INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE GALICIA

Xunta de Galicia | Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Edita: Xunta de Galicia

Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Lugar: Santiago de Compostela

Ano: 2015

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0.
Recoñecemento – Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:
http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.gl

ÍNDICE DE CAPÍTULOS

Introdución

1. Sede electrónica

1.1. Presentación electrónica

1.2. Usos da Administración electrónica

1.3. Interoperabilidade

1.4. Acreditación dixital dos empregados públicos

2. Presenza web e redes sociais

3. Open Data

4. Uso da administración electrónica

Introdución

Introdución

A Administración electrónica ou e-Administración é o conxunto de solucións que permite á cidadanía e ás empresas ou outras entidades, poder relacionarse coas administracións públicas a través de medios electrónicos.

A cidadanía, empresas e demais entidades demandan novos modos de relación coa Administración que permitan acceder á información, simplificar os trámites, aforrar tempo na realización de xestións administrativas e acceder ao estado dos seus trámites en calquera lugar ou en calquera momento.

A Administración tenta de ofrecer unha especie de xanela virtual para a prestación dos servizos públicos, aportando seguridade dos procesos, acceso permanente á información, arquivo e xestión de datos electrónicos, en definitiva un novo modelo que aproveite as vantaxes da sociedade dixital.

Neste informe recóllese os indicadores máis salientables nos principais procesos de relación da cidadanía coa administración pública de xeito electrónico.

Sede electrónica

1. Sede electrónica

A sede electrónica da Xunta de Galicia é o enderezo web a través do cal, a cidadanía pode exercer, en condicións totalmente seguras, o seu dereito de acceso á información e á tramitación dos procedementos administrativos. Está dispoñible a través do enderezo web en https://sede.xunta.es.

Na sede electrónica, están dispoñibles os servizos electrónicos que permiten, entre outros:

- Consultar a guía de procedementos e servizos, que recolle a totalidade dos procedementos de tramitación administrativos.
- Iniciar de forma electrónica a tramitación dos procedementos habilitados a tal efecto.
- Consulta do estado de tramitación dos procedementos.

Neste capítulo recóllense os indicadores básicos relativos a servizos incluídos na sede electrónica da Xunta de Galicia.

Permite o acceso á **información** e **servizos** ou **trámites** electrónicos

- Por colectivo ou perfil
- Por área temática ou materia
- Por organismo
- Por tipo de procedemento

A guía de procedementos e servizos

recompila e describe todos os procedementos administrativos e servizos, a disposición e de interese para a cidadanía, existentes e en vigor na Administración autonómica de Galicia, á marxe da estrutura interna, que pode ser cambiante, da administración.

A sede electrónica facilita a busca rápida e de xeito seguro, orientada aos colectivos usuarios do portal e estrutura todos os procedementos e servizos dispoñibles na administración.

O usuario pode facer unha busca por área temática, organismo, tipo de procedemento ou tramitación.

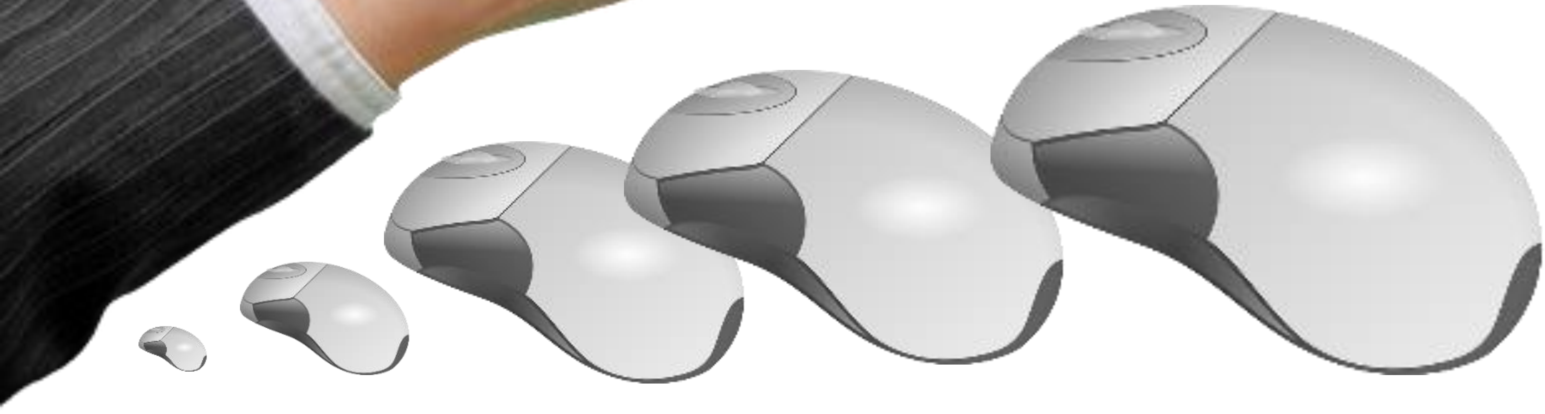
1.1. Presentación electrónica

Dos 1.610 procedementos existentes **na guía de procedementos e servizos da Xunta de Galicia**,

788 pódense iniciar electronicamente, é dicir, o

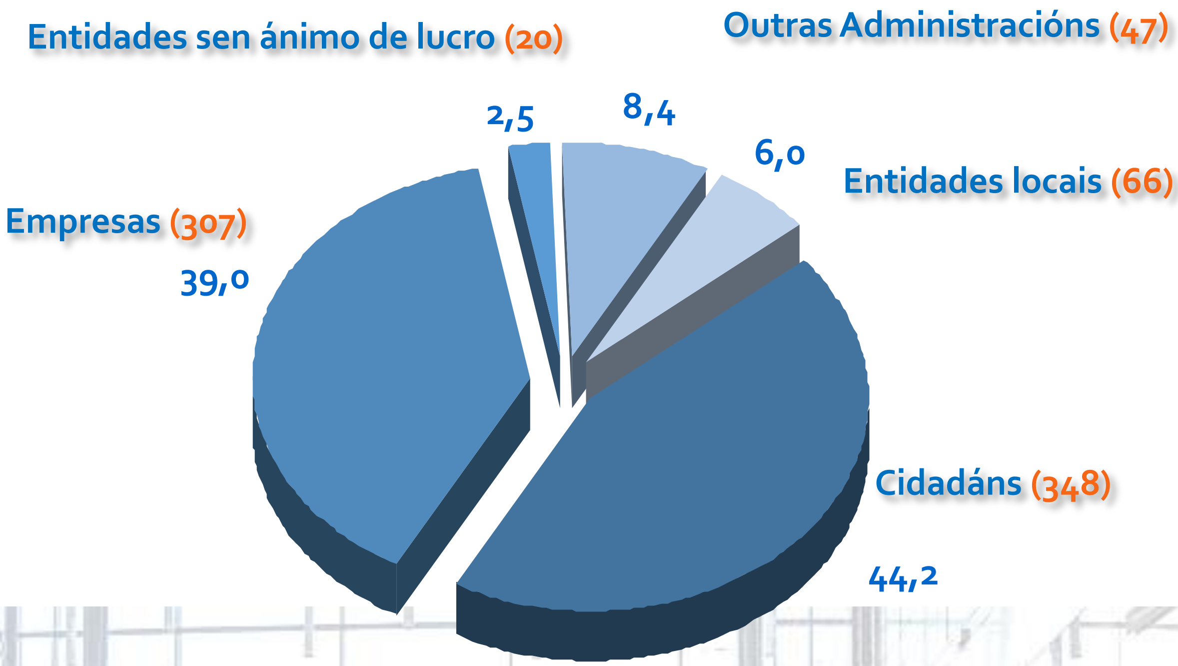
48,9% pode presentarse de xeito on-line a través do portal da sede electrónica

