



# A administración electrónica na Administración pública de Galicia Principais indicadores

Edición 2021



AXENCIA PARA A  
MODERNIZACIÓN  
TECNOLÓXICA DE GALICIA



Xacobeo 21-22

**Edita:** Xunta de Galicia

**Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)**

**Lugar:** Santiago de Compostela

**Ano:** 2021

**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 2021

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

**Xunta de Galicia**

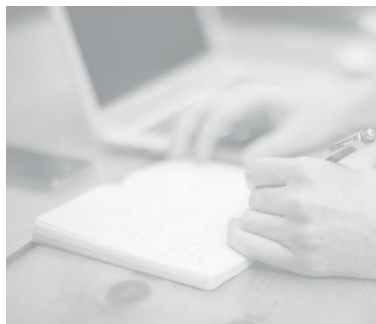
Presidencia

Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega)  
Santiago de Compostela  
**2021**

## ÍNDICE DE CONTIDOS

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Introdución .....                                   | 4  |
| 1. Presentación electrónica.....                    | 8  |
| 1.1. Oferta .....                                   | 11 |
| 1.2. Demanda .....                                  | 15 |
| 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 .....                                   | 36 |
| Índice de figuras .....                             | 38 |

## Introducción



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

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

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

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

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

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

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

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

Durante o 2020 continuou a execución do “Plan de Administración e Goberno Dixital. 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 el, 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.

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 expón neste informe a situación da e-Administración en Galicia ata a data do 31 de decembro de 2020, 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-.

De xeito resumido, indícanse a continuación os principais indicadores ilustrativos do uso dos servizos dixitais no ano 2020:

- Superouse o millón de entradas a través da sede electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento dun 63% respecto das 654.359 do ano 2019. 316.626 persoas interesadas distintas utilizaron a sede electrónica para a presentación de solicitudes, escritos ou comunicacións.
- Puxéronse a disposición 888.866 notificacións na plataforma de notificacións electrónica <https://notifica.gal> fronte ás 535.207 do ano 2019, o que supón o 66,08% de incremento.

## A administración electrónica na Administración pública de Galicia. 2021

- A plataforma de intermediación de PasaXe! dispón de 85 servizos de interoperabilidade facilitados por 23 organismos (entidades cedentes) e rexistrou no ano 2019 máis de 11 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 máis de 5,2 millóns de documentos, o que representa un crecemento do 32,1% respecto ao ano anterior. 16.769.071 documentos foron incorporados ao longo do ano 2020, o que supón un 51,99% máis con respecto a 2019. No ano, 2020 creáronse no arquivo 258.097 expedientes electrónicos de 170 procedementos distintos.
- A fin de 2020 o número total de usuarios activos no sistema de acreditación Chave365 era de 267.192 e o número total de usuarios dados de alta no 2020 foi de 85.749. Ao longo de 2020, 165.004 presentacións en sede electrónica empregaron este sistema de identificación e sinatura.
- No ano 2020 houbo 1.780 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, 204 procedementos máis que o ano anterior, o que supón o 95,2% respecto á totalidade de procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos.

Debe mencionarse tamén a circunstancia excepcional derivada da crise sanitaria pola expansión do COVID-19. Dende o momento da primeira declaración do estado de alarma pola crise sanitaria derivada da expansión do COVID-19 supuxo un reto sen precedentes recentes para dar continuidade á actividade das institucións, nun contexto de confinamento de toda a sociedade, e de posteriores medidas continuadas de distancia social e limitacións á mobilidade. O funcionamento dixital da Administración pública permitiu dar continuidade ao seu funcionamento e á prestación de servizos básicos á cidadanía.

A sede electrónica, e en xeral o rexistro electrónico, permitiu a continuidade do funcionamento da administración pública, e consolidou a canle electrónica como vía de relación entre a Xunta e os cidadáns. Si en Xaneiro o 61,12% das entradas no sistema único de rexistro foron por canle electrónica, nos meses de confinamento estas porcentaxes chegaron a ser do 96,35%, xa nos meses de apertura posterior, a porcentaxe mantívose sempre por enriba do 75%.





# I. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

- ☑ 1.780 procedimientos pudieron iniciarse de xeito electrónico, 204 procedimientos máis que o ano anterior, un crecemento do 12,9% respecto ao ano anterior.
- ☑ Ao longo do ano 2020 promovéronse 1.569 procedimientos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un crecemento dun 13,6% respecto ao ano anterior.





# 1. Presentación electrónica



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

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

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

Recóllense a continuación algunhas actuacións realizadas no ano 2020 que contribúen a facilitar a relación electrónica coa Xunta de Galicia, nas canles de presentación:

1. Entendeuse a posibilidade de dixitalización da documentación presentada pola cidadanía a 84 oficinas en 2020. Con esta ampliación, o número de oficinas de atención á cidadanía e de rexistro que teñen dispoñible a dixitalización, a través de Aires, é de 168 desde decembro do 2020. Delas, 77 están na provincia da Coruña, 26 en Lugo, 35 en Ourense e 30 en Pontevedra. Esta dixitalización permite que a documentación que a cidadanía presenta en formato papel nas oficinas de atención se converta en documento electrónico, integrándose nos procedementos e sistemas de tramitación ou xestión electrónica.
2. Na sede electrónica :
  - a. Consultar e descargar copias electrónicas auténticas de documentos achegados en papel. A través da sede, os cidadáns poden consultar e descargar as copias electrónicas auténticas daqueles documentos que teña achegado en papel e que foran dixitalizados nunha oficina de atención á cidadanía e de rexistro nos últimos 3 meses.
  - b. Novas opcións no anexo de documentación para permitir a incorporación de documentos xa achegados noutras presentacións, incrementar o número e tamaño dos documentos admitidos, e mellorar a facilidade de uso do proceso.
  - c. Utilidades para o autocompletado de datos nas seccións comúns dos modelos normalizados: solicitante, representante e datos de notificación.
3. No relativo ao sistema Chave365, que entrou en funcionamento en setembro de 2015 e permite aos cidadáns acceder aos servizos electrónicos de xeito sinxelo eliminando barreiras tecnolóxicas, ao longo do ano 2020 produciuse unha extensión das oficinas de acreditación presencial a 177 oficinas de Rede de oficinas de Atención á cidadanía e de Rexistro. Do mesmo xeito, facilitouse a posibilidade de rexenerar as claves de forma non presencial. A través da Orde do 22 de xuño de 2020, acordouse adaptar o procedemento de xestión das claves concertadas á situación da nova normalidade derivada da emerxencia sanitaria provocada pola COVID-19 e procedeuse a habilitar mecanismos non presenciais de rexeneración das

claves de acceso en caso de que se produzan bloqueos ou a súa caducidade. A tal fin, e no caso de ser necesario, os/as cidadáns poderán empregar o asistente en liña de eServizos (de forma preferente) <https://www.xunta.gal/eservizos/soporte-tecnico/asistente-en-lina> ou o servizo de atención telefónica no 012.

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

**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:

SEDE ELECTRÓNICA

Trámites

A sede

Para quen?

Axuda

A miña sede

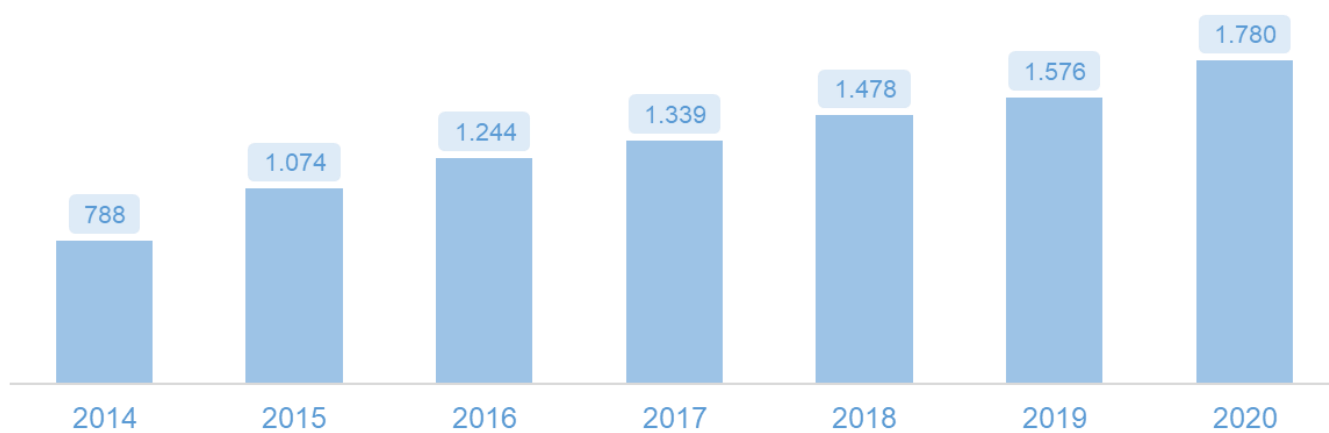
Se é a primeira vez que utiliza algun dos servizos da sede ou non ten tempo que farao e non lembra que pasos dar, poden serlle de utilidade as seguintes propostas:

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

- Superouse o millón de entradas a través da sede electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento dun 63% respecto das 654.359 do ano 2019.
- Permitiu que 316.626 persoas interesadas distintas utilizaron a sede electrónica para a presentación de solicitudes, escritos ou comunicacións.
- A fin de 2020 o número total de usuarios activos en Chave365 era de 267.192 e o número total de usuarios dados de alta no 2020 foi de 85.749. Ao longo de 2020, 165.004 presentacións en sede electrónica empregaron este sistema de identificación e sinatura.

