

Nº y año del exped.
388_25_PIDS
Referencia
30.4.24

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 30 de abril de 2025 de Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la tramitación de las estrategias públicas para la transformación de la Administración de la Junta de Andalucía (TRIPLÁN).

La Administración andaluza, dentro de su constante evolución y consciente de la necesidad de adaptación, ha puesto en marcha un proceso de transformación y racionalización de sus recursos humanos, materiales y tecnológicos a fin de adaptar su organización a las demandas de la ciudadanía y empresas, basado en tres pilares estratégicos: la transformación digital, la innovación y la mejora de la organización interna territorial provincial.

Andalucía es la comunidad autónoma con mayor población de España, superando igualmente a muchos países europeos. Posee aproximadamente 8,5 millones de habitantes, repartidos en una extensión de unos 87. 000 km² y 785 municipios.

Las estrategias públicas para la transformación de la Administración de la Junta de Andalucía se agrupan en el denominado TRIPLÁN que está compuesto por el Plan Estratégico sobre el Modelo de Organización Territorial Provincial en la Administración de la Junta de Andalucía, la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2030 y la Estrategia para una Administración Pública Innovadora, 2025-2030.

Iniciativas que se incluyen en el marco del diálogo social y del Pacto social y económico por el impulso de Andalucía, firmado el 13 de marzo de 2023, con los que el Gobierno Andaluz se compromete con los agentes económicos y sociales más representativos, para mejorar y reforzar el sector público andaluz, especialmente en la modernización de la contratación pública, la simplificación administrativa y la digitalización de la Administración de la Junta de Andalucía para seguir desarrollando unos servicios públicos accesibles, inclusivos, eficientes, personalizados, seguros y de calidad para la ciudadanía.

La elaboración de estas estrategias se ha realizado de forma conjunta y de manera coordinada por la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, a través de la Dirección General de Administración Territorial y Simplificación Administrativa y la Agencia Digital de Andalucía y por la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, a través de la Secretaría General para la Administración Pública.

En este contexto, dada la interrelación de todas ellas, se ha realizado un diagnóstico común para las tres estrategias contando con la participación de los órganos directivos de la Junta de Andalucía, la ciudadanía, los agentes económicos y sociales más representativos, personas expertas y personas empleadas públicas, mediante entrevistas, encuestas y grupos focales.

Actualmente se encuentran sometidas al trámite de información pública, por un periodo de quince días hábiles, previo anuncio en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía con fecha 14 de abril de 2025, en la sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía. El trámite de información pública finaliza el próximo 8 de

mayo.

El Plan Estratégico sobre el Modelo de Organización Territorial Provincial en la Administración de la Junta de Andalucía (en adelante Plan Estratégico) surge de la necesidad de disponer de una estructura territorial provincial fuerte y robusta, moderna, cercana, ágil y útil, alineada con las necesidades de la ciudadanía y de las empresas.

Para atender a su población, la Administración de la Junta de Andalucía se organiza en Delegaciones Territoriales y Delegaciones del Gobierno que cubren las 8 provincias andaluzas. Estas Delegaciones son la principal “puerta de entrada” de los andaluces y las andaluzas a la Junta de Andalucía, y por ello es importante disponer de una estructura territorial provincial fuerte y robusta, que se adapte fácilmente a las necesidades reales de la ciudadanía y empresas.

La importancia de las Delegaciones de la Junta de Andalucía es indiscutible, sin embargo, el proceso de desconcentración territorial en Delegaciones, desarrollado hace más de 40 años, no ha estado acompañado de una adecuada planificación estratégica que permitiera asegurar la prestación de servicios públicos eficientes y cercanos, mediante la organización óptima de sus recursos económicos, materiales y humanos.

Esto, unido a que, en la actualidad, estamos viviendo una era de transformación acelerada impulsada sobre todo por el desarrollo tecnológico, el avance de la innovación y los cambios sociales hace que sea más necesario que nunca disponer de una administración territorial preparada, que se adapte rápidamente a estos cambios y a la vanguardia para afrontar con éxito este escenario retador.