Evolución dos e-procedementos

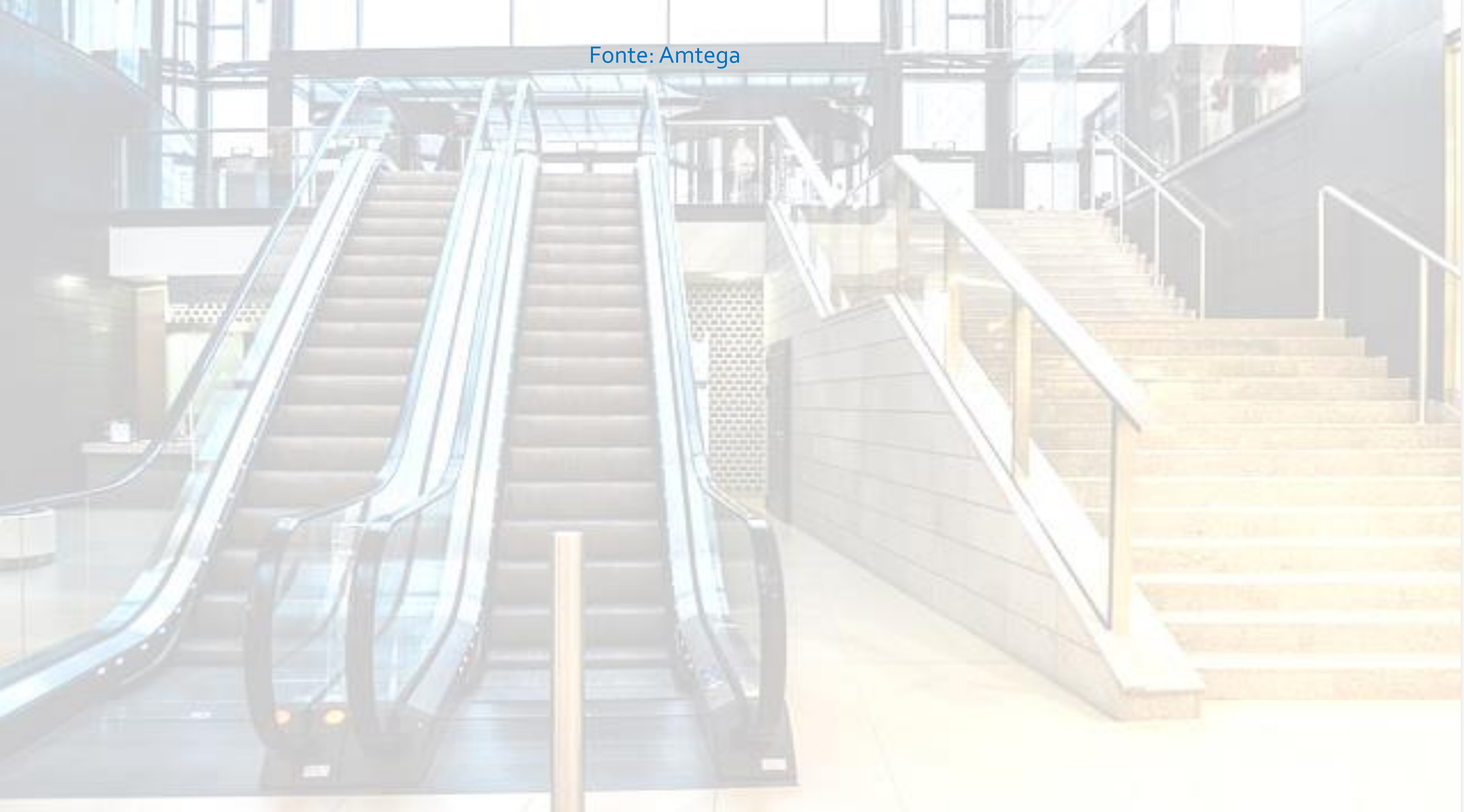


2009	2010	2011	2012	2013	2014
2,5%	4%	14 %	32,2%	38,6	48,9%
70	112	201	508	604	788

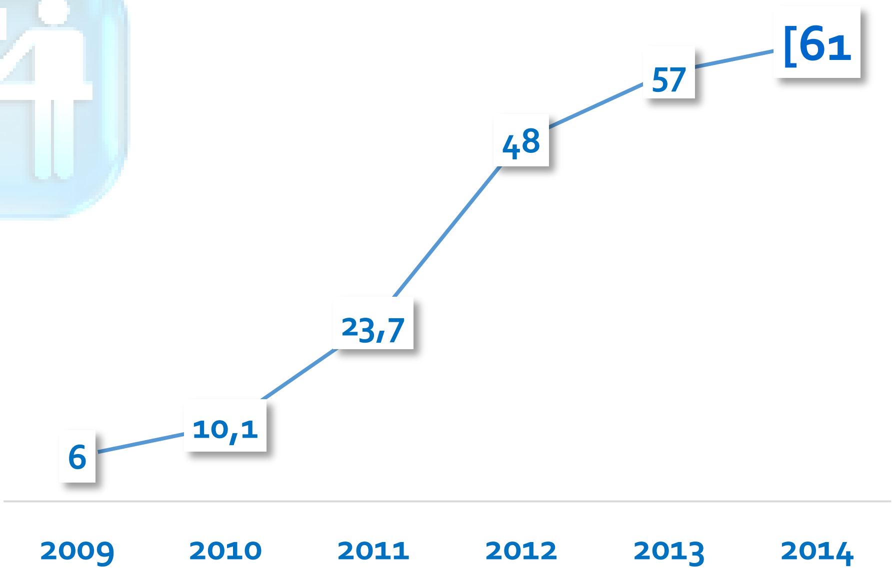
Porcentaxe de e-procedementos por colectivo ou perfil



Fonte: Amtega



Por tipoloxía específica de **axudas ou subvencións**



O **61%** das **axudas ou subvencións**

poden iniciarse de xeito electrónico.

En relación cos procedementos **coas entidades locais**

Dos procedementos destinados a Entidades locais, un

64,7% **está dispoñible de xeito electrónico.**

Isto supón un **23,6%** de incremento no **período 2013-2014**.

1.2. Uso da sede electrónica

Interacción coas administracións Públicas

Interaccións da cidadanía coas administracións mediante servizos públicos por Internet por motivos particulares durante o ano 2014

63,4%

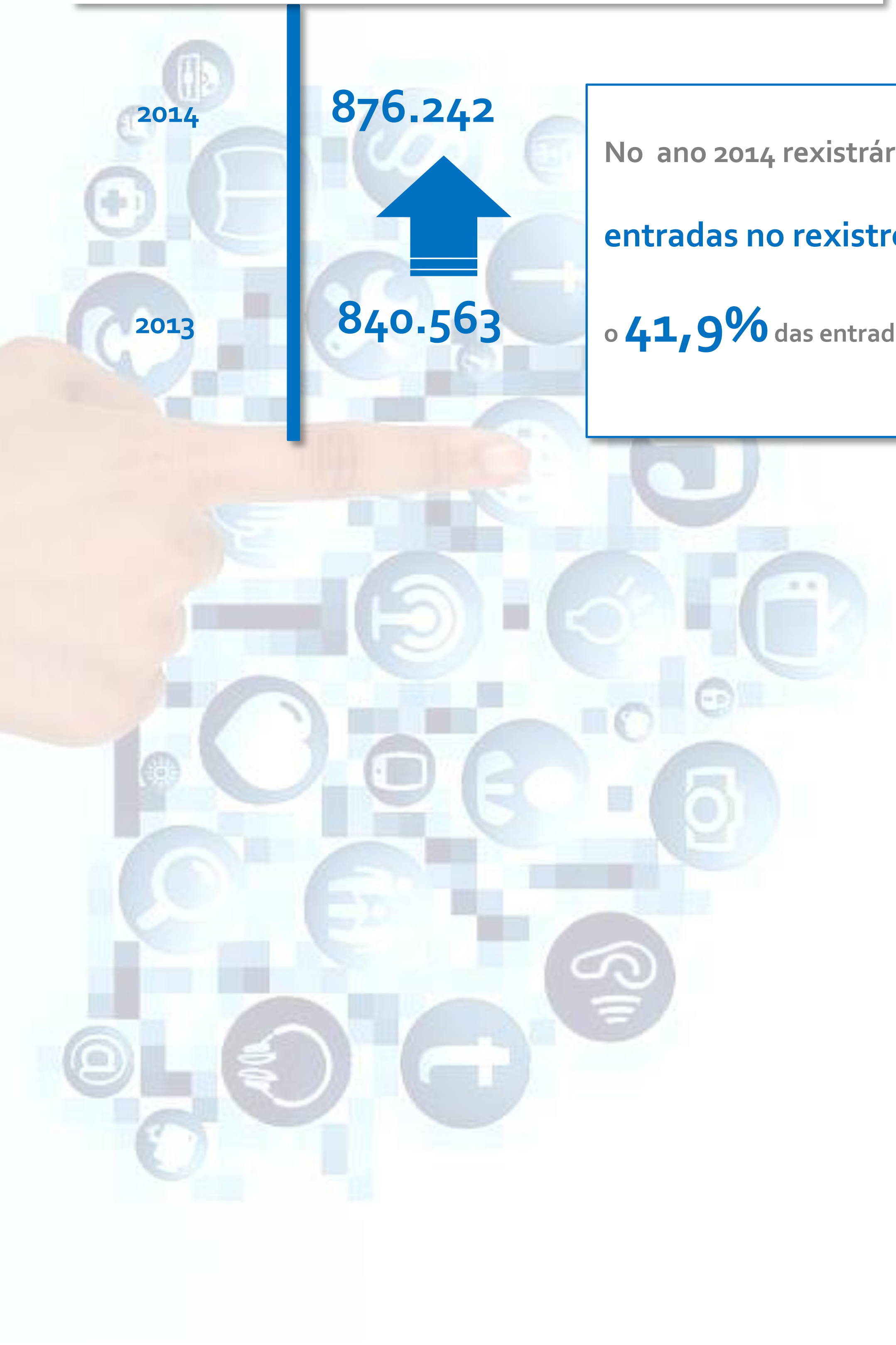
España

72,6%

Galicia

Fonte: INE

Evolución das entradas no rexistro electrónico

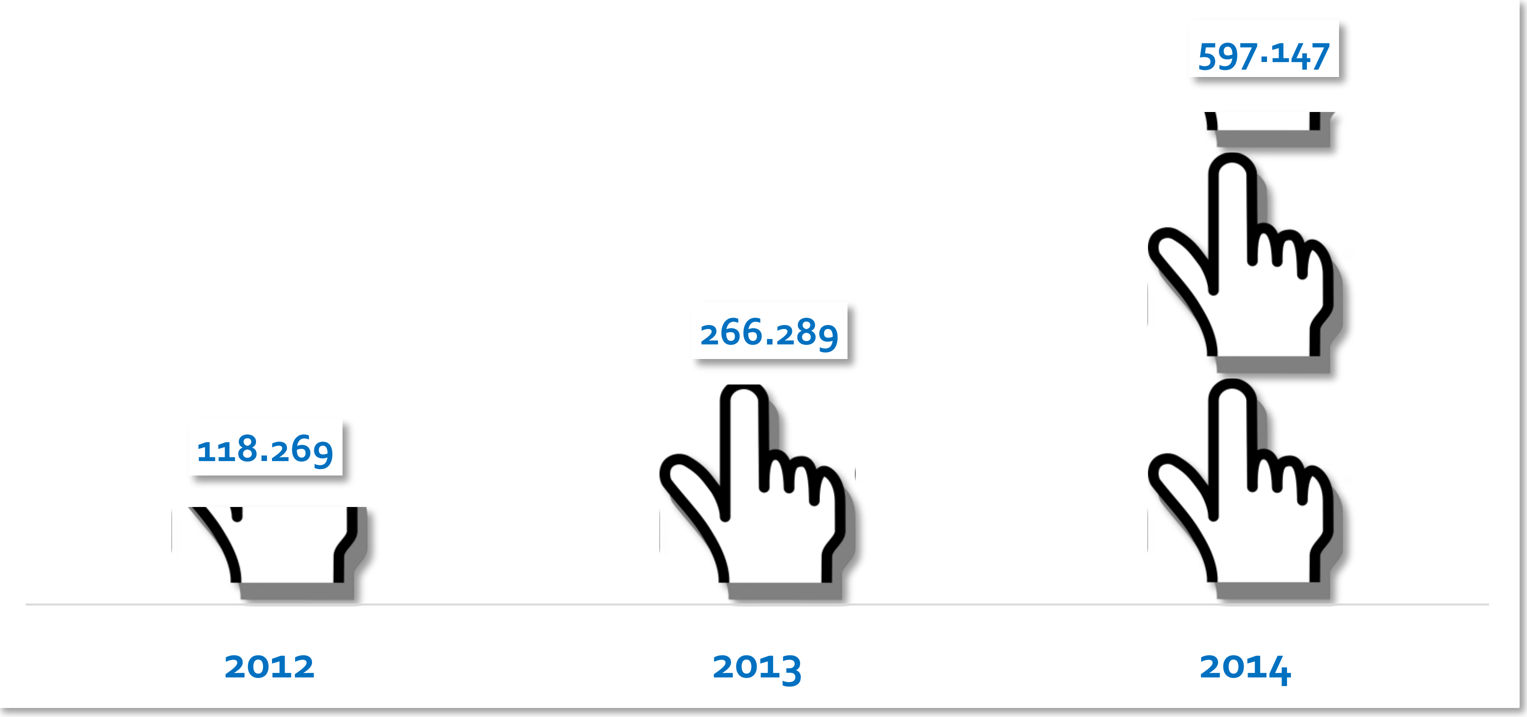


No ano 2014 rexistráronse **876.242** entradas no rexistro electrónico o **41,9%** das entradas no rexistro xeral.

Evolución das visitas ao portal sede electrónica

597.147 visitas no 2014 ao portal sede electrónica.es

23.412 visitantes de media mensual á sede electrónica.es



Evolución das entradas no rexistro electrónico

2014 — 36.356

2013 — 17.228

No ano 2014, **36.356** expedientes iniciáronse electronicamente desde a sede electrónica.

Carpeta do cidadán

Durante o ano 2014 rexistráronse **82.262** accesos á carpeta do cidadán accesible desde a sede electrónica.

Carpeta do cidadán

2014 — 82.262

2013 — 62.957

1.3. Interoperabilidade

ue é?

Interoperabilidade: é a capacidade dos sistemas de información e dos procedementos aos que estes dan soporte, de compartir datos e posibilitar o intercambio de información e coñecemento entre eles. Unha das súas principais aplicacións, e acadar o intercambio de datos e documentos entre diferentes administracións públicas (estatal, autonómica, local), orientado a facer efectivo o dereito do cidadán de non achegar datos e documentos que obren xa en poder de calquera Administración Pública.

Consultas de Interoperabilidade no 2014

Na plataforma de interoperabilidade de datos e documentos da Xunta de Galicia (pasaXe!) realizáronse 158.608 consultas durante o 2014, dos máis de 30 certificados de 17 organismos da Administración Xeral do Estado, accesibles desde esta plataforma.