No ano 2020 houbo 1.780 procedementos que puideron iniciarse de xeito electrónico, 204 procedementos máis que o ano anterior, o que supón o 95,2% respecto á totalidade de procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos.

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



## 1.1. Oferta

O 95,2% dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.

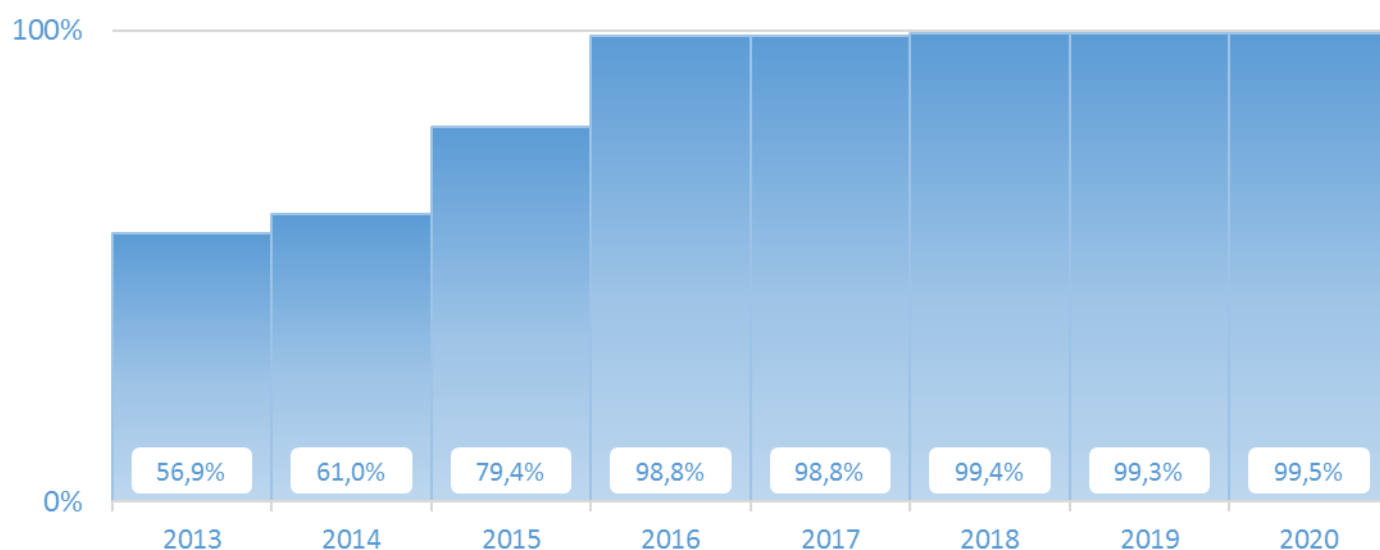
O 99,5% de axudas e subvencións poden solicitarse por vía electrónica.

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 e empresas dende os seus inicios.



Durante o ano 2020 a dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital acadou o 95,2%. Esta porcentaxe elévase ao 99,5% no caso de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico.

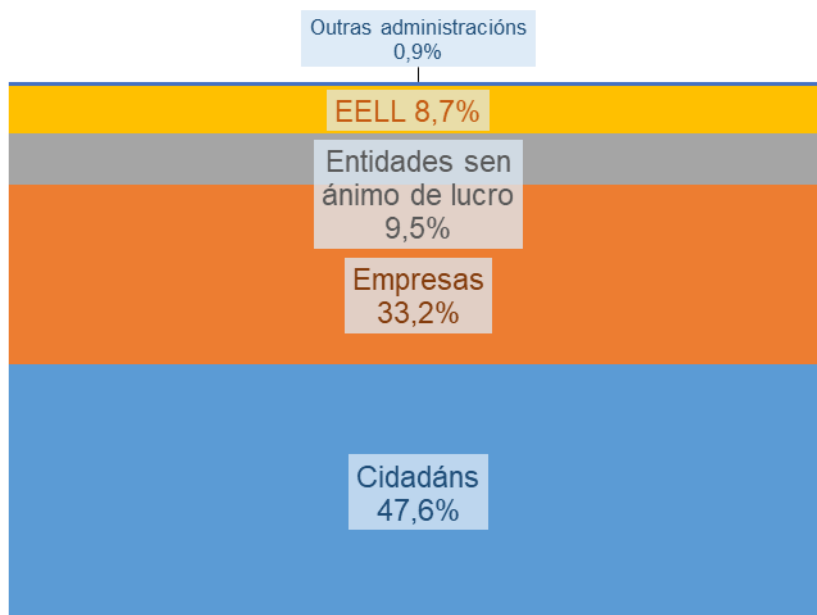
**Figura 2. Gráfico. Evolución da % total de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico**



Un ano mais, a maior oferta de procedementos dirixese ás necesidades da cidadanía (47,6%) e ás empresas (33,2%). A maior distancia sitúase a oferta de procedementos destinados a entidades sen

ánimo de lucro (9,5%) e os e-procedementos para a propia administración (8,7% entidades locais e 0,9% outras administracións)

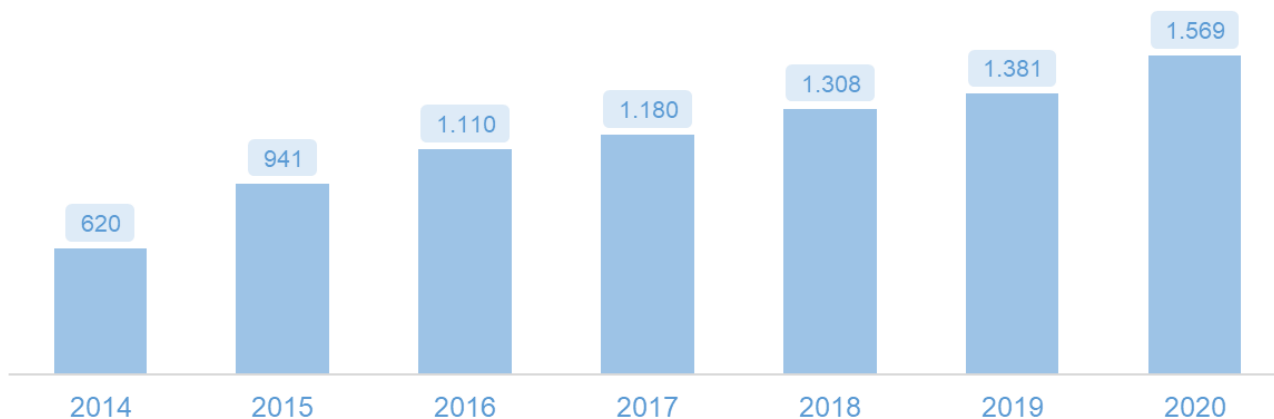
Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil



### INICIO DE PROCEDEMENTOS NA SEDE ELECTRÓNICA

Durante o ano 2020 promovéronse 1.569 procedementos dende a Sede Electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un incremento significativo do 13,6% respecto ao ano anterior.

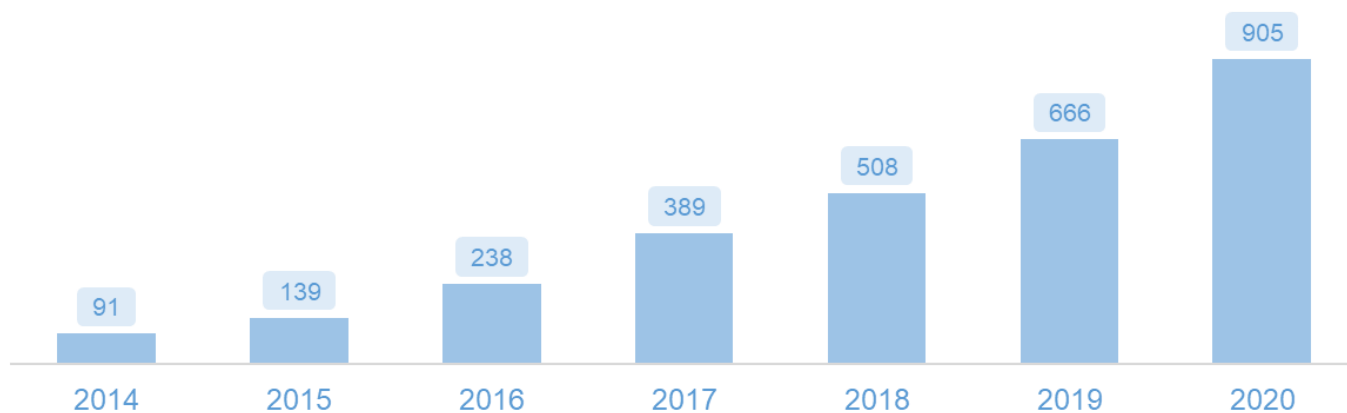
Figura 4. Gráfico N° de procedementos que se inician na sede electrónica



