



Junta de Andalucía

Plan Inicial de actuación 2021-2024

Agencia Digital de Andalucía

Julio 2021

Índice

Índice

1. <u>Presentación</u>	4
1.1 <u>Introducción</u>	5
1.2 <u>Contextualización</u>	6
2. <u>El camino a recorrer</u>	7
2.1 <u>Punto de partida</u>	8
2.2 <u>Destino: 100% digital</u>	13
3. <u>Marco estratégico</u>	15
3.1 <u>Principios de la estrategia</u>	16
3.2 <u>Facilitadores</u>	21
3.3 <u>Líneas y objetivos estratégicos</u>	23
3.4 <u>Líneas de actuación</u>	24
4. <u>Medidas destacadas</u>	27
4.1 <u>La transformación digital de la Administración Andaluza</u>	28
4.2 <u>La digitalización de los Servicios Públicos</u>	44
5. <u>Cronograma de actuación</u>	65
6. <u>Modelo de gobernanza</u>	70
6.1 <u>Órganos de dirección y coordinación</u>	71
6.2 <u>Mecanismos de seguimiento y evaluación</u>	73
6.3 <u>Comunicación y gestión del cambio</u>	78

1. Presentación

1. PRESENTACIÓN

1.1 Introducción

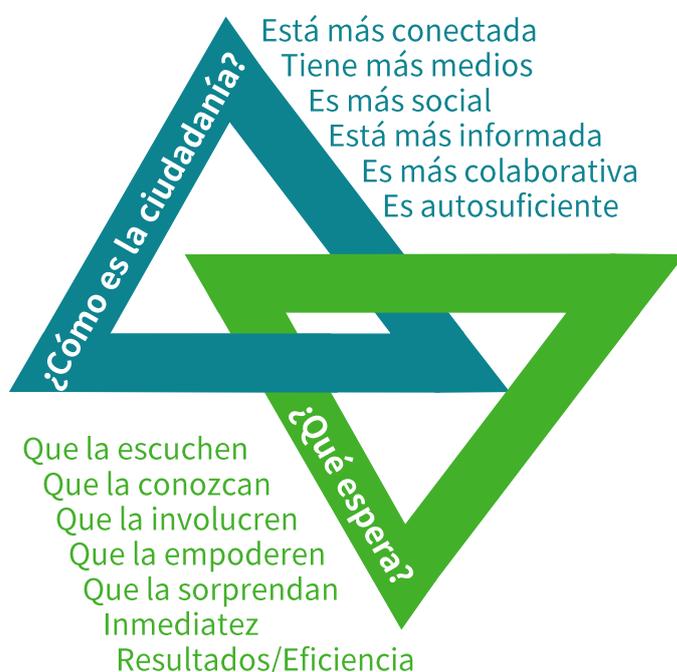
Lo digital gana. Las nuevas tecnologías aceleran cambios a los que todos asistimos como testigos y protagonistas. Cambia la economía, cambian los negocios y los gobiernos. Cambia la sociedad en su conjunto. Estamos ante un nuevo paradigma social basado en los entornos digitales.

Además, la llegada de la COVID-19 ha supuesto un antes y un después para la humanidad, que ha visto como se ha acelerado el proceso de transformación digital de todos los entornos, tanto desde un punto de vista personal como profesional. Este suceso histórico ha roto paradigmas y la sociedad se ha tenido que reinventar para afrontar un nuevo panorama en el que las *reglas* no son las tradicionales.

La ciudadanía se está modernizando a un ritmo vertiginoso. La llegada de la pandemia no ha hecho más que acelerar una transformación que, si bien se preveía a largo plazo, se ha convertido ya en una realidad.

Nos encontramos por tanto en un momento ilusionante a la vez que desafiante, en el que lo digital impera y en el que se deben focalizar todos los esfuerzos para poder satisfacer las expectativas y necesidades de esta era digital, centrándose en la ciudadanía.

Lo digital ha llegado.



OPORTUNIDAD DIGITAL



CIUDADANÍA

8,4 M habitantes

UNIV. Y EMPRENDIMIENTO

11 Universidades

>470 k emprendedores

EMPRESAS

161 M PIB

10 parques tecnológicos

RED DE FIBRA

96,3% centros públicos (educación y sanidad)

89,9% sedes de la Junta de Andalucía

2. El camino a recorrer

2. EL CAMINO A RECORRER

2.1 Punto de partida

Mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, se crea la Agencia Digital de Andalucía con personalidad jurídica pública diferenciada, como Agencia Administrativa adscrita a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. Por otro lado, sus estatutos fueron aprobados en el Decreto 128/2021 de 30 de marzo.

La Agencia tiene como fines:

- a) la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas (salvo el Servicio Andaluz de Salud) y sus agencias de régimen especial.
- b) la definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y

de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior.

En este documento, además de una primera orientación estratégica de la Agencia, se establecen:

- La definición de unos objetivos a alcanzar en su área de actividad.
- La previsión de recursos humanos, financieros y materiales para operar.

Todo ello se concreta en una serie de medidas y una planificación temporal para las mismas.

Si algo se ha puesto de manifiesto en el contexto actual, ha sido la importancia de las TIC para todos: la administración y la sociedad. A través de las tecnologías se ha encontrado la solución a muchos de los cambios y necesidades exigidos por la nueva situación. Así, se podría resumir la situación de partida de la ADA con algunos datos clave:



153 M€ de presupuesto para el 2021
+300 M€ a partir del 2022

Se prevé una progresiva absorción de recursos financieros por parte de la Agencia. Se transferirán los presupuestos consignados actualmente en las partidas presupuestarias TIC de los organismos del ámbito ADA*.