Certificados máis consultados a través da plataforma de interoperabilidade

130.395 Consulta de identidade de persoas físicas (CDI)

23.193 consulta de datos catastrais

18.862 consulta de datos de residencia

14.856 consulta de estar ao día no pago de impostos.

1.4. Acreditación dixital dos empregados públicos

Acreditación dixital dos empregados públicos

No ano 2014 continuou a tendencia de incremento no número de **empregados públicos con certificación electrónica**, chegando ata os **12.526** (o **57%** dos empregados públicos)

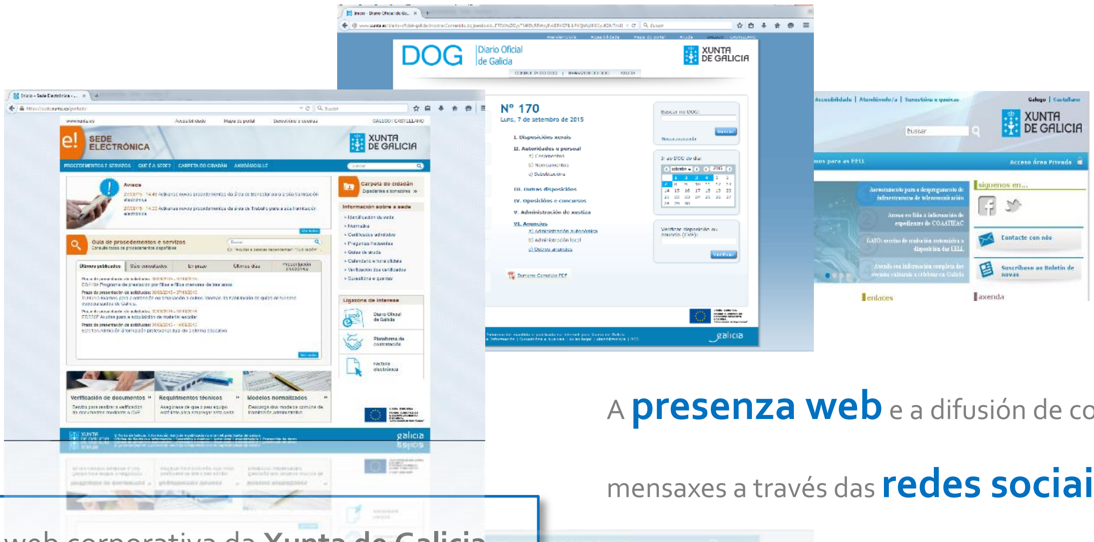
2014 — 12.526

2013 — 9.234

126 empregados públicos habilitados para identificación e autenticación de cidadáns

PresenzaWeb e Redes Sociais

2. Presenza Web e Redes Sociais



A **presenza web** e a difusión de contidos ou mensaxes a través das **redes sociais** son dúas accións para **interactuar coa sociedade e favorecer a utilización e a comunicación** da **Xunta de Galicia co cidadán**.

Un dos pasos crave para fomentar esta interacción foi desenvolver portais que permitisen a accesibilidade a todo tipo de colectivos, por exemplo, con discapacidade permitindo así como unha lectura fácil e comprensible dos contidos e dotándoas das ferramentas de navegación como buscadores ou menús sinxelos.

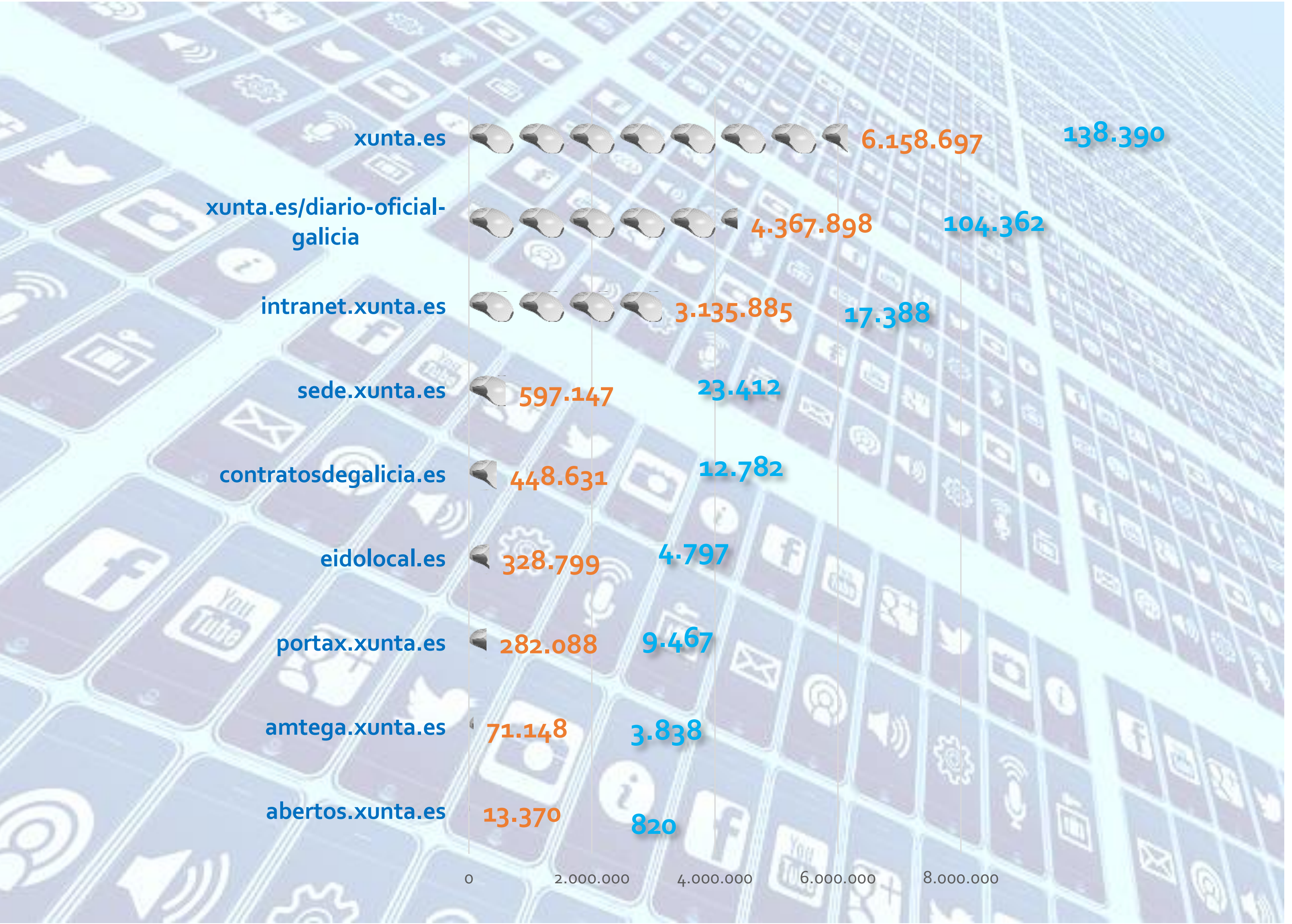
As redes sociais posúen ademais a vantaxe de que a interacción cos usuarios produce sinerxias que derivan na mellora e progreso dos servizos que facilita a administración a través da participación activa do cidadán.

A web corporativa da **Xunta de Galicia** **www.xunta.es** contou no 2014 con máis de **seis millóns de visitas**, e cunha media mensual de **138.390 visitantes**, o que supón un **7,3%** dos internautas galegos accede mensualmente á páxina.

A Xunta de Galicia ten un total de **751.435 seguidores** en redes sociais, un **39,4%** dos internautas galegos.

Nº de visitas anuais por portal

Promedio mensual de visitantes diferentes



Visitas no 2014 ao portal sede electrónica

2014 597.147

2013 26.689

Media de visitantes mensuais no 2014 ao portal sede electrónica

2014 23.412

2013 12.320

Visitas no 2014 ao portal eidolocal

2014 328.799

2013 110.639

Media de visitantes mensuais no 2014 ao portal eidolocal

2014 4.797

2013 4.669

Nº de seguidores nas redes sociais da Xunta por tipoloxía

Facebook

2014	24.510
2013	19.392

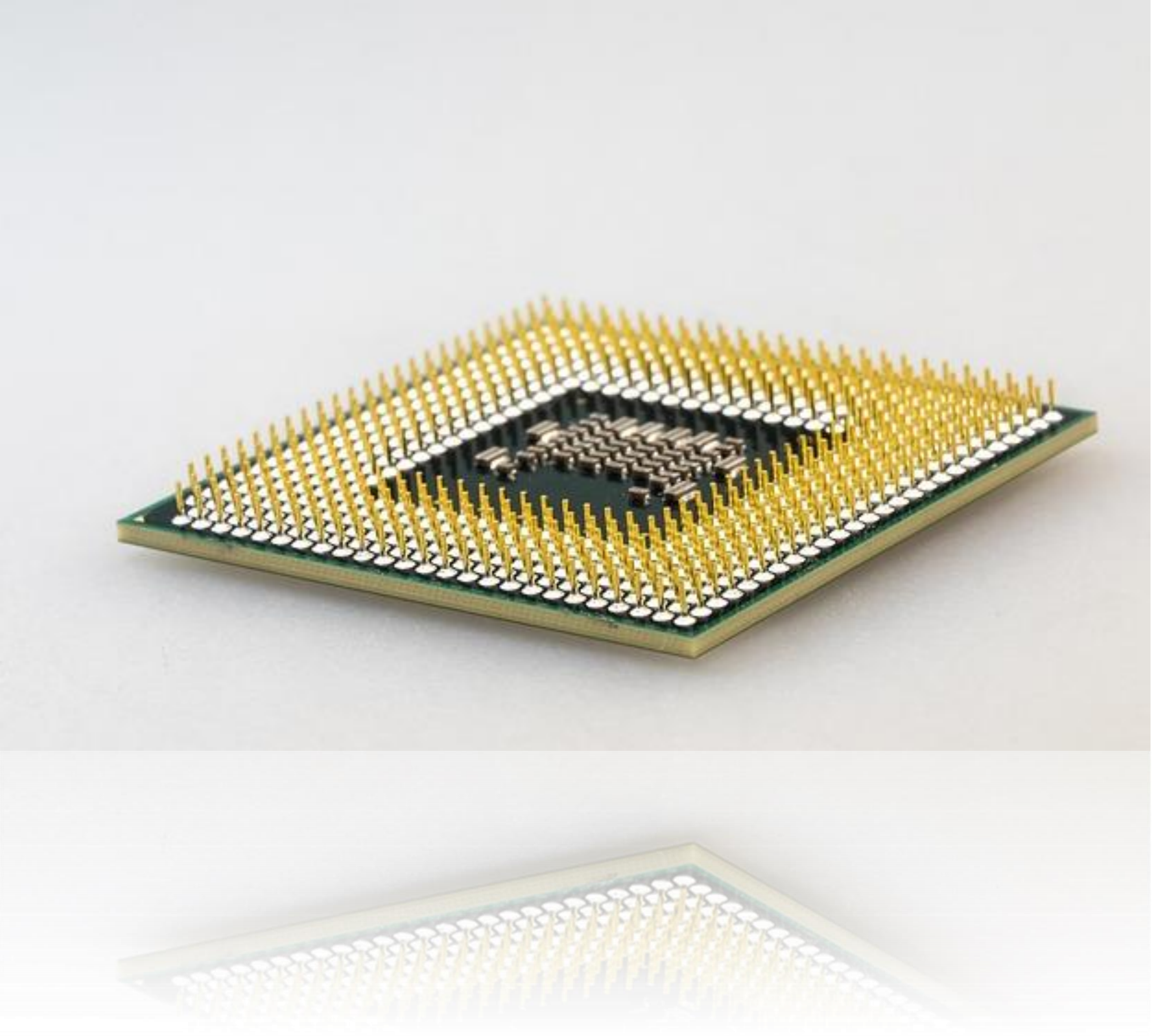
Twitter

2014	71.400
2013	54.112

YouTube

2014	279.742
2013	246.796

As tres redes sociais máis seguidas da **Xunta de Galicia** son, por orde de importancia, a canle **youtube**, **facebook** e **twitter**. Na canle youtube os datos indicados refírense ao total de **reproducións**.

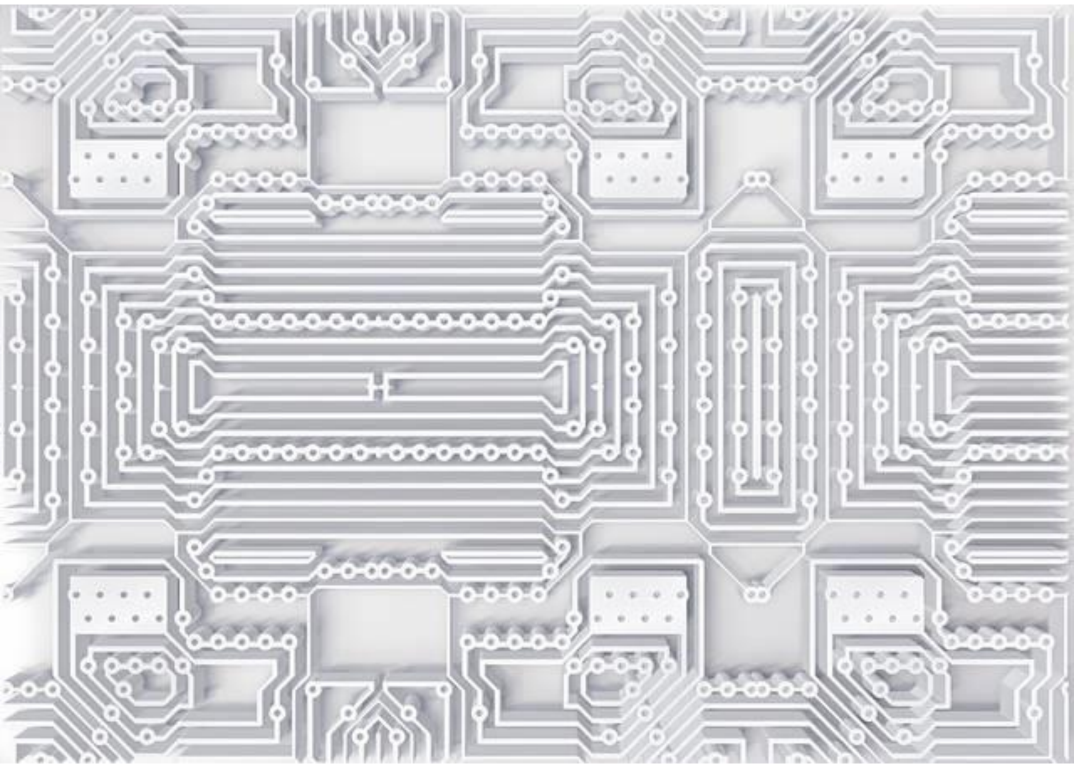


Open Data

3. Open Data

O concepto de **Reutilización da Información do Sector Público (RISP)** ten por obxectivo o uso por parte de persoas físicas ou xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais, dos datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público.