## A administración electrónica na Administración pública de Galicia. 2021

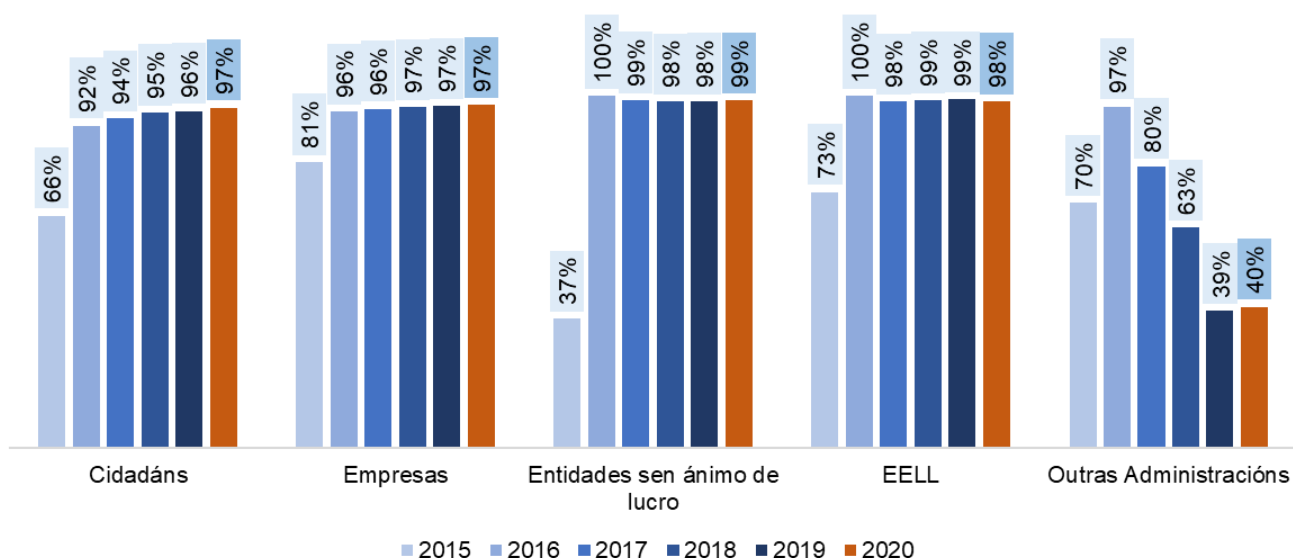
O número de procedementos sobre os que existe a obriga de empregar a Sede Electrónica para presentar determinadas solicitudes foi de 905, incrementándose un 36% respecto ao ano 2019.

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



No último ano, a porcentaxe de procedementos para cidadáns con posibilidades de presentación electrónica subiu do 96% ao 97%.

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

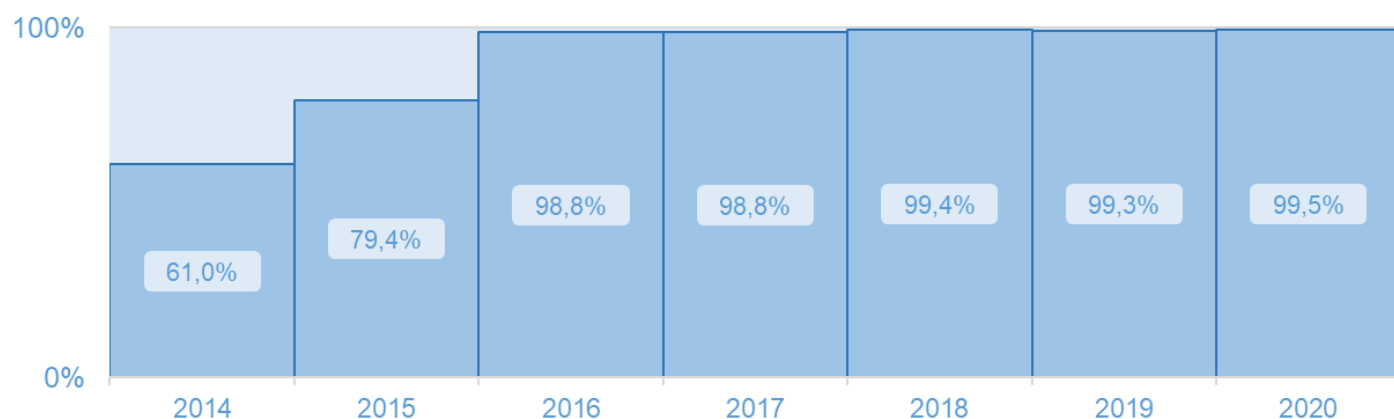


## AXUDAS E SUBVENCIONS

A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións estiveron dispoñibles de xeito electrónico no ano 2020, cun 99,5% do total, o que supón que 657 axudas ou subvencións pódense solicitar a través da Sede. É a tipoloxía de procedementos con maior implantación dixital na administración da Xunta de Galicia.



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



Os datos obtidos no 2020 seguen consolidando a administración electrónica como unha ferramenta vital dentro de Administración pública galega coa finalidade de simplificar os trámites, reducindo a carga administrativa, os costes e sobre todo mellorando a eficiencia na atención aos usuarios.

## 1.2. Demanda

**O número de entradas na sede electrónica aumentou un 63% no último ano ata 1.065.975**

**A sede da Xunta recibiu máis de 5 millóns de visitas en 2020**

**En 2020, 85.749 novos usuarios foron dados de alta en Chave 365.**

**O número total de usuarios activos en Chave365 ascende a 267.192**

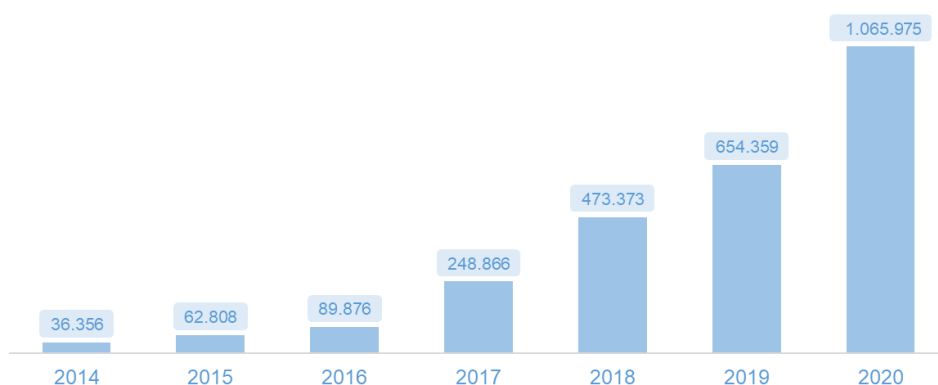
Continúa o incremento do uso de medios electrónicos na relación da administración autonómica con cidadáns, empresas e outras administracións públicas, motivado pola aplicación da nova normativa no ámbito administrativo, a Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións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

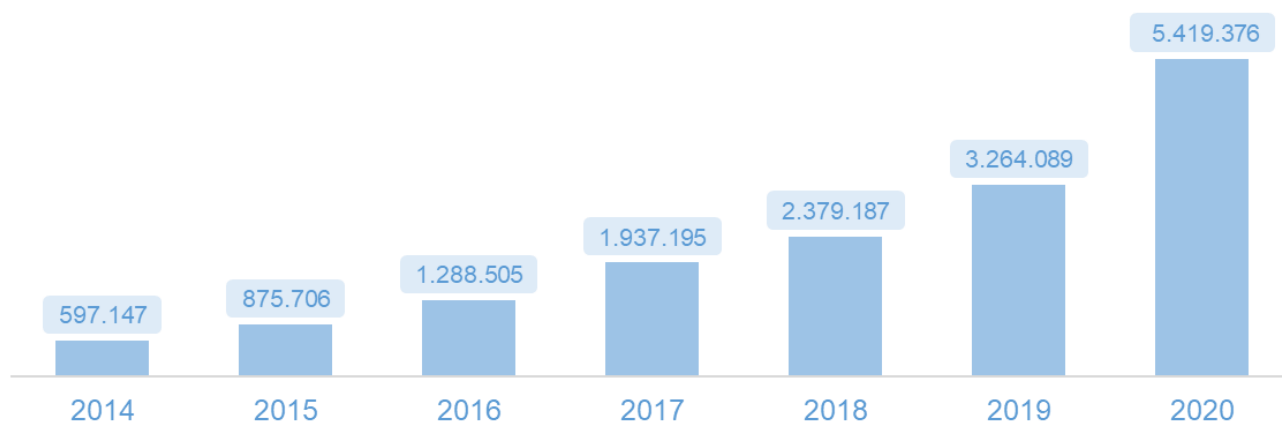
O impacto desta normativa queda reflectido nos indicadores que se resumen a continuación. Ao longo do 2020, o número de entradas na Sede Electrónica foi de 1.065.975, o que supón un incremento do 63% respecto do ano 2019.

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



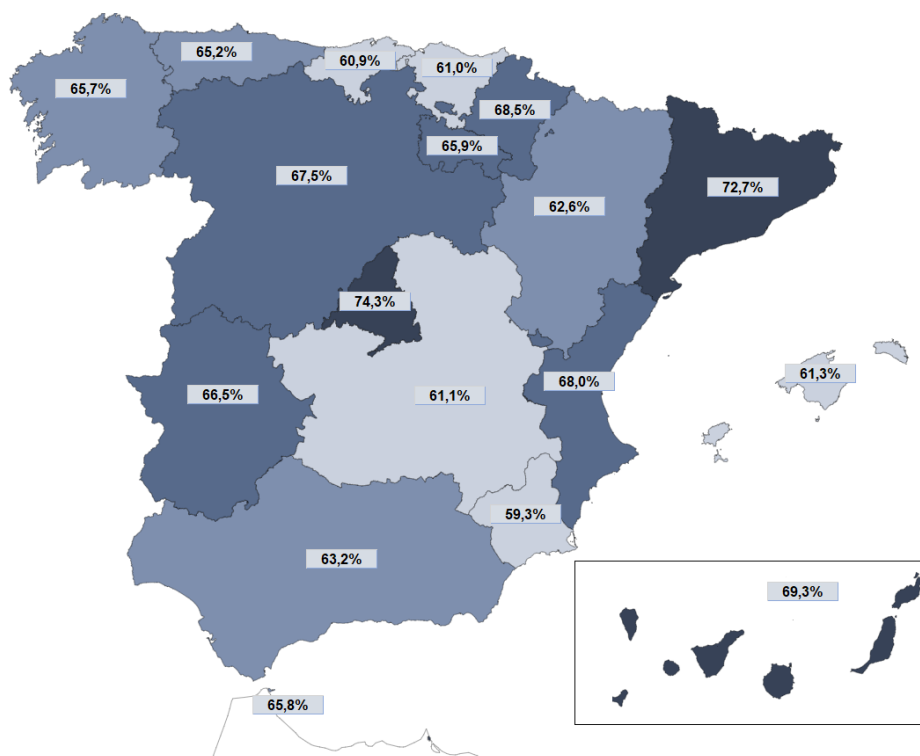
No referente ao número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 5.419.376, un 66% máis ca en 2019 e rexistrando unha media mensual de 451.615 visitantes distintos.

