

**CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL  
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº y año del exped.

93\_25\_PIDS

Referencia

4.2.25

**DENOMINACIÓN:**

Acuerdo de 4 de febrero de 2025, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del Informe de los principales indicadores de la Administración Digital Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía en 2024.

El artículo 1.d) del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, le atribuye a ésta la competencia relativa a la estrategia digital, como marco común y unificado de referencia para la elaboración, desarrollo e implantación de un modelo digital en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, que se oriente a la prestación de servicios públicos. Por su parte, el artículo 2.4.c) determina que la Agencia Digital de Andalucía está adscrita a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, a través de la persona titular de la Consejería.

La Agencia Digital de Andalucía es una agencia administrativa de las previstas en los artículos 54.2.a) y 65 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, creada mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021.

La Agencia Digital de Andalucía ejerce las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma de Andalucía en las materias de definición y ejecución de los instrumentos de tecnología de la información en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía. Los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía aprobados mediante el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, disponen en el artículo 6.2 que los fines de la Agencia son:

a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.

b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

En concreto, el artículo 6.3 de los Estatutos establece que, para el ejercicio de sus fines, le corresponden, entre otras, las siguientes funciones y competencias:

a) El diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica en materia de informática y telecomunicaciones, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

b) La ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información en Andalucía, así como el diseño y ejecución de programas destinados a fomentar el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la reducción de las brechas digitales.

c) La dirección, gestión y ejecución de proyectos e iniciativas de transformación digital de carácter corporativo y sectorial de la Administración Pública de la Junta de Andalucía.

e) El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras tecnologías emergentes.

k) El soporte y atención directa a la ciudadanía sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición, en especial portales y sedes electrónicas.

q) La participación en las propuestas e iniciativas sobre agilización y simplificación de procedimientos administrativos y servicios, atención a la ciudadanía, gobierno abierto y transparencia que se realicen en la Administración de la Junta de Andalucía, incluyéndose aquellas dirigidas a otras Administraciones Públicas, al sector público, Universidades, empresas y sector privado en general.

v) La definición, diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento y evolución de los medios tecnológicos de interoperabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información con otras Administraciones Públicas y en general entidades de cualquier naturaleza.

Dentro de las aplicaciones informáticas cuyo desarrollo y evolución es competencia de la Agencia Digital de Andalucía se encuentran todas las que dan soporte al ciclo de vida de los expedientes electrónicos, desde su entrada a través de la sede electrónica hasta la puesta a disposición de la información en Carpeta Ciudadana, pasando por el resto de sistemas que permiten la gestión electrónica interna de los expedientes, el envío de comunicaciones electrónicas, la firma electrónica de documentos o la remisión de notificaciones electrónicas, posibilitando que se realice una gestión electrónica de los expedientes en la Junta de Andalucía de principio a fin.

En los últimos años, en especial desde el año 2019, se ha realizado una inversión de recursos económicos y personales a la consolidación y evolución de sistemas de información que dan respuesta a los procesos de gestión de expedientes, que ha permitido una digitalización completa de todo el ciclo de vida de los mismos, así como la capacidad para telematizar con más agilidad los procedimientos administrativos que se implantan.

Esto ha permitido que la ciudadanía andaluza tenga preferencia por el canal telemático en sus comunicaciones con la Administración de la Junta de Andalucía ya que el mismo le proporciona una seguridad y fiabilidad no sólo en cuanto a que la documentación presentada llegue en tiempo y forma al organismo o entidad destinataria sino también a que pueda ser usado este canal a cualquier hora y día del año, gracias a la robustez que se ha proporcionado a todos los sistemas.

También se ha progresado durante el año 2024 en la consolidación y homogeneización de la gestión de los procedimientos administrativos, para que todas las Consejerías y organismos de la Junta de Andalucía utilicen los mismos sistemas de información. Esto ha sido posible gracias al esfuerzo realizado, desde su creación, por la Agencia Digital de Andalucía, en colaboración con la Consejería competente en materia de administración pública, que permite dotar de herramientas cuyo uso ha sido extendido a todas las unidades administrativas, como ocurre con los casos del Sistema de Comunicaciones Electrónicas Internas (BandeJA), de la aplicación Portafirmas o del Sistema de Gestión de Recursos Administrativos (ReJA), entre otros.

Transcurrido más de un año y medio del lanzamiento del contrato de Desarrollo y Evolución del Modelo de Administración Digital de la Junta de Andalucía, el mismo está permitiendo la consolidación y mejora de las

herramientas de administración digital. Entre éstas se encuentran incluidas, entre más de 30 sistemas, las siguientes:

- Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA).
- Tramitador de expedientes de la Junta de Andalucía (TEJA).
- Sistema de comunicaciones electrónicas internas (BandeJA).
- Sistemas de notificaciones electrónicas (Notifica).
- Tramitador corporativo de Recursos Administrativos (ReJA).
- Sistema para firma de documentos (@firma y portafirmas).
- Sistema para sustitución de certificados en soporte papel (SCSP) para consulta de documentos y datos puestos a disposición por la Plataforma de intermediación de datos.
- Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía.

