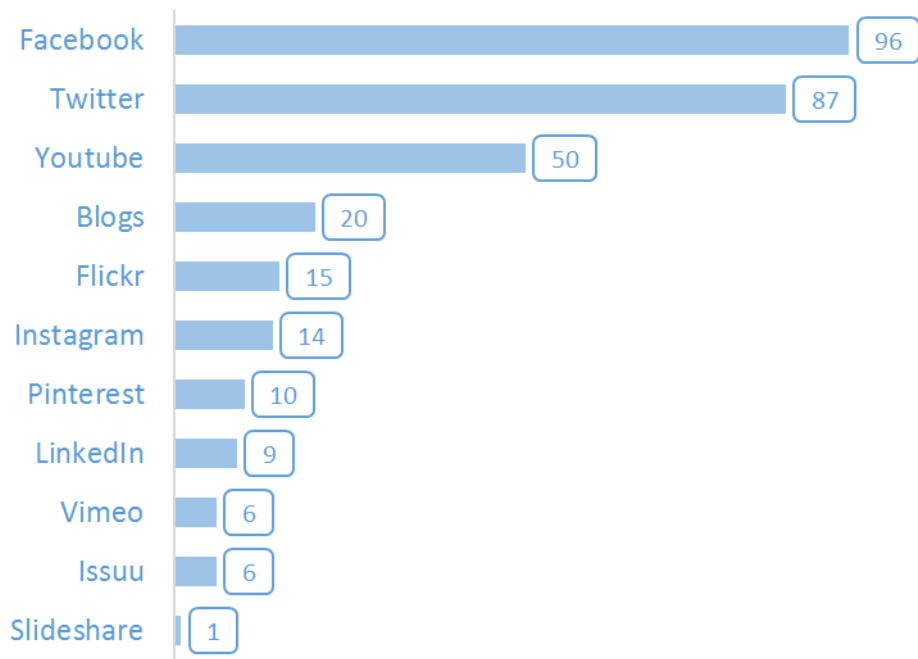
Figura 19. Gráfico. Procedencia das redes sociais



En decembro do 2019, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 341 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.687.480 seguidores, un 10,9% máis que no 2018.

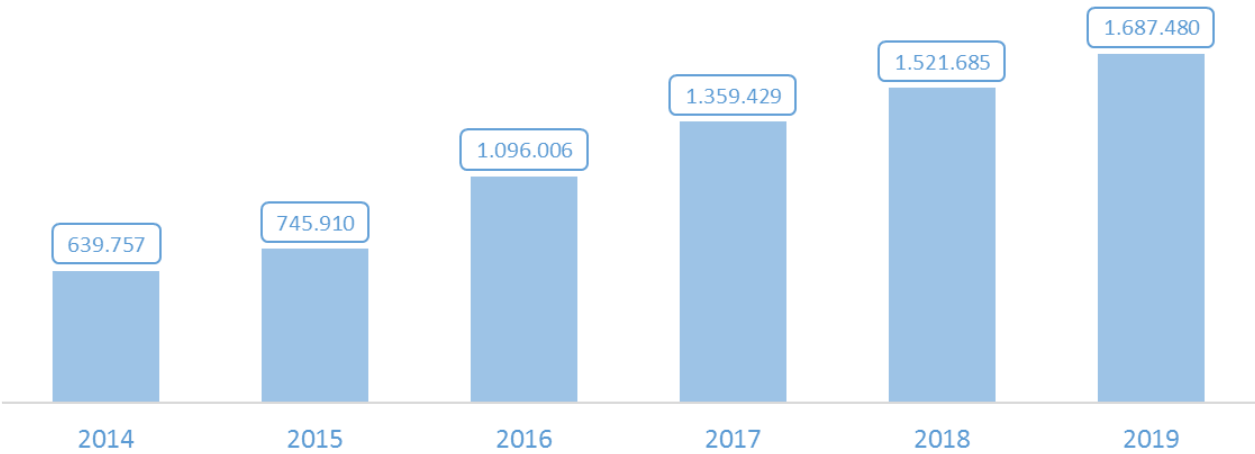
A continuación, amósase o gráfico da distribución actual das iniciativas por canle:

Figura 20.Gráfico. Distribución de iniciativas por canles



Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas, xuntas representan 1.687.480 seguidores, o 96,7% do total. O gráfico recolle a evolución total do número de seguidores nas redes sociais 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





III. Open data

- ☑ Abert@s incrementou 11 novos grupos de datos no último ano
- ☑ O número de descargas foi de 11.664 no ano 2019, un 24,5% 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.

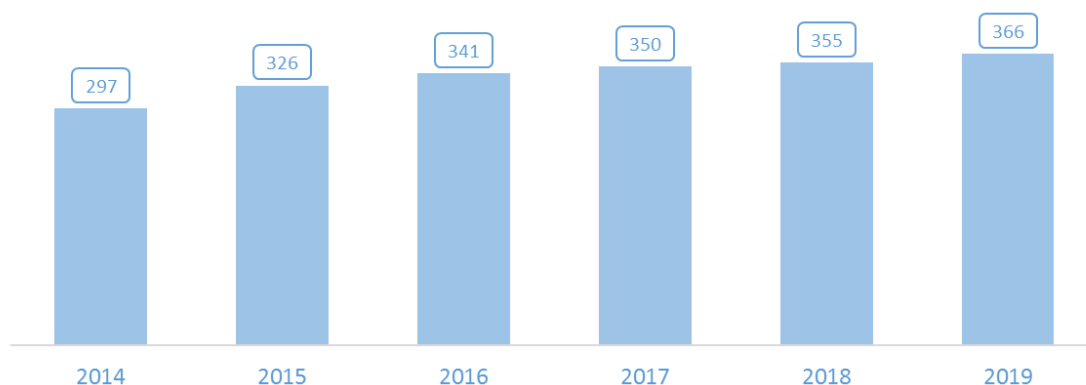
Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

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, 2019 acada un total de 366 dataset, incorporando 11 novos grupos de datos.

Figura 22. Gráfico. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset)



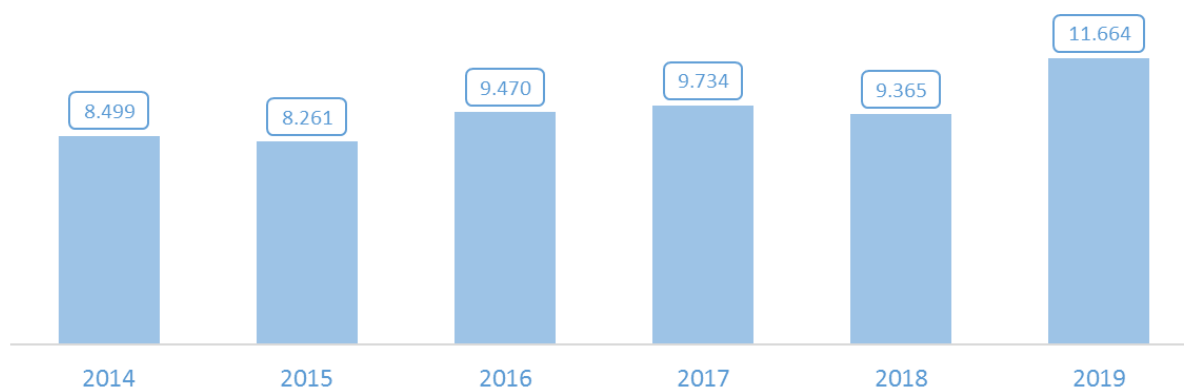
Polo que respecta a distribución temática do catálogo, os conxuntos de datos maioritarios adscribíse ás temáticas “economía, empresa e emprego” e “territorio, vivenda e transporte”.