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



A participación da poboación na interacción coas administracións en Galicia a través de Internet (65,7%) é practicamente idéntica á media estatal (67,3%).

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



Fonte: INE 2020. Base: % sobre as persoas usuarias de Internet en los últimos 12 meses

## CARPETA DO CIDADÁN

| SEDE ELECTRÓNICA                                                                 |                                                                   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Trámites                                                                         | A sede                                                            | Para quen?          |
| XUNTA DE GALICIA                                                                 |                                                                   |                     |
| Órgano                                                                           | Nome do selo                                                      | Acceso á resolución |
| Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza | Sistema de identificación e sinatura Chave365 da Xunta de Galicia | Acceder             |
|                                                                                  | Sistema Único de Rexistro da Xunta de Galicia                     | Acceder             |
|                                                                                  |                                                                   |                     |
| Consellería de Facenda                                                           | XUMCO                                                             | Acceder             |
|                                                                                  | Intervención Xeral da Comunidade Autónoma                         | Acceder             |
|                                                                                  | Dirección Xeral da Función Pública                                | Acceder             |
| Consellería de Infraestruturas e Mobilidade                                      | Dirección Xeral de Mobilidade                                     | Acceder             |
| Consellería de Economía, Emprego e Industria                                     | Consellería de Economía, Emprego e Industria                      | Acceder             |
| Consellería de Política Social                                                   | Dirección Xeral de Xuventude, Participación e Voluntariado        | Acceder             |
| Dirección Xeral de Emerxencias e Interior                                        | Dirección Xeral de Emerxencias e Interior                         | Acceder             |
| Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Antega)                     | Interoperabilidade da Xunta de Galicia                            | Acceder             |
|                                                                                  | Nodo de Interoperabilidade da Xunta de Galicia                    | Acceder             |
|                                                                                  | 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 poderán acceder á súa carpeta cidadá co obxectivo de dar cumprimento ao dereito de información e orientación nos procedementos administrativos e interactuar coa Administración de forma integrada e contén:

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

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

A Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código, único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil a través dun sms.

Durante 2020, 85.749 cidadáns déronse de alta no sistema de identificación e sinatura Chave365. O número total de usuarios activos de Chave365 ascendeu así ata os 267.192. Ao longo de 2020, 165.004 presentacións en sede electrónica empregaron este sistema de identificación e sinatura.

Ao longo do ano o 15,5% 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 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.

365

Escotar

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 viente: DNI ou NIE orixinal, válidos e vixentes. 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).

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 20 mil empregados públicos contan con tarxeta intelixente para a identificación.**

**A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 32,1% no último ano**

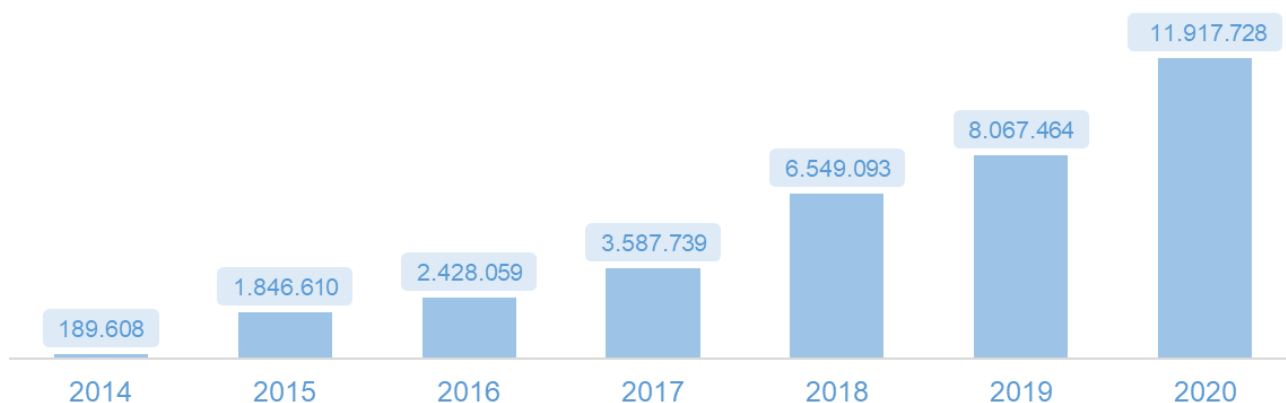
A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

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

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

Este nodo, que dispón de 85 servizos de interoperabilidade facilitados por 23 organismos (entidades cedentes), rexistrou no ano 2020 máis de 11 millóns de consultas, fundamentalmente dende a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas e dende outras administracións do Estado. Isto representa un incremento do 47,7% respecto ao ano anterior.

**Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade**



## A administración electrónica na Administración pública de Galicia. 2021

Este aumento produciuse en practicamente todos os servizos de interoperabilidade, destacando os desenvolvidos no Ministerio de Xustiza, na Axencia Estatal de Administración Tributaria, na Dirección Xeral de Policía, no Servizo Público de Emprego Estatal e na Tesorería Xeral da Seguridade Social:

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

|                                                  | 2015    | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020      |
|--------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Ministerio de Xustiza                            | 693.214 | 760.357   | 1.890.012 | 4.088.297 | 5.796.051 | 8.727.637 |
| Axencia Estatal de Administración Tributaria     | 570.077 | 1.011.387 | 980.010   | 1.503.434 | 1.130.190 | 1.298.380 |
| Dirección Xeral da Policía                       | 474.852 | 466.630   | 452.797   | 498.655   | 487.696   | 671.651   |
| Servizo Público de Emprego Estatal               | 3.295   | 5.321     | 14.023    | 40.844    | 109.040   | 404.768   |
| Tesorería Xeral da Seguridade Social             | 29.940  | 53.440    | 80.989    | 79.552    | 122.864   | 220.636   |
| INE                                              | 24.776  | 44.926    | 56.992    | 78.507    | 89.306    | 86.660    |
| Dirección Xeral do Catastro                      | 46.332  | 42.171    | 42.021    | 74.277    | 72.055    | 73.160    |
| Instituto Nacional da Seguridade Social          | 1.831   | 11.251    | 16.337    | 39.431    | 44.095    | 72.001    |
| Xunta de Galicia                                 | 1280    | 30546     | 39875     | 62502     | 65.857    | 78.873    |
| Ministerio de Educación                          | 707     | 1.833     | 30.899    | 42.287    | 44.493    | 97.605    |
| Ministerio de Facenda e Administracións Públicas | 293     | 187       | 413       | 2160      | 2.508     | 5.329     |
| Instituto de Maiores e Servizos Sociais          | 13      | 10        | 104       | 256       | 248       | 426       |

### 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 2020 puxéronse a disposición das persoas interesadas 888.866 notificacións na plataforma notifica.gal que supón un 66,08% de incremento respecto ao ano 2019 nos que as notificacións na plataforma foron 535.207 rexistros.

No, 2020 51 novos procedementos administrativos e xestionáronse 62.930 expedientes .

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

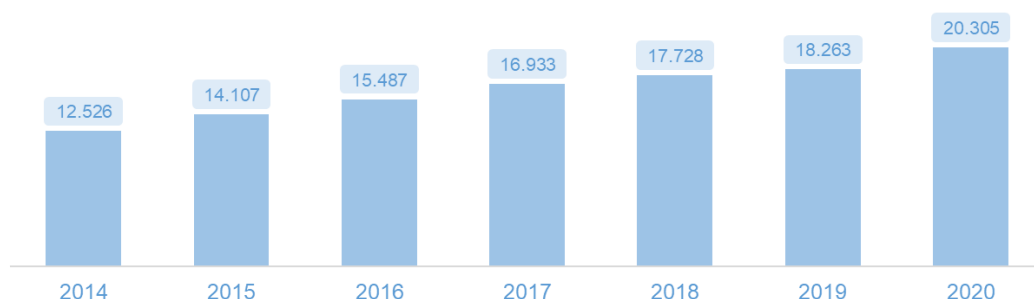


## IDENTIFICACIÓN E SINATURA ELECTRÓNICA EN EMPREGADOS PÚBLICOS

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 2020, 20.305 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 13.821 eran da Administración xeral. No ano 2019 iniciouse a acreditación dun novo colectivo "O Persoal docente (equipos directivos)". En 2020 foron acreditados un total de 3.098 neste novo colectivo.

