

Chave365

Chave365 es el sistema que permite a los ciudadanos mayores de edad y a los/as menores emancipados/as identificarse y firmar documentos en la sede electrónica de la Xunta de Galicia sin necesidad de usar certificados digitales ni DNI electrónico. Con Chave365 la persona usuaria se identifica con su NIF y clave personal y firma electrónicamente con un código, único para cada operación, que recibe en su teléfono móvil.

Alta de usuario

Para emplear Chave365, el ciudadano tiene que darse antes de alta. Puede hacerlo por dos vías:

- **De manera electrónica a través de esta sede**, mediante el procedimiento de alta **en Chave365**. En este caso el alta es inmediata. Para solicitarla necesita haber instalado en el navegador un certificado electrónico válido para ese mismo NIF, o el DNI electrónico.
- **De manera presencial**, dirigiéndose a cualquiera de los órganos o unidades administrativas de la Xunta de Galicia que realicen las funciones de registro de usuarios Chave365, que puede consultar en esta **relación**. Debe acudir personalmente y acreditar su identidad mostrando el documento de identificación válido y vigente: DNI o NIE originales, válidos y vigentes. Para las personas extranjeras, la identificación se hará mediante:
 - a) TIE (tarjeta de identificación de personas extranjeras)
 - b) Tarjeta roja (asilo), certificado de registro de ciudadanos de la UE o documento oficial de concesión del NIE junto con su pasaporte).

Puede solicitar [cita previa aquí](#).

Antes de emplear Chave365 por primera vez, debe cambiar obligatoriamente la clave de acceso provisional (o contraseña) recibida por SMS por una elegida por usted. [Consulte aquí como modificar la clave](#). Por razones de seguridad, es necesario actualizar la contraseña al menos una vez al año.

Si no recibe el mensaje SMS con la clave de acceso en pocos minutos, póngase en contacto con el servicio de atención ciudadana 012 para confirmar que se envió. En caso de que fuera enviada pero no recibida,

deberá contactar con su proveedor de telefonía y/o revisar la configuración de su terminal.

La validez del usuario de Chave365 es de cuatro años desde la alta. En los 60 días anteriores a la caducidad del usuario de Chave365, será necesario solicitar la **renovación** a través del procedimiento de alta. Consulte [aquí cuándo y cómo renovar su usuario de Chave365](#).

Renovación de usuario

El usuario de Chave365 tiene una validez de **4 años desde su alta** en el sistema. Transcurrido ese período, se produce su caducidad. Para evitar que esto suceda, deberá solicitar la renovación de su usuario dentro de los **60 días anteriores a la caducidad**. Esta renovación puede hacerla:

- De **forma presencial** en cualquier [oficina que realice las funciones de registro de usuarios de Chave365](#)
- En esta **sede electrónica**, utilizando certificado electrónico y a través del procedimiento [PR001A \(alta/renovación de Chave365\)](#) con la opción de "Renovación" que aparecerá de forma automática.

Recuerde que, tras su solicitud, **recibirá un SMS en su teléfono** informándole que su usuario ha sido renovado correctamente.

Si no solicitó la renovación y su usuario caducó entonces ya fue **dado de baja** de forma automática en el sistema de Chave365. En caso de que necesite utilizar otra vez Chave365 deberá darse de alta de nuevo en el servicio.

Consulte aquí [cuándo y cómo renovar su usuario](#).

Modificación de datos y baja en Chave365

Para modificar los datos personales asociados a su usuario de Chave365, debe emplear el formulario del procedimiento de [modificación de los datos que constan en Chave365](#). Si quiere darse de baja del sistema, puede hacerlo a través del procedimiento de [baja en Chave365](#).

La modificación de datos y la baja también se pueden hacer de manera presencial en los órganos o unidades administrativas de la Xunta de Galicia que realicen las funciones de registro de usuarios Chave365.

Bloqueo de la clave

Puede solicitar el desbloqueo de la clave concertada **llamando al 012**.