Figura 23. Táboa. Distribución do número de dataset segundo área temática

129	•Economía, empresa e emprego
101	•Territorio, vivenda e transporte
70	•Saúde, Asistencia Sanitaria e Servizos Sociais
63	•Cultura, Ocio e Deporte
47	•Administración Pública
42	•Medio Ambiente
42	•Ensino e formación
22	•Ciencia e Tecnoloxía

No que respecta ao número de descargas, o portal acumula máis de 65.000 desde a súa publicación en 2012, 11.664 no ano 2019, un 24,5% máis ca o ano anterior.

Figura 24. Gráfico. Evolución nº de descargas de datos

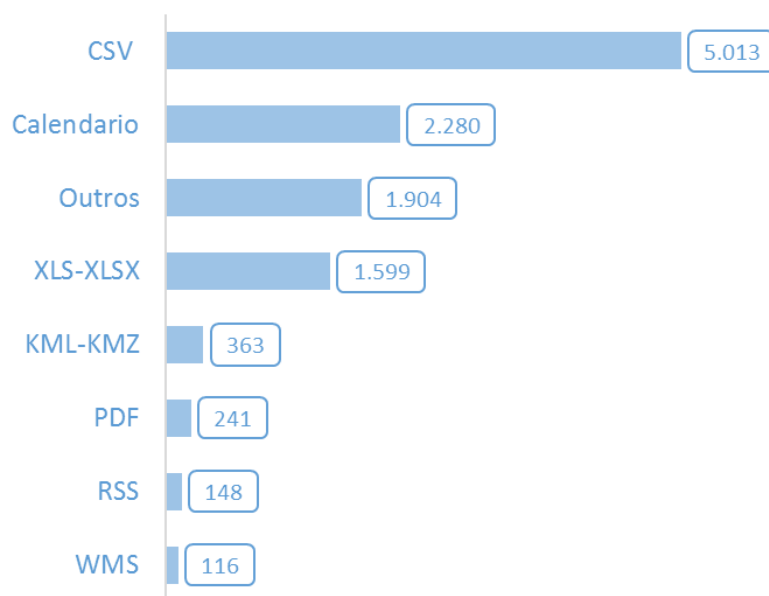


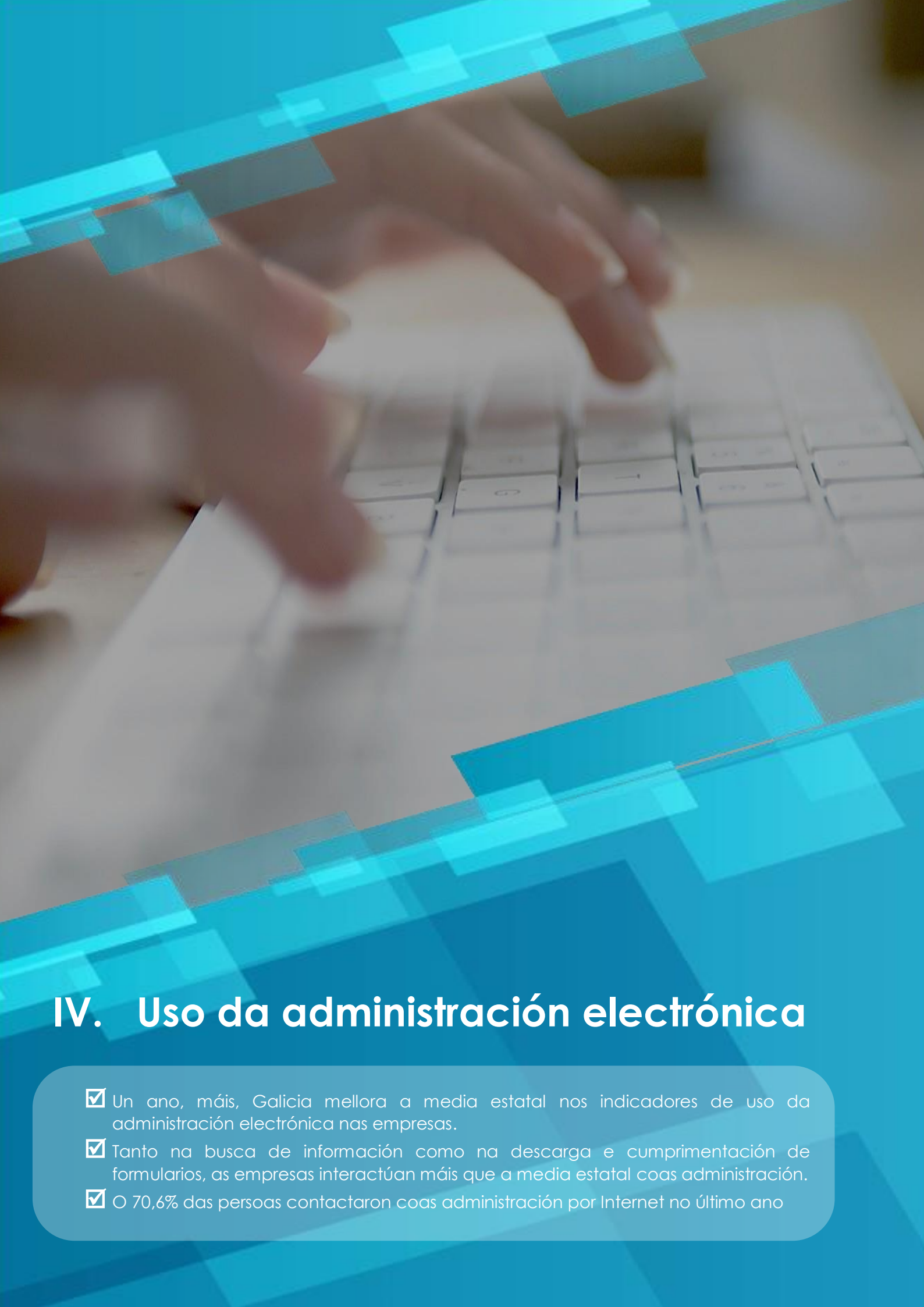
O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

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 43% de descargas fronte ao 30,8% no ano anterior. O seu número total en 2019 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 nas empresas.