Consciente de ello, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía acuerda con fecha de 21 de febrero de 2023 la formulación del Plan Estratégico, con una visión clara para consolidar una administración territorial moderna y racional, en línea con los principios constitucionales y estatutarios que guían la administración pública, que permita ofrecer una administración cercana, ágil y útil, con capacidad de anticipación a las necesidades de la ciudadanía, guiada siempre por los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad.

Además, este Plan Estratégico de transformación se incluye en el marco del proyecto “Plan Andalucía Simplifica (Plan AS)”, el mayor paquete de simplificación que ha abordado nunca una administración en España y que engloba todas las medidas pensadas para mejorar la vida de la ciudadanía, además de para facilitar la actividad empresarial y la llegada de inversores a Andalucía.

La Junta de Andalucía aspira a un modelo de administración que garantice la desconcentración efectiva de los recursos y competencias, acercando las soluciones a las necesidades reales de cada provincia andaluza. En este sentido, se plantea una administración que escuche, responda y actúe con agilidad y con un mismo criterio, independientemente de la provincia en la que haya que prestar el servicio.

El Plan Estratégico se estructura en cuatro ejes, todos y cada uno de ellos con el foco puesto en la ciudadanía y las empresas, 8 objetivos, 18 programas y más de 60 proyectos.

El primero de los ejes se enfoca en mejorar la calidad y eficiencia con la que se atiende a la ciudadanía y empresas, adaptando los servicios públicos y la tecnología a las necesidades de las personas usuarias y facilitando el acceso a la administración.

El segundo eje se centra en fortalecer la colaboración territorial, fortaleciendo la cooperación entre diferentes administraciones públicas, tanto internamente como con otras entidades.

El tercer eje busca optimizar de procesos y recursos, evaluando los servicios comunes para aprovechar mejor el personal, sin reducirlo, y lograr unos servicios públicos con mayor flexibilidad para adaptarse a la demanda de la ciudadanía y de las empresas.

Finalmente, el cuarto eje se centra en mejorar la especialización de todo el personal empleado público de la administración territorial de la Junta, a través de la capacitación especializada del personal, de manera que aprendan nuevas habilidades y conocimientos, se adapten a los cambios y a las nuevas tecnologías. Porque con un personal más preparado los servicios se prestarán con la mayor calidad.

En definitiva, el Plan Estratégico contemplará un proceso de transformación que no se limitará únicamente a cambios organizativos, sino que también implicará una renovación profunda en la forma de gestionar y prestar los servicios públicos, poniendo en el centro a ciudadanía y empresas.

Respecto a la Estrategia Andaluza de Administración Digital Centrada en las Personas 2030, surge con el ambicioso compromiso de transformar por completo el modelo de relación entre la Administración de la Junta de Andalucía y la ciudadanía, aspirando a una digitalización plena en 2030. En un contexto global marcado por la rápida transformación digital y las crecientes expectativas de una ciudadanía empoderada tecnológicamente, la Estrategia busca no solo responder a estas demandas, sino también liderar la transformación, garantizando el bienestar social a través de servicios accesibles, inclusivos y centrados en las personas. El objetivo final es evolucionar desde una administración electrónica tradicional, reactiva y centrada en sus necesidades internas, hacia un modelo avanzado centrado en la ciudadanía, proactivo, personalizado, accesible y sostenible, aprovechando las tecnologías digitales más avanzadas.

La misión de esta Estrategia es prestar servicios de administración digital avanzados para que se convierta en el instrumento preferido por las personas para interactuar con la administración, haciéndola más útil, eficiente y sostenible mediante la adopción de la tecnología adecuada. La visión es ser una administración digital fundamentada en los intereses y necesidades de la ciudadanía, caracterizándose por ser proactiva, abierta, participativa y a la vanguardia en la adopción de tecnologías que simplifiquen la vida de las personas. Estos propósitos se sustentan en principios rectores como la empatía y proximidad, la innovación continua, la inclusión y accesibilidad, la transparencia y confianza, la co-creación y participación, y una transformación digital ética que proteja la privacidad y el uso responsable de los datos.