Donde gestionar presencialmente Chave365

[Consulte la relación de órganos o unidades administrativas](#) de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365.

Posibilidad de regenerar las claves de forma no presencial

A través de la [Orden del 22 de junio de 2020](#), se acordó adaptar el procedimiento de gestión de las claves concertadas a la situación de la nueva normalidad derivada de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y se procedió a habilitar mecanismos no presenciales de regeneración de las claves de acceso en caso de que se produzcan bloqueos o su caducidad.

A tal fin, y en el caso de ser necesario, los/las ciudadanos podrán utilizar el asistente en línea de eServizos (de forma preferente) <https://www.xunta.gal/eservizos/soporte-tecnico/asistente-en-lina> o el servicio de atención telefónica en el 012.

¿Cómo funciona Chave365?

Primer acceso

En el formulario de alta es necesario incluir un número de teléfono móvil en el que, al completar el alta, recibirá un mensaje de texto con una clave de acceso provisional.

A continuación deberá acceder al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia e introducir su NIF y esa clave provisional.

El sistema le pedirá que escriba y repita una nueva clave, que a partir de ese momento será su clave de acceso personal, y que tendrá que recordar para futuros accesos.

Uso en la sede electrónica

- **Identificación:** la sede electrónica le ofrece la posibilidad de identificarse con certificado digital/DNI electrónico, o con Chave365. Si elige esta última opción, tiene que introducir el NIF y la clave de acceso personal.
- **Firma:** en el momento de proceder a la firma digital de un documento con Chave365 recibirá en su móvil un mensaje con un código de firma de un solo uso, específico para ese trámite, que tendrá validez para la firma de ese documento.

Modificación de la clave de acceso (contraseña)

La clave de acceso tiene que modificarse en el primero acceso al sistema y, como mínimo, 1 vez al año, para ofrecer las garantías de seguridad idóneas.

Si transcurrido 1 año usted no cambió su clave de acceso, dispone de 5 intentos para hacer el cambio en <https://sede.xunta.gal/la-mina-sede/preferencias>. Recuerde que una vez consumidos esos 5 intentos, no se permitirá el acceso y deberá cambiar su clave por una de los siguientes canales:

- Si tiene certificado digital, accediendo al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se encuentra el acceso a "Mis datos", donde podrá cambiar su clave de acceso en el apartado de preferencias.
- Presencialmente en alguno de los órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365, tal como se recoge en <https://www.xunta.gal/chave365/solicitud>

Para **modificar la clave desde la sede electrónica** acceda al apartado "[Mi sede](#)" y siga estos pasos:

1. Introduzca su NIF (DNI o NIE) y clave de acceso. Si es la primera vez que accede, debe introducir la clave provisional que recibió por SMS. Se tiene certificado electrónico instalado en el navegador, también puede emplearlo para acceder.

Escollo o método de identificación

1

[Esquecín a miña clave de acceso](#)
[Alta con certificado](#)
[Máis información](#)

Chave365

CERTIFICADO DIXITAL

[Consultar os certificados admitidos](#)

Certificado Electrónico

☐ Acceder como persoa autorizada

2. Presione en "Mis datos".

3. Presione en "Preferencias".

Trámites A sede Para quen? Axuda A sede de NOME Os meus datos

Os meus datos

3 Actualice as súas preferencias e cambie a súa clave de acceso de Chave365

Preferencias

Certificados

Autorizacións

Copias electrónicas auténticas

4. Introduzca la contraseña que recibió por SMS (si es la primera vez que accede) o su contraseña actual.
5. Introduzca una nueva contraseña. Debe tener como mínimo 6 dígitos, entre letras y números.
6. Repita la nueva contraseña.
7. Presione en “Guardar”: su contraseña ya está modificado. A continuación cierre el navegador y vuelva a abrirlo para seguir usando la sede accediendo con la nueva clave.

Trámites A sede Para quen? Axuda A sede de NOME Os meus datos

As miñas preferencias

Nesta sección pode cambiar as súas preferencias da Sede Electrónica. No caso de tratarse dunha persoa física poderá tamén cambiar ou rexenerar a súa clave de acceso de Chave365.