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

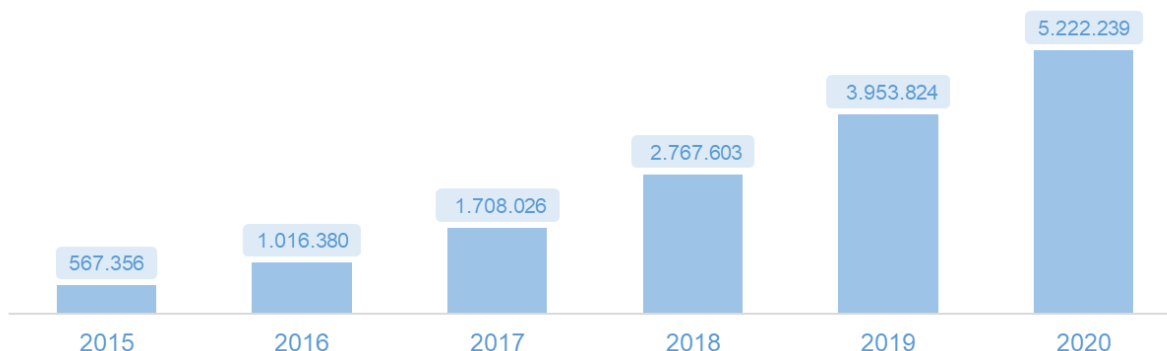


**Figura 14. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica**

Durante o ano 2020 asináronse electronicamente máis de 5,2 millóns de documentos a través da plataforma corporativa de sinatura, o que supón un incremento do 32,1% respecto ao ano anterior.

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

**Figura 15. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente**



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 2020 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 2020, no relativo ao proceso de dotación de medios e implantación dos procesos de dixitalización en oficinas de rexistro, abordouse a implantación en 81 oficinas de rexistro adicionais, o que supuxo completar a última fase prevista polo proxecto, asegurando deste xeito que a totalidade de oficinas da rede están xa preparadas para a dixitalización da documentación e para a interoperabilidade.

No 2020 máis do 78% das entradas no Sistema único de Rexistro foron electrónicas e nas entradas presenciais dixitalizaronse máis de 525.000 documentos correspondentes ao 30,90 % dos asentos de entrada.



## II. PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

- ☒ O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2020 un total de 12.114.360 visitas.
- ☒ O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 323 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.887.559 seguidores, un 11,9% máis que no 2019.

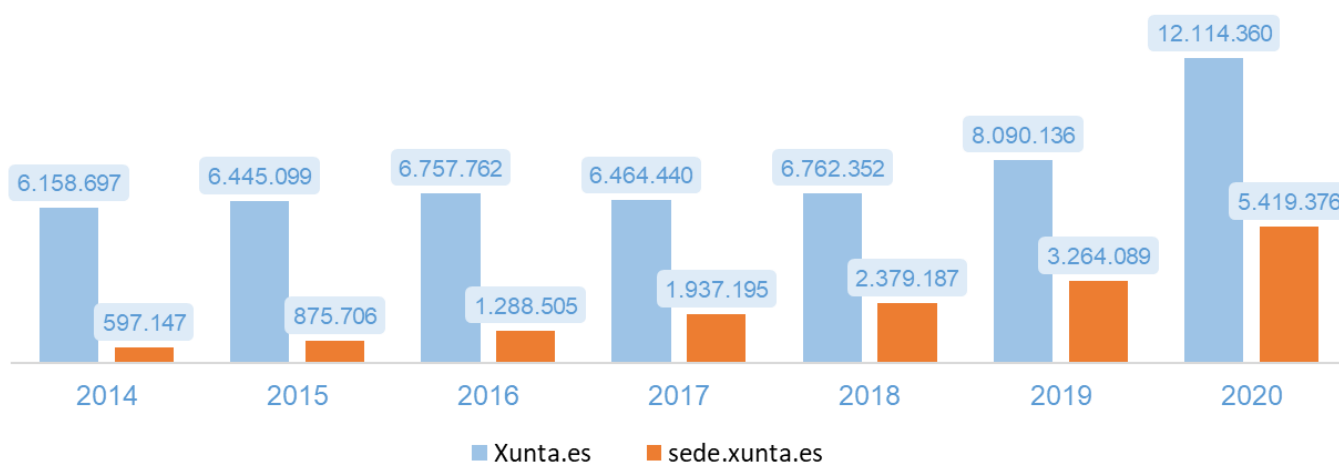


## 2. Presenza web e redes sociais

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 2020 un total de 12.114.360 visitas de 428.236 visitantes mensuais distintos, que viron máis de 25 millóns de páxinas.

**Figura 16. Gráfico. Visitas ás principais páxinas da Xunta**



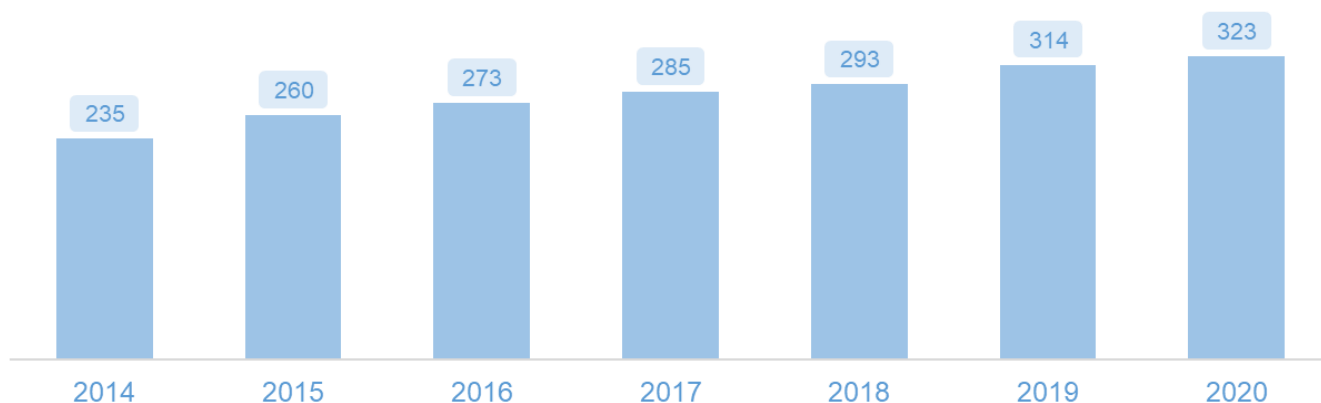
**Figura 17. Táboa. Visitas aos principais portais institucionais**

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| xunta.gal                        | • 12.114.360 visitas |
| sede.xunta.gal                   | • 5.419.376 visitas  |
| eidolocal.gal                    | • 310.106 visitas    |
| intranet.xunta.gal               | • 5.052.953 visitas  |
| xunta.gal/diario-oficial-galicia | • 7.859.254 visitas  |
| contratosdegalicia.gal           | • 854.836 visitas    |
| amtega.xunta.gal                 | • 235.858 visitas    |
| abertos.xunta.gal                | • 28.336 visitas     |

## REDES SOCIAIS

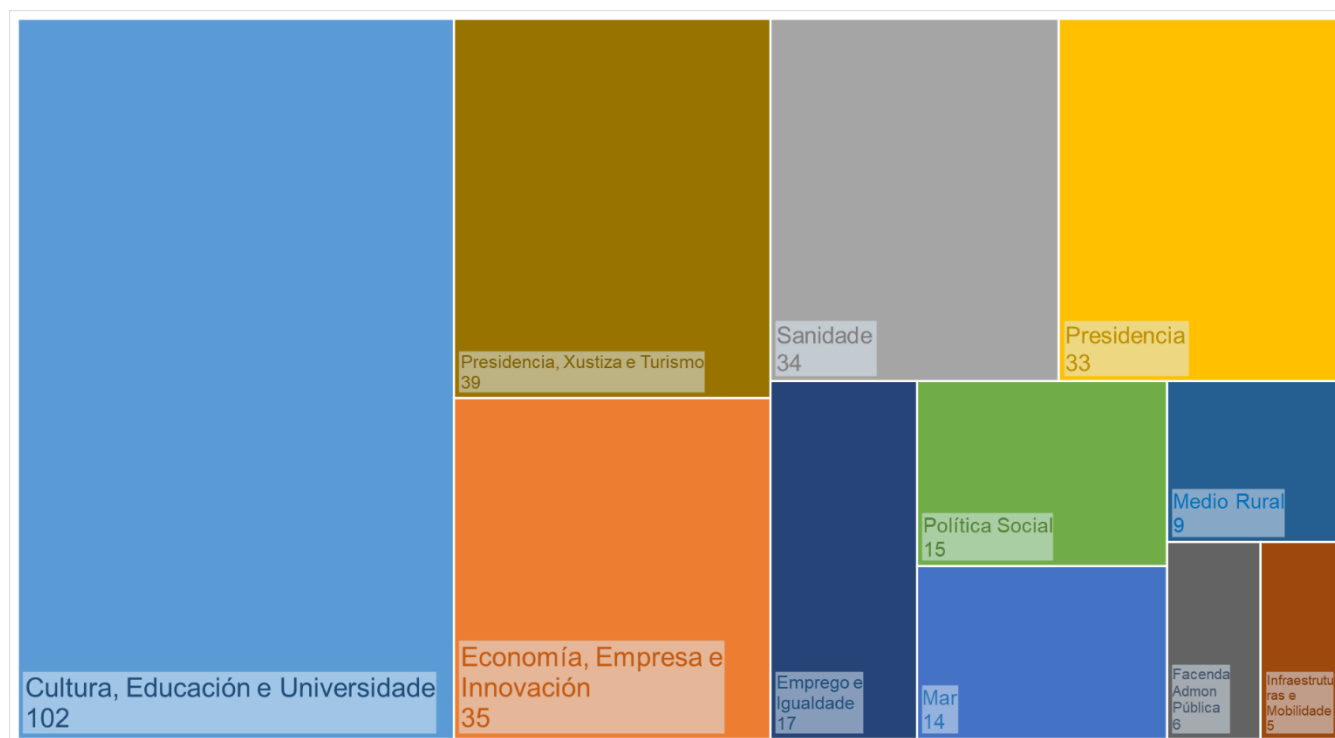
Durante o ano 2020, incrementáronse o número de iniciativas a través das redes sociais, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