La Estrategia, cuya formulación fue aprobada por Consejo de Gobierno el 20 de septiembre de 2022, se articula en torno a seis ejes estratégicos principales:

Eje 1: Experiencia digital mejorada. Este eje se enfoca en optimizar la interacción con los servicios digitales para mejorar la experiencia de la persona usuaria y la accesibilidad. Sus objetivos incluyen promover servicios digitales accesibles, mejorar la usabilidad de los servicios digitales y facilitar la identificación y autenticación de la ciudadanía. Algunas líneas de actuación comprenden el impulso de la accesibilidad, la asistencia digital a de las personas usuarias, la mejora de la usabilidad y el diseño de servicios digitales intuitivos, así como la implementación de la Cartera de Identidad Digital Andaluza.

Eje 2: Administración digital para todos. Este eje busca impulsar la participación ciudadana y reducir la brecha digital para que la administración digital sea accesible a toda la ciudadanía. Sus objetivos se centran en promover la adquisición de competencias digitales y proveer espacios digitales para la participación ciudadana. Las líneas de actuación incluyen el apoyo a colectivos vulnerables, el desarrollo de competencias digitales en la ciudadanía y el fomento de la participación a través de estudios de percepción y mecanismos de valoración.

Eje 3: Herramientas digitales centradas en las personas. Este eje se dedica a facilitar las herramientas digitales necesarias para la prestación de servicios públicos digitales y la relación digital con la ciudadanía. Sus objetivos son proveer estas herramientas tanto para la gestión interna como para la interacción con la ciudadanía. Las líneas de actuación abarcan el desarrollo y la homogeneización de herramientas de administración digital, la implementación de un modelo de atención omnicanal a través del 012 y otros canales, y el desarrollo de una presencia digital coherente de la Junta de Andalucía.

Eje 4: Derechos Digitales. Este eje tiene como meta promover una administración digital donde se respeten los derechos digitales de la ciudadanía en su relación con la administración. Sus objetivos son impulsar la interoperabilidad y el intercambio de datos, e incorporar la ciberseguridad y la protección de datos personales en todo el ciclo de vida de los servicios públicos digitales. Las líneas de actuación incluyen el impulso de la interoperabilidad mediante la creación de un nodo y una oficina técnica, el fomento de la cooperación entre administraciones, el impulso de los datos abiertos y la transparencia, y el fortalecimiento de la ciberseguridad y la protección de datos personales.

Eje 5: Administración Digital Innovadora. Este eje se enfoca en impulsar el uso de tecnologías disruptivas e

incorporar la innovación en el ámbito digital de la administración. Sus objetivos son mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios públicos a través de tecnologías habilitadoras y promover la adopción de innovación que acelere la transformación digital. Las líneas de actuación comprenden la analítica del dato, el impulso de la inteligencia artificial para la automatización y la personalización, y el fomento de un ecosistema innovador para la administración digital.

Eje 6: Gestión del cambio digital. Este eje busca liderar una gestión del cambio digital mediante la sensibilización interna y la capacitación digital del personal empleado público. Sus objetivos son contribuir a la mejora de la competencia digital del personal y mejorar los mecanismos de información, sensibilización y soporte. Las líneas de actuación se centran en la capacitación del personal en competencias digitales y en proporcionar el soporte necesario para el desempeño efectivo de sus funciones en el entorno digital.

En definitiva, la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las Personas 2030, organizada en 6 ejes, 13 objetivos estratégicos y más de 80 medidas de actuación, se presenta como una hoja de ruta integral y ambiciosa para construir una administración pública andaluza más cercana, eficiente, transparente y adaptada a las necesidades de una ciudadanía cada vez más digital.

La Estrategia para una Administración Pública Innovadora, 2025-2030 (en adelante EAPI) cuya formulación fue aprobada por el Consejo de Gobierno el 14 febrero de 2023, se dirige a toda la población residente en Andalucía y la pone en el centro de la toma de decisiones, intentando crear soluciones alineadas con sus necesidades reales y sus momentos vitales, considerando su diversidad individual y familiar.