Cambiar clave de Chave365

4 Clave actual

5 Nova clave

6 Confirme a nova clave

7

Limpar Cambiar clave de acceso

Se esqueceu a súa clave ou quere desbloquear o seu usuario, prema aquí

¿Para qué se puede usar Chave365?

Chave365 puede utilizarse:

- En la sede [electrónica de la Xunta de Galicia](#): permite acceder y firmar documentos
- En [Notifica.gal](#): para acceder al servicio que permite a ciudadanos, empresas y administraciones públicas gallegas recibir de forma ágil y sencilla notificaciones electrónicas de las administraciones públicas gallegas
- En diversos servicios del ámbito del medio rural:
 - [Servicio para la gestión de aprovechamientos de madera en terrenos forestales de gestión privada](#) (autorizaciones, declaraciones responsables y comunicaciones finales). También se puede acceder a este servicio desde la sede electrónica, a través de los procedimientos [MR604H](#) y [MR604I](#)
 - [Servicio de ordenación y gestión forestal](#)
 - [Sistema de información de Tierras de Galicia](#): a través de este servicio se pueden consultar y solicitar las parcelas que están incorporadas al Banco de Tierras de Galicia
- En la sede [electrónica del Parlamento de Galicia](#)
- En [É-Saúde](#): es la herramienta del Sergas de comunicación con la ciudadanía, accesible desde cualquier lugar y dispositivo (ordenador, móvil, tableta...) y permite el acceso a servicios y contenidos de salud personalizados
- En la [Oficina del profesional / Expediente-e](#): permite el acceso a los datos personales, así como la consulta de información sobre los procesos de selección para los/las profesionales del Sergas

¿Dónde solicitar Chave365?

Para solicitar Chave365, **puede hacerlo por dos vías**: a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia, mediante el procedimiento de [alta en Chave365](#) o, si lo prefiere, de forma presencial.

Preguntas más frecuentes

- [Alta de usuario/a](#)
- [Renovación o caducidad del usuario/a](#)
- [Cambio o caducidad de la clave](#)

- [Baja de usuario/a](#)
- [Firma con Chave365](#)
- [Doble factor de autenticación \(2FA\)](#)
- [Problemas frecuentes](#)

ALTA DE USUARIO/A

¿Qué necesito para solicitar el alta en Chave365?

Para solicitar Chave365 es imprescindible disponer de un número de teléfono móvil, en el que se recibirá la clave de acceso provisional y las claves de firma de cada operación.

En la solicitud de alta a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia es preciso que el usuario disponga de un DNI electrónico o un certificado digital reconocido por la sede instalado en su navegador.

Para la solicitud presencial, es necesario que la persona interesada acuda personalmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365](#) y acredite su identidad mostrando su DNI o NIE originales, válidos y vigentes.

Para las personas extranjeras, la identificación se hará mediante:

- a) TIE (tarjeta de identificación de personas extranjeras)
- b) Tarjeta roja (asilo), certificado de registro de ciudadanos de la UE o documento oficial de concesión del NIE junto con su pasaporte).

¿Quién puede solicitar Chave365?

Chave365 podrá ser utilizado por las personas mayores de edad o menores emancipados. La situación de menor emancipado se acreditará con una certificación del Registro Civil que recoja esa circunstancia.

¿Dónde puedo solicitar el alta en Chave365?

Si dispone de DNI electrónico o certificado digital instalado en el navegador, puede [solicitar el alta directamente desde la sede electrónica de la Xunta de Galicia](#).

¿Puede una persona menor de edad solicitar el alta en Chave365?

Como norma general no. Solo podrán obtener Chave365 las personas menores de edad que estén emancipadas, previa acreditación con una certificación del Registro Civil que recoja esa circunstancia.

¿Puedo solicitar el alta en Chave365 presencialmente en nombre de otra persona llevando un poder?