- ☒ Tanto na busca de información como na descarga e cumprimentación de formularios, as empresas interactúan máis que a media estatal coas administración.
- ☒ O 70,6% das persoas contactaron coas administración por Internet no último ano



4. Uso da administración electrónica

Un ano máis, Galicia mellora a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica nas empresas: o 70,6% das persoas 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:

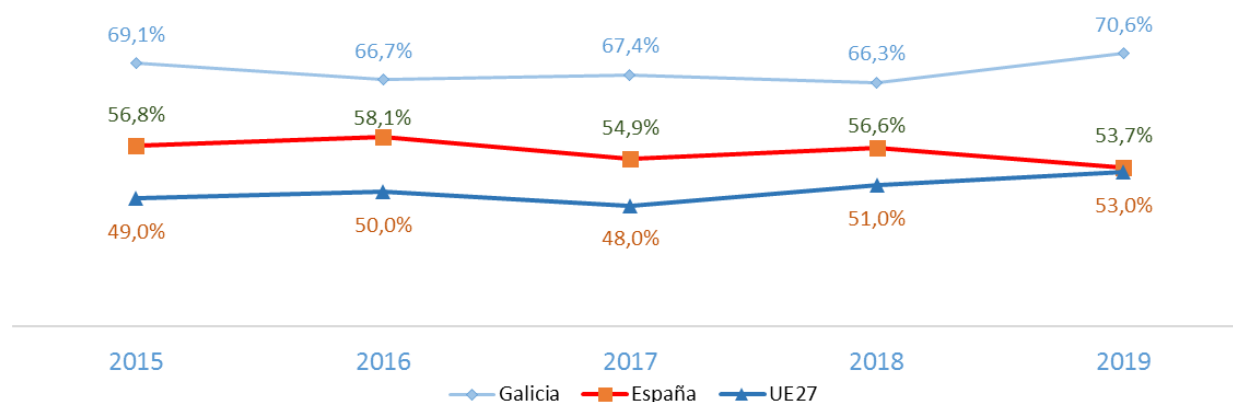
“O uso das TIC (Tecnoloxías da Información e da Comunicación) nas AAPP (Administracións Públicas), combinado con cambios organizativos e novas aptitudes, co fin de mellorar os servizos públicos e os procesos democráticos e reforzar o apoio ás políticas públicas”.

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 2019 en calquera deles.

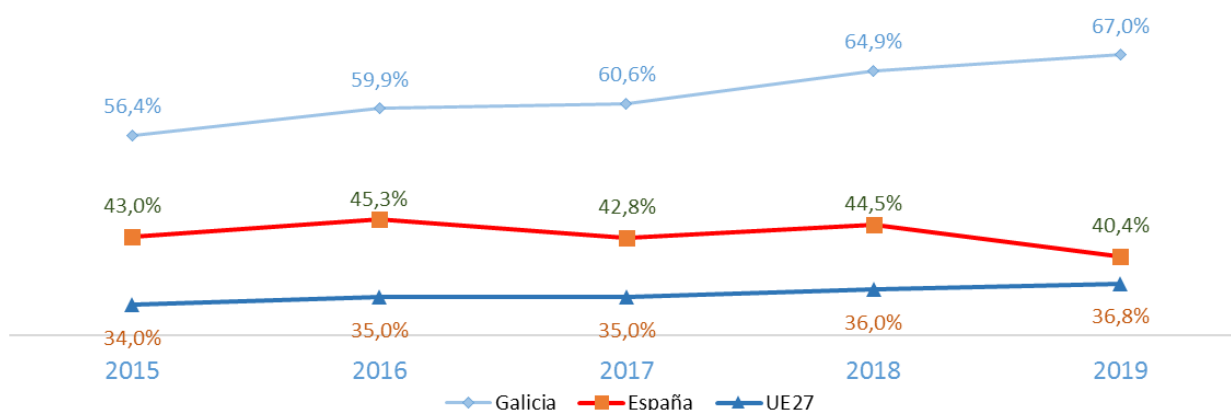
Figura 26. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

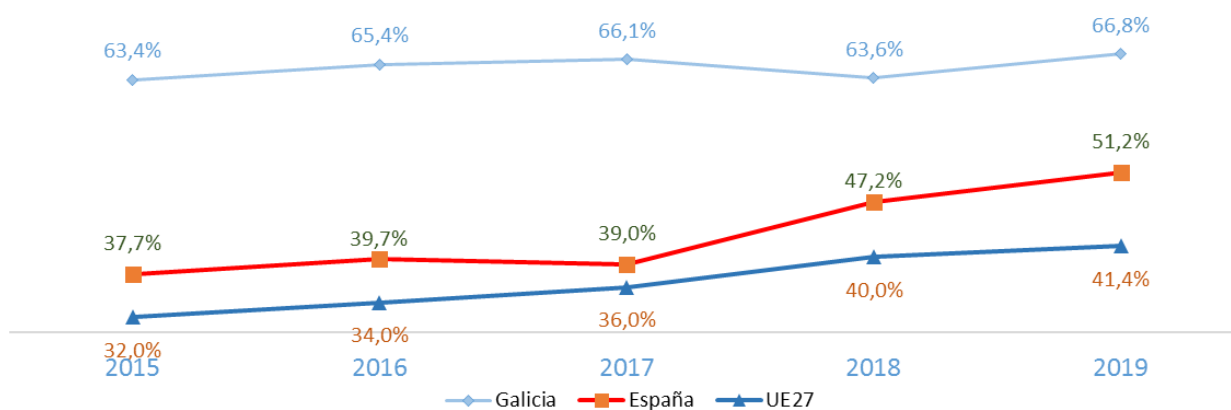
Base: % sobre as persoas que utilizaron Internet nos últimos doce meses

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 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

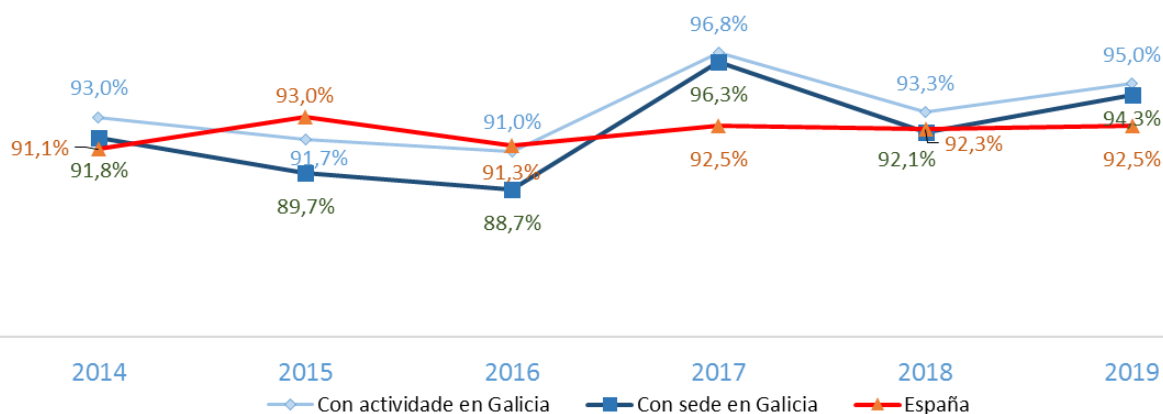


Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat
Base: % sobre as empresas de 10 ou máis empregados/as con conexión a Internet

No referente ao uso da eAdministración entre as empresas, pódense analizar igualmente os mesmos tres indicadores básicos, coñecendo así máis en profundidade a interacción coas Administracións Públicas.

No 2019 o 95% das empresas galegas de 10 ou máis traballadores/as con actividade en Galicia tiveron algún tipo de interacción coa Administración a través de Internet, superando a media estatal.

Figura 29. Gráfico. Evolución % de empresas de 10 ou máis traballadores/as que interactuaron por internet coas Administracións Públicas