Con la EAPI se pretende lograr una administración que acompañe, que no sea un obstáculo para la ciudadanía, así como una administración atractiva, que logre atraer el talento con la apuesta de nuevos perfiles y también nuevas formas de acceso y promoción en la función pública.

En el proceso de elaboración del borrador ha sido fundamental la colaboración internacional a través del desafío Gov2Gov. También se ha trabajado con personas expertas de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), así como con los países de Chile y Canadá que han aportado y enriquecido tanto el diagnóstico como los programas y medidas diseñados.

En el diagnóstico común, que se ha elaborado con la participación de todos los actores implicados, uno de los principales problemas detectados es la dificultad que tiene la ciudadanía para relacionarse con la administración, por diversos motivos: dificultades en el acceso a la administración digital y desconocimiento de muchas plataformas y herramientas que ya están al servicio de la ciudadanía, como la carpeta ciudadana o el teléfono 012.

Esta realidad supone el reto de dar el salto a una administración electrónica por defecto, pero sin dejar que nadie se quede atrás. De esta manera, se pone a las personas en el centro de la toma de decisiones, creando soluciones alineadas con sus necesidades reales y sus momentos vitales, considerando su diversidad individual y familiar.

Se pretende garantizar un acceso universal en igualdad de condiciones, respetando su privacidad y ayudando a reducir las desigualdades sociales. Para conseguirlo es clave hacer una buena gestión del cambio. Para ello, es necesaria la implicación de toda la organización, así como la colaboración y coordinación con otras administraciones y el tejido de soporte alrededor de la Junta de Andalucía.

Desde el punto de vista de la ciudadanía, este proceso deberá ir acompañado de un esfuerzo en capacitación. La EAPI, que en sí ya es proyecto innovador y vivo, propondrá soluciones innovadoras a los retos detectados, y tendrá un enfoque dinámico en el que se irán enriqueciendo y readaptando medidas y objetivos en función de los resultados de las medidas implementadas previamente.

Para lograr esa administración sin barreras, en el documento se han trazado cuatro líneas estratégicas de actuación:

1. Ciudadanía. Es el eje central de toda la EAPI, y las actuaciones están directamente dirigidas a mejorar la prestación de servicios a la misma.

2. Ecosistema. Está centrada en involucrar a otros actores tales como universidades, empresas u otras administraciones en los objetivos de esta EAPI.

3. Organización. Está orientada a transformar la organización de la administración para mejorar la prestación de servicios.

4. Personas Empleadas Públicas. Las actuaciones de la EAPI irán dirigidas a las personas que prestan servicio en la Junta de Andalucía.

Se trata de ser capaces de adaptarnos a las necesidades cambiantes de la sociedad y aprovechar las oportunidades que brinda la digitalización, la colaboración interinstitucional y la participación ciudadana.

Para asegurar la consecución de estos objetivos, en cada una de las estrategias para la transformación de la Administración de la Junta de Andalucía; se establece un Sistema de Seguimiento y Evaluación con una doble visión de gobernanza: estratégica y técnica. Se definen indicadores de impacto, resultado y ejecución, alineados con los ejes estratégicos, para monitorizar el avance de las medidas y la evolución hacia los objetivos marcados. Anualmente, se elaborará un informe de seguimiento para identificar problemas, proponer soluciones y, si es necesario, plantear medidas correctoras.

En su virtud, a propuesta conjunta del Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y del Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública, 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 30 de abril de 2025, se adopta el siguiente,

ACUERDO

Tomar conocimiento de la tramitación de las estrategias públicas para la transformación de la Administración de la Junta de Andalucía (TRIPLÁN) compuesto por el Plan Estratégico sobre el Modelo de Organización Territorial Provincial en la Administración de la Junta de Andalucía, la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2030 y la Estrategia para una Administración Pública Innovadora, 2025-2030.

Sevilla, a 30 de abril 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**