

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

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS**

**TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES**

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa.
2	Informe “Presencia en Internet de la Junta de Andalucía”.

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 este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TOMAS BURGOS GALLEGO	04/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/1	

## MEMORIA JUSTIFICATIVA DE ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE TOMA CONOCIMIENTO DEL INFORME “PRESENCIA EN INTERNET DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA”.

### Introducción

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.

### Justificación

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.



Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	02/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/5	



Es un ecosistema de portales que actualmente integra los sitios web orgánicos de las catorce consejerías y veintinueve 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?

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	02/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 2/5	



- 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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	02/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 3/5	



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:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	02/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 4/5	



- 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.

#### Conclusión

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”.

EL DIRECTOR GERENTE

Fdo. Raúl Jiménez Jiménez

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	RAUL JIMENEZ JIMENEZ	02/06/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 5/5	

# Presencia en Internet de la Junta de Andalucía

Informe sobre las acciones desarrolladas en materia de gestión de la presencia en internet de la Junta de Andalucía y la planificación para el bienio 2025-2026



# O

## Índice

Introducción .....	4
El Modelo Objetivo de Presencia en Internet de la Junta de Andalucía .....	11
2.1 Ordenación de los Espacios Digitales Corporativos de la Junta de Andalucía .....	15
2.2 Experiencia digital unificada .....	37
2.3 Fomento de la transparencia pública de la Junta de Andalucía .....	40
Líneas de trabajo 2025-2026 .....	49
3.1 Evolución del Portal de la Junta de Andalucía .....	49
3.2 Integración de entidades instrumentales en el Portal de la Junta de Andalucía .....	57
3.3 Formación y difusión para la mejora de la calidad de la presencia en internet de la Junta de Andalucía .....	59
3.4 Medición y supervisión .....	65
Anexo .....	68
Anexo I. Datos estadísticos .....	69

# 1

## Introducción



# Introducción

En las últimas décadas, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han transformado de manera profunda nuestra vida cotidiana y nuestra manera de relacionarnos con otras personas, empresas e instituciones. En el caso de las administraciones públicas, el uso de las TIC no solo ha permitido grandes avances en su eficacia y eficiencia en la gestión, sino que también ha abierto nuevos canales de relación con la ciudadanía y empresas.

En el caso de Andalucía, la ciudadanía ha adoptado de forma decidida el canal digital como medio para relacionarse con las administraciones públicas. Más de un 75% de la población andaluza entre 16 y 74 años utiliza habitualmente medios digitales para relacionarse con las distintas administraciones públicas. Sin embargo, esta relación no está exenta de dificultades, como ponen de manifiesto los datos estadísticos recopilados en el anexo I.

Aumentar el uso de los medios digitales de relación con la ciudadanía implica beneficios de eficiencia para la Junta de Andalucía, que a su vez redundarán en un mejor servicio público. Para lograr este objetivo, es necesario un diseño estratégico que permita alinear los recursos digitales de la Administración con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

“ El Modelo de Presencia en Internet persigue alinear los canales digitales de la Junta de Andalucía con las necesidades y expectativas de la ciudadanía andaluza ”

Este es su principal objetivo, reordenar los canales digitales de la Administración y orientarlos a **resolver las necesidades reales de la ciudadanía de una forma más sencilla, inclusiva, sostenible y eficiente**. Las tareas de definición del modelo arrancaron en el año 2010 con un benchmarking sobre los sitios web de la Junta de Andalucía, en el que se definieron una serie de principios estratégicos para su evolución. Estos principios se incorporaron en la redacción de la Ley de Transparencia Pública de Andalucía y en el apartado de entornos digitales del Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía. También tienen su reflejo en la Estrategia de Administración Digital centrada en las personas 2030, cuya publicación está prevista para los próximos meses. Esta evolución responde al compromiso de situar a la ciudadanía en el centro de la transformación digital de los servicios públicos.

Actualmente la Junta de Andalucía se relaciona con la ciudadanía a través de distintos tipos de canales digitales:

- Sitios web
- Apps móviles y aplicaciones nativas para otros dispositivos (ordenadores, smart tv...).
- Redes sociales y otras plataformas de terceros (app stores, repositorios, servicios especializados...)
- Kioskos digitales y pantallas informativas

En el marco de este Modelo se desarrollan tres líneas de trabajo principales:

**1. Ordenar los espacios digitales:** Esta línea de trabajo busca que la gestión de los espacios digitales de la Junta de Andalucía se guíe por los criterios de simplicidad, inclusión, sostenibilidad y eficiencia. Mantener los espacios digitales ordenados facilita:

- Que la ciudadanía identifique cuándo está interactuando con un canal oficial de la Junta de Andalucía, y así luchar contra fraudes y suplantaciones digitales.
- Que los espacios digitales de la Junta de Andalucía se orienten a resolver las necesidades de la ciudadanía y cumplan con todas las obligaciones previstas en la normativa (seguridad, protección de datos, accesibilidad, identidad visual...).
- Que los espacios digitales de la Junta de Andalucía se creen y se gestionen de forma sostenible, evitando a la ciudadanía gastos innecesarios.

**2. Promover una experiencia digital única:** El objetivo de esta línea de trabajo es que cualquier persona que se relacione con la Junta de Andalucía por un canal digital tenga una experiencia coherente y positiva. Gracias a ello:

- Los canales digitales de la administración tienen una identidad gráfica común, reconocible y ajustada al Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía (Espacios Digitales Corporativos).
- Los canales son fáciles de utilizar, ya que el diseño garantiza una buena accesibilidad, legibilidad y adaptación a dispositivos móviles. Como funcionan de forma similar, se reduce la curva de aprendizaje en todos ellos.
- Como se parte de patrones comunes, se optimizan los procesos de diseño y desarrollo de nuevos productos digitales. Esto permite ahorrar costes y reducir los plazos de desarrollo.

**3. Favorecer y fomentar la transparencia pública de la Junta de Andalucía:** El objetivo de esta línea de trabajo ofrece soluciones adecuadas para obtener, gestionar y difundir la información de publicidad activa. Gracias a ello:

- La información se presenta con visualizaciones atractivas e interactivas, acompañadas de descripciones **en lenguaje claro** que facilitan su comprensión por parte de la ciudadanía.
- Se presenta la información de forma centralizada, facilitando la recopilación automática y estructurada de datos públicos
- Los órganos responsables disponen de las herramientas que les permiten realizar una gestión y un seguimiento eficaz del cumplimiento en materia de transparencia.

“ Los canales digitales de la Administración deben guiarse por los criterios de simplicidad, inclusión, sostenibilidad y eficiencia. ”

El **Portal de la Junta de Andalucía**, como punto de acceso electrónico general de la Administración, es la pedra angular de los trabajos relacionados con la ordenación de los espacios digitales de la Junta de Andalucía. Activo desde finales de los años 90, es un ecosistema de portales que actualmente integra los sitios web orgánicos de las 14 consejerías y 21 entidades instrumentales

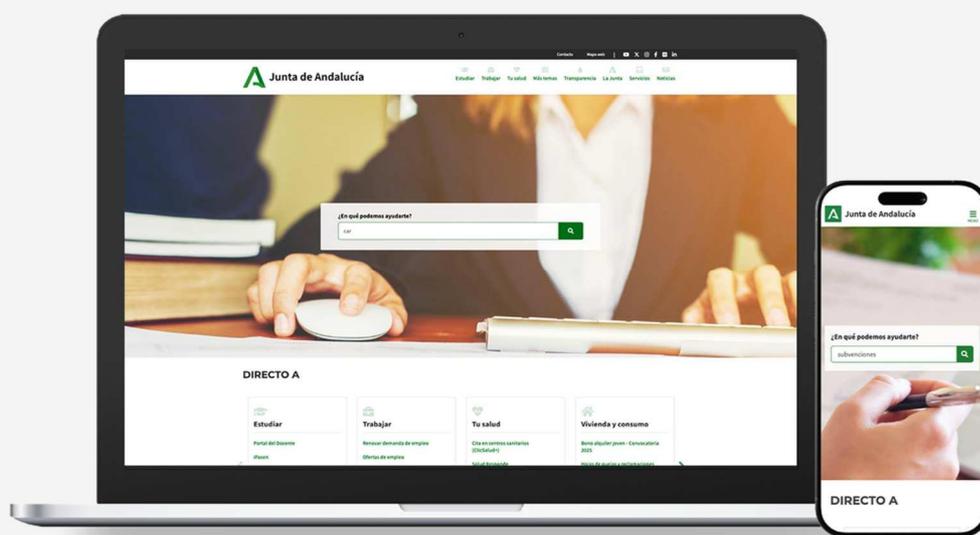
(agencias, sociedades mercantiles, fundaciones y consorcios). Además, recoge los principales servicios digitales horizontales de la administración (BOJA, Contratación pública, Sede electrónica) y toda –la información de transparencia de la Junta de Andalucía.

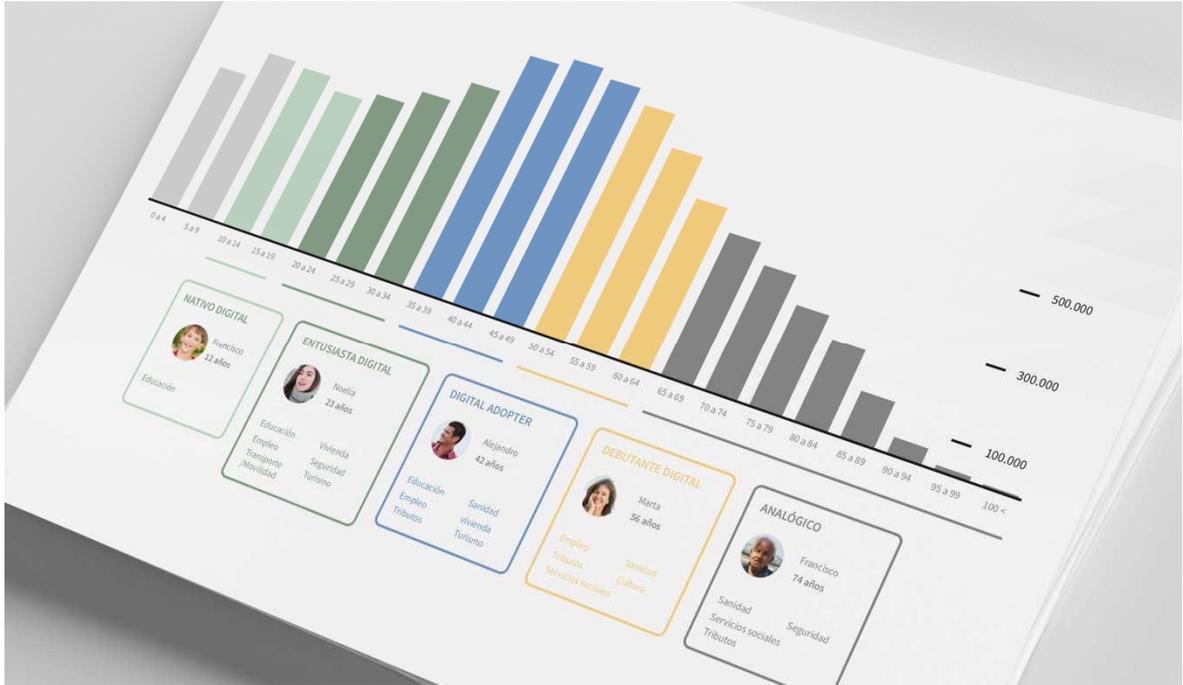
## CASO DE ÉXITO

### El Portal de la Junta de Andalucía

La Junta de Andalucía dispone de un portal oficial desde el año 1998. Desde entonces, el Portal ha tenido seis versiones principales, la última de ellas publicada en julio de 2021. La versión actual del portal ha recibido entre otros el **premio Luz y el premio Digital Leaders Awards**, por ofrecer una mejor experiencia a los ciudadanos, simplificando, agilizando y mejorando los servicios de la Administración y haciéndolos más accesibles y seguros para todos los andaluces.

De acuerdo con los datos de la consultora especializada Open Trends, el Portal de la Junta de Andalucía es uno de los 80 sitios web más vistos de España. En el año 2024, recibió 42,5 millones de visitas y en torno a 125 millones de páginas vistas.





Análisis de públicos clave para la prestación de servicios digitales

“ Para identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía se parten de evidencias basadas en técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas. ”

Todas las acciones contempladas en este documento parten de la investigación realizada sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía en su relación digital con la Junta de Andalucía. Entre otras, se han desarrollado entrevistas a miembros de la ciudadanía y empresa, encuestas, focus groups y tests de usuario.. Entre las principales necesidades detectadas, podemos destacar las siguientes:

**Facilidad de uso**

La ciudadanía demanda que los sitios web y servicios digitales de la Administración sean fáciles de utilizar, tanto para la resolución de necesidades informativas como transaccionales. El proceso de identificación personal debe ser sencillo y solo se debe solicitar la información imprescindible para la prestación del servicio.

**Información clara**

La información que se publique debe ser relevante, clara y orientada a resolver la necesidad que guía a la ciudadanía al canal digital. El nivel de claridad debe ser consistente en toda la interacción digital, incluyendo la pretramitación (requisitos, plazos), la posttramitación (estado de la solicitud, plazo de resolución) y los mensajes recibidos.

**Seguridad**

Los canales digitales de la Administración deben ser fácilmente identificables. Además, los mecanismos de seguridad disponibles deben ser suficientes para que la ciudadanía pueda confiar en los canales digitales, y el tratamiento de los datos personales debe ser riguroso.

**Accesibilidad y atención omnicanal**

Los canales digitales deben prestar servicio toda la ciudadanía, independientemente de sus capacidades (visuales, auditivas, motrices) y sus dispositivos de acceso (móviles, tablets, ordenadores). Adicionalmente, para un mismo servicio deben poder combinarse varios canales de atención (p.ej. presentar una solicitud en una oficina, consultar el estado de la tramitación a través de internet y resolver dudas por teléfono).

**Transparencia y participación**

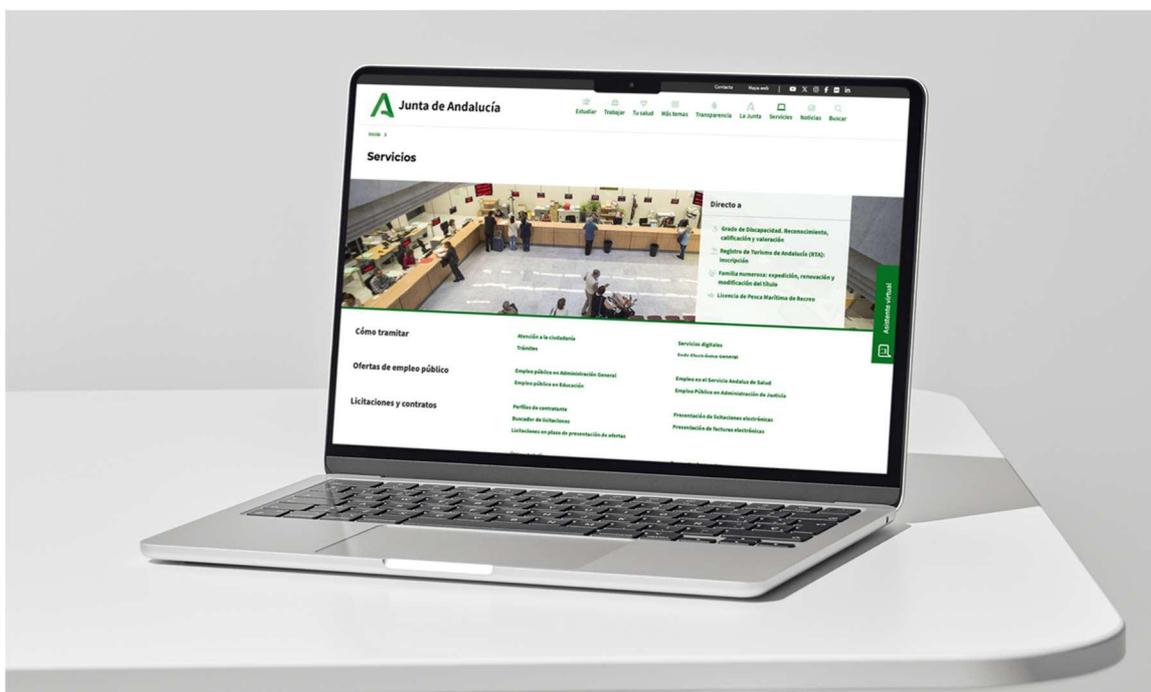
Los canales digitales son imprescindibles para el ejercicio de los derechos de cuarta generación de la ciudadanía: acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación directa en la gestión de lo público.

La acción de la Junta de Andalucía se concreta en las siguientes líneas de trabajo:

- **Mejorar la experiencia de usuario:** Avanzar en medir, mejorar y normalizar la experiencia de uso de todos los canales digitales de la administración.
- **Mejorar la calidad de los servicios digitales:** Simplificar los procedimientos, facilitar la identificación de las personas, aumentar la proactividad...
- **Mejorar la accesibilidad:** Garantizar que los canales digitales no dejen a nadie atrás por sus capacidades.
- **Proporcionar servicios omnicanales:** Asegurar que los servicios sean accesibles por distintos canales de forma simultánea, y que la transición entre canales resulte sencilla.
- **Aumentar la confianza:** Asegurar que los canales y servicios digitales son fácilmente identificables. Garantizar la seguridad de las transacciones y el correcto tratamiento de los datos personales.



- **Mejorar la claridad de la información:** Utilizar técnicas de lenguaje claro, infografías y visualizaciones de datos para facilitar la comprensión y transmitir la información de forma efectiva.
- **Garantizar la oficialidad:** Certificar que la información publicada es correcta, oficial y no ha sido alterada desde su publicación.
- **Promover la sostenibilidad:** Implantar mecanismos para garantizar que los canales digitales de la administración se gestionan de una manera eficiente y sostenible.



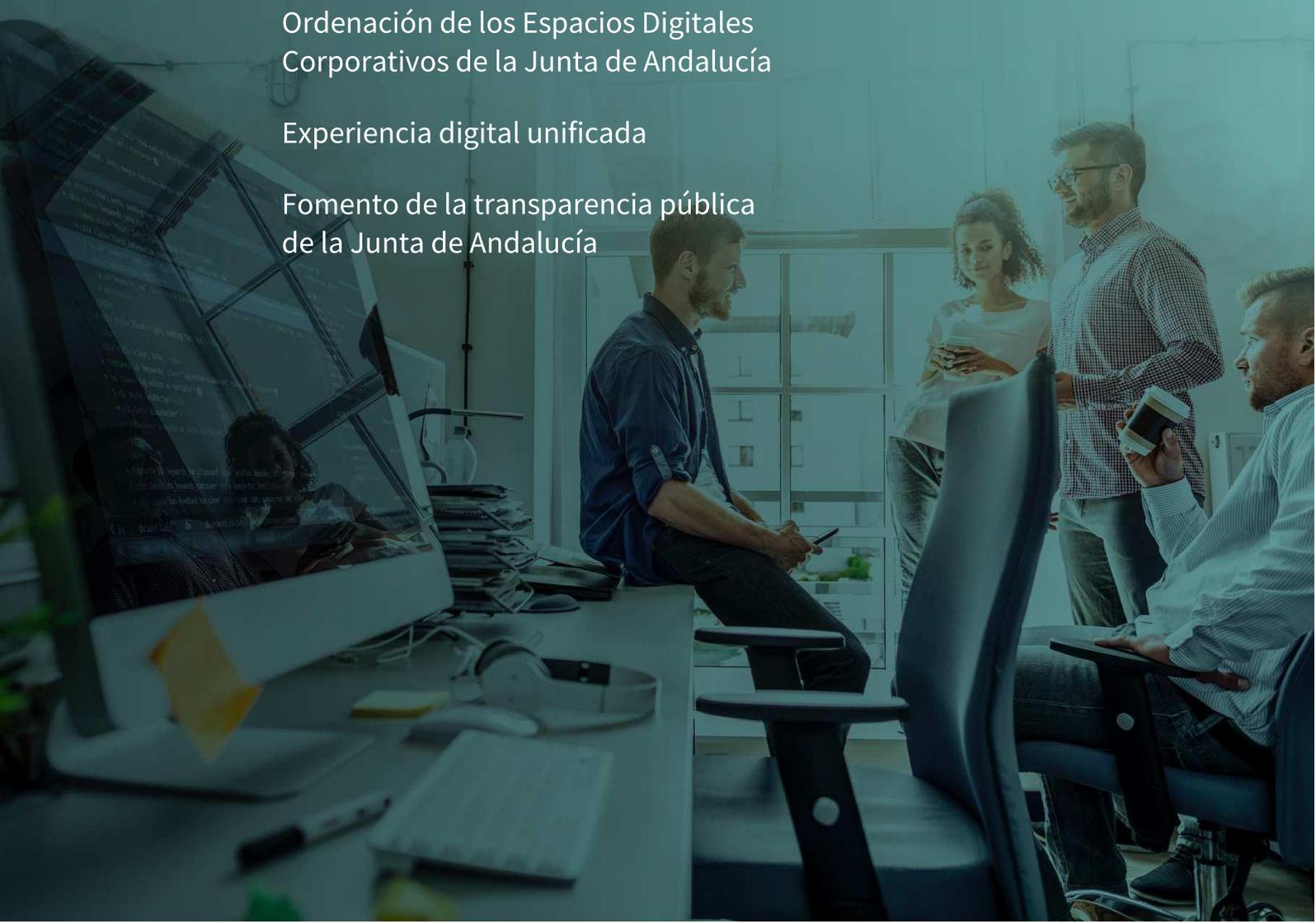
# 2

## El Modelo Objetivo de Presencia en Internet de la Junta de Andalucía

Ordenación de los Espacios Digitales Corporativos de la Junta de Andalucía

Experiencia digital unificada

Fomento de la transparencia pública de la Junta de Andalucía



## El Modelo Objetivo de Presencia en Internet de la Junta de Andalucía

Para abordar los múltiples desafíos que presenta la relación digital con la ciudadanía, la Junta de Andalucía necesita ordenar y mejorar la gestión de sus canales digitales (sitios web, aplicaciones, redes sociales...).