* Por concretar las cuantías.

2. EL CAMINO A RECORRER

2.1 Punto de partida

De forma adicional a los fondos propios de los que dispondrá la ADA para su funcionamiento y operativa, se espera contar con Fondos derivados del Marco Financiero Plurianual Europeo.

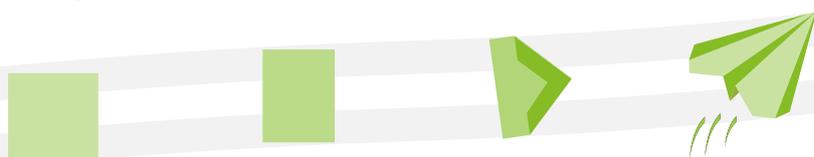
En este sentido, además de la ejecución en curso del Programa Operativo FEDER 2014-20, que debe estar finalizado antes de que acabe 2023, y del nuevo FEDER 2021-27, se incorporan a este marco plurianual, derivados de la respuesta a la crisis COVID19 implementada por la Comisión Europea, otros instrumentos de financiación complementarios, como los fondos REACT, procedentes del remanente del anterior marco financiero 2014-20, y el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), que articulan fundamentalmente la respuesta que las instituciones europeas han dado a la crisis y que pivotan en torno a un conjunto de políticas palanca, entre las que la Transformación Digital de los estados miembros, tanto de sus administraciones públicas como de la propia sociedad europea, ocupa un lugar principal.

El presupuesto de Fondos FEDER del ejercicio actual y del próximo año queda recogido en la siguiente tabla:

Programa	Presupuesto 2021	Presupuesto 2022	Presupuesto 2023	Presupuesto 2024
Total P.O. FEDER 2014-20 REACT EU	1.693.584	15.105.661	25.000.000	-
Total P.O. FEDER ANDALUCÍA 2014-20	26.312.683	23.692.106	7.072.334	-
Total P.O. FEDER ANDALUCÍA 2021-27	1.062.000	24.917.873	22.406.491	21.594.711
Total MRR ANDALUCÍA	-	16.436.023	39.423.333	18.250.000
TOTALES	29.068.267	80.151.663	93.902.158	39.844.711

La cuantía económica asignada para Andalucía, dentro del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia establecido para España, se está concretando en las Conferencias Sectoriales que se llevan organizando desde hace meses, teniendo una previsión actual para el período 2021-2026 de aproximadamente 164 millones de euros. Igualmente, se está cerrando la financiación procedente del nuevo Programa Operativo FEDER 2021-27.

Es necesario subrayar que el contenido de carácter económico-financiero de este plan es una mera previsión. Máxime en un momento como el actual, en el que encontramos un escenario fiscal y económico que presenta un alto grado de incertidumbre que no permite determinar, con un grado de verosimilitud razonable, los recursos presupuestarios disponibles a medio plazo. Esto es así por varios motivos: La evolución incierta de las variables macroeconómicas debido a que la pandemia COVID-19 sigue teniendo un impacto macroeconómico y fiscal extraordinario que, junto con la actual situación geopolítica, crea una incertidumbre excepcional, el ritmo en la asignación y ejecución de fondos vinculados al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia a lo largo de su periodo de vigencia, la todavía escasa definición de los instrumentos de desarrollo del nuevo marco de los fondos europeos para el periodo 2021/2027, la falta de información sobre los objetivos relativos a las reglas fiscales para los ejercicios próximos y la falta de determinación del impacto de otras magnitudes fiscales vinculadas al funcionamiento mismo del Sistema de Financiación de las Comunidades Autónomas. Todo ello aconseja adoptar un criterio de prudencia sobre las evoluciones futuras de los gastos presupuestarios. No obstante, en todo caso, serán las sucesivas leyes del presupuesto las que establezcan los recursos efectivamente disponibles en cada momento durante el periodo de vigencia del plan.



2. EL CAMINO A RECORRER

2.1 Punto de partida



Más de 9.900 contratos

3.200 excluyendo material no inventariable

Más de 1.260 proveedores

528 con facturación > 5 K€



Más de 1.000 profesionales TIC

2,4% del personal de la Admin. General

47% en SSCC

Para la consecución de sus fines, la Agencia Digital de Andalucía contará desde el inicio con un cualificado equipo de profesionales, resultante del proceso de consolidación de recursos humanos en el ámbito TIC de la Administración de la Junta de Andalucía, procedente de las Consejerías (incluyéndose órganos periféricos), agencias administrativas y agencias de régimen especial (SAE y AGAPA, excluyendo al Servicio de Salud Andaluz en una primera fase). El cuadro resumen del personal de la Agencia es el siguiente:

Categoría	Plazas ocupadas	SSCC	DDTT
ALTOS CARGOS	2	2	0
PERSONAL FUNCIONARIO TIC	901	373	528
PERSONAL FUNCIONARIO NO TIC	41	27	14
PERSONAL LABORAL ADMON TIC	5	3	2
PERSONAL LABORAL ADMON NO TIC	2	2	0
PERSONAL LABORAL PROPIO TIC PROC SAE	39	20	19
PERSONAL LABORAL PROPIO TIC PROC AGAPA	139	114	25
TOTAL PERSONAL TIC	1.086	512	574
TOTAL PERSONAL NO TIC	43	29	14
TOTAL PERSONAL	1.129	541	588

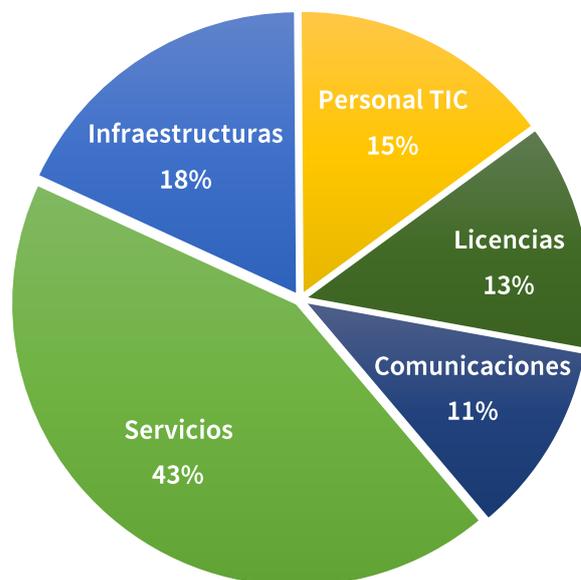
2. EL CAMINO A RECORRER

2.1 Punto de partida

La ADA arranca con un presupuesto limitado en términos TIC, dado que este año 2021 ha sido incluida por primera vez en los presupuestos autonómicos.

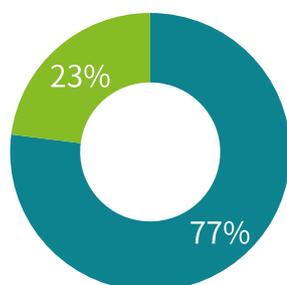
A partir del 2022 el presupuesto TIC de la Junta de Andalucía se irá concentrando en la ADA. El objetivo es racionalizar los recursos para conseguir ahorros en la contratación y maximizar el rendimiento de la inversión pública.

Esta optimización de recursos se vuelve aún más importante considerando que la Junta de Andalucía, hasta ahora, destina menos del 1% de su presupuesto a las TIC, en comparación con el gobierno de España que destina el 3,8% e incluso otros gobiernos autonómicos y locales.



Distribución del presupuesto TIC en la Junta de Andalucía

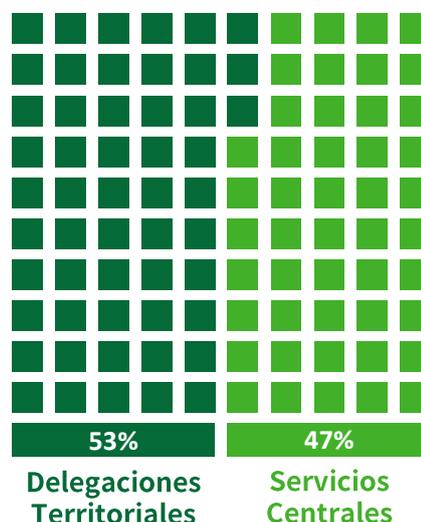
En cuanto a sus recursos humanos, la ADA transformará un modelo en el que la mayoría del personal TIC se encontraba distribuido en las Consejerías, para pasar a conformar un único organismo con una nueva estructura competencial. Esto ayudará a impulsar mejores soluciones corporativas, desarrollar actuaciones transversales a toda la organización y aplicar criterios comunes de sostenibilidad económica.



■ Consejerías ■ Agencias (AA y ARE)

Desglose del personal TIC en la Junta de Andalucía

Uno de los grandes retos, que es a la vez una oportunidad para la ADA, es el hecho de contar con una gran parte de su personal distribuido en las Delegaciones Territoriales. Exigirá una gran coordinación y agilidad para ejecutar las medidas de forma eficiente y aprovechar la presencia en todo el territorio para potenciarlas.



Distribución del personal TIC en las Consejerías

2. EL CAMINO A RECORRER

2.1 Punto de partida

Si bien los datos de personal y presupuesto destacan especialmente por su impacto en cualquier Administración pública, existen otros aspectos igual de importantes, a los que la ADA se enfrenta de cara al futuro, y que ayudan a entender mejor su situación actual.

Sin embargo, la Agencia no ha hecho más que nacer y aún debe configurarse con los medios y recursos necesarios, con un modelo organizativo eficiente y eficaz y, sobre todo, con una cultura que apueste por valores como la curiosidad, el aprendizaje permanente, la innovación, el descubrimiento constante y la ambición por mejorar.

DEBILIDADES

Falta de ESTRATEGIA digital
COORDINACIÓN entre organismos
Baja DIGITALIZACIÓN de servicios públicos
DISPERSIÓN de contratos y proveedores
MARCO normativo y competencial
DISTRIBUCIÓN de presupuestos
CATÁLOGO DE SERVICIOS no homogéneo

AMENAZAS

Medidas TÁCTICAS Y TRANSITORIAS
Priorización SECTORIAL frente a las TIC
Resistencia al CAMBIO
VELOCIDAD de transformación del sector
OBSOLESCENCIA tecnológica
Dificultad de acceso a FINANCIACIÓN EUROPEA

FORTALEZAS

PROFESIONALES TIC
CONOCIMIENTO técnico y funcional
SISTEMAS CORPORATIVOS consolidados
Pionera en ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA
CENTRALIZACIÓN de competencias
Sólida relación con el SECTOR TIC
Prioridad del GOBIERNO ANDALUZ

OPORTUNIDADES

TELETRABAJO
PARQUES TECNOLÓGICOS
ECONOMÍAS DE ESCALA
CAPACIDAD TRACTORA y dinamizadora
Acceso a FINANCIACIÓN EUROPEA
SERVICIOS más CENTRADOS en la CIUDADANÍA

Este diagnóstico estratégico demuestra claramente que Andalucía no podía continuar con el modelo TIC previo a la ADA si aspiraba a convertirse en una región a la vanguardia en transformación digital, elemento que debe servir como palanca para salir lo antes posible de la crisis social y económica en la que se encuentra nuestra comunidad.

En definitiva, la Agencia es una apuesta no solo de futuro, sino ya de presente, que exige sumar esfuerzos y recursos para potenciar su talento y encontrar las mejores soluciones para la Junta de Andalucía y la sociedad, afrontando los desafíos que ya están aquí y a los que aún quedan por llegar.

2. EL CAMINO A RECORRER

2.2 Destino: 100% digital

La Agencia Digital de Andalucía, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía andaluza, tiene clara su **misión**:

Facilitar la **digitalización plena** de la sociedad y de la Administración andaluza, para **contribuir** en la **mejora de calidad de vida de la ciudadanía** y en la **riqueza económica de la región**.

Y la estrategia inicial de actuación de la ADA evolucionará para responder a las necesidades de la ciudadanía y de la Junta de Andalucía en todo momento, desde un impulso inicial con proyectos que aporten beneficios inmediatos (*quick-wins*) en el diseño de servicios digitales y centralizados, y siempre al amparo de su **visión**:

Ser el **motor de la transformación digital** de la Junta de Andalucía y de la ciudadanía andaluza, siendo un **pilar clave para mejorar los servicios públicos y la reactivación económica**.

Poniendo el foco en ...

Estrategia digital

De Andalucía, como apuesta integral y coordinada por la digitalización definitiva de la Administración

Competencias

En materia TIC, incorporando soluciones innovadoras y tecnologías emergentes

Unificación y Capacitación

De todo el personal informático y de los recursos para desarrollar políticas tecnológicas y digitales

Presupuesto

Inicial de 153M € en inversión en 2021, que progresivamente irá incorporando nuevas partidas

Eficiencia

Con un ahorro inmediato en costes recurrentes y eliminación de duplicidades e ineficiencias

Financiación europea

Para realizar proyectos de calado y tractores, en el marco de los fondos europeos de recuperación



2. EL CAMINO A RECORRER

2.2 Destino: 100% digital

Los principales hitos marcados en el proceso de consolidación de la ADA a lo largo del periodo 2021-2024 son:



En este sentido se han fijado tres líneas estratégicas a través de las cuales se pretenden alcanzar una serie de objetivos que se esperan conseguir con la implementación de las líneas de actuación que se describen más adelante.

En definitiva, se busca generar un impacto a través de la ADA en todos los frentes, desde los servicios públicos, la digitalización de la sociedad y de la Administración, así como el impulso de la ciberseguridad y el aprovechamiento de las infraestructuras tecnológicas.



3. Marco Estratégico

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Principios de la Estrategia

Tal y como se ha comentado anteriormente, la Agencia Digital de Andalucía nace para afrontar el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía, y en especial de su administración pública, contribuyendo de este modo al posicionamiento de la Junta de Andalucía como administración de referencia para la reactivación económica de la región gracias al impulso de la tecnología.

La Agencia implantará un sistema de gestión de calidad, bajo prácticas y estándares internacionales, para el desempeño de sus funciones y el ejercicio de sus competencias, en el marco permanente de la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios públicos y la evaluación de resultados.

Del mismo modo, y de manera específica en su ámbito de actuación, aplicará las prácticas y estándares internacionales aplicables al desarrollo de software, la implantación y gestión de infraestructuras, la prestación de servicios de atención y soporte y la seguridad de los sistemas de información y telecomunicaciones. Asimismo, procederá al seguimiento de los servicios que presta, determinará y estudiará las desviaciones en la prestación de los mismos, e implantará las actuaciones correctivas y de mejora adecuadas.

¿CÓMO CONSEGUIREMOS LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE ANDALUCÍA?

PENSANDO EN SERVICIOS ÚTILES ...ACERCÁNDONOS A LA CIUDADANÍA...

Aspiramos a tener unos servicios públicos que hagan que la ciudadanía esté orgullosa de su administración. Para ello, es necesario que participen en la creación y mejora de los servicios públicos para que éstos respondan a sus expectativas y necesidades mejorando sus niveles de satisfacción.

...CON LA COMPLICIDAD DEL EMPLEADO PÚBLICO...

La transformación digital no consiste sólo en la incorporación de nueva o mejor tecnología, ésta no garantizará por sí sola el éxito. Por ello, utilizando las tecnologías como palanca, trabajaremos para facilitar el proceso de transformación digital con la complicidad de nuestro personal, tanto en la organización periférica como en servicios centrales.

...DE FORMA ÁGIL E INNOVADORA...

Pretendemos conseguir una manera de trabajar ágil, buscando mejores resultados, incorporando ideas innovadoras y tecnologías novedosas, desarrollando prototipos sencillos, iterando constantemente hasta satisfacer a nuestro usuario final.

...OPTIMIZANDO ESFUERZOS COMO GARANTÍA DE SOSTENIBILIDAD.

Buscamos la máxima eficiencia en términos de recursos económicos, organizativos y operativos, garantizando una evolución escalonada, robusta y que evite redundancias.



3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Principios de la Estrategia

La actuación de la Agencia estará presidida por los siguientes principios generales:



3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Principios de la Estrategia

Servicio efectivo a la ciudadanía y proximidad

Diseñar servicios por y para los ciudadanos, en los que se satisfaga sus necesidades reales y en los que se tenga en cuenta por encima de todo su percepción. Garantizar un servicio efectivo, próximo, accesible a cualquier ciudadano, en el que impere el principio de relación de “solo una vez” y en el que se favorezca la participación activa de estos.

Agilización y pleno funcionamiento electrónico de la Administración

Este principio pretende fomentar la relación digital de la ciudadanía con la Administración. Por ello la Agencia impulsará la prestación de servicios públicos en donde se imponga la versión digital por defecto en la ejecución de cualquier procedimiento. Gracias a la utilización de plataformas digitales, flexibles y abiertas, a la interoperabilidad de las mismas, al establecimiento del puesto de trabajo digital de los empleados públicos, y a la simplificación, digitalización y automatización de procedimientos se conseguirá reducir las cargas de trabajo, y por ende, agilizar la prestación de servicios.

Respuesta rápida y garantía de prestación y mantenimiento de los servicios esenciales

Conscientes de la importancia que tienen los servicios esenciales, se priorizarán todas aquellas medidas que sirvan para garantizar su efectivo funcionamiento y evitar cualquier tipo de interrupción o demora en su prestación.

Mejora continua de la calidad en la prestación de servicios

Implementar mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de los servicios públicos prestados será vital para cumplir con el resto de principios y para cumplir con el objetivo de transformación digital de la Junta de Andalucía. Se establecerá e impulsará el uso de elementos de comunicación bidireccional para conocer en todo momento el grado de satisfacción de los usuarios.

Innovación, generación de conocimiento y aportación permanente de valor, pivotando sobre el eje estratégico de las tecnologías de la información y la comunicación

Fomentar la innovación y la cultura innovadora a todos los niveles de la Junta de Andalucía es uno de los objetivos marcados en esta Agencia. Para lograrlo, se apostará por actuaciones que contribuyan con la extensión de esta cultura pivotando siempre sobre el eje estratégico de las TIC.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Principios de la Estrategia

Racionalización de recursos

Conforme al principio de eficiencia que debe regir el funcionamiento de la Administración Pública, se preverá, en consecuencia, la racionalización de cualquier tipo de recurso tanto tecnológico como de otra índole, que se encuentren al amparo de la operativa de la Agencia.

Eficacia y eficiencia en el desempeño de las funciones y el ejercicio de las competencias

Además de la mejora continua de sus servicios, para garantizar la excelencia en el desempeño de los equipos de trabajo se procederá con la definición de una estructura organizacional equilibrada atendiendo a la mejor relación de perfiles existentes y mediante la implantación de metodologías ágiles.

Profesionalidad y capacitación

De forma paralela a la implementación de nuevas soluciones y a la transformación del modo de trabajar de la administración que supone la digitalización, es muy importante que el personal de la Agencia y del resto

de la Junta de Andalucía tenga acceso a formación continua en materia de tecnología y de nuevas metodologías de trabajo. Asimismo, se promocionará la especialización de los trabajadores (tanto en la organización periférica como en los servicios centrales) de la Agencia en las nuevas áreas de trabajo implementadas, configurando para ello una estructura de la organización adecuada a las necesidades.

Protección de los datos personales y seguridad

La Agencia pondrá en marcha todas aquellas medidas que sean necesarias, tanto técnicas como legales, para garantizar la protección de los datos gestionados. Por otro lado, se velará por la ciberseguridad de los sistemas estableciendo protocolos y aplicando todas las medidas técnicas necesarias.

Colaboración y cooperación

Como entidad transversal a toda la Junta de Andalucía, la Agencia siempre promoverá un ambiente de colaboración y cooperación entre todos los equipos y agentes, tanto internos como externos a la misma, siendo este uno de los puntos clave para lograr el éxito de la misma, sobre todo, en su inicio.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.1 Principios de la Estrategia

Gestión y control de resultados

Todos los servicios que se presten desde la Agencia, así como los proyectos o actuaciones que se lleven a cabo, contarán con indicadores de seguimiento que permitan conocer el volumen de gestión, avance, satisfacción de los usuarios y/o grado de adecuación con los objetivos definidos. Para lograr la mejora continua, garantizar la racionalización de los recursos y en definitiva, conocer el desempeño de la Agencia es primordial medir todos aquellos parámetros que permitan posteriormente tomar las decisiones adecuadas.

Desarrollo Sostenible

Dentro de su ámbito de actuación esta Agencia suscribe el compromiso de la Junta de Andalucía de cumplir y hacer cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La ADA promoverá en el ejercicio de sus competencias y funciones, las acciones que tengan el mayor impacto posible en este compromiso. Somos conscientes de que solo a través del avance en la digitalización se permitirá consolidar el papel ‘cero’ , así como la disminución del movimiento del personal, lo que redundará en una Andalucía más verde.



3. MARCO ESTRATÉGICO

3.2 Facilitadores

Para hacer realizable esta estrategia digital, la Agencia se apoyará en *drivers* o facilitadores a través de tecnologías, herramientas o conceptos digitales en los que se basarán las actuaciones definidas en ella.

A continuación, se especifican aquellos *drivers* identificados que servirán para implementar esta estrategia en la Agencia Digital e Andalucía:

USUARIO EN EL CENTRO

Una experiencia de usuario positiva incrementa la confianza en la organización, aumenta la satisfacción ciudadana y estimula el compromiso del profesional. Este facilitador se basa en colocar al usuario final en el centro de todas las mejoras que se implementen.