Se ha observado como en 2024 ha progresado el aumento en el uso de estos sistemas, lo que permite acercarse con paso firme a la digitalización tanto en la relación con la ciudadanía y las empresas, como en la gestión interna dentro de la Administración de la Junta de Andalucía, con unos valores de excelencia que posibiliten el fin último de la digitalización: una Administración autonómica más ágil y eficiente para los andaluces y andaluzas.

Todos estos resultados vienen reflejados en el Informe de los principales indicadores de la Administración Digital Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía en 2024, elaborado por la Agencia Digital de Andalucía.

Ejemplo del impulso y mejora experimentados a este respecto es, como se ha mencionado anteriormente, el crecimiento en el uso del canal telemático por parte de la ciudadanía. Son 13.572.296 registros telemáticos frente a 1.951.273 registros presenciales. Los Registros telemáticos representan el 87,4% de los presentados demostrando que la ciudadanía andaluza prefiere el canal telemático en general en su relación con la Junta de Andalucía, gracias a las ventajas que supone en horarios, evitar desplazamientos, etc. Esta tendencia de crecimiento empezó en el año 2019 donde se inició con solo un 54,8% de los registros telemáticos hasta alcanzar el 87,4 % registrado en el año 2024.

Otro de los ejemplos más patentes de ahorro de desplazamientos o de solicitud de información o requerir certificados, es el uso de la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía.

El 18 de junio de 2024 se lanza la nueva versión de Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía en la que se incluye, entre otras muchas mejoras, que todos los carnets y licencias puedan ser compartidos y alojados en el wallet del móvil.

Esta nueva versión de la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía para dispositivos móviles, desplegada en junio de 2024, ha tenido una gran acogida por la ciudadanía, aumentando el número de accesos a través de estos dispositivos, en una aplicación que concentra todas las tarjetas, los certificados, las consultas de estados de expedientes, etc. y que, en definitiva, como dice su pegadiza campaña, está “Toda la Junta junta”.

En este sentido, en 2024 el número de accesos desde dispositivos móviles ha pasado de 548.593 accesos en 2023 a casi el doble 999.632 en 2024.

Otro ejemplo es la Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA). En 2024 se han incorporado 140 nuevos procedimientos a la misma, que han permitido la presentación de 1.280.661 entregas a través de esta sede electrónica.

Asimismo, Andalucía es líder en el uso del certificado electrónico experimentando un aumento de un 15,6% respecto a 2023 en el número de personas con certificado electrónico de la FNMT-RCM, alcanzando el número de 4.102.588 personas con certificado electrónico de persona física en vigor.

Andalucía es la Comunidad Autónoma con mayor número de certificados electrónicos válidos de persona física. El total de certificados emitidos a nivel nacional es de 13.594.883. De estos certificados, el 30,18% del total nacional se emitieron en Andalucía.

En cuanto a las notificaciones electrónicas, durante el año 2024 se ha experimentado un gran aumento del uso de las notificaciones electrónicas remitidas a los ciudadanos y empresas.

Las notificaciones electrónicas han aumentado en 2024, pasando de 1.716.733 puestas a disposición de los ciudadanos y empresas en 2023 a 2.372.136 en 2024. Lo que supone un aumento de un 38,18%.

Por otra parte, se está impulsando la digitalización del trabajo interno de la Administración de la Junta de Andalucía, creciendo el uso de herramientas de administración electrónica que permite una gestión cada vez más digitalizada en trabajo de oficina.

Ha aumentado el uso de Bandeja, sistema corporativo de comunicaciones electrónicas internas, que ha superado por primera vez el millón de comunicaciones remitidas en un solo año, pasando de 926.463 en 2023 a 1.092.739 en 2024.

De la misma forma, en la herramienta Portafirmas, se ha pasado de 50.162 usuarios en 2023 a 54.297 en 2024 que han firmado 7.159.730 documentos en el año pasado frente a los 5.916.482 firmados en 2023.

En cuanto a las asistencias por parte de funcionarios en tramitaciones telemáticas a los ciudadanos en oficinas de registro, se ha pasado de 1.992 asistencias en 2023 a 7.913 en 2024, casi un 300% más de asistencias de este tipo para personas que no tienen los medios o la posibilidad.

Finalmente, se están impulsando nuevas herramientas de trabajo en la Administración de la Junta de Andalucía, como la herramienta de remisión de expedientes a juzgados (HRE). Esta herramienta permite remitir expedientes electrónicos a los juzgados por parte de la Junta de Andalucía, aumentando de forma considerable su uso, pasando de 9.689 en 2023 a 13.554 en 2024, lo que consolida cada vez más una relación totalmente telemática entre la Junta de Andalucía y los juzgados.

Por todo ello, y dada la importancia que tiene para el conjunto de Andalucía el impulso de la Administración Digital en nuestra región, así como el interés público del Informe, se propone elevar al Consejo de Gobierno, para su toma de conocimiento, el Informe de los principales indicadores de la Administración Digital Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía en 2024.

En su virtud, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 4 de febrero de 2025, se adopta el siguiente,

#### **ACUERDO**

Tomar conocimiento del Informe de los principales indicadores de la Administración Digital Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía en 2024.

Sevilla, a 4 de febrero de 2025

Juan Manuel Moreno Bonilla  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Antonio Sanz Cabello  
CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL  
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA