

Anexo II (a)

Acuerdo 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.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS

TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa.
2	Informe de los principales indicadores de la Administración Digital Corporativa de la Administración de la Junta de Andalucía en 2024.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

Fdo.: Tomás Burgos Gallego
Viceconsejero de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TOMAS BURGOS GALLEGO	04/02/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/1	

MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EL ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE TOMA CONOCIMIENTO DEL INFORME DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL CORPORATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA DE 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.d) determina que la Agencia Digital de Andalucía (en adelante “Agencia”), 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 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 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. El Decreto 128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, dispone en el art. 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 art. 6.3 de los Estatutos de la Agencia dispone que entre sus funciones y competencias se encuentran las siguientes:

- 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.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	29/01/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/3	



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 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, la remisión de notificaciones electrónicas, etc. 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 2019, se ha realizado una inversión de recursos económicos y dedicación de personas 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, así como la capacidad para telematizar con más agilidad los procedimientos administrativos que se implantan.

En ese sentido, es de destacar que se han alcanzado las siguientes cifras que dan una imagen muy reveladora de la preferencia de la ciudadanía andaluza por el canal telemático que le proporciona una seguridad y fiabilidad en que la documentación llega en tiempo y forma y que puede ser usado, gracias a la robustez que se le ha proporcionado a todos los sistemas, a cualquier hora y cualquier día del año.

También se ha progresado durante 2024 en la consolidación y homogeneización en 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 que permite dotar de herramientas cuyo uso ha sido extendido a todas las unidades, como ocurre con los casos del sistemas de comunicaciones electrónicas internas (BandeJA), de Portafirmas, del sistema de gestión de recursos administrativos (ReJA), entre otros.

Transcurrido ya más de un año y medio del lanzamiento del contrato de Desarrollo y Evolución del Modelo de Administración Digital de la Junta de Andalucía que está permitiendo la consolidación y mejora de las herramientas de administración digital entre las que están 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).

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	29/01/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 2/3	



- 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 acercarnos con paso firme a la digitalización tanto de la relación con la ciudadanía y empresas, como de la gestión interna dentro 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.

Por todo ello, se propone elevar al Consejo de Gobierno, para su toma de conocimiento, el informe de los principales indicadores de Administración Digital Corporativa de la Junta de Andalucía en 2024.

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo. Raúl Jiménez Jiménez

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	29/01/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 3/3	



Junta de Andalucía



**Informe de los principales
indicadores de la
Administración Digital
Corporativa de la
Administración de la Junta
de Andalucía en 2024**





Hacia una Administración lo más digital posible

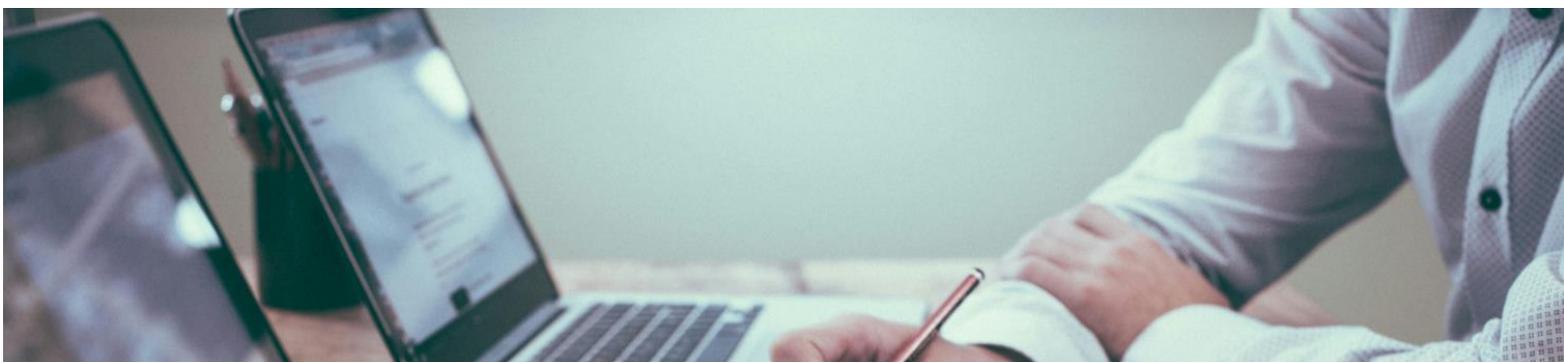
En este informe se relacionan ejemplos del crecimiento que los sistemas de administración electrónica han tenido durante el pasado año 2024.

En el contexto actual de profunda demanda y necesidad de digitalización de los procedimientos y servicios de la Junta de Andalucía, la Agencia Digital de Andalucía está trabajando junto a los responsables funcionales de los sistemas que provee para su uso por parte de la ciudadanía, las empresas y los propios empleados públicos, en aras a conseguir que su utilización sea sencilla y accesible a todos y todas, en ese sentido, los resultados obtenidos durante 2024 han sido de alto valor en gran parte de estos sistemas.

El canal telemático es el preferido por la ciudadanía

El número de registros telemáticos frente a los presenciales se mantiene, **13.572.296** registros telemáticos frente a **1.951.273** registros presenciales, un 87,4% 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 de ventajas en horarios, evitar desplazamientos, etc.

Esta tendencia de crecimiento empezó en **2019** donde se inició con solo un **54,8%** de los registros telemáticos hasta alcanzar el **87,4 %** registrado en **2024**.



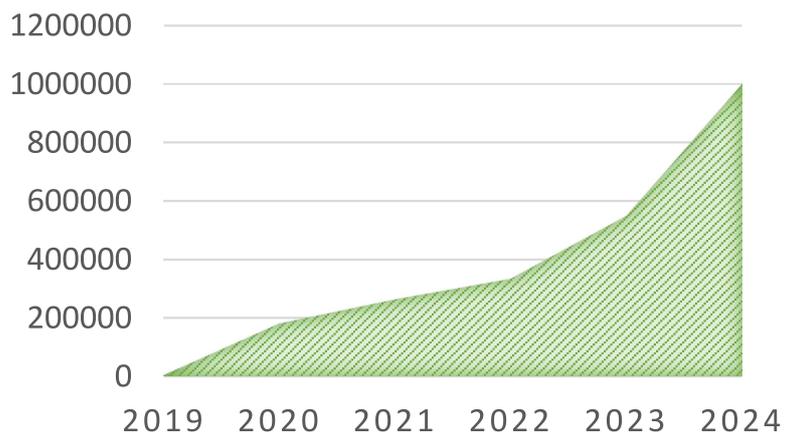


Hacia una Administración lo más digital posible

Carpeta ciudadana

Uno 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, cuya nueva versión 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. En 2024 el número de accesos desde dispositivos móviles ha pasado de 548.593 accesos en 2023 a casi el doble, 999.632 accesos en 2024.

EVOLUCIÓN DE ACCESOS A
CARPETA CIUDADANA DESDE
DISPOSITIVOS MÓVILES



Divulgación de Carpeta ciudadana y nueva Carpeta para empresas.

El 18 de junio de 2024, junto con una campaña muy pegadiza, 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. En 2025 se publicará una versión para empresas, para que puedan acceder a la información destinada exclusivamente a ellas.

TODA LA JUNTA, JUNTA





Hacia una Administración lo más digital posible

Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía

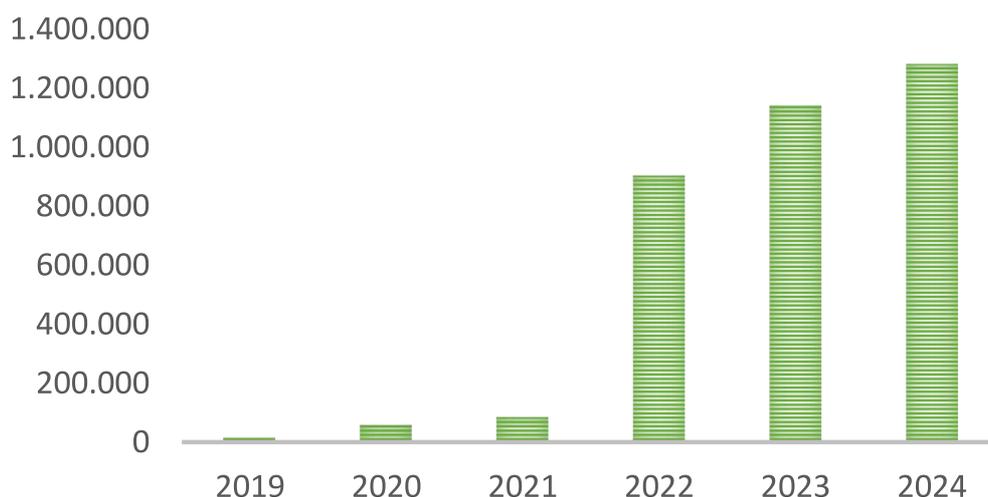
En 2024 se han incorporado 140 nuevos procedimientos a VEAJA (Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía), que han permitido la presentación de 1.280.661 entregas a través de esta sede electrónica.

En este pasado año se han empezado a utilizar las **colas virtuales** ante situaciones de alta asistencia en las fases de solicitud de procedimientos más demandados y de concurrencia no competitiva, que ha proporcionado una afluencia más ordenada e igualitaria.

El primer proceso que utilizó con rotundo éxito el sistema de colas virtuales en la Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía fue el llamado Bono Carestía, una subvención para las familias con menores a cargo que permitiera sobrellevar el incremento de los precios, impulsada por la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.

En 2025 VEAJA tendrá una nueva versión totalmente actualizada y adaptada a dispositivos móviles que permitirá una experiencia de usuario totalmente renovada

PRESENTACIONES EN VEAJA





Hacia una Administración lo más digital posible

Líderes en España en el uso del certificado electrónico

Los andaluces con certificado electrónico de la FNMT-RCM ha aumentado un 15.6% respecto al año 2023, alcanzando ya los 4.102.588 personas con certificado electrónico de persona física en vigor. De hecho 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.

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%.





Hacia una Administración lo más digital posible

Digitalización del trabajo interno de la Junta de Andalucía

En el ámbito interno también crece el uso de herramientas de administración electrónica que permite una gestión cada vez más digitalizada en trabajo de oficina, así se 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, aumentando en un 18%. 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.

Asistencias en oficinas de registro para trámites telemáticos

En 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.

Herramienta de remisión de expedientes a juzgados

La herramienta que permite que se remitan expedientes electrónicos a los juzgados por parte de la Junta de Andalucía, ha aumentado de forma considerable, pasando de 9.689 en 2023 a 13.554 en 2024, lo que supone un aumento de casi un 40% y consolida cada vez más una relación totalmente telemática entre la Junta de Andalucía y los juzgados.