Existen numerosas técnicas orientadas a buscar soluciones colaborativas entre todas las áreas involucradas en un proyecto, así como para el diseño conductual. Estas técnicas tienen una gran relación con el diseño de los sistemas, aprovechando de forma natural la manera en que las personas piensan, sienten y toman decisiones.

MULTIDISPOSITIVO

Otro de los retos a la hora de desarrollar sistemas es la transformación de las aplicaciones con el objetivo de independizarlas del terminal y facilitar su uso en movilidad y en entornos multidispositivo, permitiendo trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar reduciendo costes de traslados, estancias y reduciendo los tiempos de los desplazamientos.

PRIMERO EN EL MOVIL

La aparición de los teléfonos móviles ha desplazado a otros dispositivos como el despertador, la radio o la cámara fotográfica y ha cambiado los hábitos de consumo. Las personas demandan aplicaciones que se puedan utilizar en múltiples dispositivos y con total movilidad, permitiéndoles una conectividad permanente. Las organizaciones deben hacer uso de la tecnología para proveerles de herramientas y servicios móviles que estén disponibles en cualquier momento y en cualquier lugar. Desarrollar pensando primero en dispositivos móviles, es el sentido de este facilitador.

ASISTENTES INTELIGENTES

En los últimos años se ha avanzado considerablemente en el desarrollo de asistentes inteligentes como chatbots en aplicaciones móviles o web, así como dispositivos más especializados como Alexa de Amazon o Google Home.

Desarrollar interfaces conversacionales, se ha vuelto indispensable para cualquier negocio, más aún si estas herramientas son capaces de aprender a partir de la interacción con los seres humanos.

GESTIÓN DEL CAMBIO

Una transformación digital trae consigo muchos cambios que inherentemente modifican las formas de trabajar. Un proceso adecuado de gestión del cambio mitigará los riesgos que acontezcan y conseguirá que las personas se sumen a la transformación. A través de actividades de participación y comunicación, se debe motivar y consolidar el cambio gradualmente, comenzando con “pequeños logros” que convengan a los profesionales del por qué es indispensable ser digitales.

AGILIDAD Y COLABORACIÓN

En una organización digital se requieren nuevas formas de hacer las cosas, conformando equipos multidisciplinares que integren diseño, desarrollo, comunicación, calidad y negocio. Por ello, es vital adoptar nuevas metodologías con conceptos agile, como OKRs, Design Thinking, Kanban, Scrum o Lean, en distintas fases o para la gestión del portfolio de proyectos.

Para innovar continuamente, las organizaciones deben desarrollar un ecosistema de agentes (tanto internos como externos) con capacidades complementarias que en colaboración se conviertan en generadores de ideas innovadoras que creen valor a la organización.

MARCOS DE TRABAJO

Los marcos de trabajo engloban estructuras, procesos y demás mecanismos que aunque pertenecientes a métodos o metodologías independientes, forman parte de un único contexto.

Establecer adecuadamente marcos de trabajo permite que los equipos dispongan de las mismas pautas y herramientas, para en base a sus necesidades, adaptarlas según les convenga pero siempre sin perder la esencia de organización única.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.2 Facilitadores

REINGENIERÍA DE PROCESOS

La digitalización trae consigo el cambio en la gestión de procedimientos, siendo necesario abordarlos desde la reingeniería, simplificando tareas, reduciendo tiempos y eliminando cargas administrativas (desplazamientos, esperas, costes no justificados, trámites innecesarios, etc.).

La digitalización debe abordarse de una manera integral de los expedientes de extremo a extremo, convirtiendo en digital todas las fuentes y canales de información existentes.

EXTREMO A EXTREMO

La perspectiva extremo a extremo dictamina que todo proceso debe ser considerado de manera global desde que se inicia hasta que se da por finalizado para garantizar el cumplimiento de los objetivos perseguidos.

Permite la optimización de todos los departamentos, los procesos y los recursos, evitando los sobrecostes o las estructuras y gastos innecesarios, así como las deficiencias totales o parciales que pueda haber en ciertos sistemas. Teniendo en cuenta las entradas, salidas, clientes, proveedores, entre muchos otros elementos.

METODOLOGÍA DEVOPS

La implantación de DevOps facilita la integración entre los equipos de desarrollo software y de operaciones de sistemas. Esta práctica permite a los equipos trabajar de manera independiente pero coordinada, garantizando así la integración de ambas partes en cumplimiento de los requisitos de desarrollo. El valor fundamental que ofrece este modelo de trabajo, es que acelera sustancialmente el tiempo de entrega de soluciones para la organización.

NUBE

Las infraestructuras en la nube permiten homogeneizar la arquitectura e infraestructura simplificando la gestión y optimizando los recursos. Dos aspectos clave de la Nube son el auto-aprovisionamiento de recursos de manera rápida y sencilla, permitiendo a los desarrolladores dotarse de almacenamiento, procesamiento, red y seguridad en función de las necesidades de los sistemas y su uso; y el auto-despliegue de software, lo que permite el despliegue de nuevas versiones de aplicaciones de manera rápida y autónoma.

CIBERSEGURIDAD

Representa el conjunto de prácticas, estándares y soluciones que permiten garantizar la seguridad de los sistemas de información frente ataques maliciosos, que bien puedan derivar en la fuga de información, fraudes o interrupción de los servicios.

Las medidas de ciberseguridad afectan tanto al hardware como al software, así como a todos aquellos elementos derivados de la acción humana, con el fin de salvaguardar la integridad de los sistemas y sobre todo, prevenir posibles riesgos.