“ El objetivo es ordenar los espacios digitales y proporcionar una experiencia única en la relación de la ciudadanía con la Junta de Andalucía por medios digitales. ”

Este modelo tiene como fines principales ordenar los espacios digitales corporativos y promover una experiencia unificada para la ciudadanía en su relación digital con la Junta de Andalucía.

Este modelo tiene su principal reflejo normativo en los siguientes dos decretos:

- **Decreto 622/2019**, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía: Establece el Portal de la Junta de Andalucía como Punto de Acceso General Electrónico de la Administración Andaluza. Además, regula y clasifica los puntos de acceso electrónico, define el procedimiento de creación de nuevos portales específicos y ordena que los puntos de acceso electrónico de las entidades instrumentales se deben integrar en el Portal de la Junta de Andalucía.
- **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: Dentro del apartado de Espacios Digitales Corporativos, el Manual define una serie de principios de diseño, especifica los tipos de sitios web que publica la Administración y aprueba el Sistema de Diseño de la Junta de Andalucía.

## CASO DE ÉXITO

# Identidad gráfica digital de la Junta de Andalucía

El Manual de Diseño Gráfico de la Junta de Andalucía, aprobado en el año 2020, fue el primer manual de identidad corporativa de una Administración pública española en incorporar documentación exhaustiva sobre su aplicación en entornos digitales.

Las normas para espacios digitales, conocidas como el Sistema de Diseño de la Junta de Andalucía, estandarizan tanto el diseño gráfico como el modo de funcionamiento de los sitios web, apps y otros productos digitales. Estas normas se aplican en proyectos como el Portal de la Junta de Andalucía, la Carpeta Ciudadana o el Portal de Datos Estadísticos y Geoespaciales.



“ Los principios de diseño buscan garantizar que todos los servicios que se generaran se centran en resolver las necesidades de la ciudadanía. ”



El aparato conceptual del Modelo parte de los siguientes nueve **principios de diseño**:

- 1. Definir servicios, no productos:** Concebimos el diseño como un proceso que parte de una necesidad no cubierta y la aborda de la manera que resulte más beneficiosa para la ciudadanía en su conjunto. Por ejemplo, ante la necesidad de la ciudadanía de recibir información y servicios de la administración a través de internet, puede que la solución más beneficiosa no sea publicar un sitio web (producto), sino una plataforma que ofrece una API pública u otro recurso similar para difundir información e interactuar con la administración. Para cubrir el servicio al completo, sobre estas mismas APIs la propia administración puede construir herramientas de visualización/interacción (sitios web, apps móviles, etc.) o bien puede aprovechar servicios de terceros contruidos a partir de su plataforma.
- 2. Centrarnos en el usuario:** A la hora de tomar cualquier decisión de diseño, partiremos de identificar las necesidades de los usuarios. No debemos presuponer estas necesidades a priori: es necesario investigar, analizar estadísticas, observar a usuarios... Si no se parte de las necesidades de los usuarios, el trabajo resultante no será eficaz.
- 3. Diseñar a partir de evidencias:** Las decisiones que se tomen deben estar basadas en los mejores datos disponibles en el momento en el que se toman. Una vez tomadas, conviene contrastarlas periódicamente con distintas fuentes de datos (estadísticas web, pruebas de usuario, test A/B) hasta llegar a la decisión óptima.
- 4. Diseño para todos:** Los servicios que se construyan deben ser accesibles por todas las personas, incluidas aquellas con diversidad funcional (ya sea visual, auditiva, cognitiva/intelectual o motriz), con dificultades de conexión o con dispositivos diversos (móviles, tabletas, televisores, videoconsolas...), sin que ello repercuta en su capacidad de uso.
- 5. Atender al contexto:** La ciudadanía utiliza nuestros servicios en un contexto determinado: desde una ubicación concreta, con un dispositivo concreto, con una necesidad sencilla o compleja. A partir de esta información es viable orientar los servicios que se prestan para hacerlos más útiles y relevantes, mejorando así la satisfacción de las personas usuarias.
- 6. Construir de forma iterativa:** De cara a la construcción de un servicio, comenzaremos analizando la necesidad principal y construyendo el producto mínimo viable. Una vez en producción, comenzaremos a recopilar datos y a iterar incorporando nuevas funcionalidades, modificando o descartando las inicialmente definidas. A través de iteraciones prontas se obtiene un producto más orientado a las necesidades reales de la ciudadanía y se minimiza el riesgo de fracaso en el desarrollo del servicio.
- 7. Ser abiertos:** Debemos ser abiertos en los procesos de desarrollo de los servicios, no sólo por una cuestión de transparencia y rendición de cuentas en torno a nuestra actividad, sino para empoderar a la comunidad a participar y colaborar en el desarrollo de los servicios prestados. Del mismo modo, siempre que se obtengan unos niveles de calidad adecuados a un coste razonable se preferirán las soluciones de código abierto frente a las cerradas.

**8. Coherencia y flexibilidad:** El diseño de los servicios digitales en el marco de la Junta de Andalucía debe ser coherente en sus principios, estrategias, canales y convenciones de diseño, con el objetivo de mejorar la experiencia de las personas usuarias y de proyectar una imagen consistente y ordenada de la administración andaluza. Sin perder de vista este principio, es esencial que el modelo sea suficientemente flexible para permitir que los servicios sean personalizables y se adecúen a las necesidades particulares y el contexto de acceso de las personas usuarias.

**9. Ser sostenibles y eficientes:** En cualquier actuación que se plantee debemos incorporar la perspectiva de la sostenibilidad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. Para ello, valoraremos el impacto de los objetivos marcados en contraposición con los recursos necesarios para implantar las actuaciones que permitan lograrlos. Además, deberemos tener en cuenta el impacto en el entorno y la optimización a medio y largo plazo, con vistas a que el servicio sea perdurable en el tiempo.

A continuación, analizaremos cómo se aplican estos principios en los dos ámbitos de actuación principales: la **ordenación de los Espacios Digitales** de la Administración y la promoción de una **experiencia digital única** en la interacción entre la ciudadanía y la Administración.

## 2.1 Ordenación de los Espacios Digitales Corporativos de la Junta de Andalucía

Esta línea de trabajo persigue aplicar criterios estratégicos a la creación, modificación y eliminación de Espacios Digitales Corporativos de la Junta de Andalucía (sitios web, apps, redes sociales...). La ordenación es relevante por varios motivos:

### Identificación

En un entorno en el que abundan las suplantaciones, es esencial garantizar a la ciudadanía que está interactuando efectivamente con un canal oficial de la Junta de Andalucía. Para ello, es esencial registrar los espacios digitales activos y proporcionar mecanismos que faciliten identificar los espacios digitales corporativos de la Junta de Andalucía.

### Cumplimiento normativo

La normativa establece obligaciones para los espacios digitales de las administraciones públicas, en diversos ámbitos (seguridad, protección de datos, accesibilidad, identidad visual...). Para garantizar que estas obligaciones se cumplen, es necesario mantener un control sobre qué espacios digitales existen.

### Sostenibilidad

La creación y el mantenimiento de espacios digitales supone un coste significativo, que debe contrastarse con los beneficios obtenidos. Para que se aplique un criterio común, es importante contar con un mecanismo de autorización centralizado para el alta y baja de Espacios Digitales Corporativos.

“ La ordenación de los Espacios Digitales permite ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía y ahorrar costes innecesarios. ”

Los Decretos 622/2019 y 218/2020 promueven una **ordenación de los sitios web públicos** de la Junta de Andalucía. Para la tipificación de los sitios web, se emplean varios criterios:

- Público objetivo:
  - Público interno, externo o mixto
  - Público genérico o especializado
- Temporalidad de la información (temporales o con vocación de permanencia).
- Tipo de información (información administrativa general o contenidos no directamente relacionados con la acción de la Administración)

En función de estos criterios, se definen los siguientes tipos de sitios web:

#### Portal de la Junta de Andalucía

Portal principal

Webs **orgánicas**

#### Portales específicos

Portales sectoriales

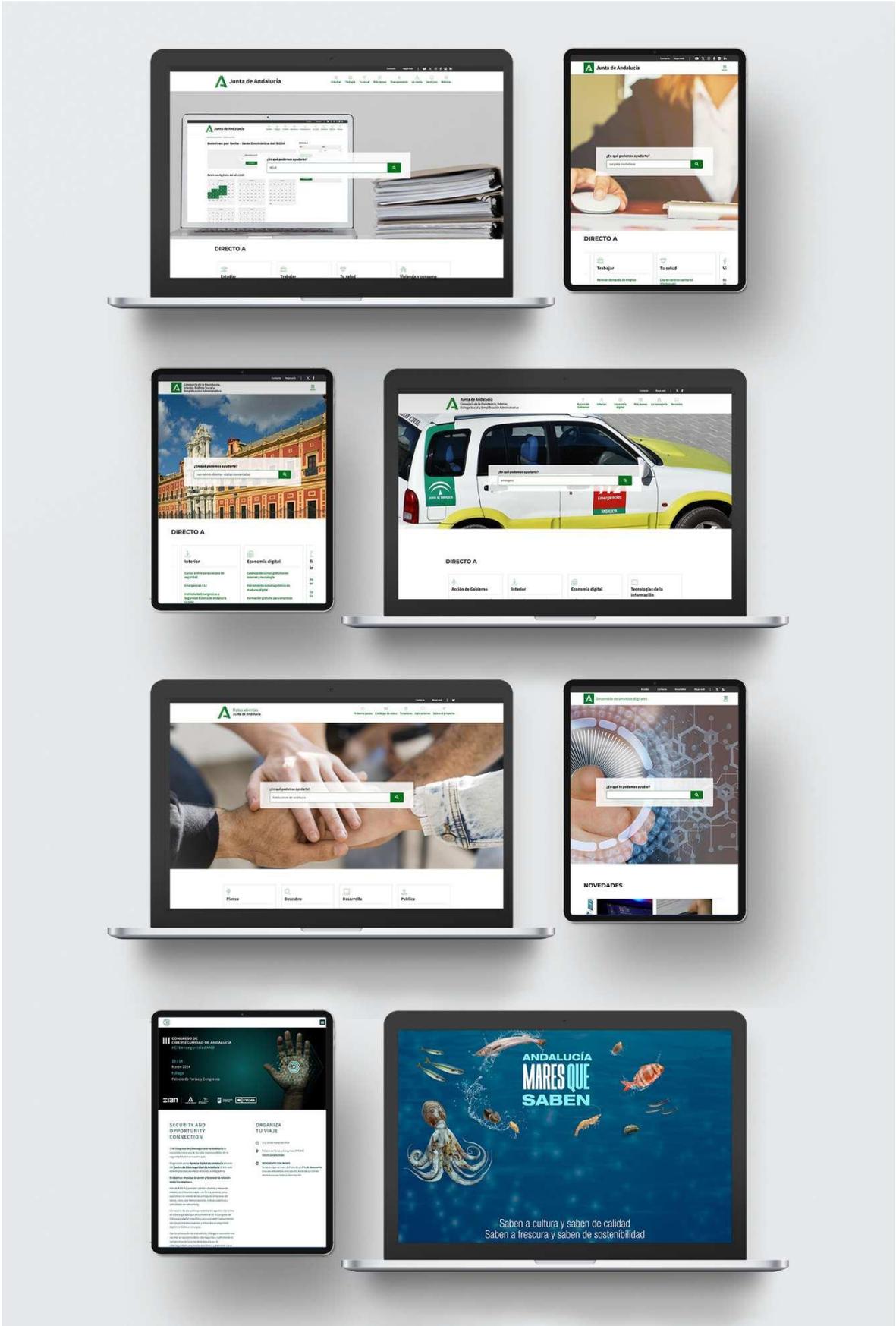
**Micrositios**

La Agencia Digital de Andalucía trabaja en paralelo en racionalizar la creación y gestión de otros espacios digitales corporativos, tales como apps móviles, aplicaciones de gestión, intranets...



# 2

## El Modelo Objetivo de Presencia en internet de la Junta de Andalucía



### 2.1.1 El Portal de la Junta de Andalucía

“ El portal de la Junta de Andalucía es el punto de acceso electrónico general de la ciudadanía a la información y servicios de la administración andaluza. ”

El Portal de la Junta de Andalucía, como **punto de acceso electrónico general de la Administración**, es el pilar que sustenta la presencia web de la Junta de Andalucía. En la práctica, el Portal de la Junta de Andalucía es un **ecosistema de sitios web** interrelacionados entre sí. Forman parte del Portal de la Junta de Andalucía:

- El portal principal de la Administración de la Junta de Andalucía.
- Las webs orgánicas de las 14 consejerías.
- Las webs orgánicas de las agencias, sociedades mercantiles, fundaciones del sector público y consorcios con presencia mayoritaria de la Junta de Andalucía.

“ El Portal de la Junta de Andalucía está compuesto por más de 80 sitios web. ”

En total, componen el Portal unos **80 sitios web** que comparten una misma infraestructura tecnológica y una serie de criterios comunes de diseño funcional y aspecto gráfico.

#### Importancia estratégica

Algunos datos pueden ayudar a comprender la **importancia estratégica de este proyecto**. De acuerdo con **Open. Trends**, una página web reconocida por ofrecer rankings fiables sobre las páginas web más visitadas, la Junta de Andalucía está entre las 80 webs más vistas de España, y es uno de los sitios web administrativos con más accesos.

“ El Portal de la Junta de Andalucía está entre las 80 webs más vistas de España, según Open. Trends. ”



# 2

En el año 2024, el Portal de la Junta de Andalucía registró más de 40 millones de visitas:

USUARIOS PORTAL 13,6M	SESIONES PORTAL 42,5M
PÁGINAS VISTAS 124,7M	SESIONES CON INTERACCIÓN 72,05%

La infraestructura de gestión de contenidos del Portal da soporte a más de 170.000 contenidos publicados. Solo en 2024 se crearon más de 20.000 nuevos contenidos y se registraron más de 75.000 actualizaciones de contenidos existentes.

USUARIOS DEL GESTOR DE CONTENIDOS 1.252	SESIONES DEL GESTOR DE CONTENIDOS 58.747
NUEVOS CONTENIDOS 21.103	CONTENIDOS ACTUALIZADOS 77.068

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.

CURSOS IMPARTIDOS 4	PERSONAS FORMADAS 4.153	VALORACIÓN FORMACIONES 83,95
------------------------	----------------------------	---------------------------------

“ El Portal de la Junta de Andalucía es un recurso estratégico crítico para la difusión de información y la prestación de servicios digitales. ”

Con estos datos, es fácil concluir que el Portal de la Junta de Andalucía es un recurso estratégico para la difusión de información y la prestación de servicios digitales de la Administración andaluza. Además, el Portal es un proyecto de referencia en su ámbito a nivel nacional.

La calidad y el carácter innovador del proyecto se ha visto refrendado entre otros con los siguientes premios:

**Premio Digital Leaders Awards**

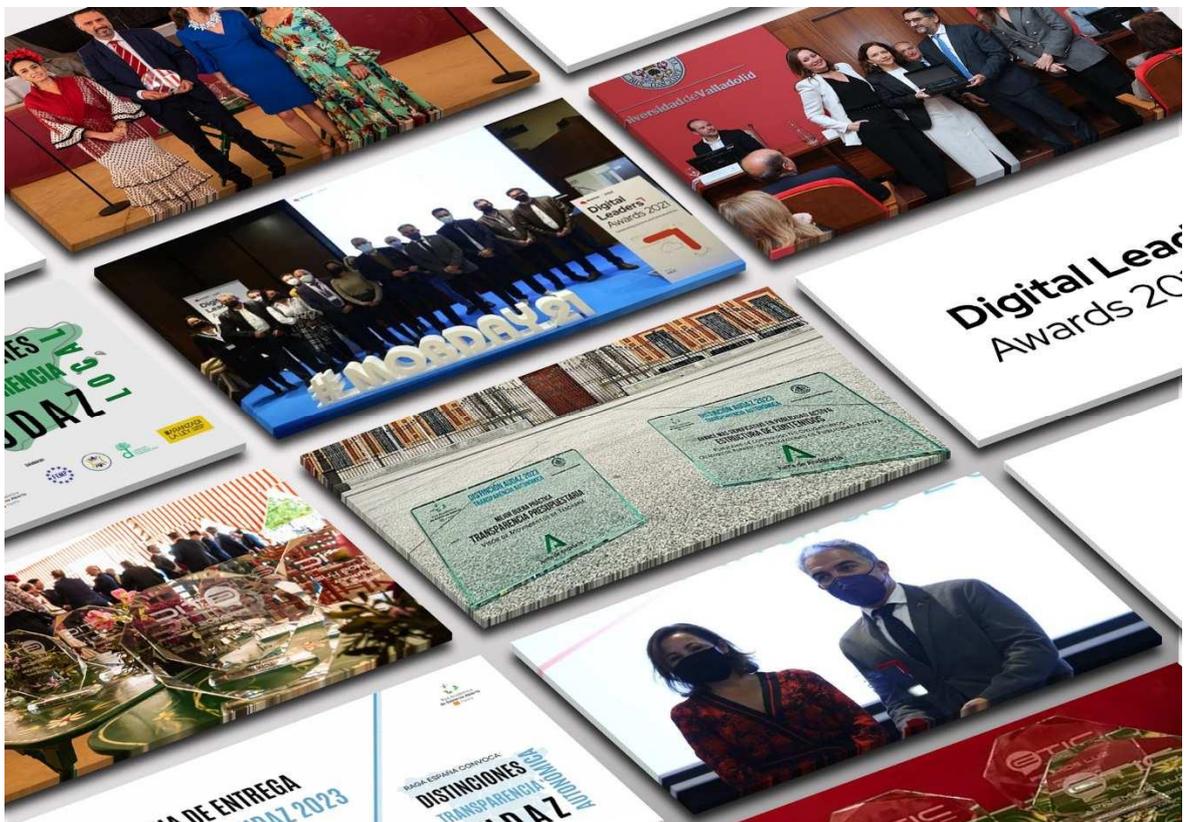
Por ofrecer una mejor experiencia a los ciudadanos, simplificando, agilizando y mejorando los servicios de la administración y haciéndolos más accesibles y seguros para todos los andaluces.

**Premio Luz**

Por ofrecer un mejor servicio, con un mejor rendimiento y tiempos de respuesta, haciendo posible una experiencia más fluida y satisfactoria, mayor accesibilidad, y adaptada al uso a través de móvil.

**Premios Audaz de Transparencia**

A la mejor práctica en materia de transparencia presupuestaria, por el Visor de Movimientos de Tesorería, y por la estructura de contenidos y publicidad de contenidos no obligatorios.



Además, el Portal de la Junta de Andalucía es un referente a nivel nacional en el cumplimiento de las directrices de accesibilidad digital, tal y como demuestran periódicamente los estudios comparativos elaborados por el Observatorio de Accesibilidad Web (OAW) del Estado.