Sí, siempre que se trate de un poder notarial original general o específico para la emisión de Chave365.

No podrá solicitarse el alta en Chave365 en nombre de otra persona mediante una simple autorización, salvo que se aporte la legitimación notarial de la firma.

¿Una persona jurídica puede tener un usuario en Chave365?

No. El sistema sólo está disponible para personas físicas, sin perjuicio de su uso por parte de representantes o apoderados debidamente autorizados para estos efectos.

RENOVACIÓN O CADUCIDAD DEL USUARIO/A

He recibido un SMS indicando que mi usuario caduca en los próximos días y dejará de funcionar. ¿Qué debo hacer?

El usuario de Chave365 tiene una **validez de 4 años** desde su alta en el sistema. Transcurrido ese período, se produce la caducidad de esa cuenta de usuario.

Para evitar esta caducidad deberá solicitar la renovación de su usuario, que podrá hacer:

- De manera presencial en cualquier [oficina que realice las funciones de registro de usuarios de Chave365](#)
- En la sede, con certificado electrónico o Chave365 accediendo a "Mis datos" en el apartado [Chave365](#) o a través del formulario [PR001A](#) (Alta/renovación de Chave365) con la opción de "Renovación" que aparecerá de forma automática.

Recuerde que, tras su solicitud, recibirá un SMS en su teléfono informándole que su usuario ha sido renovado correctamente.

Mi usuario de Chave365 ha caducado. ¿Qué debo hacer?

Si su usuario ha caducado, ha sido dado de baja del servicio de Chave365 de manera automática.

Si usted quiere emplear nuevamente el servicio de Chave365 deberá darse de alta otra vez en dicho servicio. Podrá hacerlo:

- De manera presencial. Debe dirigirse personalmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365](#).
- En la sede electrónica, con certificado electrónico (formulario [PR001A](#)).

¿Cuándo y cómo puedo solicitar la renovación de mi usuario de Chave365?

La solicitud de renovación podrá hacerla desde [el formulario PR001A](#) en los **60 días antes de la caducidad** de su usuario de Chave365.

En este período podrá solicitar la renovación:

- De **manera presencial** en cualquier [oficina que realice las funciones de registro de usuarios de Chave365](#)
- En la **sede, utilizando Chave365, certificado electrónico o DNle y accediendo** en "Os meus datos" en el [apartado Chave365](#) o [en el formulario PR001A](#) (alta/renovación de Chave365) con la opción de "Renovación" que aparecerá de forma automática.

Recuerde que, tras su solicitud, recibirá un SMS en su teléfono informándole que su usuario ha sido renovado correctamente.

¿Cómo puedo consultar cuándo caduca mi usuario de Chave365?

Para acceder al espacio donde puede consultar cuándo caduca su usuario de Chave365 entre en "[Mi sede](#)" empleando Chave365 o un certificado digital o DNI-e o Cl@ve.

Una vez dentro haga clic en la opción "**Mis datos**" del menú. En ella encontrará un nuevo acceso a [Chave365](#), acceda a él.

Desde la pantalla de Chave365 usted puede consultar sus datos en el sistema Chave365, por ejemplo:

- Los datos de validez y **renovación de su usuario y clave** de Chave365
- La información de cuando **fue cambiada por última vez su clave** de acceso, recordándole que debe renovarla una vez al año y señalándole como puede hacerlo

CAMBIO O CADUCIDAD DE LA CLAVE

He olvidado la contraseña. ¿Qué debo hacer?

Si tiene certificado digital, acceda al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se encuentra el acceso a "Mis datos", allí podrá acceder al apartado [Chave365](#) donde podrá cambiar su clave de acceso. En la parte inferior de la página de Chave365 encontrará un enlace con el epígrafe "Si olvidó su clave o quiere desbloquear su usuario, acceda aquí".