ORIENTADO AL DATO

Es un enfoque para la gestión mediante el cual las decisiones siempre están respaldadas por datos verificables. El éxito de un enfoque data-driven viene determinado por la calidad de los datos y la eficacia de su análisis e interpretación. La orientación al dato es un concepto central en la evolución de soluciones corporativas, pues trata de cambiar el enfoque del desarrollo tradicional de software y pasar a uno más centrado en el dato, siendo conscientes de que cada vez que modificamos un dato podemos estar destruyendo información valiosa para la organización.

INGENIERÍA DE DATOS

El concepto de “ingeniería de datos” puede ser entendido como el aprovechamiento máximo de los datos mediante acciones que faciliten su captura, almacenamiento, tratamiento y explotación.

Basarse en la realización de análisis cuantitativos, a partir de modelos descriptivos y predictivos, y llevar a cabo una gestión fundamentada en hechos para dar soporte al proceso de toma de decisiones, es el sentido de este facilitador.

GOBIERNO ABIERTO

Aunque el concepto ha ido evolucionando desde su aparición, la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership), define el Gobierno Abierto en relación a cuatro principios que deben tener su reflejo en los compromisos de actuación de todos sus países miembros: la transparencia, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y un cuarto valor de carácter transversal que se usa como medio para el logro de los tres primeros, la tecnología y la innovación.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.3 Líneas y objetivos estratégicos

01

SOCIEDAD DIGITAL

- Ofrecer servicios más centrados en la ciudadanía.
- Mejorar la relación digital con la ciudadanía mediante el uso de una plataforma unificada omnicanal.
- Maximizar el uso de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía, superando las barreras existentes.
- Capacitar a la población andaluza en competencias digitales, disminuyendo la brecha digital.
- Mejorar los mecanismos necesarios para difundir información pública y permitir la participación de la ciudadanía en las políticas públicas.

02

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

- Agilizar los procesos de negocio aplicando tecnologías de automatización inteligente.
- Mejorar la toma de decisiones a partir de la analítica avanzada del dato
- Digitalizar de forma eficiente los servicios ofertados, consolidando la transformación de la Junta de Andalucía.
- Crear una cultura de innovación tecnológica centrada en el usuario para desarrollar ideas, retos, proyectos y programas innovadores.
- Impulsar la implantación y uso de la Administración electrónica.

03

CIBERSEGURIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

- Aumentar la madurez en materia de ciberseguridad de la Junta de Andalucía, ofreciendo servicios públicos digitales seguros y resilientes.
- Ofrecer soluciones de comunicaciones innovadoras que incrementen la productividad de los empleados públicos y permitan a la Administración relacionarse con la ciudadanía
- Consolidación de las infraestructuras TIC de la Junta, favoreciendo su evolución a modelos en 'Cloud' .
- Implantar el puesto de trabajo digital.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.4 Líneas de actuación

1. Sociedad Digital



1.1. Relación Digital con la Ciudadanía

En el desarrollo de la sociedad digital en Andalucía resulta fundamental el papel tractor de la Administración de la Junta de Andalucía en su relación digital con la ciudadanía, especialmente en aspectos claves como son la atención omnicanal a la ciudadanía y la presencia digital de la Junta de Andalucía en Internet.

- Servicio unificado de atención a la ciudadanía.
- Implantación del modelo de gobernanza y organización del servicio de atención omnicanal.
- Implementación de las sedes electrónicas.
- Definición del modelo de gobernanza de la Presencia en Internet.
- Evolución del portal institucional.
- Impulso del cumplimiento de los requisitos de accesibilidad.



1.2. Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

Es responsabilidad de la Administración reducir la brecha digital y garantizar el desarrollo digital de la sociedad de forma homogénea, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos. Estas actuaciones permitirán dotar de mayores recursos digitales a las zonas rurales, mejorando la cohesión territorial y social, y convirtiendo a muchas zonas de Andalucía en un destino del talento digital. Además, se impulsará el desarrollo del conocimiento, habilidades y talento que permitan lograr la madurez digital de la sociedad andaluza.

- Puesta en marcha del Plan de Capacitación Digital de Andalucía.
- Cohesión digital de Andalucía, evolucionando el concepto de centro Guadalinfo.
- Promoción y desarrollo de la Sociedad Digital, situando en el eje central del enfoque a la ciudadanía.
- Acciones encaminadas a la eliminación de la brecha digital de sectores vulnerables.
- Impulso de programas para desarrollar las competencias de la ciudadanía para la vida en un entorno digital.
- Impulso de las competencias digitales para el uso de los servicios públicos digitales.
- Celebración de eventos de alto impacto en Andalucía.
- Evolución de la plataforma de certificación y diagnóstico de competencias digitales.



1.3. Democratización Digital y Apertura de Datos

La Administración andaluza debe hacer uso de las TIC para potenciar los principios del gobierno abierto y robustecer la confianza en las instituciones. La apertura de datos, tanto desde su perspectiva de transparencia como del valor de los mismos desde el punto de vista de la reutilización de la información pública también contribuyen a una sociedad abierta, digital y próspera.

- Creación del sistema público de participación digital.
- Implantar tecnologías para la correcta publicación de la información en materia de transparencia.
- Extensión del Modelo de gobernanza para la apertura de datos.
- Participación en iniciativas en materia de Gobierno Abierto.

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.4 Líneas de actuación

2. Administración Digital



2.1. Innovación Tecnológica en la Administración

La Administración andaluza apoya firmemente una nueva cultura innovadora centrada en el usuario, que debe estar caracterizada por la confianza y el principio de reflexionar y aceptar los errores, siempre aprendiendo de ellos. La base utilizada para ello es realizar prototipos y experimentar con agilidad para facilitar la mejora a través del lanzamiento de productos y servicios a pequeña escala y dentro de un entorno controlado.