## CASO DE ÉXITO

### Accesibilidad del Portal de la Junta de Andalucía

Desde la creación en 2019 de la Unidad Responsable de Accesibilidad Digital, trabajamos para garantizar que las páginas web y aplicaciones móviles de la Junta de Andalucía sean accesibles para todas las personas. Para lograrlo, colaboramos con los equipos responsables de cada sitio web y realizamos diversas acciones:

- Publicamos en el Portal de la Junta una sección con información sobre el grado de accesibilidad de todas las webs y apps.
- Realizamos informes para revisar el cumplimiento de las normas de accesibilidad.
- Creamos guías que ayudan a los equipos a desarrollar webs y apps accesibles.
- Organizamos cursos de formación anuales sobre cómo crear contenidos accesibles y cómo hacer revisiones de accesibilidad web.

Con el objetivo de que el Portal de la Junta de Andalucía cumpla con los más altos estándares de accesibilidad, mensualmente evaluamos el grado de cumplimiento utilizando las herramientas proporcionadas por el Observatorio de Accesibilidad Web.

**En 2024, la nota de cumplimiento del Portal ha sido de 9,81/10.**



### Contenido del Portal

Como punto de acceso electrónico general de la Administración, el Portal de la Junta de Andalucía está obligado a publicar cierta información de forma obligatoria:

- La información institucional de la Junta de Andalucía: composición, organigrama, competencias, normativa de referencia, datos de contacto...
- La información sobre las políticas públicas y la actividad de la Administración en sus ámbitos de competencia, incluyendo toda aquella que se difunda en concepto de publicidad activa de acuerdo con la Ley de Transparencia Pública de Andalucía.
- La información sobre procesos de participación ciudadana, incluyendo en su caso los servicios digitales asociados.
- La información sobre los procedimientos administrativos disponibles y los servicios públicos prestados por la Junta de Andalucía, incluyendo el acceso a todos los servicios digitales disponibles.
- La información sobre los procesos selectivos de personal de la Administración de la Junta de Andalucía, tanto de administración general como de entidades instrumentales.
- La información sobre la normativa emanada de la Junta de Andalucía, y los servicios de apoyo necesarios para conocer y cumplir las normas vigentes. En particular, el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
- Los servicios de información horizontales de la Administración de la Junta de Andalucía: catálogos de publicaciones, actividades estadísticas y cartográficas, vídeos oficiales...
- La información sobre la evaluación y respuesta de la Junta de Andalucía ante eventos externos significativos (p.ej. crisis sanitarias, conflictos).
- La información de actualidad de la Junta de Andalucía dirigida hacia la ciudadanía en general.
- El acceso a los perfiles oficiales de redes sociales de la Administración y de cada uno de los organismos que la componen.

“ El portal principal resuelve las necesidades básicas de la ciudadanía sin forzarla a averiguar qué organismo de la Junta de Andalucía es el competente en el recurso de su interés. ”

El portal principal se orienta a resolver las necesidades generales de ciudadanía. En él, la información se presenta **organizada en temas**, que recogen la información relevante en cada materia con independencia del organismo que tenga la competencia. En las webs orgánicas de consejerías y entidades instrumentales se desarrolla la información en mayor detalle. Además, en el portal principal se presentan organizadamente y de forma conjunta los contenidos de los distintos organismos mediante catálogos de información horizontales (p.ej. publicaciones, datos estadísticos, procedimientos y servicios...).

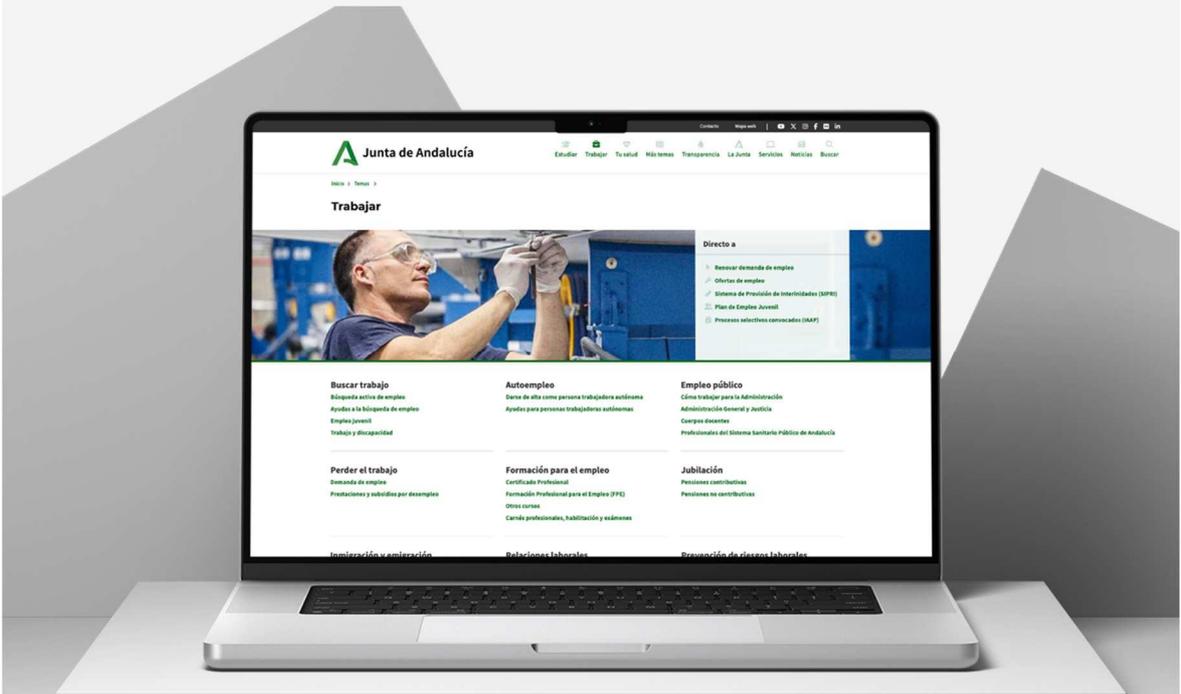
# 2

## CASO DE ÉXITO

### Temas del Portal principal

La estructura de la Junta de Andalucía es compleja y cambiante. Es muy difícil que la ciudadanía sepa qué consejería o entidad instrumental presta cada servicio de la Administración.

La sección de temas del Portal principal ofrece una visión horizontal de los recursos disponibles en cada ámbito. Por ejemplo, en el tema “Trabajar” se puede consultar desde las ofertas de empleo que gestiona el SAE hasta los cursos de FPE de la Consejería de Empleo, pasando por las convocatorias de empleo público de administración general, educación y salud.

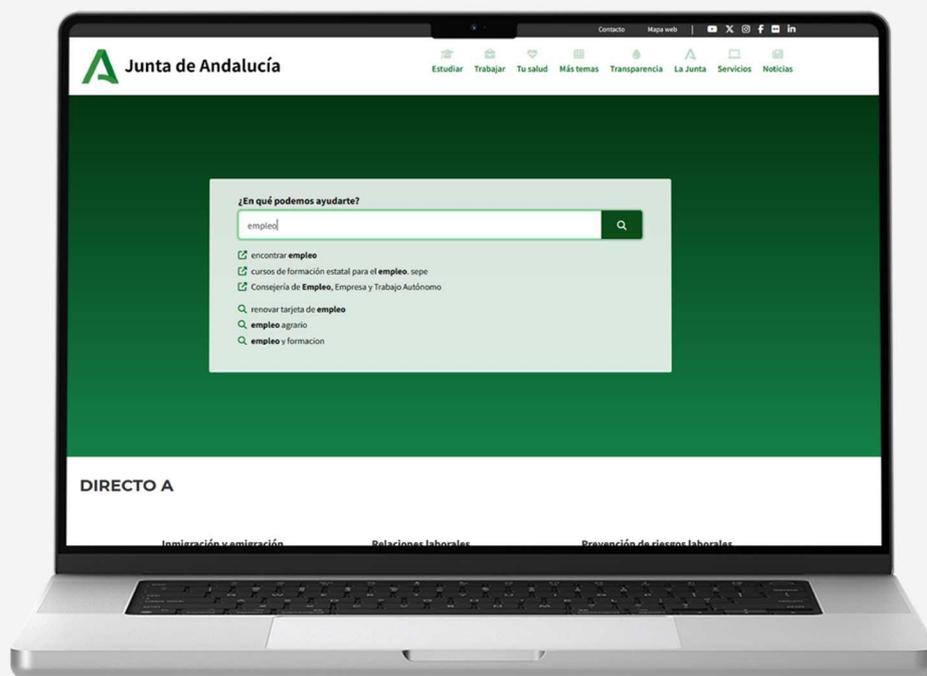


## CASO DE ÉXITO

### ¿En qué podemos ayudarte?

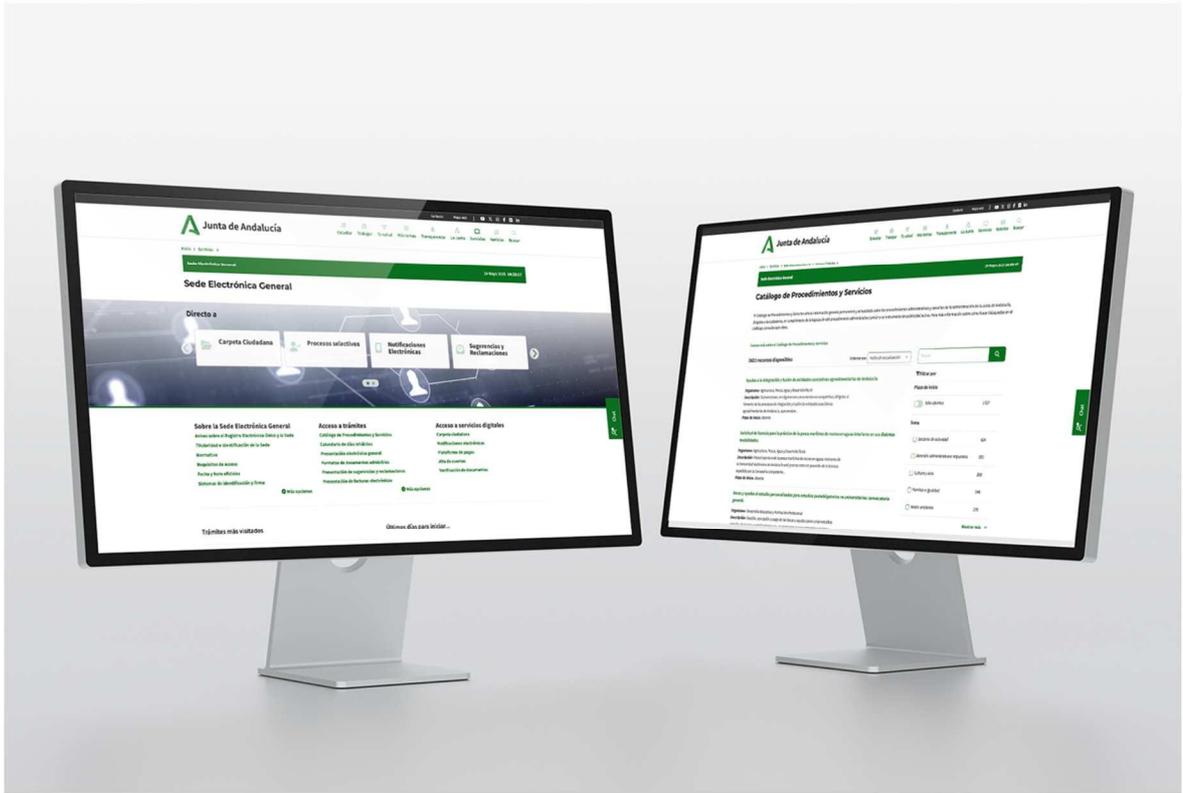
El Portal de la Junta de Andalucía permite a la ciudadanía encontrar de forma ágil los contenidos y servicios más relevantes, incluso sin conocer exactamente dónde se ubican dentro de la navegación del Portal.

Basado en criterios de relevancia y posicionamiento, ofrece resultados destacados que optimizan la experiencia de uso y favorecen el acceso directo a los contenidos y servicios más demandados por la ciudadanía.



Además, en el Portal de la Junta de Andalucía se publican los principales servicios horizontales de la Junta de Andalucía. Entre ellos:

- El Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).
- La Sede Electrónica General.
- El Catálogo de Procedimientos y Servicios.
- La Plataforma de Contratación y los perfiles de contratante de cada organismo y órgano.
- Las noticias de la Junta de Andalucía.



## CASO DE ÉXITO

### Legislación consolidada

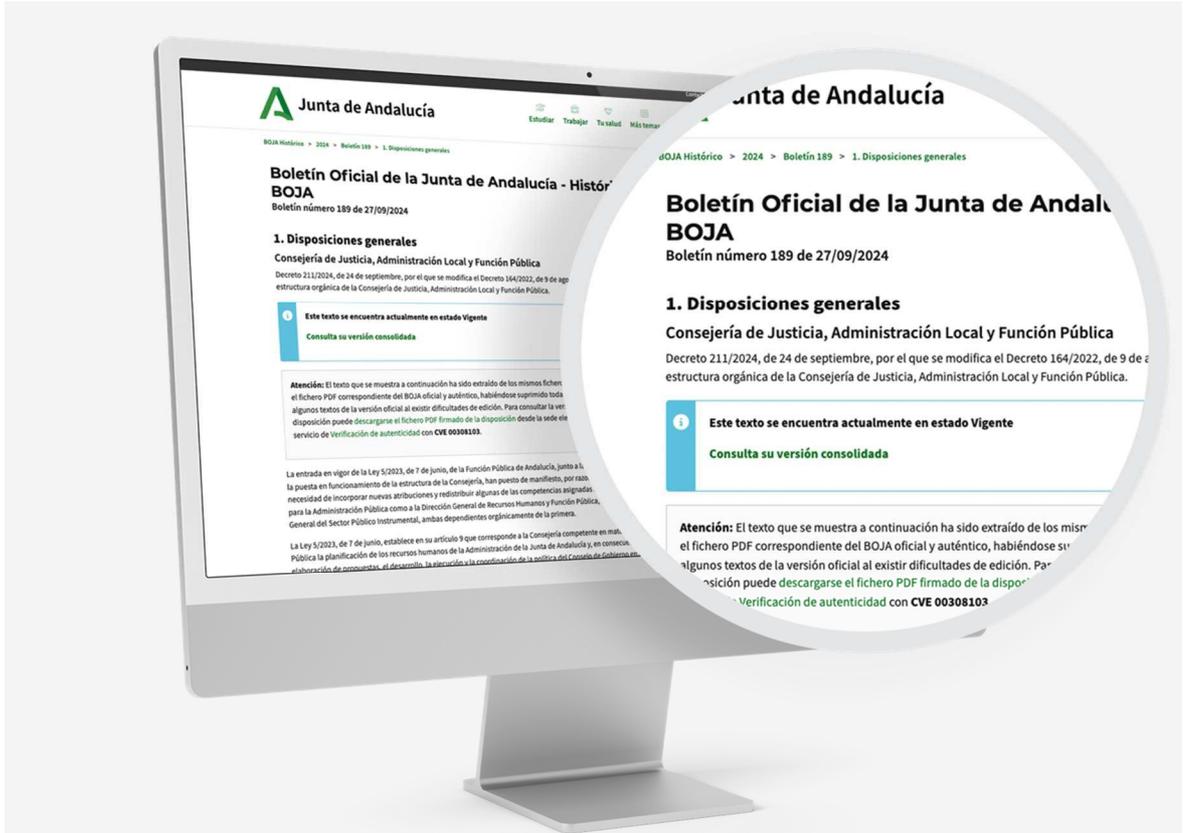
El BOJA publica cada norma y sus modificaciones o correcciones como disposiciones separadas. Sin embargo, dispone de una base de datos de legislación consolidada en la que se recogen los cambios que ha sufrido la norma desde su publicación.

Mediante la integración de ambas fuentes de información, el Portal de la Junta de Andalucía puede alertar a la ciudadanía si las normas que están consultando están vigentes y qué cambios han sufrido a lo largo del tiempo. De esta forma, se facilita la comprensión de los textos normativos.

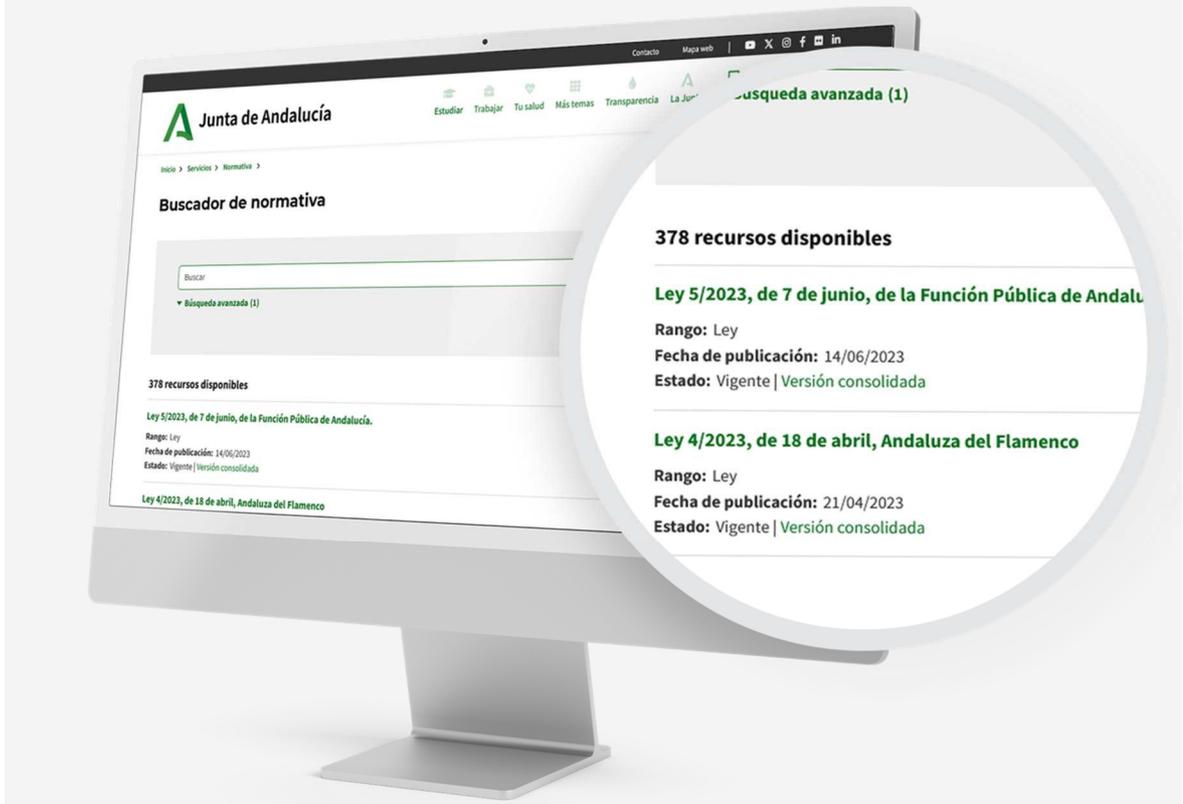
De esta forma, en la página de detalle de cada disposición se introduce si está o no vigente y se da acceso al texto consolidado.

# 2

El Modelo Objetivo de Presencia en internet de la Junta de Andalucía



Además, esta información se incorpora a los resultados del buscador de normativa.



### Integración de puntos de acceso electrónico

Cuando la World Wide Web se popularizó a mediados de los años 90, la Junta de Andalucía comenzó a generar distintos tipos de sitios web, agrupando la información y servicios con distintos criterios orgánicos y temáticos. Desde muy pronto la Administración comprendió que era necesario establecer criterios y mecanismos comunes que faciliten la identificación y la navegación entre los sitios web de la Junta de Andalucía. Ya en el año 2010 se realizó un primer planteamiento estratégico en torno al modelo de presencia en internet de la Junta de Andalucía, que identificó la necesidad de limitar la dispersión y racionalizar la gestión de las webs de la Junta de Andalucía.

“ Desde el año 2010 la Junta de Andalucía está trabajando en ordenar la gestión de sus sitios web para mejorar la experiencia de uso y racionalizar el gasto. ”

Fruto de este análisis, en 2011 se integró el sitio web del primer organismo en el Portal de la Junta de Andalucía, la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia.