Si no tiene certificado digital y por lo tanto no puede acceder a "[Mi sede](#)" sin su clave de Chave365, debe dirigirse personalmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público](#)

[autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365.](#)

Posibilidad de regenerar las claves de forma no presencial

A través de la Orden de 22 de junio de 2020, se acordó adaptar el procedimiento de gestión de las claves concertadas a la situación de la nueva normalidad derivada de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y se procedió a habilitar mecanismos no presenciales de regeneración de las claves de acceso en caso de que se produzcan bloqueos o su caducidad.

A tal fin, y en el caso de ser necesario, los/las ciudadanos podrán utilizar al asistente en línea de eServizos (de forma preferente) <https://www.xunta.gal/eservizos/soporte-tecnico/asistente-en-lina> o el servicio de atención telefónica en el 012.

He recibido un SMS indicando que es necesario cambiar mi clave de acceso anualmente. ¿Qué debo hacer?

La clave de Chave365 tiene una validez de un año, siendo necesario que se cambie por lo menos una vez al año. El sistema envía el SMS cuando la clave está a punto de caducar, por lo que deberá cambiarla lo antes posible.

Para cambiarla, acceda, con certificado digital o usuario de Chave365, al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se encuentra el acceso a "Mis datos", en el apartado Chave 365 podrá cambiar su clave de acceso. En la parte inferior de Chave365 encontrará un enlace con el epígrafe "Si olvidó su clave o quiere desbloquear su usuario, acceda aquí". Al clicar, se le enviará una nueva clave de acceso a su teléfono móvil.

También podrá cambiar su clave dirigiéndose personalmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365.](#)

Mi clave de acceso ha caducado. ¿Qué debo hacer?

La clave de acceso tiene que modificarse como mínimo 1 vez al año, para ofrecer las garantías de seguridad idóneas. Si transcurrido 1 año usted no ha cambiado su clave de acceso, dispone de 5 intentos para hacer el cambio en [https://sede.xunta.gal/a-mina-sede/preferencias.](https://sede.xunta.gal/a-mina-sede/preferencias)

Recuerde que una vez consumidos estos 5 intentos, no se permitirá el acceso y deberá cambiar su clave por un de los siguientes canales:

- Si tiene certificado digital, acceda al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se

encuentra el acceso a "Mis datos". En la parte inferior en el apartado [Chave365](#) encontrará un enlace con el epígrafe "Si olvidó su clave o quiere desbloquear su usuario, clique aquí". Al clicar, se le enviará una nueva clave de acceso a su teléfono móvil.

- También puede dirigirse presencialmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365](#), tal y como se recoge en <https://www.xunta.gal/chave365/solicitud>
- Mediante videollamada que deberá solicitar usando el [asistente en línea de eServizos](#), donde le pedirán unha serie de datos para un contacto posterior.

Posibilidad de regenerar las claves de forma no presencial

A través de la Orden de 22 de junio de 2020, se acordó adaptar el procedimiento de gestión de las claves concertadas a la situación de la nueva normalidad derivada de la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y se procedió a habilitar mecanismos no presenciales de regeneración de las claves de acceso en caso de que se produzcan bloqueos o su caducidad.

A tal fin, y en e caso de ser necesario, los/las ciudadanos podrán acceder al apartado "Mi sede" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se encuentra el acceso a "Mis datos", donde podrá cambiar su clave de acceso. En la parte inferior del apartado Chave365 encontrará un enlace con el epígrafe "Si olvidó su clave o quiere desbloquear su usuario, acceda aquí". Al entrar, se le enviará una nueva clave de acceso su teléfono móvil o usando el [asistente en línea de eServizos](#) (de forma preferente) o el servicio de atención telefónica en el 012.

BAJA DE USUARIO/A

No estoy interesado/a en seguir empleando Chave365. ¿Puedo darme de baja?

Sí, puede darse de baja del sistema Chave365 en cualquier momento. Puede hacerlo electrónicamente accediendo a la sede electrónica, en el apartado "Mis datos" y accediendo a [Chave365](#) e en "Darse de baja" ou usando el formulario "[Baja en Chave365](#)" disponible en la sede electrónica, o dirigirse personalmente a cualquiera de los órganos o unidades administrativas que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365.