O portal de **Datos Abertos**, http://abertos.xunta.es, é unha 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



Que é?

É o **portal web** da Xunta de Galicia, onde atopar información de todos os organismos do sector público rexional e promover a súa reutilización.

Os datos atópanse accesibles en varios formatos abertos e de uso xeralizado.

Nº de visitas no portal **Abert@s** no 2014

13.370

Media mensual visitantes distintos

820

Evolución das descargas de datos no portal

2012	2013	2014
2.934	5.316	8.499

O portal **Abert@s** dispón dun buscador onde localizar a información

Os datos publicados pertencen as seguintes **tipoloxías**:

- Información **medioambiental**
- Información **xeográfica**
- Información **turística**
- Información **cultural, deportiva e de lecer**
- Información **territorial e de vivenda**
- Información **administrativa e legal**
- Información **socio-sanitaria**
- Información **económica, empresarial e de emprego**
- Información **científico-tecnolóxica**

Formatos de datos máis descargados no portal

abertos.xunta.es

2.803 calendarios

1.933-CSV

1.451-XLS

586-KML-KMZ

206-PDF

169-RSS

127-WMS

Uso da Administración electrónica

4. Uso da Administración electrónica

A propia definición de Administración electrónica ou e-Administración conleva unha vocación de servizos e solucións para a cidadanía e as empresas a través de medios electrónicos.

Mediante a creación da infraestrutura que engloba os servizos públicos de xeito permanente, os individuos, tanto particulares como empresas, poden valerse destes medios para tramitar, informarse ou facer procesos administrativos que doutro xeito ocuparíanlle máis tempo, desprazamentos e duplicidade de necesidades.

Esta modernización da Administración comezou coa **Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos**, regulando este novo modo de interacción.

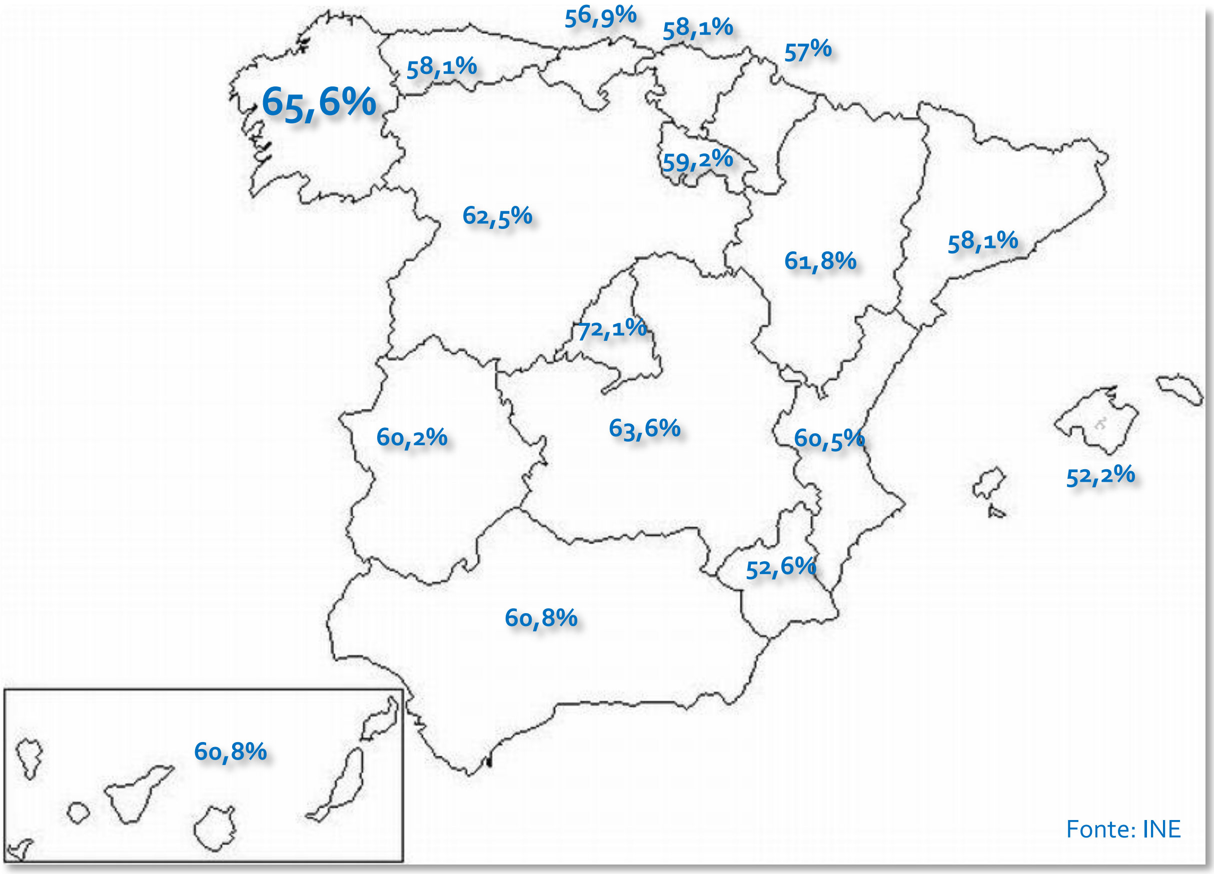
As principais vantaxes para os usuarios son: **redución de custos e prazos de tramitación, redución do uso de papeis e arquivos, mellora da seguridade dos trámites e eliminación de repetir a mesma información en varios sistemas.**

Cidadanía

O **62%** dos españois fai uso da e-administración.

Galicia ocupa o **2º posto** en canto a **cidadáns** que contactaron electrónicamente coas administracións, so por detrás de Madrid

% de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet por motivos particulares nos derradeiros 12 meses

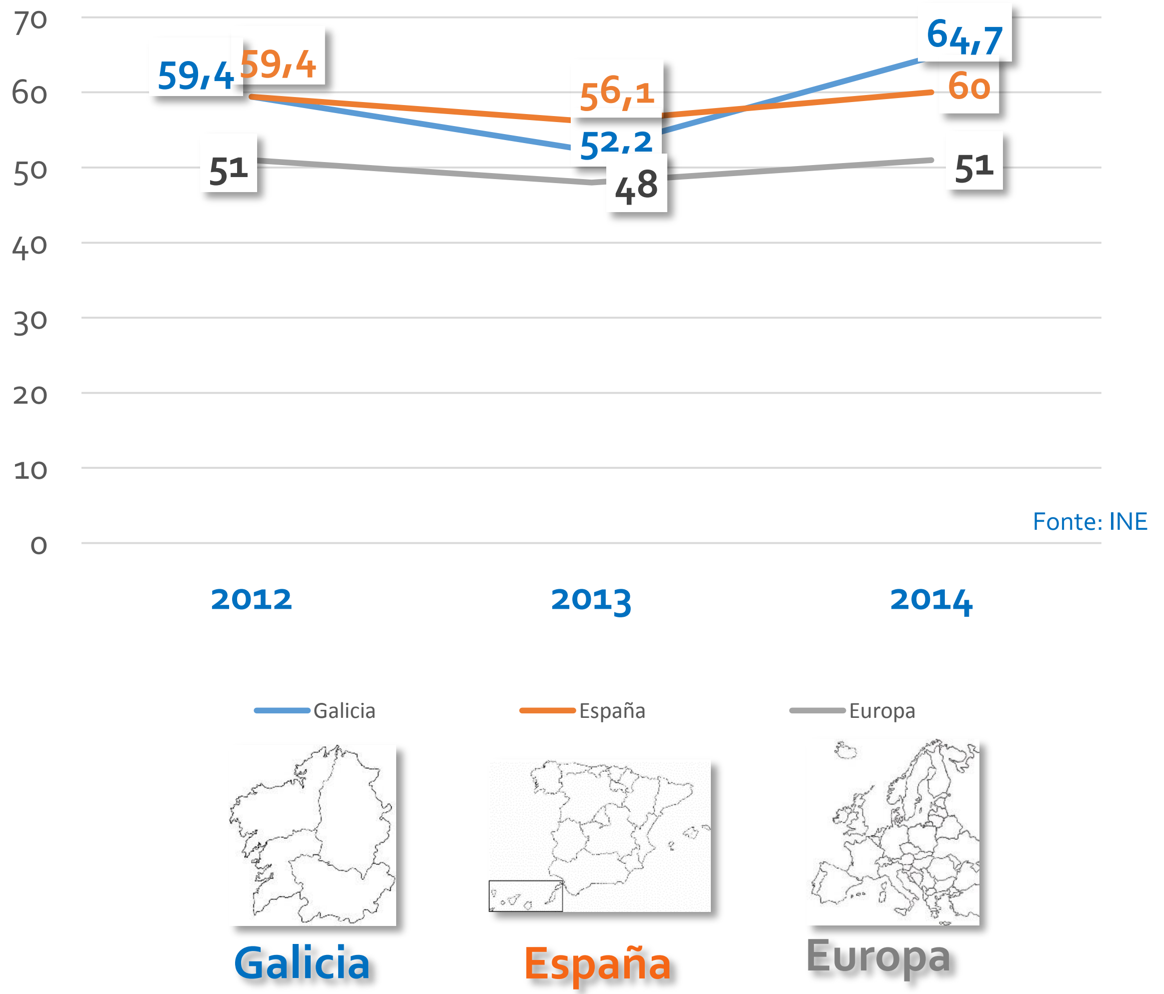


Fonte: INE

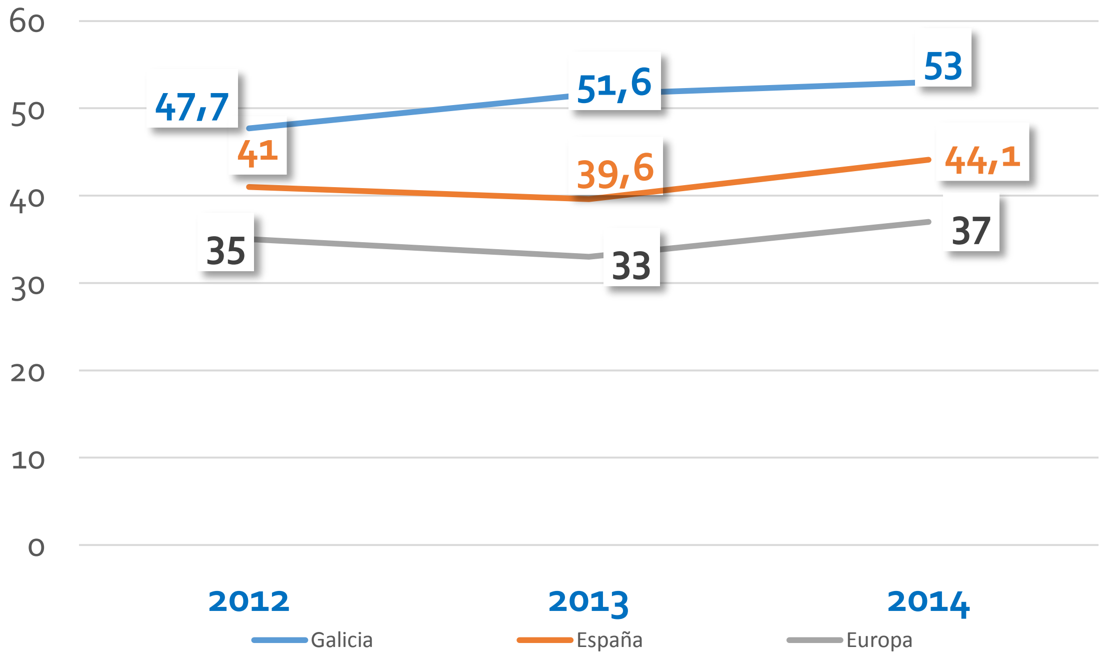
Hai 3 indicadores básicos na interacción dos cidadáns coa administración: a obtención de información, a descarga de formularios oficiais e o envío de formularios.

Galicia destaca na utilización da e-administración mostrando a gran implantación que posúe na poboación en xeral.

% de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses

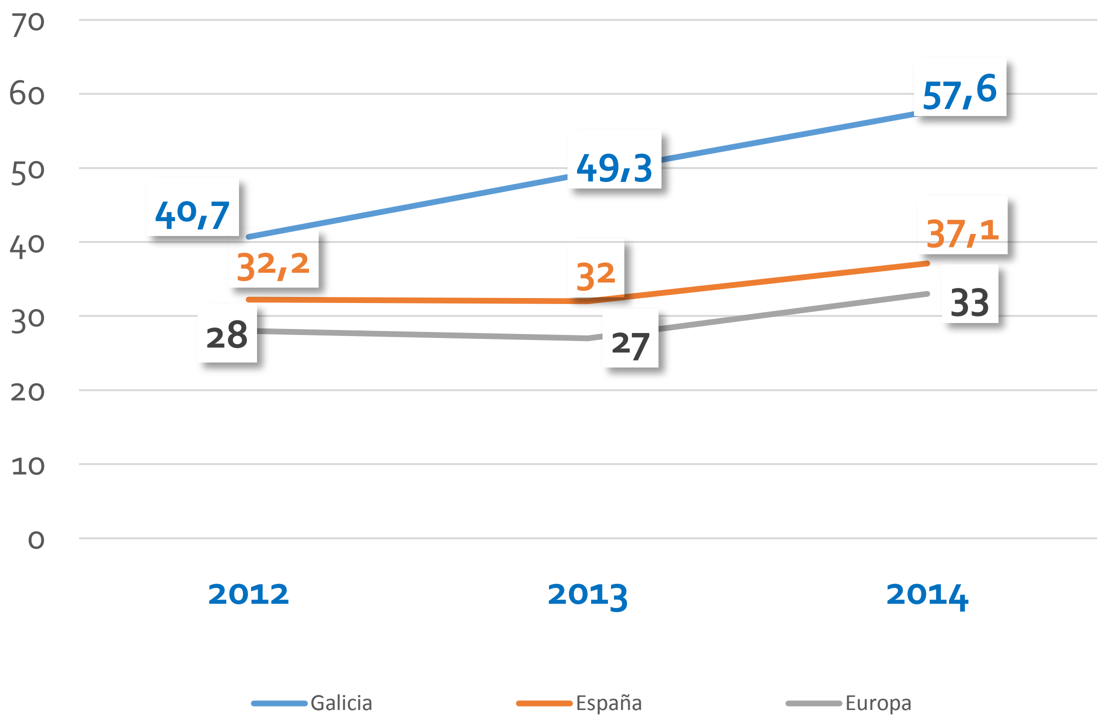


% de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para **descargar formularios** nos derradeiros 12 meses



Fonte: INE

% de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para **enviar formularios** nos derradeiros 12 meses