Para el año 2020, todas las consejerías de la Junta de Andalucía ya habían integrado sus puntos de acceso electrónico en el Portal de la Junta de Andalucía. Este proceso ha implicado notables beneficios para la Junta de Andalucía desde el punto de vista de la imagen pública, la experiencia de uso, la seguridad y la sostenibilidad. En particular, la integración de la información de todas las consejerías en el Portal facilita en gran medida los procesos de reestructuración orgánica derivados de cambios en el Gobierno Andaluz.

Además, el Portal de la Junta de Andalucía está en proceso de integrar los puntos de acceso electrónico de las entidades instrumentales de la administración (agencias, sociedades

mercantiles, fundaciones del sector público y consorcios). Esta integración está prevista en la disposición adicional séptima del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

## CASO DE ÉXITO

### Reestructuraciones del gobierno

En el pasado, cada consejería tenía un sitio web independiente, con una estructura, modelos de datos y diseño propios. Cuando había una reestructuración de gobierno, los procesos de generación de los sitios web de las nuevas consejerías implicaban a decenas de equipos de trabajo y suponían meses de esfuerzo, con un coste muy elevado.

Desde que todas las consejerías integran sus sitios web en el Portal, las reestructuraciones de las webs orgánicas de consejerías las ejecuta un equipo centralizado, y los cambios se publican en la misma semana en que se difunden los decretos de estructura.



Actualmente, el Portal de la Junta de Andalucía integra los puntos de acceso electrónico de 21 entidades instrumentales y dos organismos de la administración institucional de la Junta de Andalucía (el Consejo Económico y Social y el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales). Esto supone un 30% aproximadamente de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía, y un 16,5% adicional están en proceso de integración.

ENTIDADES INSTRUMENTALES INTEGRADAS <b>21</b>	% EEII INTEGRADAS <b>29,85%</b>
--	------------------------------------

El ritmo de integración de puntos de acceso electrónicos de entidades instrumentales en el Portal de la Junta de Andalucía se ha incrementado significativamente desde la publicación de la versión actual del Portal de la Junta de Andalucía en el año 2021.



“ El portal facilita crear webs orgánicas integradas para las nuevas entidades instrumentales de forma rápida y económica. ”

En estos años también se han generado **webs orgánicas integradas para las nuevas entidades instrumentales** que ha creado el Gobierno andaluz, tales como la Agencia Digital de Andalucía o la Agencia de Transformación y Desarrollo Económico. En estos casos, la creación de una web orgánica integrada es un proceso rápido y el coste es muy inferior al que supondría desarrollar y publicar un nuevo sitio web independiente.

Al integrarse en el Portal de la Junta de Andalucía, los organismos obtienen entre otras las siguientes **ventajas**:

- Se les proporciona un sitio web moderno, funcionalmente completo y ajustado al Sistema de diseño de la Junta de Andalucía.
- El sitio web se adapta automáticamente a cualquier dispositivo de acceso (móviles, ordenadores, tablets...).
- El sitio permite cumplir de forma estricta las obligaciones legales de accesibilidad y protección de datos.
- El sitio cumple con los requisitos fijados en el Esquema Nacional de Seguridad, y está certificado a nivel medio.
- El sitio tiene un rendimiento óptimo, alto nivel de disponibilidad garantizada y monitorización 24x7.
- Los responsables disponen de cuadros de mando analíticos que les permiten comprender en todo momento el uso que se hace de la web. Además, tienen acceso a informes sobre incidencias detectadas en sus contenidos.
- Las personas encargadas de actualizar contenidos disponen de cursos de formación online en el manejo del gestor de contenidos.
- Existe un centro de atención a usuarios que facilita la resolución de dudas y la gestión de incidencias y peticiones relacionadas con la web orgánica.

“ La integración en el Portal ofrece al organismo un sitio web moderno, usable y seguro por una fracción del coste de mantener una web independiente. ”

El proceso de integración de los puntos de acceso electrónicos en el Portal de la Junta de Andalucía también se traduce en una **mayor eficiencia y ahorro de costes** para la Administración Andaluza. En especial:

Se eliminan los costes recurrentes de mantenimiento de los sitios web anteriores, imprescindibles en cualquier sitio web público. Por ejemplo, aplicación de parches de seguridad, monitorización del funcionamiento...

# 2

## El Modelo Objetivo de Presencia en internet de la Junta de Andalucía

Se liberan los servidores y otras infraestructuras previamente dedicadas a la publicación de estos sitios web. Estos recursos pueden reaprovecharse para otras necesidades informáticas de la Junta de Andalucía.

Los evolutivos que se desarrollan están disponibles de forma automática para todas las webs orgánicas de forma simultánea, lo que optimiza la inversión realizada.

Además, al integrar las webs orgánicas en el Portal de la Junta de Andalucía, la **gestión y difusión de la información administrativa** es más eficiente:

Se promueve la difusión de la información de **publicidad activa** prevista por la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía. Al trabajar en un entorno común, se comparten los modelos de datos y es más sencillo difundir pautas de actuación y realizar un seguimiento de la actividad de los distintos organismos y unidades responsables.

Se permite la difusión de los contenidos estructurados como **datos abiertos**, con unos niveles de calidad y actualización óptimos. De esta forma, la ciudadanía y las empresas interesadas pueden reutilizarlos para obtener valor a partir de los datos públicos.



## CASO DE ÉXITO

### Integración del IAAP

Uno de los grandes éxitos en los procesos de integración fue la nueva web orgánica del Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP), integrada en el Portal de la Junta de Andalucía el pasado año.

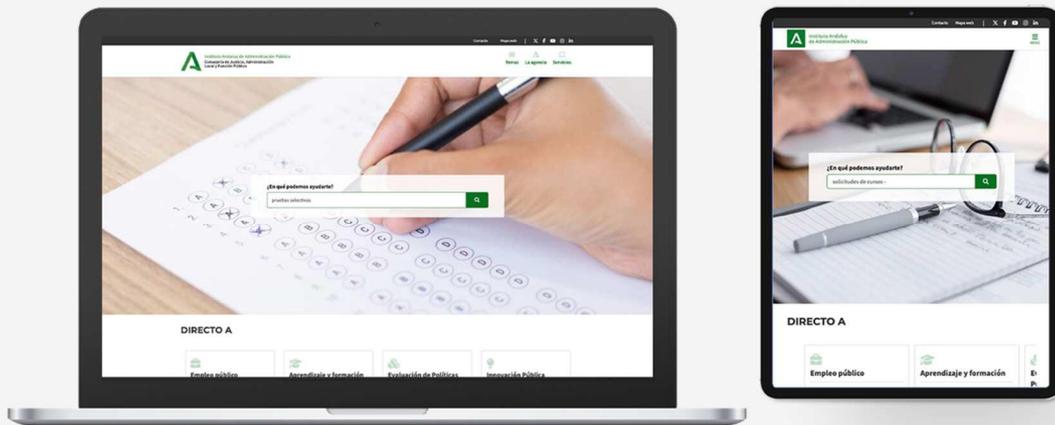
Con la integración en el Portal de la Junta fue viable el apagado de la infraestructura que daba soporte a su antigua web, que tenía importantes problemas de rendimiento, de accesibilidad y adaptación a dispositivos móviles. Con la integración, se proporciona al organismo un sitio web moderno, fácil de usar y seguro, y con un coste mucho menor que el de mantener un sitio web independiente.

El nuevo sitio web del IAAP incorpora nuevos servicios digitales que facilitan los procesos de selección de personal:

- Ofertas de empleo público
- Procesos selectivos
- Temarios vigentes
- Cuestionarios y plantillas

Además, incluye nuevos servicios relacionados con la formación del personal de la Junta de Andalucía:

- Buscador de acciones formativas
- Acciones formativas en plazo



“ La integración del IAAP ha permitido publicar como datos abiertos la información estructurada sobre procesos selectivos, cursos de formación...”



### 2.1.2 Portales específicos

Dentro de la ordenación general de los Espacios Digitales Corporativos de la Junta de Andalucía, el Decreto 622/2019 prevé la existencia de portales específicos para algunos casos pautados, casos que se recogen en más detalle en el Decreto 218/2020.

“ La Agencia Digital de Andalucía autoriza la creación de nuevos portales específicos bajo los criterios de racionalidad, eficiencia y proximidad a la ciudadanía. ”

Con el fin de garantizar que los portales específicos que se crean se ajustan a los casos previstos en la normativa, el alta de un nuevo portal específico tiene una serie de requisitos:

1. Una autorización previa sobre la idoneidad del portal específico, en base a criterios de racionalidad, eficiencia y proximidad a la ciudadanía, por parte del organismo competente en materia de dirección, impulso y gestión de la política digital en lo concerniente a las nuevas tecnologías aplicadas al Gobierno Abierto.
2. Una autorización previa del proyecto técnico y del gasto de la licitación asociada al desarrollo, por parte del organismo competente en materia de estrategia digital de la Junta de Andalucía.
3. Una verificación del cumplimiento de las normas relevantes para el desarrollo del sitio web (sistema de diseño, accesibilidad...), previa a su publicación.
4. La publicación de una orden de creación de la persona titular de la Consejería competente, que recoja su ámbito de aplicación y el organismo titular y responsable de su funcionamiento y de la información y servicios que contenga.

Dentro de la normativa se definen dos tipos de portales específicos, con requisitos y obligaciones distintas en cada caso:

#### Portales sectoriales

Recogen información y servicios en torno a una materia o área de actividad concreta de la administración.

Para su aprobación, el portal debe cumplir tres condiciones:

- Tener un volumen de contenido amplio, que justifique la necesidad de un árbol de navegación independiente. Cuando son solo unas pocas páginas, es preferible insertarlas en el Portal de la Junta de Andalucía.
- Estar dirigido a un público objetivo especializado, que dispone de conocimientos específicos sobre la materia a la que se refiere el portal sectorial. P.ej. profesionales de un sector concreto, miembros de un colectivo social...

# 2

- Tener vocación de permanencia, es decir, que la información y servicios que contiene sean perdurables.

Entre los portales sectoriales publicados hasta la fecha podemos destacar los siguientes:

- **Portal de datos abiertos:** Dirigido a profesionales y empresas del sector de la reutilización de información del sector público.
- **Portal de datos estadísticos y geospaciales:** Dirigido a personas investigadoras y profesionales de la estadística y la cartografía.
- **Portal de desarrollo de servicios digitales:** Dirigido a profesionales involucrados en la creación y gestión de servicios digitales prestados por la Junta de Andalucía (personal de la administración y empresas proveedoras).



# 2

## CASO DE ÉXITO

### El Portal de Datos Abiertos

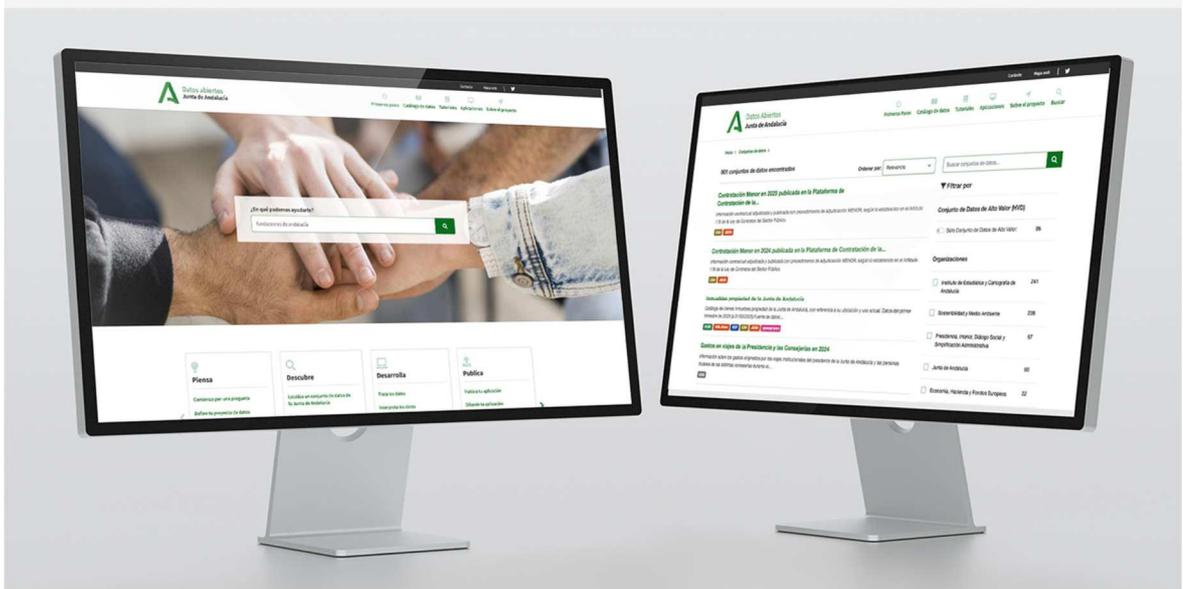
El Portal de Datos Abiertos de la Junta de Andalucía ofrece la información que produce y gestiona la Administración en formatos estructurados y abiertos. De esta forma, la ciudadanía, empresas y administraciones pueden reutilizar los datos de la Junta de Andalucía para generar nuevos servicios y así crear valor social y económico.

Los datos abiertos aportan las siguientes ventajas:

- Permiten a las personas acceder fácilmente a información pública, fortaleciendo la transparencia, la participación y la confianza en el Administración.
- Impulsan la innovación y el crecimiento económico. Facilitan a las empresas crear nuevos servicios, generando empleo y valor.
- Facilitan la colaboración y el intercambio de información entre diferentes organismos públicos. Esto mejora la prestación de servicios, promueve la eficiencia en la gestión de recursos y facilita el análisis de las políticas y la toma de decisiones basada en evidencias.

**El catálogo de conjuntos de datos abiertos cuenta con 800 conjuntos de datos, agrupados en categorías como ciencia, comercio, cultura, transporte...** Por defecto, todos los contenidos que se gestionan en el Portal de la Junta de Andalucía se pueden difundir como datos abiertos de forma sencilla y en un formato óptimo para su reutilización por terceros.

Ver página: [Portal Datos Abiertos](#)

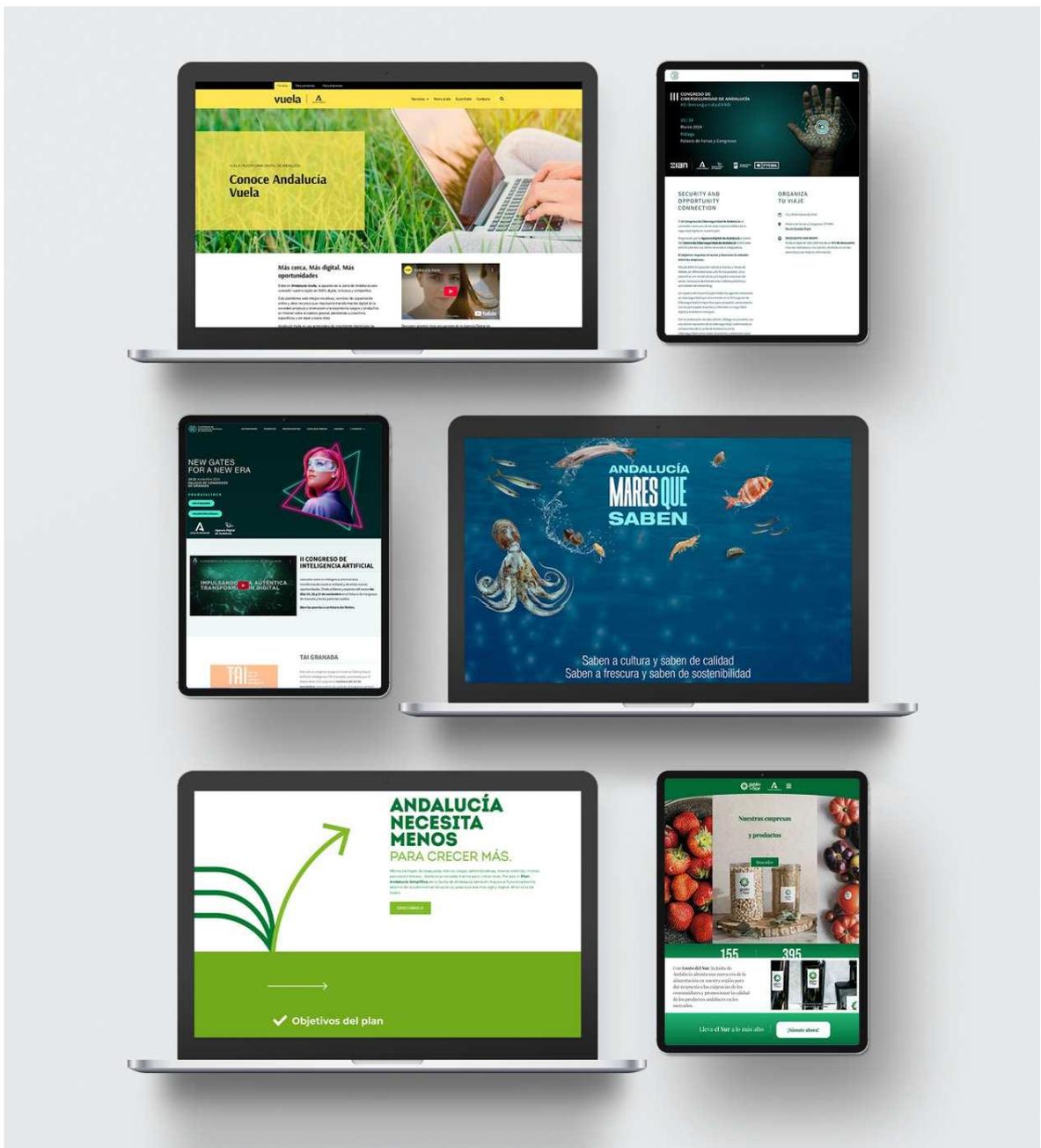


# 2

## Micrositios

Son sitios web principalmente informativos, técnicamente sencillos y de dimensiones reducidas (habitualmente menos de 100 páginas). Están pensados para tres casos concretos:

- Eventos que se desarrollen en un marco temporal limitado (p.ej. jornadas, conferencias, congresos...).
- Campañas de comunicación institucional, mientras la campaña esté vigente.
- Webs asociadas a proyectos individuales con proyección pública.



Actualmente hay más de 20 micrositijs publicados de estos tres tipos. Algunos ejemplos son:

Eventos	Campañas de comunicación	Proyectos
Congreso de Ciberseguridad	Mares que saben	Gusto del sur
Congreso de Inteligencia Artificial	Andalucía Simplifica	Andalucía vuela
Congreso de Violencia de Género	28F	Red de Información Fitosanitaria

## 2.2 Experiencia digital unificada

“Cualquier persona que se relacione digitalmente con la Junta de Andalucía debe tener una experiencia de uso consistente, familiar y positiva.”

La segunda gran línea de trabajo está dirigida a **proporcionar a la ciudadanía una experiencia digital unificada** en su relación con la Junta de Andalucía. El objetivo es que cualquier persona que se relacione con la Junta de Andalucía por un canal digital se encuentre con un interfaz de usuario consistente, fácilmente reconocible y que proporcione una experiencia de uso positiva, independientemente del tipo de canal (web, app...) y del dispositivo de acceso (ordenador, tablet, móvil...).

Esta línea de trabajo ofrece claros **beneficios para la ciudadanía** en su relación con la Administración:

- Garantiza que los canales digitales de la Junta de Andalucía son fácilmente reconocibles, lo que proporciona confianza y seguridad ante posibles suplantaciones malintencionadas.
- Mejora la experiencia de uso, puesto que todos los interfaces aplican un modelo de diseño cuidado y optimizado para garantizar una buena accesibilidad, legibilidad, adaptación a dispositivos móviles...
- Reduce la curva de aprendizaje, ya que todos los servicios digitales a los que acceda funcionan con lógicas comunes (p.ej. el menú está siempre en el mismo sitio).

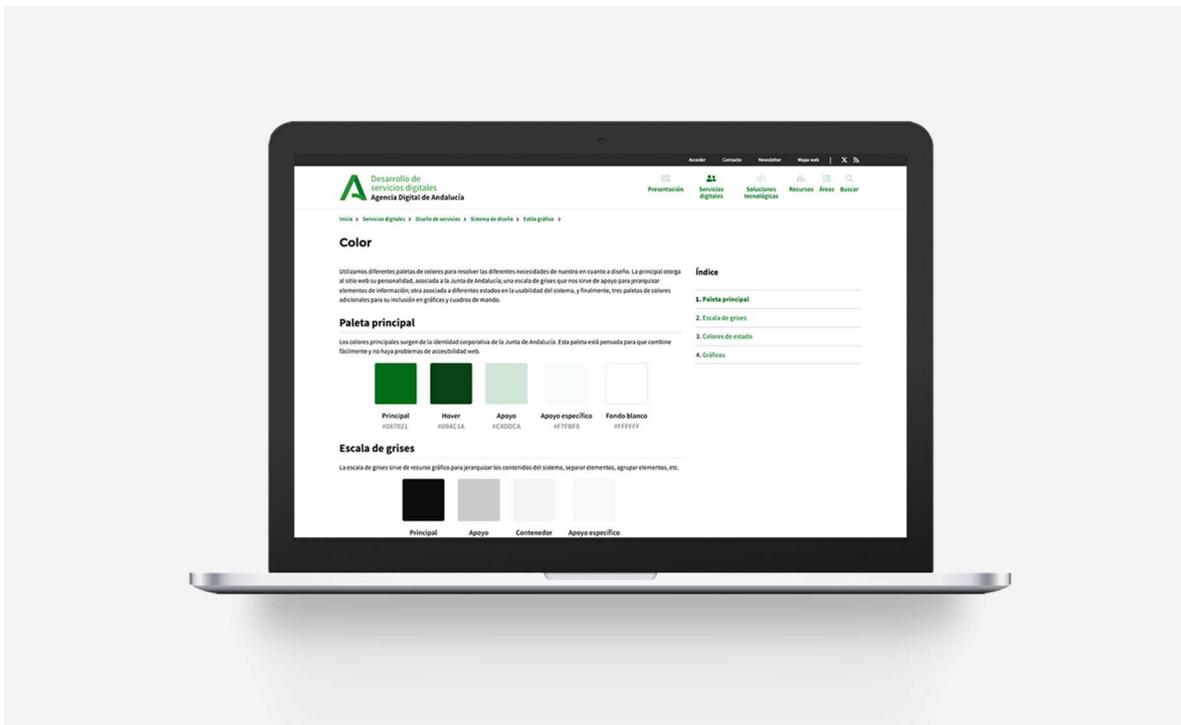
Por su parte, la **Junta de Andalucía** también se beneficia de este acercamiento:

- Proporciona una imagen pública positiva, de coordinación y unidad de acción.
- Optimiza los procesos de diseño de interfaces de usuario, ya que la mayor parte de las decisiones de diseño están tomadas de antemano (colores, tipografías, espaciados, tamaños...).
- Facilita la construcción de nuevos productos digitales, lo que redundará en un ahorro de costes y unos plazos de desarrollo más breves.

“ Esta línea de trabajo mejora la experiencia de uso de los canales digitales y reduce el plazo y el coste de desarrollo de nuevos productos. ”

La piedra angular de esta línea de trabajo es el **Sistema de diseño de la Junta de Andalucía**, que ordena la presentación de los espacios digitales corporativos de la administración andaluza. Se aprobó como norma horizontal en diciembre de 2020, como parte del Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y la Administración de la Junta de Andalucía ([Decreto 218/2020, de 21 de diciembre](#)).

El sistema recoge una serie de principios de diseño, normas de estilo, componentes reutilizables y plantillas que promueven que los interfaces de usuario de sitios web y aplicaciones de la Junta de Andalucía sean coherentes, usables, accesibles y reconocibles.



Para promover el uso tanto del sistema de diseño como de los recursos tecnológicos asociados, la Agencia Digital de Andalucía ha creado el **Portal de desarrollo de servicios digitales**. Este portal recoge toda la información técnica relacionada con estos recursos de forma ordenada y contribuye a su difusión entre el personal de la Junta de Andalucía y las empresas proveedoras que trabajan habitualmente con ella.

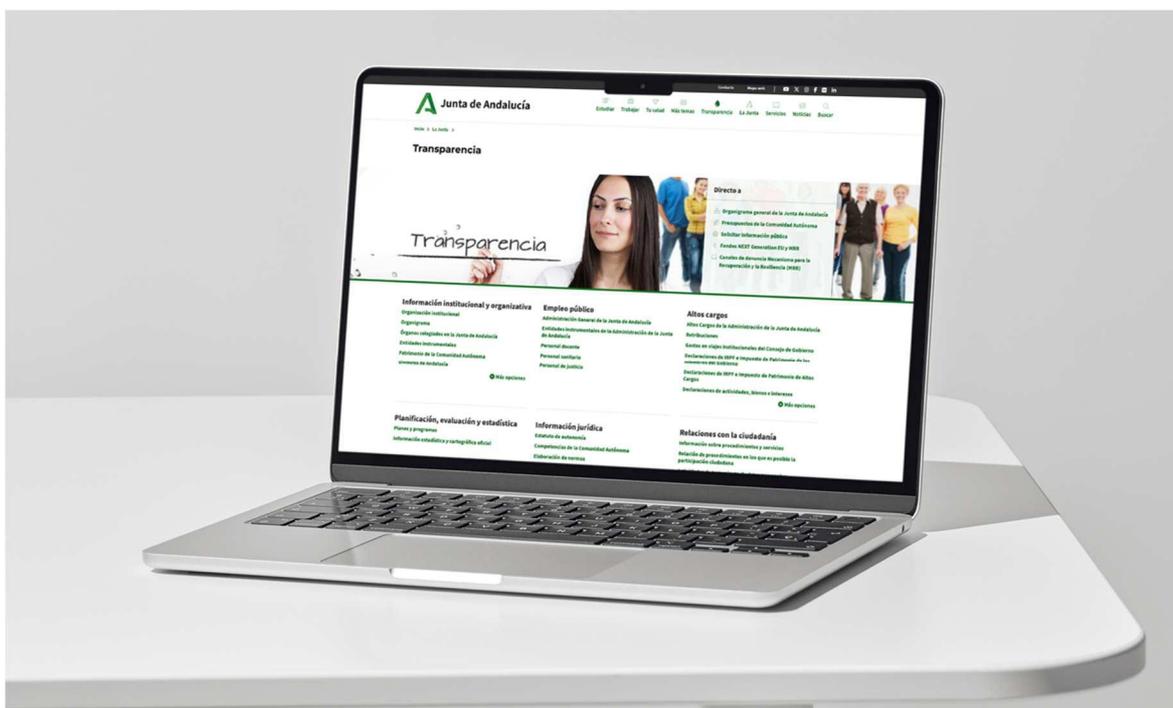


## 2.3 Fomento de la transparencia pública de la Junta de Andalucía

La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía establece en su artículo 18 que el Portal de la Junta de Andalucía es el espacio en el que se difunde de forma proactiva aquella información relevante para la Transparencia, lo que se conoce como **publicidad activa**. Además, el Portal de la Junta de Andalucía permite la tramitación electrónica de las solicitudes de acceso a información pública (artículo 29).

“ La Ley de Transparencia establece que el Portal es el espacio donde se realiza la **publicidad activa** y se tramitan las solicitudes de acceso a información pública ”

Gestionar la **publicidad activa** de toda 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 de la Administración para hacer aflorar aquella información relevante desde el punto de vista de la Transparencia.

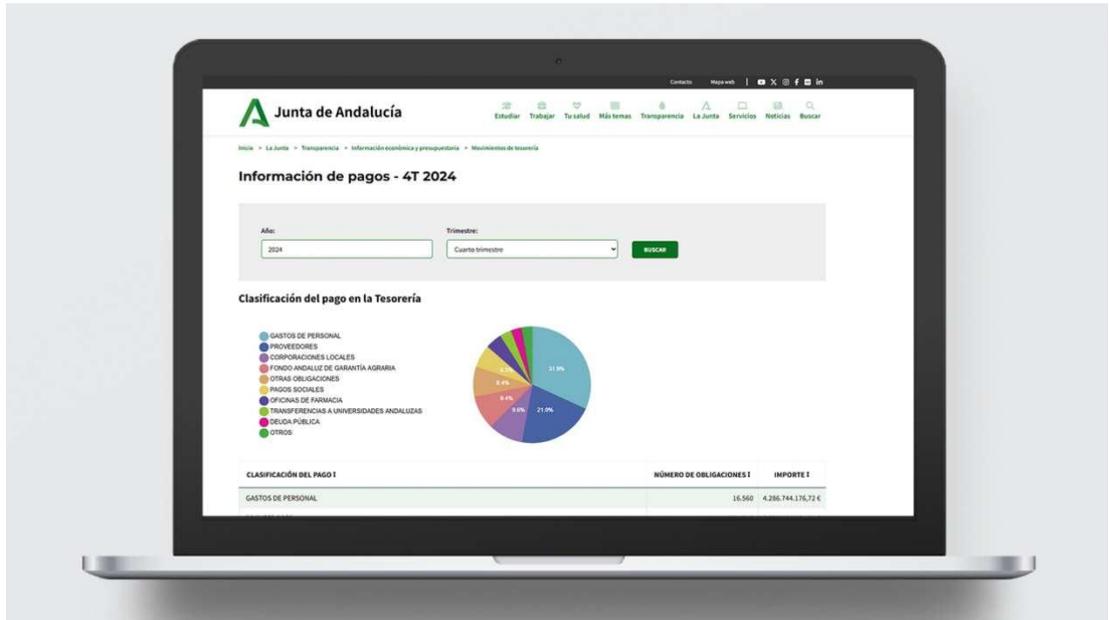


“ El Portal ofrece distintas soluciones para obtener, gestionar y difundir la información de publicidad activa. ”

La difusión de información de publicidad activa se realiza a través de distintos mecanismos:

**Infografías y visualizaciones**

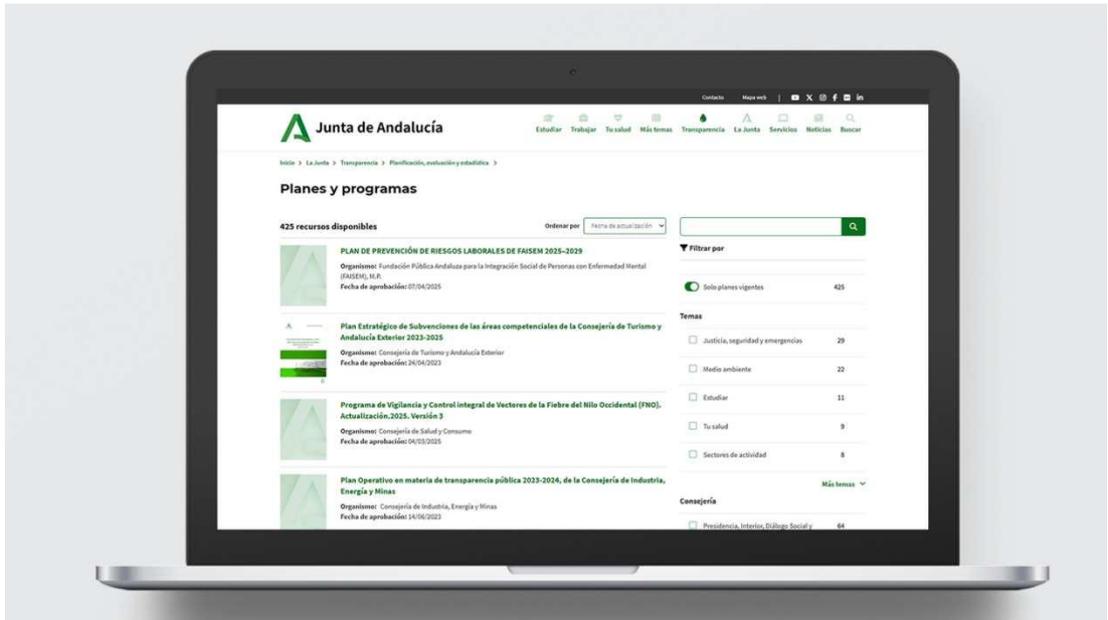
Ofrecen una visión general agregada de grandes volúmenes de información. Son especialmente útiles para explicar a alto nivel la gestión económica de la Junta de Andalucía: los presupuestos, los movimientos de tesorería, los procesos de contratación pública, las subvenciones que concede...



# 2

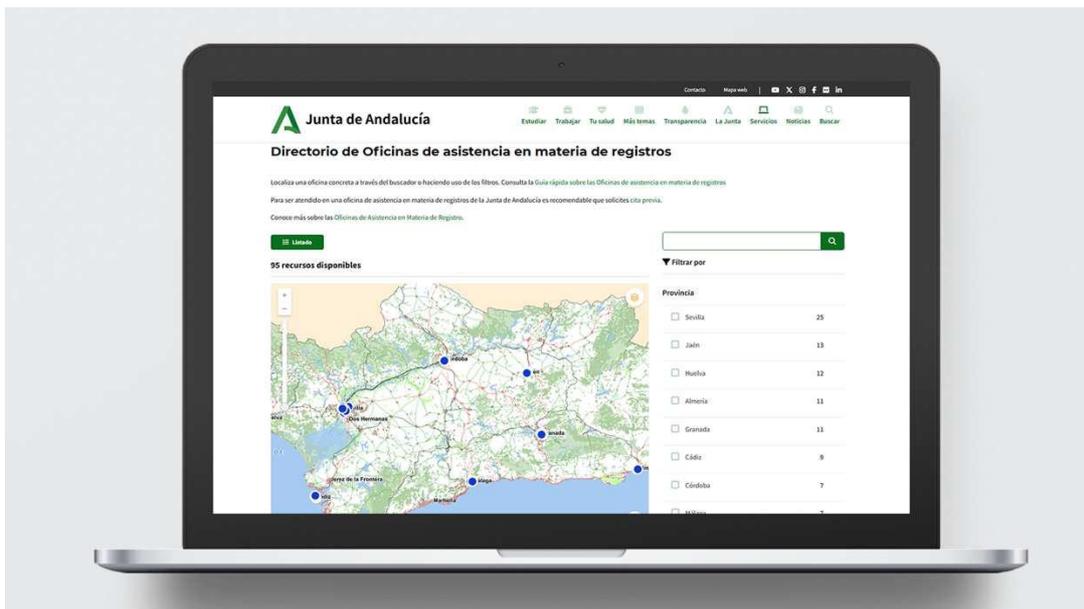
### Buscadores y listados

Ofrecen la información desagregada, recurso a recurso, de manera que sea fácil localizar aquellos contenidos individuales que sean del interés particular de cada persona. Este nivel de desagregación es útil para la normativa en elaboración, los planes y programas estratégicos, los documentos sometidos a información pública.



### Mapas

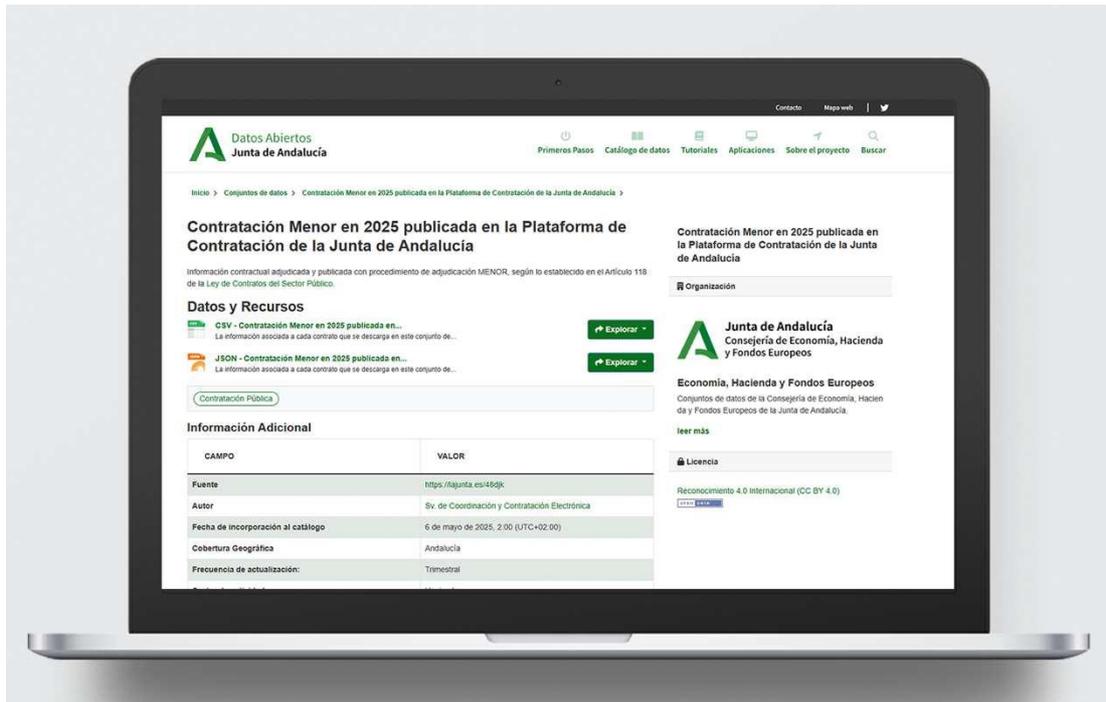
Permiten presentar de forma sencilla e intuitiva la información geolocalizada. Por ejemplo, la ubicación de las oficinas de asistencia en materia de registros.



# 2

## Datos abiertos

Todos los datos disponibles 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.





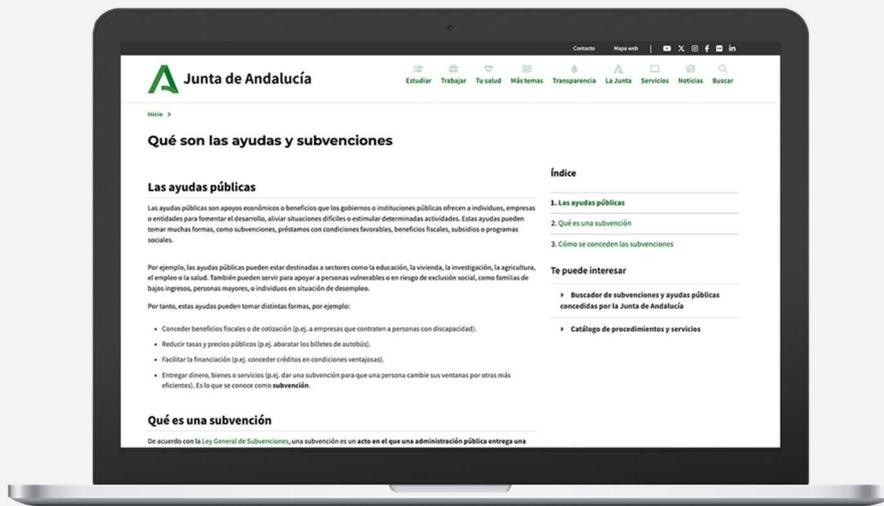
# 2

El Modelo Objetivo de Presencia en internet de la Junta de Andalucía

## CASO DE ÉXITO

### Subvenciones: Lenguaje claro y visualizaciones atractivas

Comenzamos a aplicar técnicas de lenguaje claro y visualización de datos en la sección de subvenciones para que la información sea comprensible para todas las personas. Nuestro objetivo es simplificar textos, mejorar la estructura y usar un diseño visual más accesible.



Ver página: [Ayudas y subvenciones de la Junta de Andalucía](#)

La incorporación de visualizaciones dinámicas permite entender fácilmente qué son las subvenciones y qué tipos existen, cuáles ofrece la Junta y cómo se distribuyen las concesiones.



# 2

## CASO DE ÉXITO

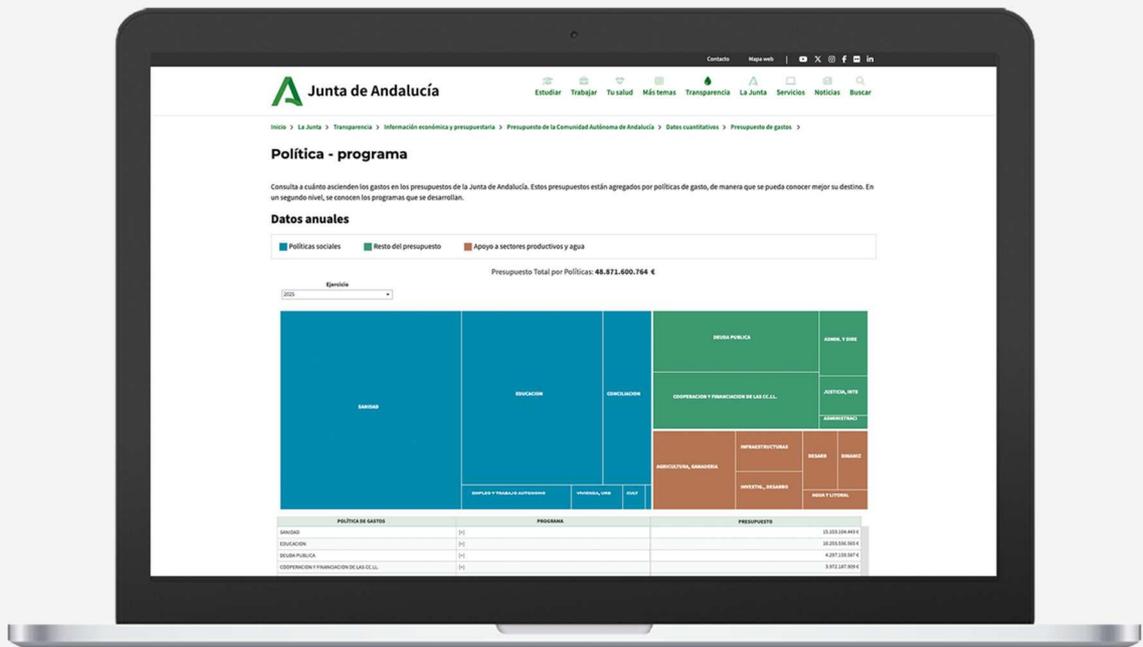
### Visor de presupuestos

Conocer cómo se obtiene, se distribuye y se gasta el dinero público es uno de los pilares principales de la política de Transparencia de la Junta de Andalucía. Para ello, el Portal de la Junta de Andalucía dispone desde el año 2015 de un visor de presupuestos, que muestra a alto nivel la política de ingresos y gastos de la Administración Andaluza.

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?

Para los presupuestos de 2025, se ha generado un nuevo visor utilizando una de las herramientas de analítica de datos más populares del mercado (Tableau). El nuevo visor incorpora gráficos referentes a los datos cualitativos (objetivos estratégicos y operativos de las políticas de gasto e indicadores) y refleja los datos del anexo de personal.

Ver página: [Visor de presupuestos](#)



## CASO DE ÉXITO

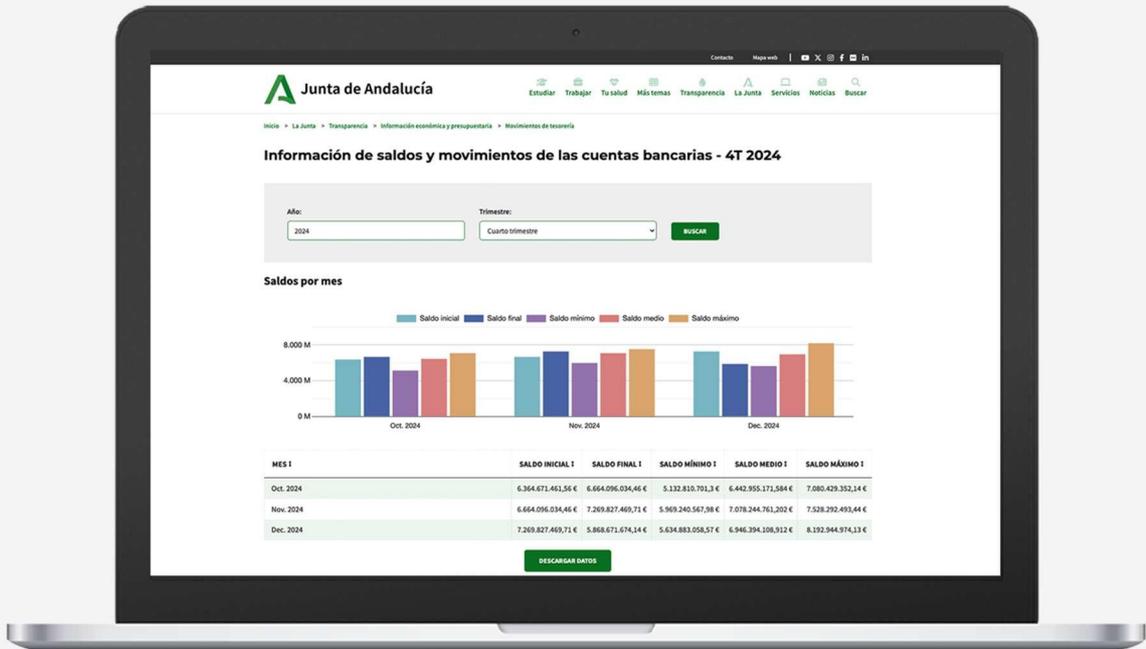
### Visor de movimientos de tesorería

El Decreto 197/2021 estableció una serie de obligaciones de publicidad activa relacionadas con la hacienda pública. 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, el visor de movimientos de tesorería recibió el **Premio Audaz** a la Mejor buena práctica en materia de Transparencia presupuestaria.

Ver página: [Visor de movimientos de tesorería](#)



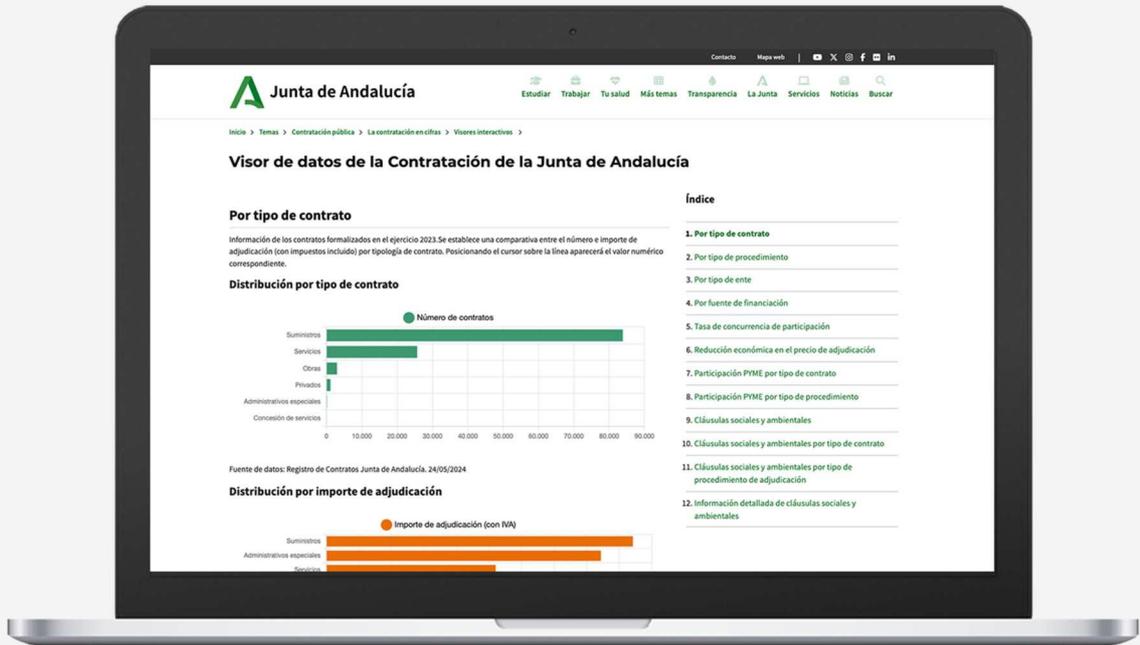
## CASO DE ÉXITO

### Visor de contratación

Este visor permite analizar de una forma sencilla, dinámica e interactiva diferentes variables relacionadas con la contratación pública de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, permite conocer cuántos contratos se realizan y cuánto dinero se adjudica por tipo de contrato (de servicios, suministros, obras...), tipo de procedimiento (menor, abierto, en acuerdo marco...) o entidad adjudicataria.

De esta forma, la ciudadanía puede comprender mejor cómo licita y adjudica sus contratos la Junta de Andalucía y qué impacto genera en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Ver página: [Visor de contratación](#)



# 3

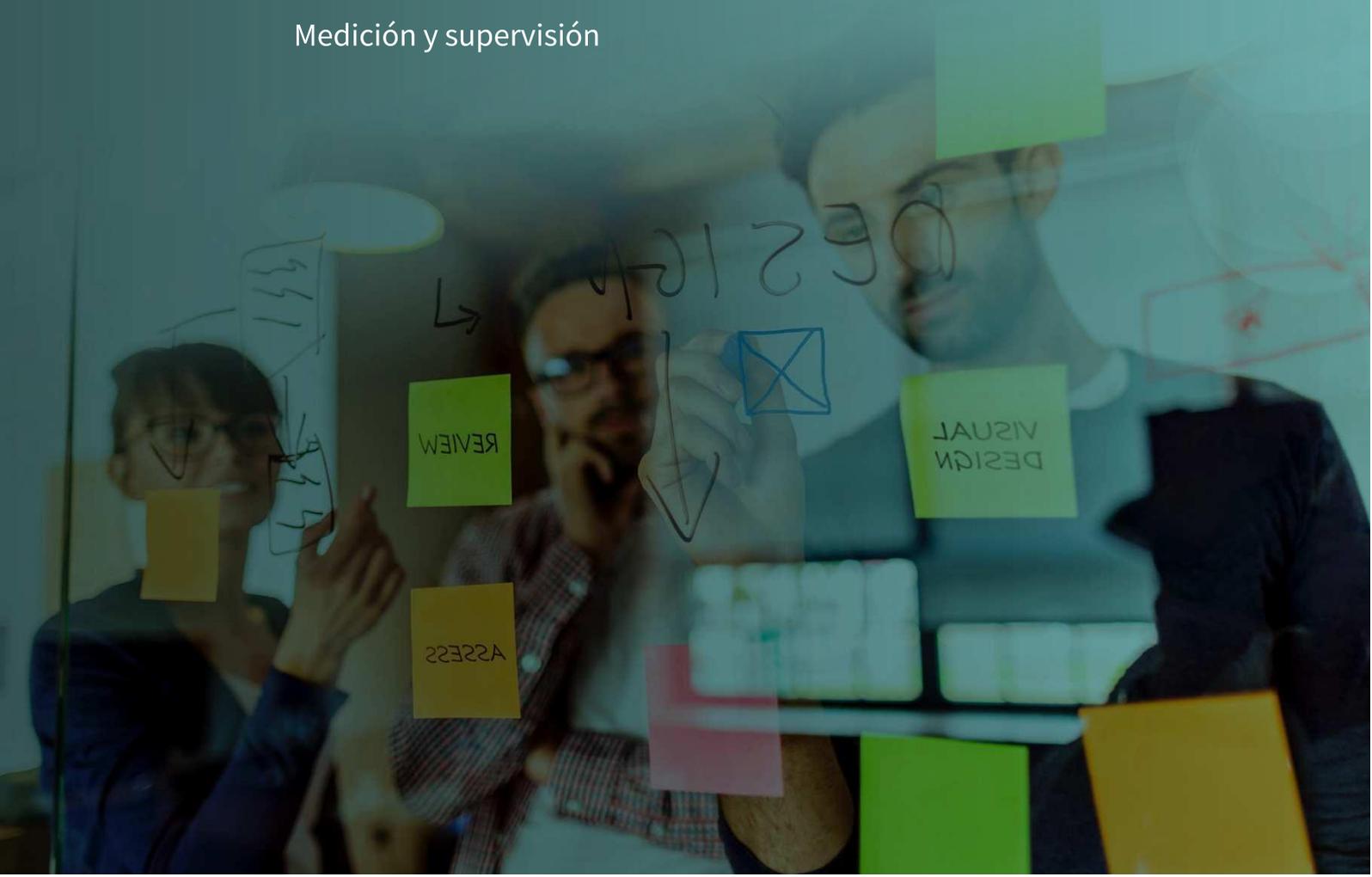
## Líneas de trabajo 2025-2026

Evolución del Portal de la Junta de Andalucía

Integración de entidades instrumentales en el Portal de la Junta de Andalucía

Formación y difusión para la mejora de la calidad de la presencia en internet de la Junta de Andalucía

Medición y supervisión



## Líneas de trabajo 2025-2026

### 3.1 Evolución del Portal de la Junta de Andalucía

La Agencia Digital de Andalucía está comprometida con mantener una experiencia de uso excelente en el Portal de la Junta de Andalucía. Con este fin, para los años 2025 y 2026 se ejecutarán los siguientes proyectos:

#### 3.1.1 Optimización de contenidos

El objetivo de este proyecto es mejorar la experiencia de uso en el Portal de la Junta de Andalucía a través de la medición y optimización de aquellos contenidos que cubren las necesidades más frecuentes de los usuarios.

En el marco de este proyecto se desarrollarán las siguientes tareas:

- Inventariar los contenidos del portal principal.
- Identificar los ámbitos de información que cubren necesidades más frecuentes y proporcionan una experiencia de uso inadecuada. Priorizar estratégicamente las actuaciones.
- Aplicar técnicas de analítica web e investigación de usuarios (encuestas, análisis de sugerencias, entrevistas...) para perfilar las necesidades de los usuarios cubiertas y no cubiertas en cada ámbito.
- Generar o revisar los contenidos priorizados bajo los principios del lenguaje claro. Aplicar mejoras de diseño para garantizar una mejor experiencia de uso (imágenes, infografías, vídeos, gráficos...)
- Medir el impacto de los cambios realizados para garantizar que se produce una mejora en la experiencia de uso.

#### EJEMPLO

### Lenguaje claro en los procedimientos sobre Discapacidad

Los procedimientos relacionados con la Discapacidad, como el **reconocimiento del grado de discapacidad** o la **obtención de la tarjeta de aparcamiento**, son de los 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.



### 3.1.2 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.

La Junta de Andalucía ha sido una Administración pionera en la implantación de mecanismos de transparencia, que se regularon en la [Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía](#). Este compromiso con la ciudadanía permite la consulta pública a través del portal web de información de interés acerca del Gobierno autonómico. Por esta vía, se fomenta la petición de información, se ofrecen datos sobre los derechos de la ciudadanía en materia de transparencia y se da a conocer la actividad que la Administración andaluza desarrolla día a día. Pero la información administrativa es a menudo compleja y difícil de interpretar, por lo que a menudo genera desinterés en las personas que acceden a ella.

Con el propósito de mejorar la información ofrecida, y acercar la información sobre la actividad de la administración en vías de favorecer la transparencia, se ha iniciado una línea de trabajo que amplíe la información en relación a los contenidos de **publicidad activa** de manera que sea comprensible y cercana a la ciudadanía. En este sentido se incorporará información en **lenguaje claro** y se incluirán herramientas visuales de apoyo que nos permitan acercar de manera más sencilla, atractiva y comprensible la actividad de la Junta a la ciudadanía.

“ Incorporaremos nuevas visualizaciones de datos públicos para hacer más visible y comprensible la actividad de la Junta de Andalucía y revisaremos los textos utilizando un lenguaje claro. Con todo ello, reforzamos nuestro compromiso con la transparencia a través de la publicidad activa. ”

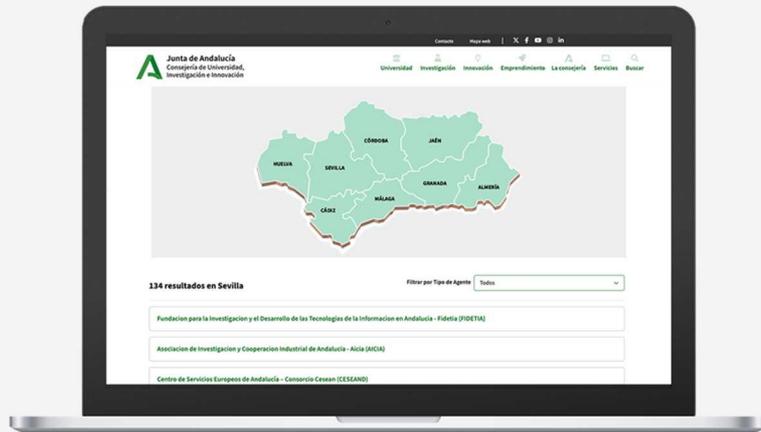
Algunos ámbitos que se identifican como prioritarios en esta línea son:

- Presupuestos
- Ayudas y subvenciones
- Situación del empleo público
- Elaboración y aprobación de normas
- Contratación pública

En estos proyectos se realizará un replanteamiento de la información y de su forma de presentarla haciéndola más accesible y visual, y que con ello se facilite una mayor confianza en los procesos de la Administración. Las herramientas de visualización de datos en este escenario permitirán una mejor y más cercana comprensión de la información.

**EJEMPLO****Visualizaciones atractivas**

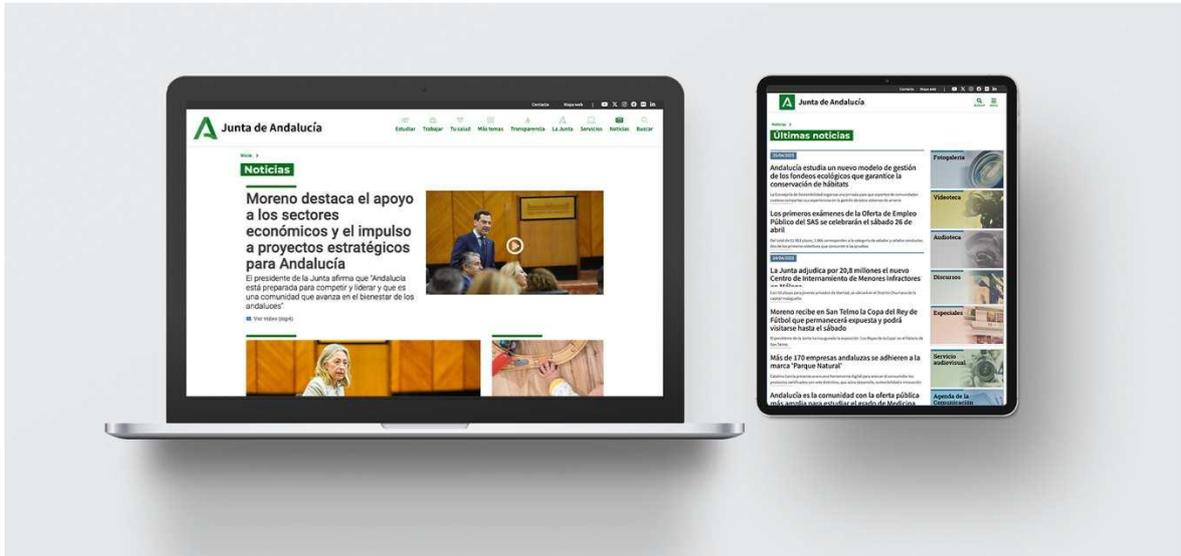
Desarrollaremos visualizaciones atractivas que faciliten la comprensión de la información por parte de la ciudadanía, transformando formatos tradicionales, como tablas o listados planos, en representaciones más visuales e intuitivas. Por ejemplo, en lugar de presentar una lista de Agentes del Conocimiento en una tabla estática, se propondrá un mapa interactivo que permita explorar de forma más dinámica y accesible la distribución geográfica y características de estos agentes, mejorando así la experiencia de consulta y el acceso a la información pública.

**3.1.3 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 deberá mejorar la difusión de contenidos de actualidad de la Administración, facilitar la difusión en redes sociales y otros entornos y unificar los distintos sistemas de gestión de noticias existentes.

El servicio de gestión de las noticias del Gobierno de la Junta de Andalucía se realiza mediante una plataforma informática que dota a los miembros de la oficina principal de las herramientas para la creación, edición y publicación de noticias, convocatorias de prensa y otros contenidos. Este sistema, en funcionamiento desde el 2003, es un sistema personalizado de gestión de contenidos (GeNews) que en los últimos años ha venido demandando actualizaciones y evolutivos constantes

para satisfacer las nuevas necesidades que el avance de la tecnología y las personas usuarias demandan. Con el objetivo de realizar una evolución y mantenimiento sostenible y efectivo, se propone para este año la migración a un nuevo producto de gestión de noticias que les provea de un producto moderno, versátil y sostenible.



### 3.1.4 Ampliación de Identidad gráfica en Espacios Digitales

En el marco de esta línea de trabajo se van a analizar las necesidades de la Junta de Andalucía que no cubre actualmente el Manual de identidad corporativa en Espacios Digitales (Sistema de diseño) para extender la identidad gráfica a todos los espacios digitales de la Junta. En paralelo, se van a incorporar diversas mejoras horizontales detectadas en una consultoría de experiencia de usuario realizada recientemente sobre el Portal de la Junta de Andalucía. Una vez introducidas estas mejoras, se procederá a extender el uso del Sistema de diseño a todos los espacios digitales de la Administración tanto públicos como de uso interno (aplicaciones, apps móviles, intranets...).