En todo caso, la baja se produce de manera automática al pasar cuatro años desde el alta.

FIRMA CON CHAVE365

¿Qué necesito para realizar firmas electrónicas con Chave365?

Una vez que el usuario está dado de alta, para operar con Chave365 sólo necesita tener a mano el teléfono móvil que asoció a su NIF en el formulario de alta. En el momento de firmar una operación recibirá un mensaje con una clave de firma. Esa clave es para un solo uso: sirve para el procedimiento para el cual lo solicitó y sólo se puede usar una vez, en un plazo de tiempo de 24 horas. Pasado este tiempo, podrá solicitar una clave nueva.

Estoy intentando firmar una solicitud y no recibo la clave de firma. ¿Qué puedo hacer?

Si no recibe en su móvil el mensaje con la clave de firma en pocos minutos, puede solicitar el reenvío del mensaje siguiendo las instrucciones que aparecerán en la propia pantalla de la sede electrónica donde deberá introducir la clave de firma.

Si agotados los reintentos sigue sin recibir la clave de firma, póngase en contacto con el servicio de atención ciudadana 012 para su revisión.

En caso de que el mensaje haya sido enviado pero no recibido, deberá contactar con su proveedor de telefonía y/o revisar la configuración de su terminal. En el extranjero y en función de su configuración de roaming puede que no reciba mensajes SMS en el móvil.

DOBLE FACTOR DE AUTENTICACIÓN (2FA)

¿Cuánto tiempo es válido el código que me mandan por SMS o correo electrónico?

El código recibido tiene una validez de tan sólo 5 minutos. Transcurrido ese tiempo estará caducado.

Tiene hasta tres intentos, si lo escribe mal tres veces se bloqueará su usuario y deberá desbloquearlo, bien de forma presencial, telemáticamente usando un certificado digital o mediante videoconferencia.

Para más información puede consultar la pregunta "[Se ha bloqueado el acceso con Chave365. ¿por qué?](#)"

¿Qué es el doble factor de autenticación (2FA)?

El doble factor de autenticación (2FA) es una capa adicional de seguridad que complementa el uso de una contraseña. Su objetivo es el de asegurarse de que la persona no solo conoce la contraseña para acceder al servicio, por ejemplo de la sede electrónica, sino que además es quien dice ser aportando en el proceso de login información sobre algo que solo él posee.

En nuestro caso y aplicado a Chave365, estos dos factores serían la contraseña y un código de un solo uso que se envía por SMS.

¿Cómo activo el doble factor de autenticación?

Dentro del apartado "Mis datos" / "Mis preferencias" marcando el selector.

Puede consultar [información detallada en la sede electrónica](#).

¿Dónde recibo mi código del doble factor?

Recibirá un código de un sólo uso, y compuesto por 6 dígitos mediante un SMS enviado al número de teléfono que tenga asociado a tu usuario de Chave365, o un correo electrónico para los/as usuarios/as de Chave365 que sean no residentes.

Recuerde que puede actualizar tus datos de contacto dentro de la sede electrónica en el apartado "Mis datos".

¿Qué puede hacer si no recibo el código?

Si pasados unos segundos tras haber puesto su usuario y contraseña de Chave365 sigue sin recibir el código de 6 dígitos mediante SMS, puede volver a solicitarlo en la misma página en la parte inferior de la ventana que aparece.

Si aún así sigue sin poder acceder, puede [llamar al 012](#) o escribir a [través del asistente en línea](#), donde le ayudaremos con su problema.

PROBLEMAS FRECUENTES

¿Puedo utilizar Chave365 para presentar una solicitud en nombre de otra persona?

Sí, puede presentar una solicitud en nombre de otra persona siempre que aporte con la presentación una autorización, poder o cualquier otro documento acreditativo de la representación por cualquier medio válido en derecho. En la sede electrónica dispone de un [modelo de documento acreditativo de representación](#).