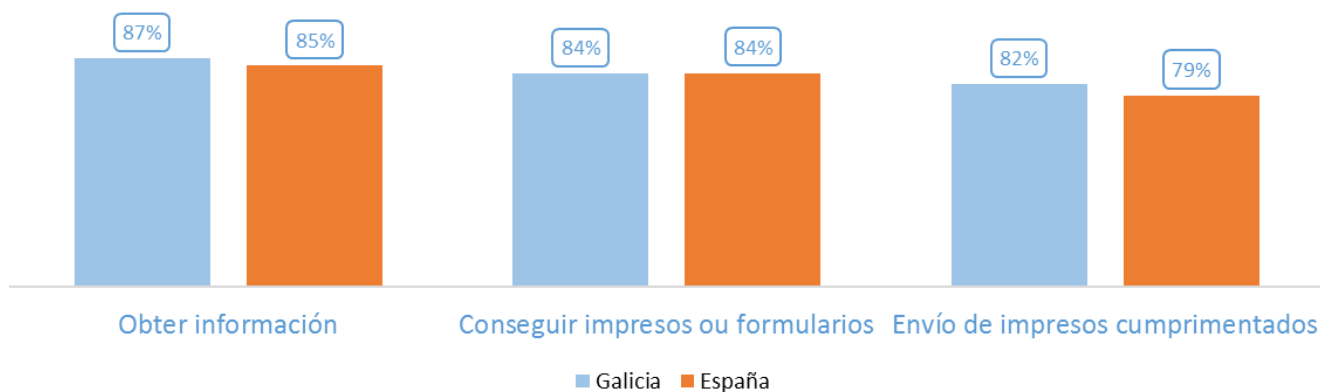


Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE e Eurostat

Base: % sobre as empresas de 10 ou máis empregados/as con conexión a Internet

No caso da comparativa entre indicadores máis específicos, a porcentaxe de empresas de 10 ou máis traballadores/as con sede en Galicia que interactuaron coas Administracións públicas a través da rede foi superior en Galicia que no resto do territorio nacional, mellorando os resultados estatais nos principais apartados: obter información, descarga de formularios e cumprimentación de formularios online.

Figura 30. % de empresas de 10 ou máis traballadores/as con sede en Galicia na súa interacción por internet coas Administracións Públicas e comparativa coa media estatal



Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE e Eurostat

Base: % sobre as empresas de 10 ou máis empregados/as con conexión a Internet



CONCLUSIÓN

Presentación electrónica: oferta

O 95% dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.

O 99,3% de axudas e subvención poden solicitarse por vía electrónica.

Presentación electrónica: demanda

O número de entradas na sede electrónica aumentou un 38% no último ano ata 654.359.

A sede da Xunta recibiu máis de 3 millóns de visitas en 2019.

A fin de 2019, 194.787 cidadáns eran usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365.

Presentación electrónica: xestións electrónicas

Máis de 21 mil empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.

A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 43% no último ano.

En 2019 realizáronse máis de 8 millóns de consultas de interoperabilidade.

Presenza webs e redes

O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2019 un total de 8.09.136 visitas de 271.586 visitantes mensuais.

O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 341 iniciativas, que suman un total de 1.687.480 seguidores, un 10,9% máis que no 2018.

Open data

Abert@s incrementou 11 novos grupos de datos no último ano

O número de descargas foi de 11.664 no ano 2019, un 24,5% máis ca o ano anterior.

Uso da administración electrónica

Un anos máis, Galicia mellora notablemente a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 70,6% das persoas contactaron coas Administracións Públicas por Internet no último ano para obter información, un 6,5% máis que o ano anterior.



ÍNDICE DE FIGURAS



Índice de figuras

Figura 1. Gráfico. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico	12
Figura 2. Gráfico. Evolución da % total de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico	13
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil	14
Figura 4. Gráfico Nº de procedementos que se inician na sede electrónica	14
Figura 5. Gráfico. Nº de procedementos con presentación electrónica obrigatoria	15
Figura 6. Gráfico. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios	15
Figura 7. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica	16
Figura 8. Gráfico. Evolución do número de entradas na sede electrónica	17
Figura 9. Gráfico. Evolución do número de visitas na páxina sede.xunta.gal	18
Figura 10. Mapa. Persoas que interactúan coa administración ou servizos públicos por internet por motivos particulares	18
Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade	21
Figura 12. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade	22
Figura 13. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica	23
Figura 14. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica	23
Figura 15. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente	24
Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta	27
Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais	27

Figura 18.Gráfico. Evolución do catálogo de redes.....	28
Figura 19.Gráfico. Procedencia das redes sociais	28
Figura 20.Gráfico. Distribución de iniciativas por canles.....	29
Figura 21.Gráfico. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público	29
Figura 22.Gráfico. Evolución N° grupos de datos dispoñibles (dataset) ...	31
Figura 23.Táboa. Distribución do número de dataset segundo área temática	32
Figura 24.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos.....	32
Figura 25.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga.	33
Figura 26.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses.....	35
Figura 27.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses	36
Figura 28.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....	36
Figura 29.Gráfico.Evolución % de empresas de 10 ou máis traballadores/as que interactuaron por internet coas Administracións Públicas.....	37
Figura 30. % de empresas de 10 ou máis traballadores/as con sede en Galicia na súa interacción por internet coas Administracións Públicas e comparativa coa media estatal	37