**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 2020.

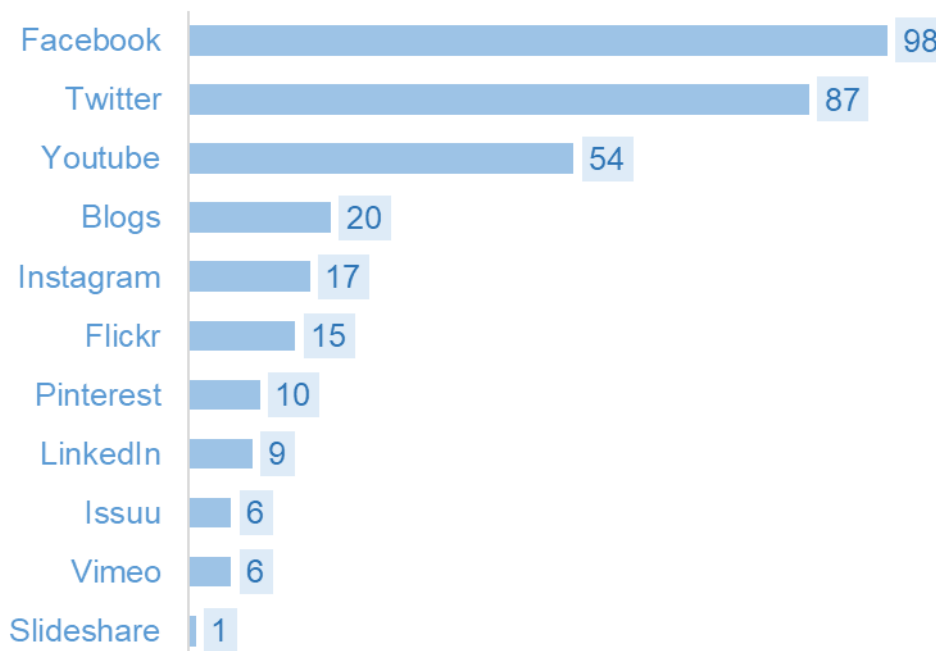
**Figura 19. Gráfico. Procedencia das redes sociais**



En decembro do 2020, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 323 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.887.559 seguidores, un 11,9% máis que no 2019.

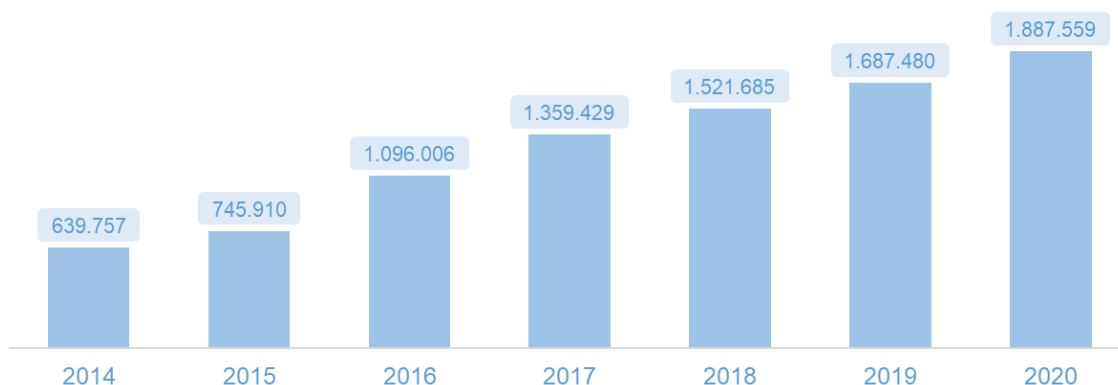
A continuación, amósase o gráfico da distribución actual das iniciativas por canle:

**Figura 20. Gráfico. Distribución de iniciativas por canles**



Outro ano máis, Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas, xuntas representan 1.737.428 seguidores, o 92% 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**







- ☑ Abert@s incrementou 8 novos grupos de datos no último ano
- ☑ O número de descargas foi de 15.546 no ano 2020, un 33,3% máis ca o ano anterior.





### 3. Open data

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

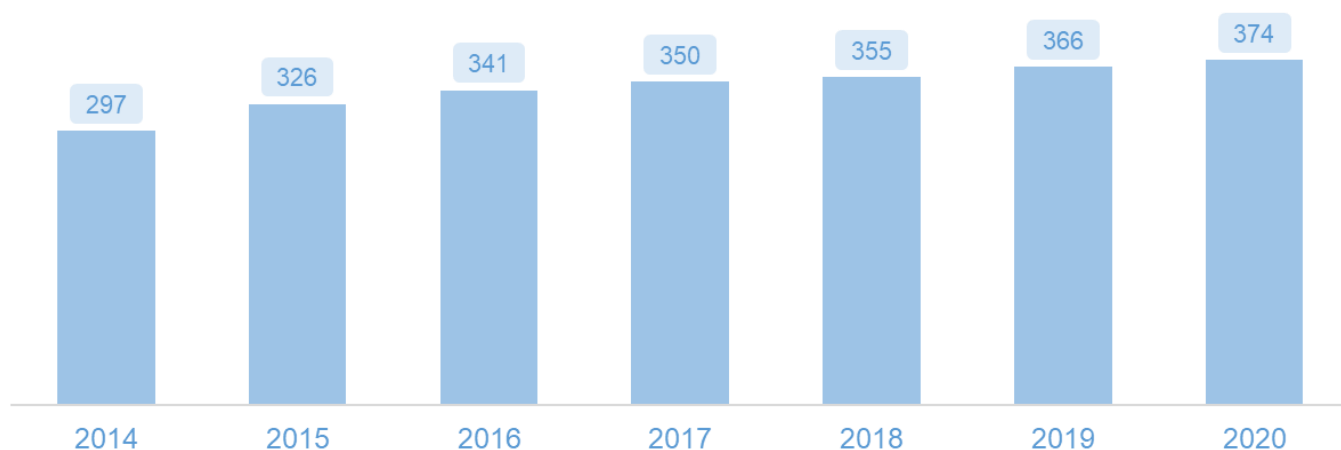
Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

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

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

En canto ao catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, no 2020 acada un total de 374 dataset, incorporando 8 novos grupos de datos.

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



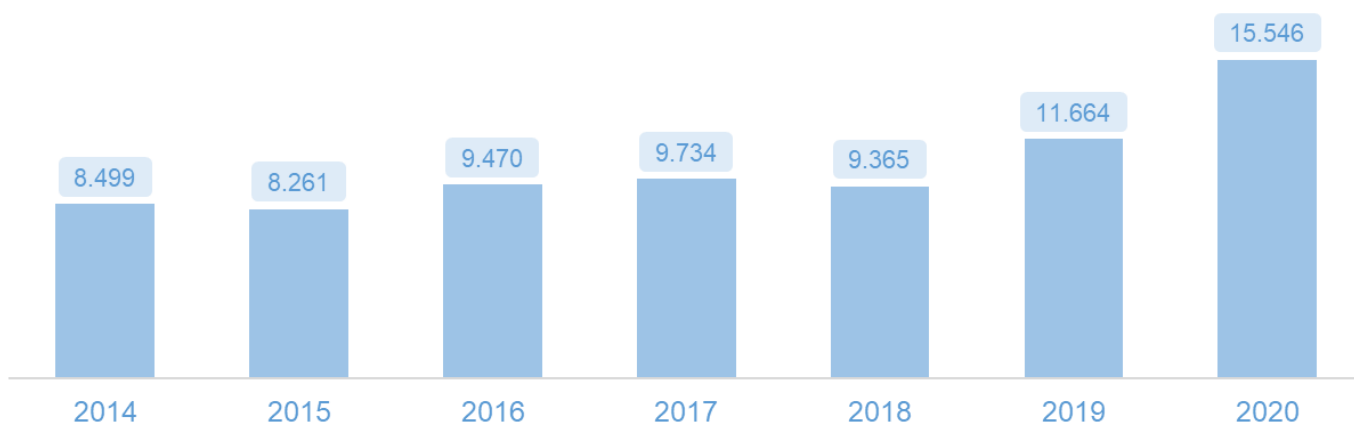
Polo que respecta a distribución temática do catálogo, os conxuntos de datos maioritarios adscribíse ás temáticas "economía, empresa e emprego" e "territorio, vivenda e transporte".

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



No que respecta ao número de descargas, o portal acumula máis de 80.000 desde a súa publicación en 2012, 15.546 no ano 2020, un 33,3% máis ca o ano anterior.