Me he dado de alta pero no he recibido el mensaje en el móvil con la clave de acceso provisional. ¿Qué puedo hacer?

Si no recibe el mensaje en el móvil con la clave de acceso provisional en pocos minutos, póngase en contacto con el servicio de atención ciudadana 012 o de Soporte Técnico de eServicios para confirmar que le fue enviada. En caso de que haya sido enviada pero no recibida, deberá contactar con su proveedor de telefonía y/o revisar la configuración de su terminal.

Se ha bloqueado el acceso con Chave365. ¿Por qué?

Como medida de seguridad para evitar el acceso de terceros no autorizados, el sistema bloquea el usuario de Chave365 en los siguientes casos:

- Al introducir hasta en 6 ocasiones consecutivas el usuario o la clave equivocados para identificarse.
- Al introducir hasta en 3 ocasiones consecutivas la clave de firma en un proceso de firma.

Para desbloquear su usuario deberá hacerlo por una de las siguientes vías:

- Presencial. Debe dirigirse personalmente a alguno de los [órganos o unidades administrativas de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia que realizan las funciones de registro de usuarios de Chave365](#).
- A través de la sede electrónica, con certificado electrónico. Acceda al apartado "[Mi sede](#)" de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: en la parte superior derecha se encuentra el acceso a "Mis datos", donde podrá cambiar su clave de acceso. En la parte inferior del apartado Chave365 encontrará un enlace con el epígrafe "Si olvidó su clave o quiere desbloquear su usuario, acceda aquí". Al clicar, se le enviará una nueva clave de acceso a su teléfono móvil.
- Mediante videollamada que deberá solicitar usando el [asistente en línea de eServicios](#) donde le pedirán una serie de datos para un contacto posterior.

He extraviado el móvil. ¿Qué debo hacer?

Si ha perdido el móvil y quiere evitar que alguien pueda usarlo para identificarse en su nombre en la sede electrónica a través de Chave365, debe llamar lo antes posible al 012 y solicitar que se bloquee su usuario. En el 012 le realizarán una serie de preguntas para confirmar su identidad.

Intento solicitar Chave365 de manera telemática y no me lo permite a través de la Sede electrónica generando el error "Conexión segura fallida". Para poder hacer la presentación vía telemática es preciso que haya instalado en el navegador empleado un certificado digital válido y en vigor o un DNI electrónico con el correspondiente lector de tarjetas; en caso contrario tendrá que optar por la solicitud presencial en los lugares habilitados.

Mi nombre o mi apellido figura registrado de forma incorrecta, ¿cómo puedo modificarlo?

Para poder modificar ese dato tendrá que acudir de manera presencial a los lugares habilitados para la gestión de Chave365 o, como alternativa, si tiene certificado digital o DNI electrónico puede proceder a [dar de baja su usuario](#) y volver a gestionar de nuevo el alta con los datos correctos.

Estoy tratando de firmar un procedimiento con Chave365 y cuando introduzco la clave de firma me genera error

Le recordamos que si introduce tres veces consecutivas la clave de firma y le genera error el usuario se bloquea. Como recomendación, podría iniciar la tramitación de nuevo intentando el proceso de firma sobre ese nuevo borrador.

Me llegó la clave de firma y al introducirla me dio error, ¿cómo puedo solicitar una nueva?

En el propio formulario figuran las indicaciones para solicitar de nuevo el envío de dicha clave. Le recordamos que tendrá hasta tres intentos de envío sobre ese mismo borrador. Superados los intentos, o bien espera 24 horas o bien inicia un nuevo borrador e intenta la firma sobre ese.

No me permite el acceso a É-Saúde empleando las claves de Chave365
Si no puede acceder a [É-Saúde](#) empleando las claves de Chave365, pruebe a [acceder a la sede electrónica con Chave365](#). En caso de que no obtenga error, debe verificar con su centro de salud que tenga activo el acceso a eSaude. Recuerde que también puede acceder a eSaude con el certificado digital o con el DNIe.