Adicionalmente, se van a definir y articular mecanismos para la gobernanza del Sistema de diseño, para garantizar que este responde correctamente a las necesidades actuales y futuras de la Administración. En paralelo, se revisarán los recursos asociados al sistema de diseño (hojas de estilo, componentes web...) para garantizar la consistencia con la norma.

“ Extenderemos y mejoraremos la identidad digital de la Junta de Andalucía para que la experiencia sea clara, coherente y accesible. ”

### 3.1.5 Asistentes conversacionales

Los asistentes están transformando la gestión pública, facilitando la comunicación y agilizando los trámites administrativos para los ciudadanos. En el Portal de la Junta de Andalucía disponemos de una experiencia previa con chatbots o asistentes virtuales como los de información de administración general, tributos y empleo público. En esta línea, y analizando las nuevas oportunidades de la tecnología y la constante evolución en la forma de relacionarse de la ciudadanía, nos proponemos incorporar asistentes conversacionales que mejoren la prestación del servicio público, dando soporte a una interacción más natural con la Administración.

En los últimos años la tecnología asociada a la IA conversacional ha avanzado exponencialmente, lo que ha permitido mejorar la experiencia de usuario, pero aún existen muchos retos de diferente índole, no solo técnicos sino de implantación, diseño y accesibilidad, actualización de información y escalabilidad. Estos retos deben abordarse estratégicamente para maximizar el impacto positivo de los asistentes conversacionales en la Junta de Andalucía.

“ Impulsar la IA como motor de cambio: asistentes conversacionales para acercar la administración a las personas, con respuestas inmediatas, atención continua y servicios más humanos. ”

### 3.1.6 Versión multilingüe

El objetivo de este proyecto es dar la posibilidad de que el Portal de la Junta de Andalucía y las webs orgánicas puedan presentarse en más de un idioma. Este es un requisito indispensable para ciertos organismos de la Administración Andaluza; por ejemplo, la Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía necesita publicar todos sus contenidos en inglés para dar servicio a docentes e investigadores de otros países y para acreditarse ante organismos internacionales.

El desarrollo de un sitio web multilingüe requiere de una cuidadosa planificación y ejecución que pueda garantizar una experiencia de usuario fluida en distintos idiomas. En el marco de este proyecto se desarrollarán diferentes líneas de trabajo: diseño de la adecuada experiencia de usuario, desarrollo de la configuración técnica que permita la gestión y mantenimiento de los contenidos en los diferentes idiomas y, finalmente, definir una estrategia de contenidos que incluya la implementación de estrategias de SEO para cada idioma, incluyendo metadatos y palabras clave adecuadas.

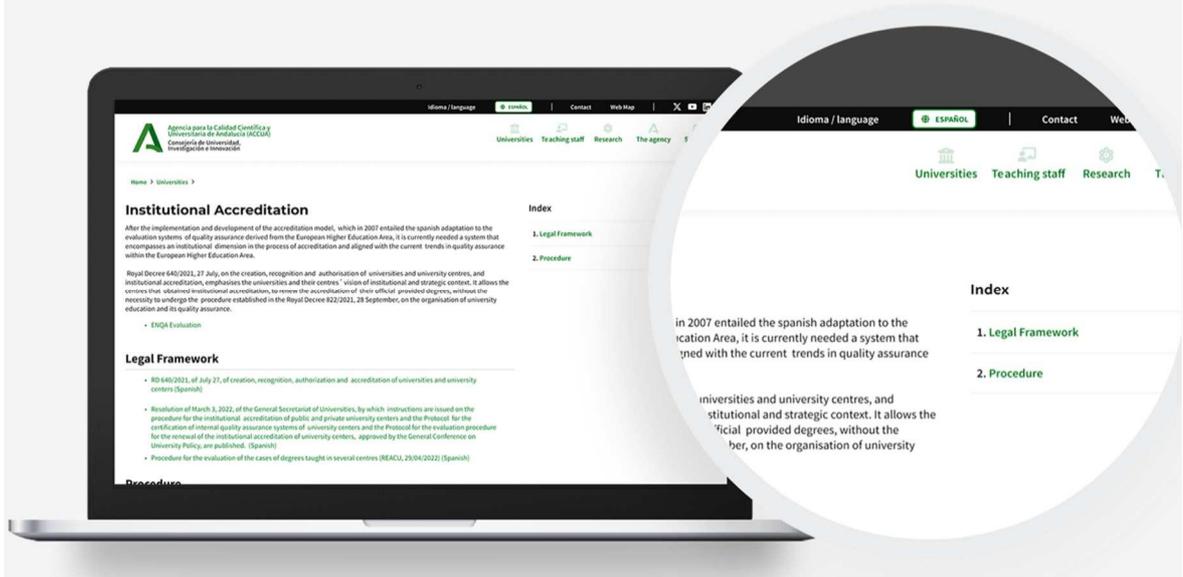
Este evolutivo supondrá una mejora en la accesibilidad, el posicionamiento global y la experiencia del usuario, permitiendo llegar a un público más amplio y diverso en los sitios en lo que se implante.

## EJEMPLO

### Web orgánica de la ACCUA

La Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) necesita publicar todos sus contenidos en inglés para dar servicio a docentes e investigadores de otros países y para acreditarse ante organismos internacionales.

En el marco del proceso de integración de la agencia, se habilitará la posibilidad de que su web orgánica sea multilingüe, de manera que pueda cumplir con sus obligaciones.



#### 3.1.7 Suscripción e información de cambios

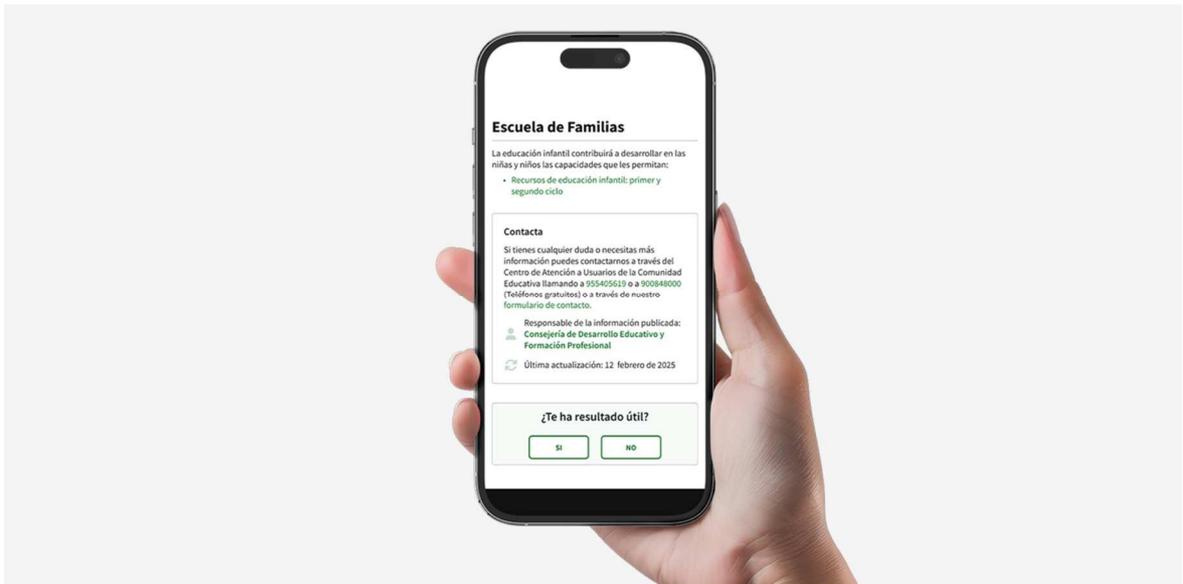
En el ámbito de este proyecto se sistematizarán los mecanismos de suscripción a contenidos del Portal de la Junta de Andalucía, de manera que la ciudadanía pueda recibir aviso de actualizaciones de la información ajustada a sus necesidades e intereses. También se incorporará a los contenidos información sobre el organismo responsable, fecha de última actualización y cambios más recientes para aumentar la confianza de la ciudadanía en la información disponible.

La posibilidad de realizar suscripción a contenidos es una mejora muy demandada por la ciudadanía. Estos mecanismos mejoran la comunicación entre la Administración y la ciudadanía, asegurando que la información llegue a las personas que la necesitan de forma puntual. Dentro de esta línea de trabajo se incorporarán mecanismos de suscripción tanto en listados de resultados como en contenidos concretos. De esta forma, las personas interesadas podrán estar informadas sobre nuevos recursos y actualizaciones en contenidos existentes de forma personalizada.

Por otra parte, se incorporará a los contenidos del portal una serie de metadatos que ayuden a la ciudadanía a comprender en que la información que está consultando es completa, correcta y está actualizada. En concreto, se incorporará a los contenidos la siguiente información:

- Fecha de publicación inicial del contenido
- Fecha de última actualización del contenido
- Organismo responsable de la información, incluyendo sus vías de atención personalizada a la ciudadanía
- Registro de los últimos cambios que se han incorporado al contenido (con posibilidad de suscripción a cambios futuros sobre este).

Estos datos adicionales permiten a la ciudadanía valorar mejor la información recibida y, de esta forma, aumentan la confianza en su relación con la Junta de Andalucía.



“ Trabajamos para garantizar la calidad y eficacia de nuestros servicios digitales, en constante evolución para responder a las necesidades de la ciudadanía y ofrecer un entorno cada vez más accesible, intuitivo y útil. ”

### 3.2 Integración de entidades instrumentales en el Portal de la Junta de Andalucía

El Decreto 622/2019, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, establece que las entidades instrumentales que dispongan de portales de internet u otros puntos de acceso electrónico deben centralizar su publicación en el Portal de la Junta de Andalucía.

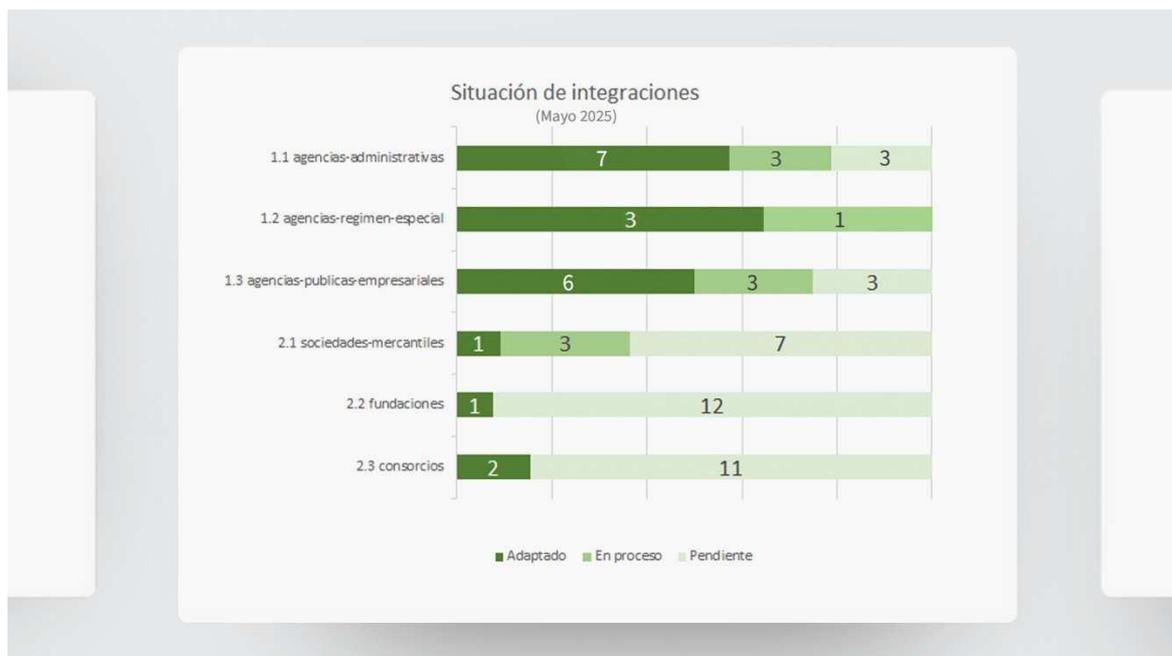
Actualmente, el Portal de la Junta de Andalucía integra los puntos de acceso electrónico de 19 entidades instrumentales y dos organismos de la administración institucional de la Junta de Andalucía (el Consejo Económico y Social y el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales). Esto supone un 30% aproximadamente de las entidades instrumentales de la Junta de Andalucía. Adicionalmente, un 16,5% de las entidades instrumentales se encuentran actualmente en proceso de integración.

“ Avanzamos hacia una Administración más cohesionada, sostenible y transparente, mediante proyectos individuales que permitirán a las entidades instrumentales integrar la información obligatoria en el Portal de la Junta de Andalucía y racionalizar sus puntos de acceso electrónico, optimizando recursos y costes. ”

Este incremento se ve favorecido por la renovación tecnológica del Portal de la Junta de Andalucía, el aumento de recursos, la consolidación de los procedimientos de integración y la favorable disposición de las entidades integradas.

En el marco de esta línea de trabajo, para todas las entidades instrumentales aún no integradas en el Portal de la Junta de Andalucía, se abrirán proyectos individuales con dos objetivos:

- Integrar en la web orgánica de cada entidad instrumental y consorcio toda aquella información que sea de obligada publicación en el Portal de la Junta de Andalucía.
- Reconvertir en portales específicos los puntos de acceso electrónico preexistentes, o suprimirlos si se estiman innecesarios.



En la misma línea se generarán webs orgánicas integradas para las nuevas entidades instrumentales que genere el Gobierno andaluz, como la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (EMA) y el Instituto de Salud de Andalucía.

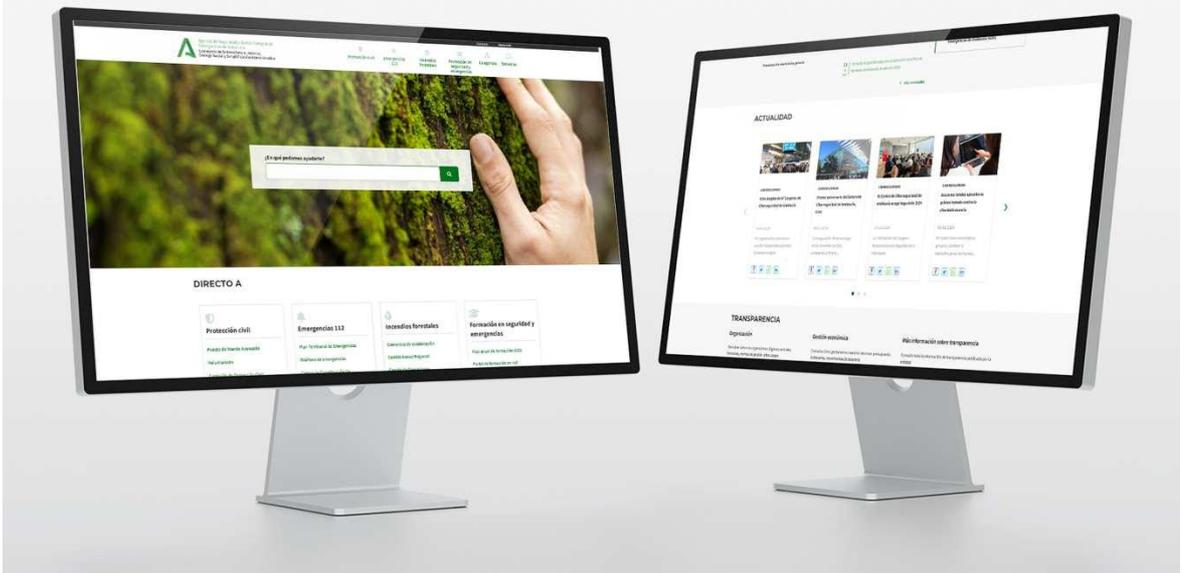
“ Incorporaremos todas las agencias de la Junta y alcanzaremos el 50% de entidades instrumentales integradas. ”

## EJEMPLO

### Nuevo sitio de la EMA

En el próximo periodo está prevista la publicación del sitio web de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía. Esta nueva agencia integrará en un sistema común al 112, Protección Civil, el Instituto de Emergencias y Seguridad Pública y el operativo INFOCA, con el objetivo de coordinar, formar y gestionar los servicios y recursos destinados a emergencias en toda la comunidad autónoma.

La creación de este sitio dentro de la infraestructura del Portal de la Junta de Andalucía permite un desarrollo ágil y con un coste significativamente menor que el de un sitio web independiente. Además, facilita una gestión más eficiente de la información administrativa y mejora la integración de los puntos de acceso electrónicos, lo que se traduce en mayor eficacia y ahorro para la Administración andaluza.



### 3.3 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 Junta de Andalucía como a empresas proveedoras de su entorno, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios digitales prestados por la Administración Andaluza.

### 3.3.1 Formación

Las líneas principales de formación previstas para el periodo 2025-2026 son:

#### Optimización de contenidos

Para el año 2025 se encuentra programado en el Plan de formación del IAAP el curso **Optimización de contenidos para sitios web públicos**. Este curso se encuentra destinado al personal de la Administración General de la Junta de Andalucía que elabora o supervisa contenidos que tienen un reflejo dentro de los sitios web administrativos, y en particular en el Portal de la Junta de Andalucía. Tiene como objetivo adquirir competencias para evaluar y analizar el rendimiento de contenidos web y realizar acciones de optimización que redunden en una mayor eficacia.

En el curso se abordarán los siguientes puntos:

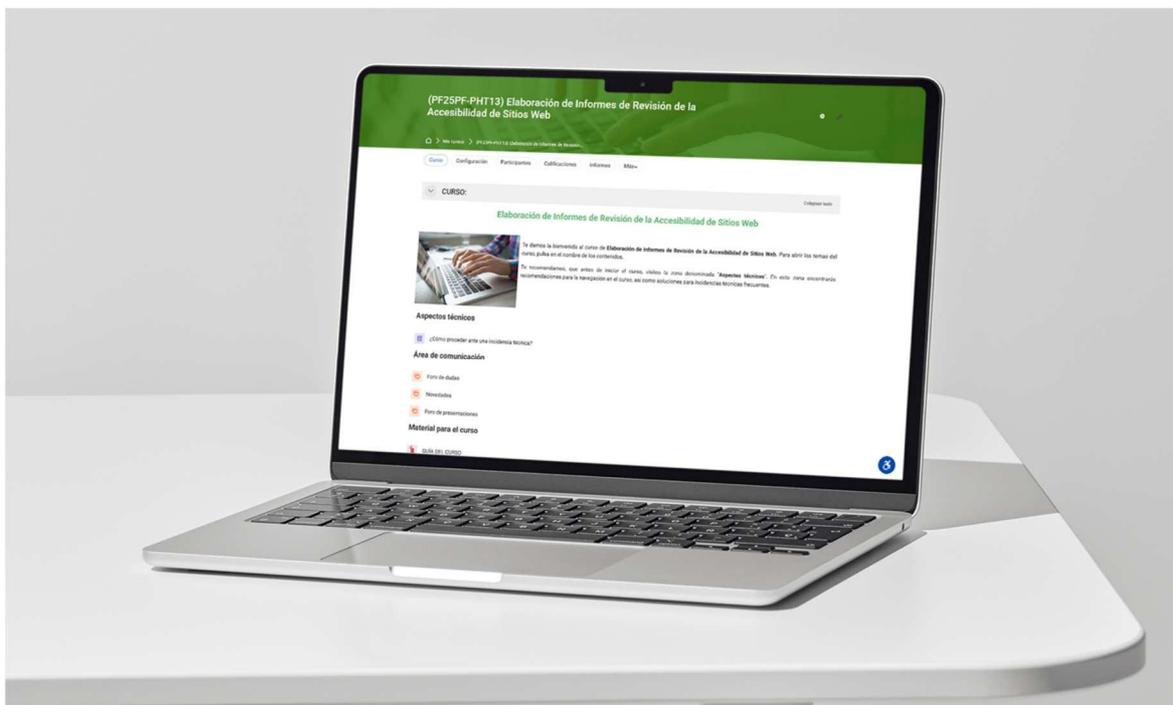
- Errores frecuentes en la edición de contenidos para la web
- Estrategia de contenidos
- Estructuración del contenido. Uso de lenguaje claro. Lenguaje inclusivo.
- Creación de contenidos web accesibles. Principales criterios
- Optimización para motores de búsqueda
- Evaluación de contenidos. Uso de herramientas de analítica web

#### Accesibilidad

La Junta de Andalucía, en su compromiso con el cumplimiento de los estándares de accesibilidad, incluye en su Plan de formación del IAAP para el año 2025 el curso **Elaboración de Informes de Revisión de la Accesibilidad de Sitios Web**, dirigido a personal de la Administración General de la Junta de Andalucía que realiza revisiones de accesibilidad de los sitios web administrativos, y en particular en el Portal de la Junta de Andalucía. Con este curso se persigue fundamentalmente que el alumnado sea capaz de validar el grado de cumplimiento de la accesibilidad de sitios web, así como elaborar informes completos de revisión de accesibilidad.