Figura 24. Gráfico. Evolución nº de descargas de datos

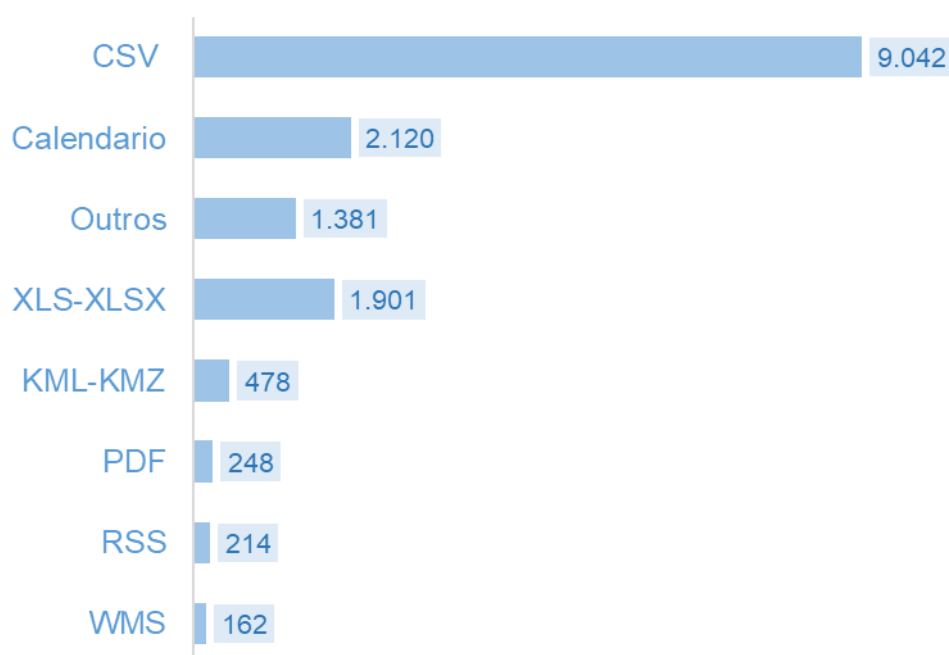


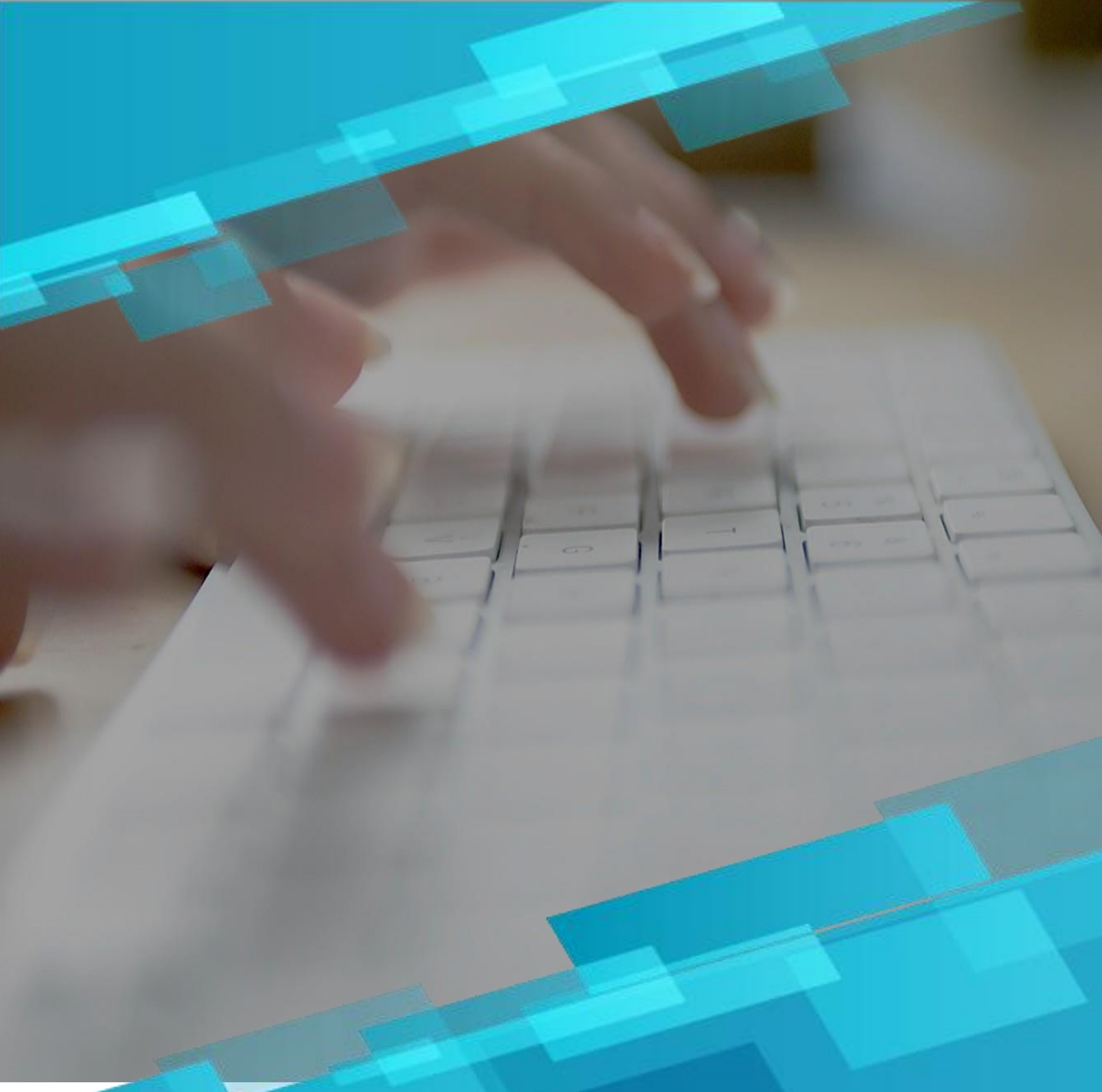
O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

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 58,2% de descargas fronte ao 43% no ano anterior. O seu número total en 2020 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 de 10 e máis empregados/as interactúan máis que a media estatal coas administración.
- ☑ O 75% dos internautas galegos 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: o 75% dos internautas contactaron coas administración por Internet para obter información.**

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

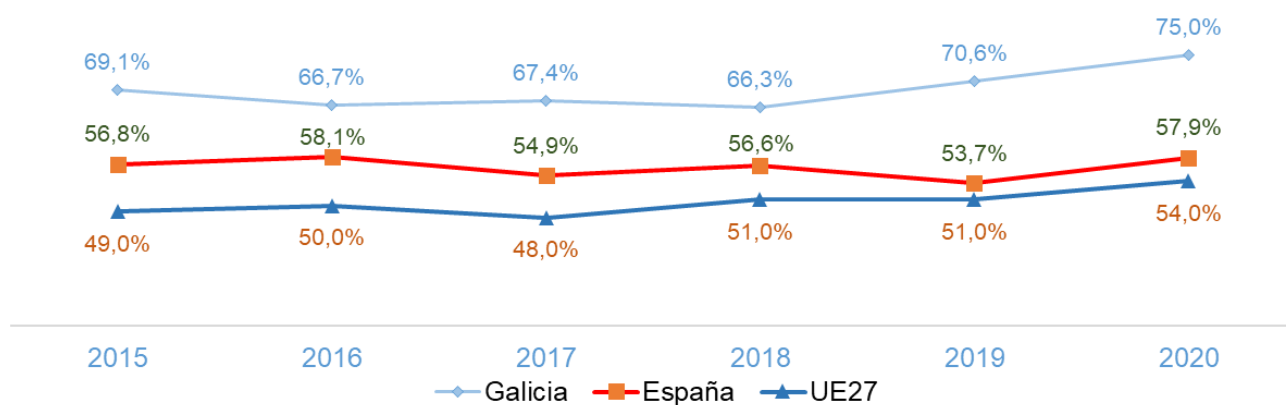
“O uso das TIC (Tecnoloxías da Información e da Comunicación) nas AAPP (Administracións Públicas), combinado con cambios organizativos e novas aptitudes, co fin de mellorar os servizos públicos e os procesos democráticos e reforzar o apoio ás políticas públicas”.

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

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

A estandarización destes indicadores fai posible a súa comparativa a niveis autonómico, nacional e europeo, destacando Galicia no ano 2020 en calquera deles.

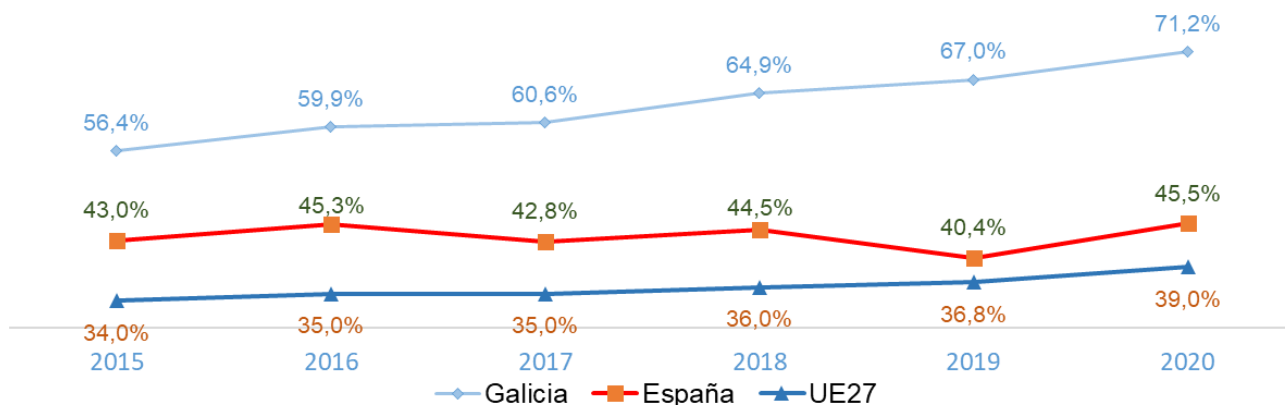
**Figura 26. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses**



