

Nº y año del exped.
511_25_PIDS
Referencia
4.6.25

DENOMINACIÓN:

**Acuerdo de 4 de junio de 2025, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del Informe “Presencia en Internet de la Junta de Andalucía”.**

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. Igualmente, el apartado 1.z) le asigna las funciones atribuidas a la Secretaría de Transparencia por la normativa de transparencia.

Por su parte, el artículo 2.4.d) 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 (en adelante ADA) 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 y cuyos Estatutos se aprobaron mediante el Decreto 128/2021, de 30 de marzo.

El artículo 6.3 de los Estatutos de la ADA establece que para el ejercicio de sus fines le corresponden las siguientes funciones y competencias:

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.

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.

f) El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas y soluciones tecnológicas de análisis de datos, gobierno del dato, cuadros de mando, datos masivos o «big data», inteligencia de datos, generación y gestión de conocimiento.

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

p) La promoción del uso seguro y responsable de Internet y las nuevas tecnologías por parte de la ciudadanía, así como, el desarrollo de programas de capacitación y certificación en competencias digitales dirigidos a la ciudadanía.

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.

En las últimas dos décadas, la ciudadanía andaluza ha adoptado el canal digital como medio de relación básico con las Administraciones Públicas. De acuerdo con la Encuesta sobre uso de las TIC en los hogares para el año 2024, un 76,6% de los andaluces y andaluzas entre 16 y 74 años utilizaron medios digitales para interactuar con alguna administración pública. Los datos muestran que la ciudadanía utiliza los canales digitales principalmente para concertar citas, informarse sobre servicios, prestaciones y derechos, consultar información personal, descargar formularios, obtener certificados y solicitar prestaciones y ayudas.

De acuerdo con el Índice de Economía y Sociedades Digitales (DESI) de la Comisión Europea, Andalucía supera en 16 puntos la media europea en disponibilidad de plataformas de administración digital, y en 6,7 puntos en el uso de los servicios de administración electrónica.

Sin embargo, la relación digital con la ciudadanía no está exenta de retos. Un 60,3% de la ciudadanía andaluza que interactúa con las administraciones públicas de forma digital ha sufrido algún tipo de incidencia. Las más frecuentes tienen que ver con la dificultad de uso (35,6%), el uso de la firma electrónica (22,5%) y el acceso desde dispositivos móviles (21,9%).

Resulta indiscutible que el desarrollo de la administración digital debe tener como pilar la mejora de la experiencia de las personas usuarias. Con este objetivo, se aprobó, mediante Acuerdo de 20 de septiembre de 2022, del Consejo de Gobierno, la formulación de la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030, que tiene por objeto poner el foco en la atención a las necesidades reales de cada persona de una manera proactiva, eficaz y segura.

Para alcanzar las metas de esta Estrategia, es preciso ordenar y mejorar la gestión de los espacios digitales a través de los que se relaciona con la ciudadanía.

Con este fin, la ADA trabaja en la definición y puesta en marcha de un Modelo Objetivo de Presencia en Internet de la Junta de Andalucía. Este Modelo tiene su marco normativo en el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, y el Decreto 218/2020, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y la Administración de la Junta de Andalucía, que establecen una ordenación de los espacios digitales corporativos, promueven una experiencia digital unificada para la ciudadanía en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía y promocionan la transparencia pública de esta. El Modelo persigue alinear los canales digitales de la Junta de Andalucía con las necesidades y expectativas de la ciudadanía andaluza.

En este sentido, las principales líneas de trabajo son las siguientes:

#### 1. Ordenación de los espacios digitales corporativos:

El proceso de ordenación de los espacios digitales corporativos promovido por la ADA tiene como pilar principal el Portal de la Junta de Andalucía, como punto de acceso electrónico general de la Administración de la Junta de

Andalucía.

Es un ecosistema de portales que actualmente integra los sitios web orgánicos de las catorce consejerías y veintiún entidades instrumentales. Además, recoge los principales servicios digitales horizontales de la Administración de la Junta de Andalucía (BOJA, Contratación pública, Sede electrónica) y toda la información de transparencia y protección de datos personales.

El Portal de la Junta de Andalucía es una de las 80 webs más visitadas en España, la tercera web más visitada de todo el sector público español y un proyecto de referencia a nivel nacional.

En el año 2024, el Portal de la Junta de Andalucía registró más de 40 millones de visitas, alcanzando casi 125 millones de páginas vistas. Además, se publicaron más de 170.000 contenidos y se crearon más de 20.000 nuevos contenidos y 75.000 actualizaciones de contenidos existentes. Este ingente volumen de información pública lo gestionan más de 1.000 profesionales de la Junta de Andalucía. Con este fin, en los últimos años se han impartido cursos de formación a más de 4.000 personas dentro de la administración, a través de la plataforma de formación en línea del IAAP.

Su calidad y carácter innovador se han visto refrendadas con el premio Digital Leaders Awards (2021), el premio Luz (2022) y el premio Audaz (2023), entre otros. Además, es un referente a nivel nacional en accesibilidad, tal y como demuestran los estudios comparativos elaborados por el Observatorio de Accesibilidad Web. En 2024, la nota de cumplimiento de accesibilidad del Portal ha sido de 9,81/10.

Las webs orgánicas integradas en el Portal de la Junta de Andalucía obtienen entre otras las siguientes ventajas:

- Diseño moderno, adaptado a móviles y ajustado al Sistema de diseño de la Junta de Andalucía.
- Accesibilidad y protección de datos, con cumplimiento de las obligaciones legales en estas materias.
- Seguridad (certificación de cumplimiento Esquema Nacional de Seguridad).
- Alto nivel de disponibilidad garantizada y monitorización 24x7.
- Cuadros de mandos analíticos para comprender el uso que se hace de la web.
- Cursos de formación online en el manejo del gestor de contenidos para cualquier persona que deba introducir contenidos.

## 2. Experiencia digital unificada:

La segunda gran línea de trabajo está dirigida a proporcionar a la ciudadanía una experiencia digital unificada en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía.

Esta línea de trabajo ofrece beneficios claros tanto para la ciudadanía como para la Administración de la Junta de Andalucía. Para la ciudadanía, proporciona una mejor experiencia de usuario, facilita el reconocimiento y uso de los servicios prestados, y una mayor seguridad frente a suplantaciones. Para la Administración de la Junta de Andalucía, permite optimizar los procesos de diseño de interfaces de usuario y de construcción de productos digitales, lo que redundará en un ahorro de costes y unos plazos de desarrollo más breves.

## 3. Fomento de la transparencia pública de la Junta de Andalucía:

La Ley 1/2014, de 24 de junio, establece en su artículo 18 que la información pública objeto de publicidad activa, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, estará disponible en el Portal de la Junta de Andalucía. Además, el Portal de la Junta de Andalucía permite la tramitación electrónica

de las solicitudes de acceso a información pública (artículo 29).

Gestionar la publicidad activa de toda la Administración de la Junta de Andalucía es un reto que requiere unos altos niveles de coordinación, ya que implica trabajar con todas las Consejerías y entidades instrumentales para hacer aflorar aquella información relevante desde el punto de vista de la Transparencia. El Portal ofrece distintas soluciones para obtener, gestionar y difundir la información de publicidad activa. Tales como: infografías y visualizaciones, vídeos, buscadores y listados, mapas y datos abiertos. Ejemplos destacados son:

- **Visor de Presupuestos:** permite conocer cómo se obtiene, se distribuye y se gasta el dinero público. El apartado 'Tu aportación' ofrece un servicio innovador que, mediante una nueva fórmula de cálculo, muestra cómo se reparten nuestros impuestos entre las principales políticas de gasto, respondiendo así a la pregunta: ¿dónde van mis impuestos?
- **Visor de movimientos de tesorería:** el Decreto 197/2021, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Tesorería General de la Junta de Andalucía y de la gestión recaudatoria, estableció una serie de obligaciones de publicidad activa relacionadas con la Hacienda pública andaluza. En particular, obligaba tanto a la Tesorería General como a los entes instrumentales a ofrecer datos trimestrales sobre pagos, ingresos y saldos en cuenta. El visor de movimientos de tesorería ofrece distintas gráficas para comprender la evolución de estas variables, y permite consultar incluso el detalle de cada uno de los cobros y pagos realizados. En 2024, recibió el Premio Audaz a la Mejor buena práctica en materia de Transparencia presupuestaria.
- **Visor de contratación:** permite analizar de una forma sencilla, dinámica e interactiva diferentes variables relacionadas con la contratación pública. De esta forma, la ciudadanía puede comprender mejor cómo licita y adjudica la Administración de la Junta de Andalucía sus contratos y qué impacto genera en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Subvenciones: Lenguaje claro y visualizaciones atractivas:** se están aplicando técnicas de lenguaje claro para describir las subvenciones que la Administración tramita, de modo que toda la información sea comprensible a todas las personas. El objetivo es simplificar los textos descriptivos, mejorar la estructura de la información para facilitar la lectura y acceder a la información relevante, usando un diseño visual más accesible. Además, se incorporan visualizaciones de datos a través de gráficos interactivos facilitando conocer qué ayudas y subvenciones ofrece la Administración, qué finalidades persiguen o los tipos de beneficiarios de estas ayuda o subvenciones.

Por otra parte, todos los datos disponibles en el Portal de la Junta de Andalucía se ofrecen en formatos estructurados que permiten su tratamiento y reutilización a través del Portal de Datos Abiertos. De esta forma, la ciudadanía y las organizaciones pueden procesar los datos de origen para extraer conclusiones o incluso generar nuevas visualizaciones y servicios de valor añadido. Los datos abiertos permiten a las personas acceder fácilmente a información pública, fortaleciendo la transparencia, la reutilización, la participación y la confianza en la Administración. Además, la apertura de datos impulsa la innovación y el crecimiento económico, ya que ciudadanos y empresas pueden crear nuevos productos y servicios, generando empleo y valor. También se facilita la colaboración y el intercambio de información entre diferentes organismos públicos y entes sociales, lo que conduce a una mejora en la prestación de servicios públicos, una mayor eficiencia en la gestión de recursos, una mejor toma de decisiones basada en evidencia y permite el análisis de las políticas públicas.

El catálogo de conjuntos de datos abiertos cuenta con 800 conjuntos de datos, agrupados en categorías como ciencia, comercio, cultura o transporte, entre otros.

En este sentido, se está trabajando en el impulso de la apertura de datos a través de la estrategia para la elaboración de los planes de apertura que se establecen en los planes operativos en materia de transparencia pública conforme al marco estratégico definido en el Acuerdo de 21 de septiembre de 2023 de la Comisión

General de Viceconsejeros y Viceconsejeras.

Por otra parte, en relación con las líneas de actuación para 2025-2026, la Administración de la Junta de Andalucía dispone de una visión estratégica clara sobre cómo desea estar presente en Internet y prestar sus servicios digitales, que se incorpora en la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030, que actualmente está elaborando la ADA.

Los proyectos contemplados para el periodo 2025-2026 buscan profundizar en esta visión y garantizar que la presencia en Internet de la Junta de Andalucía se orienta a resolver las necesidades reales de las personas a través de servicios digitales oportunos, claros y usables, con el nivel de calidad que demanda la ciudadanía andaluza.

#### 1. Mejora de la experiencia de uso en el Portal de la Junta de Andalucía:

La ADA está comprometida con mantener una experiencia de uso excelente en el Portal de la Junta de Andalucía. Con este fin, se ejecutarán los siguientes proyectos:

- Optimización de contenidos: Se definirá un plan de optimización de los contenidos disponibles, priorizando aquellos que cubren necesidades más frecuentes. Para los ámbitos de actuación que se identifiquen como prioritarios, se aplicarán técnicas de investigación para conocer la experiencia de uso y se revisarán o elaborarán nuevos contenidos bajo los principios del lenguaje claro. También se revisarán servicios concretos prestados a través del Portal de la Junta de Andalucía para asegurar una experiencia de usuario adecuada.

Por ejemplo, una de las actuaciones que se están acometiendo es la aplicación del Lenguaje claro en los procedimientos sobre Discapacidad. El reconocimiento del grado de discapacidad o la obtención de la tarjeta de aparcamiento, son de los procedimientos más consultados por la ciudadanía. Al detectar que la información disponible sobre este tema podía mejorarse, iniciamos la redacción de nuevos contenidos aplicando técnicas de lenguaje claro. Para ello, realizamos análisis de datos, encuestas y entrevistas a personas usuarias y expertas. Tras esta primera fase, seguimos revisando los procedimientos y servicios más relevantes, con el objetivo de mejorar la comprensión de la información, facilitar los trámites y reforzar la confianza en la administración.

- Visualización de datos: con el fin de visibilizar la acción de la Administración, se incorporarán nuevas visualizaciones de datos públicos a la sección de Transparencia que permitan conocer mejor la actividad de la Junta de Andalucía y de los organismos que la componen.
- Gestión de noticias: se procederá a la actualización tecnológica de la herramienta de gestión de las noticias de la Junta de Andalucía. La solución que se implemente mejorará la difusión de contenidos de actualidad, facilitará la difusión en redes sociales y otros entornos y unificará los distintos sistemas de gestión de noticias existentes.
- Ampliación de identidad gráfica en Espacios Digitales: extender y mejorar la identidad digital de la Junta de Andalucía para que la experiencia sea clara, coherente y accesible.
- Asistentes conversacionales: se incorporarán asistentes conversacionales en varios dominios de conocimiento, que ofrezcan a la ciudadanía una información ajustada a sus necesidades reales. A través de estas experiencias se podrán extraer buenas prácticas con vistas a extender en el futuro un servicio de este tipo a todo el ámbito de conocimiento de la Junta de Andalucía.
- Versión multilingüe: se ofrecerá la posibilidad de que las webs orgánicas puedan presentarse en más de un idioma, para aquellos casos en los que resulte necesario por el ámbito de actuación del organismo.

- Suscripción e información de cambios: se sistematizarán los mecanismos de suscripción a contenidos del Portal, de manera que la ciudadanía pueda recibir de forma proactiva información ajustada a sus necesidades e intereses. También se incorporará a los contenidos información sobre el organismo responsable, fecha de última actualización y cambios más recientes para aumentar la confianza de la ciudadanía en la información disponible.

## 2. Integración de entidades instrumentales en el Portal de la Junta de Andalucía:

A lo largo de 2025 y 2026 se continuará con el proceso de integración en el Portal de la Junta de Andalucía de los puntos de acceso electrónico de todas las entidades instrumentales de la Administración andaluza, con los siguientes hitos:

- Integrar todas las agencias de la Administración de la Junta de Andalucía (salvo en el ámbito sanitario).
- Alcanzar el 50% de entidades instrumentales integradas, cuyos puntos de acceso electrónico se adapten a las previsiones del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

## 3. Formación y difusión para la mejora de la calidad de la Presencia en Internet de la Junta de Andalucía:

Esta línea de trabajo condensa proyectos de formación y divulgación dirigidos tanto al personal de la Administración de la Junta de Andalucía como a empresas proveedoras de su entorno, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios digitales prestados. Las líneas principales de formación previstas son:

- Acceso electrónico de todas las entidades instrumentales de la Administración andaluza, con los siguientes hitos:

- Optimización de contenidos.
- Accesibilidad.
- Apertura de datos públicos.
- Diseño de servicios digitales bajo el Sistema de diseño.
- Desarrollo y publicación de productos digitales usando los recursos de apoyo del Sistema de diseño.

- En paralelo, se van a constituir una serie de servicios técnicos de apoyo que ofrezcan asesoramiento técnico y faciliten los procesos internos. En esta línea está previsto poner en funcionamiento u optimizar los siguientes servicios:

- Servicio de acompañamiento a la publicación de productos digitales
- Servicio de apoyo a la aplicación del Sistema de diseño.
- Servicio de evaluación de la accesibilidad digital.
- Servicio de acompañamiento a la apertura de datos.

## 4. Medición y supervisión:

Esta línea de trabajo busca disponer de mecanismos sólidos para hacer mediciones rigurosas y reproducibles, detectar anomalías y garantizar que todas las actuaciones que se realicen redundan en una mejora en la

prestación de servicios digitales para la Junta de Andalucía. Se abordarán los siguientes proyectos:

- Evaluación periódica de la experiencia de usuario, a través de una metodología estándar que permita conocer a lo largo del tiempo hasta qué punto los servicios digitales generan una experiencia de uso positiva en la ciudadanía.
- Evaluación periódica de accesibilidad en sitios web y aplicaciones, con el fin de garantizar el acceso universal a los servicios digitales.
- Evaluación del cumplimiento del Sistema de diseño para garantizar su aplicación consistente y evitar la dispersión de la imagen.
- Detección automática de incidencias en contenidos del Portal de la Junta de Andalucía, con el objetivo de trasladar a los responsables de introducir información en el Portal acciones concretas que pueden abordar para mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus contenidos.

Todos estos datos, acciones y resultados vienen reflejados en el Informe “Presencia en Internet de la Junta de Andalucía”.

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 “Presencia en Internet de la Junta de Andalucía”.

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 junio de 2025, se adopta el siguiente

### **ACUERDO**

Tomar conocimiento del Informe “Presencia en Internet de la Junta de Andalucía”.

Sevilla, a 4 de junio 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