Fonte: INE

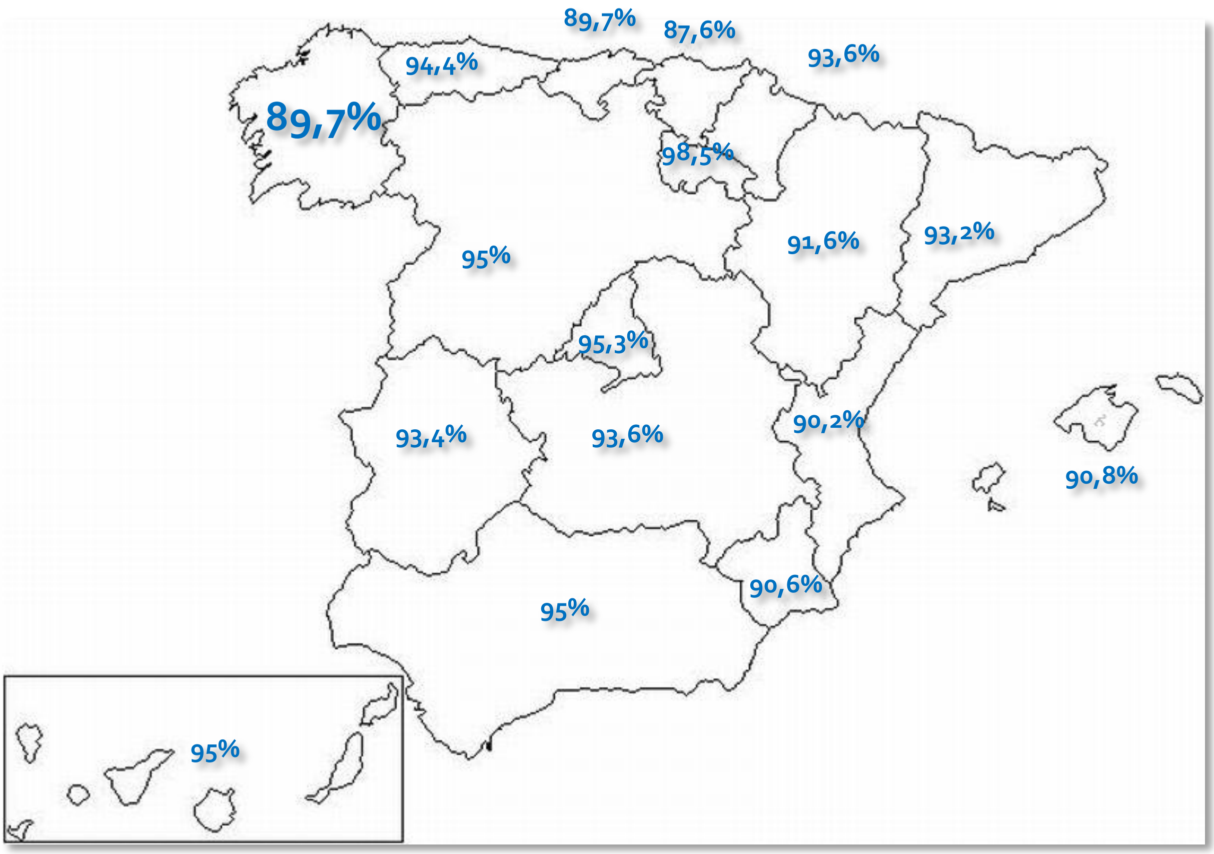
Galicia **España** **Europa**

Empresas

As empresas e o outro gran grupo ao que va dirixa a e-administración.

O uso das empresas da e-administración en España é de 93% o que amosa a importancia desta ferramenta para o tecido empresarial nacional

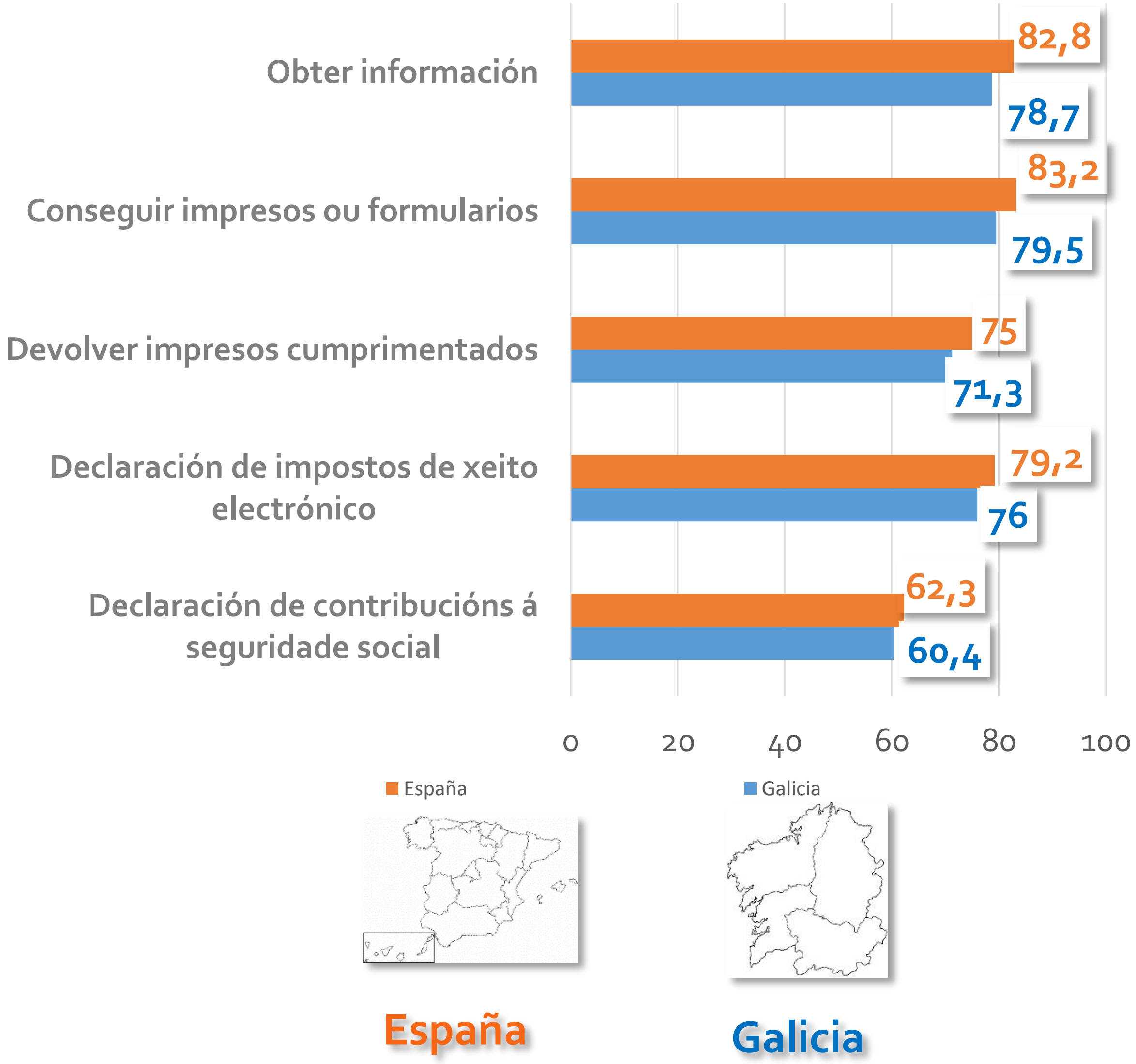
% de empresas que interactuaron coa Administración Pública mediante Internet no 2014



Fonte: INE

Hai 6 indicadores básicos na **interacción das empresas** coa administración: as declaración de contribución á seguridade social sen papel, as declaración de impostos tamén sen papel, a devolución de impresos, conseguir impresos ou formularios e a obtención de información.

% de uso de diferentes trámites coa Administración Pública a través de Internet das empresas no 2014



OBSERVATORIO
da Sociedade da Información
e a Modernización de
GALICIA

amtega
Axencia para a
Modernización Tecnolóxica

XUNTA
DE GALICIA