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

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

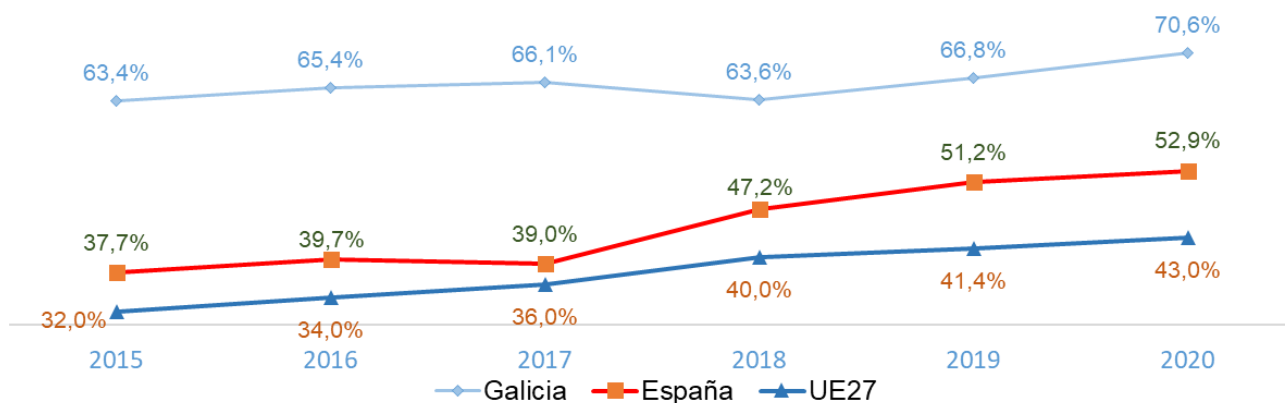
**Figura 27. Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses**



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**



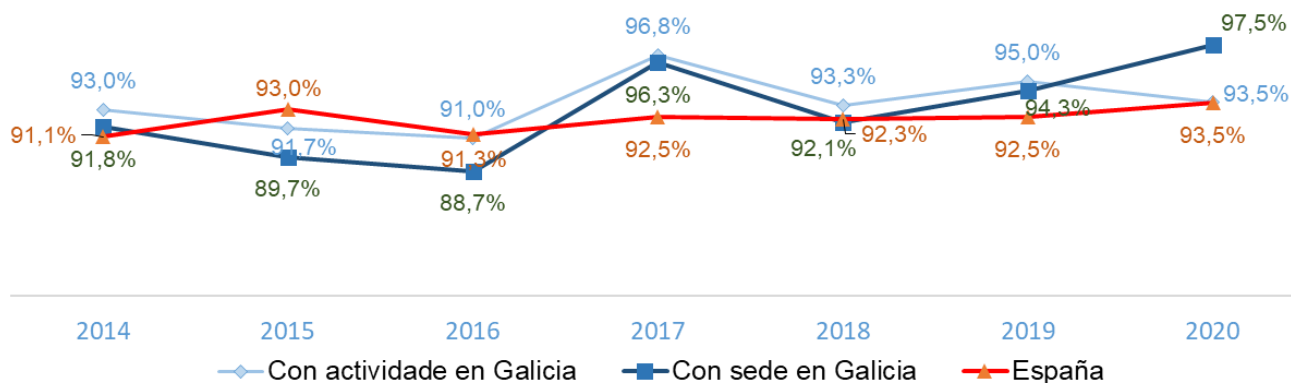
Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

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 2020 o 97,6% 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**

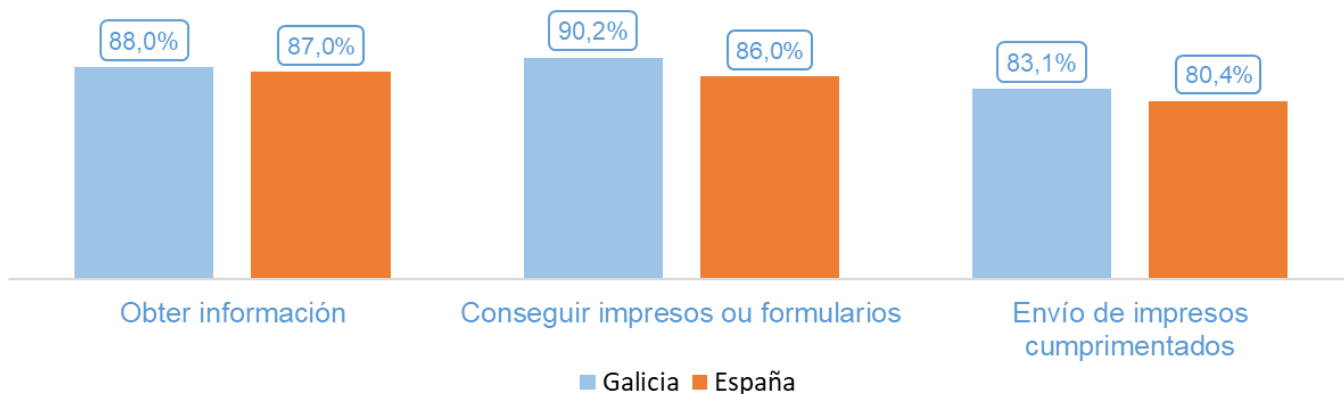


Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE e Eurostat

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



A close-up photograph of a hand holding a white pen, poised to write on a surface. In the background, a laptop keyboard is visible but out of focus. The image is framed by abstract, semi-transparent blue geometric shapes, including rectangles and lines, which create a modern, digital aesthetic. The word 'CONCLUSIONES' is centered in the lower half of the image in a white, bold, sans-serif font.

## CONCLUSIONES



## Conclusións

### Presentación electrónica: oferta

O 95,2% dos procedementos pódense iniciar de xeito electrónico.

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

### Presentación electrónica: demanda

O número de entradas na sede electrónica aumentou un 63% no último ano ata 1.065.975.

A sede da Xunta recibiu máis de 5 millóns de visitas en 2020.

A fin de 2020, 85.749 novos cidadáns eran usuarios do sistema de identificación e sinatura Chave365, co que o número de usuarios activos en Chave365 que ascende a 267.192. Ao longo do ano o 15,5% das presentacións en sede electrónicas utilizaron este sistema de identificación e sinatura.

### Presentación electrónica: xestións electrónicas

Durante 2020, 20.305 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica, dos cales 13.821 eran da Administración xeral

A sinatura electrónica na plataforma corporativa incrementouse nun 32,1% no último ano.

En 2020 realizáronse máis de 11 millóns de consultas de interoperabilidade.

### Presenza webs e redes

O portal web institucional da Xunta de Galicia recibiu en 2020 un total de 12.114.360 visitas de 428.236 visitantes mensuais distintos.

O catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 323 iniciativas, que suman un total de 1.887.559 seguidores, un 11,9% máis que no 2019.

### Open data

Abert@s incrementou 8 novos grupos de datos no último ano

O número de descargas foi de 15.546 no ano 2020, un 33,3% máis ca o ano anterior.

### Uso da administración electrónica

No ano 2020, Galicia mellora notablemente a media estatal nos indicadores de uso da administración electrónica: o 75% dos internautas galegos contactaron coas Administracións Públicas por Internet no último ano para obter información, un 6,2% 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 .....                          | 10 |
| Figura 2. Gráfico. Evolución da % total de axudas e subvencións que poden iniciarse de xeito electrónico .....                    | 11 |
| Figura 3. Gráfico. eProcedementos segundo colectivo e perfil.....                                                                 | 12 |
| Figura 4. Gráfico Nº de procedementos que se inician na sede electrónica .....                                                    | 12 |
| Figura 5. Gráfico. Nº de procedementos con presentación electrónica obrigatoria .....                                             | 13 |
| Figura 6. Gráfico. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios.....       | 13 |
| Figura 7. Gráfico. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden presentarse por vía electrónica .....                | 14 |
| Figura 8. Gráfico. Evolución do número de entradas na sede electrónica.                                                           | 15 |
| Figura 9. Gráfico. Evolución do número de visitas na páxina sede.xunta.gal .....                                                  | 16 |
| Figura 10. Mapa. Persoas que interactuaron coa administración ou servizos públicos por internet por motivos particulares .....    | 16 |
| Figura 11. Gráfico. Total consultas en servizos en interoperabilidade .....                                                       | 19 |
| Figura 12. Táboa. Evolución das dez entidades con máis consultas en interoperatividade .....                                      | 20 |
| Figura 13. Gráfico. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica..... | 21 |
| Figura 14. Táboa. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica .....            | 21 |
| Figura 15. Gráfico. Evolución dos documentos asinados electronicamente .....                                                      | 21 |
| 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. 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 .....                  | 26 |
| Figura 22.Gráfico. Evolución Nº grupos de datos dispoñibles (dataset)....                                                                                                      | 28 |
| Figura 23.Táboa. Distribución do número de dataset segundo área temática .....                                                                                                 | 29 |
| Figura 24.Gráfico. Evolución nº de descargas de datos.....                                                                                                                     | 29 |
| Figura 25.Gráfico. Número de descargas segundo formato de descarga. .                                                                                                          | 30 |
| Figura 26.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses.....          | 32 |
| Figura 27.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administracións ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses.....      | 33 |
| Figura 28.Gráfico. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses.....          | 33 |
| Figura 29.Gráfico.Evolución % de empresas de 10 ou máis traballadores/as que interactuaron por internet coas Administracións Públicas .....                                    | 34 |
| 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..... | 34 |



AXENCIA PARA A  
MODERNIZACIÓN  
TECNOLÓXICA DE GALICIA



OBSERVATORIO  
da Sociedade da Información  
e da Modernización  
DE GALICIA



Xacobeo 21-22