El contenido del curso es el siguiente:

- Marco normativo de la accesibilidad en las Administraciones Públicas
- Conceptos básicos de la revisión de accesibilidad
- Cómo preparar, optimizar y registrar la muestra representativa de páginas de un sitio web
- Revisión de la accesibilidad de una página web y verificación de principios
- Declaración y mantenimiento de la accesibilidad.



### Apertura de datos públicos

También para el año 2025 se ha programado en el Plan de Formación del IAAP el curso **Datos Abiertos y Reutilización de la Información del Sector Público**. Este curso se encuentra destinado al personal de Administración General de la Junta de Andalucía, preferentemente a responsables funcionales en Transparencia y Gobierno de Datos y personal TIC encargado de proyectos de desarrollo de software en el Sector Público.

El contenido del curso es el siguiente:

- Adquirir conocimientos sobre el contexto de los datos abiertos, su marco jurídico y los portales de datos abiertos existentes.
- Aprender los detalles técnicos implicados en la identificación de activos de información y su procedimiento de apertura como datos abiertos
- Adquirir habilidades en el manejo de los distintos formatos de datos abiertos.
- Conocer los beneficios y usos potenciales de los datos abiertos, desde la cobertura básica de competencias de Transparencia hasta el desarrollo de productos y servicios innovadores o la realización de actividades avanzadas de analítica de datos.

### Diseño de servicios digitales bajo el Sistema de diseño

Para el año 2026, se trabajará en una formación con el objetivo de dar a conocer el Sistema de Diseño de la Junta de Andalucía tanto al personal de la Junta de Andalucía como a empresas proveedoras vinculadas. Con un enfoque práctico se diseñarán actividades de formación en las que se presentará de forma clara y accesible sus principios, objetivos y cómo implementarlo en proyectos para asegurar una experiencia coherente y eficiente. Se abordará el modelo de reutilización de componentes que permitan reducir el tiempo de desarrollo y que asegure que todos los equipos involucrados en el diseño y desarrollo de productos trabajan de manera alineada.

### Desarrollo y publicación de productos digitales usando los recursos de apoyo del Sistema de diseño

El objetivo de esta línea de formación es dar a conocer entre los equipos técnicos internos de la administración los distintos recursos de apoyo disponibles para el desarrollo y la publicación de productos digitales ajustados al Sistema de Diseño de la Junta de Andalucía.

“ Apostamos por la creación de nuevos servicios técnicos de apoyo para asesorar y facilitar nuevos y mejores servicios digitales, reforzando así una Administración más ágil, abierta, accesible y orientada a la mejora continua. ”

### 3.3.2 Servicios técnicos especializados

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

Este equipo prestará soporte a la publicación de productos digitales para la Junta de Andalucía a través de la plataforma tecnológica, dando a conocer los productos y herramientas ya disponibles, y dando soporte en la resolución de incidencias y que permita asegurar la calidad y cumplimiento de estándares técnicos establecidos.

Líneas de servicio previstas:

- Asesoramiento: Orientación sobre las soluciones normalizadas y normativa aplicable a este tipo de productos.
- Acompañamiento en el despliegue y la publicación de los servicios.
- Supervisión de la calidad, con el fin de garantizar que los productos digitales cumplen los criterios necesarios para la publicación.
- **Recopilación y priorización de requisitos** para la evolución de la plataforma tecnológica y mejora continua de los productos de soporte.

### Servicio de apoyo a la aplicación del Sistema de diseño

Servicio de apoyo que permita asegurar que el Sistema de Diseño se aplica correctamente en el desarrollo de los productos y servicios digitales que lo utilizan. Su objetivo es garantizar la normalización, tanto en el diseño gráfico como en el funcional, de los servicios digitales que lo utilicen, mejorando la experiencia de usuario y la eficiencia en su desarrollo. En el proceso de acompañamiento se garantiza la orientación y soporte en la comprensión del Sistema y en la implementación de sus componentes. También tendrá como objetivo la comunicación con equipos de diseño para tomar requisitos e identificar vías de mejora para la evolución del Sistema de diseño.

Líneas de servicio previstas:

- Marco normativo de la accesibilidad en las Administraciones Públicas
- Conceptos básicos de la revisión de accesibilidad
- Cómo preparar, optimizar y registrar la muestra representativa de páginas de un sitio web
- Revisión de la accesibilidad de una página web y verificación de principios
- Declaración y mantenimiento de la accesibilidad.

### Servicio de evaluación de la accesibilidad digital

Formación de un equipo especializado que dé soporte para analizar, validar y mejorar la accesibilidad de servicios digitales, garantizando que sean inclusivos y cumplan con normativas y estándares de accesibilidad. Su objetivo es realizar la orientación necesaria que permita asegurar que los servicios digitales evaluados sean accesibles a todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades.

Líneas de servicio previstas:

- Marco normativo de la accesibilidad en las Administraciones Públicas
- Conceptos básicos de la revisión de accesibilidad
- Cómo preparar, optimizar y registrar la muestra representativa de páginas de un sitio web
- Revisión de la accesibilidad de una página web y verificación de principios
- Declaración y mantenimiento de la accesibilidad.

### Servicio de acompañamiento a la apertura de datos

Este servicio tiene como objetivo asesorar, guiar y apoyar a las entidades de la Junta de Andalucía en la publicación de datos abiertos. Los distintos organismos recopilan y almacenan grandes volúmenes de información, con el servicio de acompañamiento se pretende generar los mecanismos necesarios que faciliten la disponibilidad de datos públicos accesibles, reutilizables y cumplan con estándares de transparencia y calidad.

Líneas de servicio previstas:

- **Asesoramiento en estrategias de apertura:** Identificación de datasets relevantes y de alto impacto.
- **Soporte en la publicación de datos:** Con asistencia en la estructuración, limpieza y normalización de datos y aplicación de estándares.
- **Revisión de la calidad:** Verificación de la accesibilidad de formatos y la corrección de la documentación asociada.
- **Comunicación y divulgación:** Fomento de una cultura de datos abiertos y preparación de cursos de formación en apertura y uso de datos abiertos
- **Mejora continua:** Con la monitorización de los datos publicados, análisis de respuestas de usuarios de datos y propuestas de evolución ante nuevas tendencias y normativas reguladoras.

“ Impulsamos el conocimiento y la colaboración para transformar juntos los servicios digitales de la Administración andaluza, formando y conectando tanto al personal público como a las empresas y colaboradores que nos acompañan en el camino de la mejora continua y la excelencia. ”

### 3.4 Medición y supervisión

“ Medir bien y analizar para mejorar mejor: queremos poner el foco en el análisis riguroso y constante como herramienta clave para detectar fallos, tomar decisiones acertadas y seguir elevando la calidad de los servicios digitales de la Junta de Andalucía. ”

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.

En el marco de esta línea, se abordarán los siguientes proyectos:

#### Evaluación periódica de la experiencia de usuario (UX)

A través de una metodología estándar que permita conocer a lo largo del tiempo hasta qué punto los servicios digitales que presta la Junta de Andalucía generan una experiencia de uso positiva en la ciudadanía. Las evaluaciones periódicas sobre la UX del portal Junta de Andalucía son un punto fundamental para identificar áreas de mejora y asegurar que el sitio web cumple con las necesidades de los usuarios. Los nuevos diseños e implementaciones que se vienen desarrollando en la interfaz del portal se basan a alto nivel en los resultados de consultorías especializadas que incluyen diferentes metodologías de evaluación de la experiencia de usuario como son los análisis de expertos, investigación de usuarios, tests con usuarios y observación de datos analíticos. Las mejoras desarrolladas, tanto si son fruto de una nueva necesidad como de la corrección de un punto de dolor previamente detectado, se revisan en base a la definición del proceso de mejora continua realizando de forma iterativa nuevas pruebas de UX. Dentro de la evaluación de datos analíticos se analizan que puntos deben mejorarse para permitir obtener información cuantitativa sobre las mejoras y nuevas funcionalidades implementadas.

#### Evaluación periódica de accesibilidad en sitios web y aplicaciones de la Junta de Andalucía

Con el fin de garantizar el acceso universal a los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles, según se establece en el [Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público](#). Con este fin, se coordinará y supervisará la elaboración de los informes de seguimiento periódicos en sitios web y apps de la Administración Andaluza.

## Evaluación del cumplimiento del Sistema de diseño para garantizar su aplicación consistente y evitar la dispersión de la imagen

Para garantizar que un sistema de diseño web se aplica correctamente y cumple con sus objetivos de coherencia, accesibilidad y eficiencia, es fundamental utilizar diversos mecanismos de evaluación. Hasta ahora se han realizado evaluaciones manuales y con usuarios enfocadas en el correcto diseño de componentes y plantillas, así como evaluaciones concretas de nuevas implementaciones en las que se identifican inconsistencias y desajustes en la fase de desarrollo. En los próximos dos años, se definirá un procedimiento de evaluación que incluya procesos de inspección activa manual y automatizada de servicios digitales para la identificación y comunicación de inconsistencias. Las revisiones incluirían supervisiones de cumplimiento del Sistema de diseño, así como de la correcta utilización del código de los componentes del sistema, para evitar el uso de elementos personalizados no aprobados. Con un proceso de evaluación continua se facilita la optimización del sistema y su evolución para adaptarse a nuevas necesidades. Al mismo tiempo, se garantiza que los servicios digitales mantengan coherencia visual, funcional y técnica, respetando la normalización establecida en el sistema de diseño.

## Detección automática de incidencias en contenidos del Portal de la Junta de Andalucía

Con el objetivo de trasladar a los responsables de contenidos acciones concretas que pueden abordar para mejorar la accesibilidad y usabilidad de sus contenidos. El objetivo de esta línea de trabajo es proporcionar a los responsables de contenidos del Portal de la Junta de Andalucía una herramienta que identifique de forma automática incidencias producidas en distintos ámbitos:

- Experiencia de uso (p.ej. enlaces rotos o inaccesibles)
- Accesibilidad (p.ej. enlaces no descriptivos, imágenes sin texto alternativo).
- Legibilidad y estilo (p.ej. oraciones demasiado largas, fallos de maquetación).

“ Medimos para mejorar los servicios digitales y hacerlos más útiles para todas las personas. Evaluamos accesibilidad, usabilidad y calidad para detectar mejoras y corregir errores. Comprometidos con una administración más cercana, eficiente e inclusiva. ”

**EJEMPLO****Cuadro de mandos:  
Estado de la gestión de contenidos**

Seguiremos avanzando en la automatización del cuadro de mando para la supervisión de la actividad de gestión de contenidos del portal y de las webs orgánicas de consejerías y organismos para realizar de forma más eficiente correcciones y mejoras y proporcionar así un mejor servicio a la ciudadanía.

En el siguiente periodo se proporcionará a los responsables de contenidos del Portal de la Junta de Andalucía una herramienta que detectará automáticamente incidencias de experiencia de uso, mayor énfasis en la detección de errores de accesibilidad y mejoras en las incidencias sobre legibilidad de los textos.



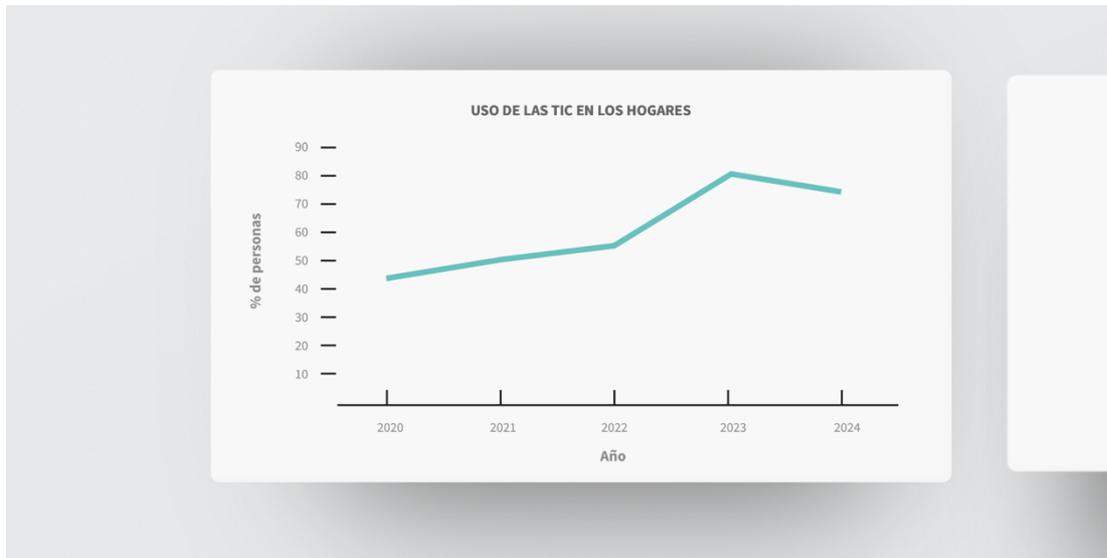
# 4

## Anexo



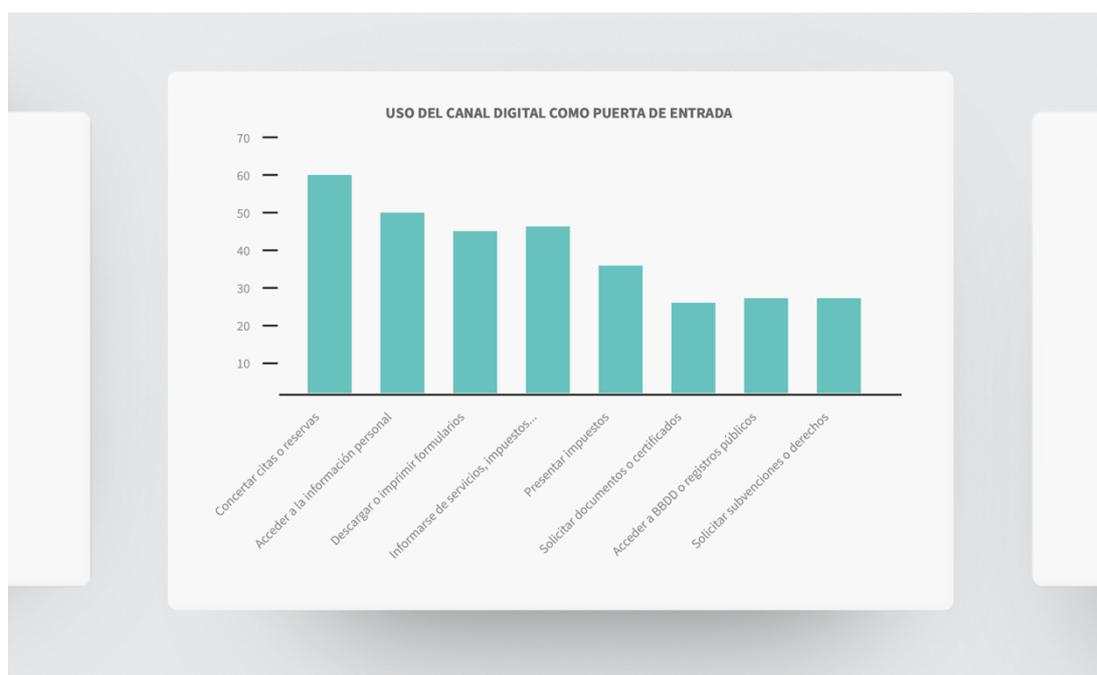
## Anexo I. Datos estadísticos

De acuerdo con la Encuesta sobre uso de las TIC en los hogares, en el año 2024 un 76,6% de los andaluces entre 16 y 74 años utilizaron medios digitales para interactuar con alguna administración pública. El dato ha subido más de 25 puntos porcentuales en los últimos 5 años, lo que convierte al canal digital en el principal medio de relación entre la ciudadanía y la Administración.



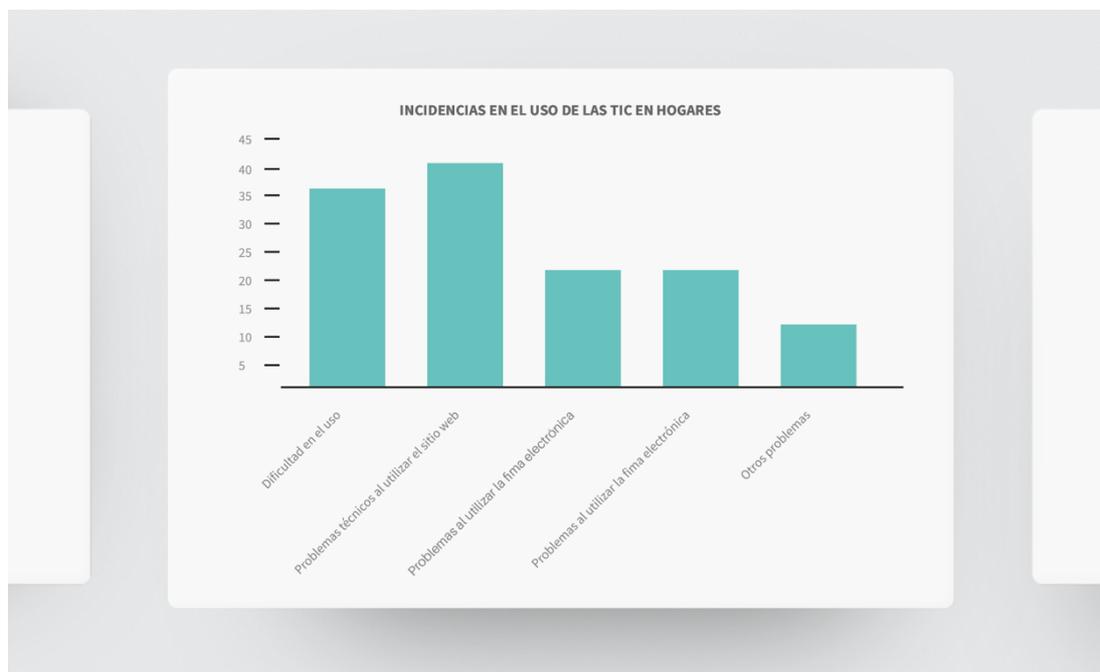
Se observa que el uso de los canales digitales se reduce significativamente en el tramo de mayor edad (65-75 años). Esta brecha generacional debe abordarse a través de acciones de inclusión, formación y asistencia adaptadas a personas mayores.

Cuando se consulta a la ciudadanía por la finalidad de sus interacciones digitales con las administraciones públicas, el panorama es claro. La mayoría de las interacciones están relacionadas con la gestión de derechos (pensiones, desempleo) y obligaciones (impuestos), así como con la obtención de servicios públicos (sanidad, educación...).



Con todo, los datos muestran que un porcentaje significativo de la ciudadanía utiliza el canal digital solo como punto de entrada, mientras que para las interacciones concretas recurren a las oficinas de atención. Así, un 58,8% de los encuestados afirman utilizarlo para concertar citas, mientras que un 45,4% descargan e imprimen formularios oficiales para su presentación presencial.

La Encuesta sobre uso de las TIC en los hogares refleja que un 60,3% de los andaluces que interactúan con administraciones de forma digital ha sufrido algún tipo de incidencia en el último año. Descontando los problemas técnicos, las incidencias más recurrentes 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%).



Por su parte, la Encuesta Social sobre Consumo digital en Andalucía en 2024 muestra un uso limitado de los sistemas de identificación digital, que solo utilizan un 55,5% de las personas encuestadas. El uso de mecanismos de identificación digital está significativamente más extendido entre las personas con mayor nivel educativo y mayores ingresos mensuales, lo que denota también una brecha que debe paliarse a través de la educación y la alfabetización digital.

En Andalucía, las administraciones públicas prestan un número elevado de servicios a través de canales digitales. De acuerdo con el Índice de Economía y Sociedad Digital (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.

# Presencia en Internet de la **Junta de Andalucía**