- Factoría de servicios digitales innovadores.



2.2. Transformación Digital de los Procedimientos y Servicios

Es fundamental transformar los procedimientos y servicios para que satisfagan mejor las necesidades y las expectativas de la ciudadanía y las empresas, diseñando unos servicios públicos personalizados bajo el principio de “digital por defecto”, y facilitando su acceso y utilización por parte de toda la población. En este sentido, racionalizar la exigencia de la firma electrónica en los servicios y avanzar en sistemas que permitan gestionar la identidad digital en la nube, se antoja como un reto crítico. Asimismo, es necesario avanzar en la implantación de la gestión electrónica y del expediente electrónico de aquellos procedimientos que están todavía parcialmente telematizados, así como en la agilización de los mismos con tecnologías emergentes como la robotización de procesos y el tratamiento inteligente de documentos.

- Desarrollo de la Estrategia de los Servicios para una Administración Digital centrada en el Ciudadano.
- Adecuación de los servicios digitales para la ciudadanía a un nuevo modelo tecnológico.
- Automatización inteligente de procesos.
- Impulso de la identidad digital del ciudadano, no basada exclusivamente en el uso de certificados electrónicos.
- Desarrollo de nuevos tramitadores corporativos genéricos.
- Desarrollo de una nueva plataforma de tramitación electrónica local de Andalucía.
- Incorporación de nuevas funcionalidades en la Carpeta Ciudadana.
- Gestión de identidades y Directorio corporativo para la Junta de Andalucía.



2.3. Gobernanza de Datos como valor Estratégico para la Gestión

La Junta de Andalucía está decidida a convertirse en una organización orientada al dato, en la que el Gobierno del Dato asegure la calidad de la información que utiliza para el cumplimiento de sus fines. Para ello se necesita que los datos sean comprensibles, completos, actualizados, correctos, claros y fiables, siendo cuestiones fundamentales la recopilación, la estandarización, la homogeneización y la actualización de los mismos. El correcto tratamiento y explotación de la información es ya una realidad, resultando la analítica avanzada de la información indispensable para la toma de decisiones en el marco de la Gestión Pública. En ese sentido los informes descriptivos y los cuadros de mando se complementarán con nuevos enfoques. También se seguirá avanzando en la interoperabilidad y en la apertura de conjuntos de datos ya que resulta necesaria para la cooperación y la prestación de servicios integrados por las Administraciones Públicas.

- En colaboración con el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, puesta en marcha de una infraestructura de datos para la digitalización y mejora de los servicios públicos.
- Construcción de una plataforma de gobierno del dato e interoperabilidad de la Junta de Andalucía desde la perspectiva organizativa, semántica y tecnológica.
- Desarrollo de la Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial.
- Servicio de soporte a la toma de decisiones estratégicas mediante la explotación de datos usando técnicas de big data e inteligencia artificial.
- Adquisición de herramientas de analítica de datos.



2.4. Mejora de los instrumentos TIC para el funcionamiento de la Administración

Para racionalizar el funcionamiento de la Junta de Andalucía, y hacer una administración más eficaz y eficiente, resulta clave la mejora de sus instrumentos y procesos organizativos y de comunicación, optimizando la gestión de los recursos de los que dispone, y agilizando los mecanismos para aprovisionarlos cuando son necesarios.

- Implantación de un modelo de aprovisionamiento TIC.
- Evolución de la herramienta de comunicación interna BandeJA.
- Extensión del uso de sistemas corporativos (recursos administrativos, los informes preceptivos y las comunicaciones internas).
- Racionalización y mejora de la función TIC de la Agencia.
- Medición de resultados para el seguimiento de los Planes y Estrategias.
- Mayor énfasis en mejorar la comunicación interna (cultura de agencia).

3. MARCO ESTRATÉGICO

3.4 Líneas de actuación

3. Ciberseguridad, Infraestructuras y Puesto de Trabajo Digital



3.1. Desarrollo del Centro de Ciberseguridad de Andalucía

Andalucía requiere responder con garantías a los riesgos, en materia de seguridad de la información, asociados a la transformación digital de la sociedad, así como a los previsibles en el futuro. En este contexto, se hace imprescindible la creación de un Centro de Ciberseguridad, que vigile y proteja de amenazas las infraestructuras tecnológicas y los sistemas de información, que son cada vez más críticos, aumentando la madurez en materia de ciberseguridad de la administración andaluza. Este Centro promoverá y desplegará la prevención como principio básico en materia de seguridad digital, para conseguir que las amenazas no se materialicen. Asimismo, este Centro prestará la máxima atención a la sensibilización y concienciación de las personas que intervienen en los procesos modo que sean conscientes y tengan presente su papel y responsabilidad para que la seguridad alcance los niveles exigidos.

- Puesta en marcha del Centro de Ciberseguridad de Andalucía.
- Definición de una Estrategia Andaluza de Ciberseguridad.
- Actividades de gobierno, riesgo y cumplimiento de la seguridad TIC.
- Impulso de la protección, detección y respuesta antes incidentes de seguridad TIC.
- Intensificación de las actividades de formación y concienciación.



3.2. Implementación de Infraestructuras Digitales

La infraestructura tecnológica de la Junta de Andalucía cuenta actualmente con un elevado número de centros de datos, salas técnicas y servidores, todos ellos en instalaciones propias y con gran heterogeneidad tecnológica y de gestión. La Administración andaluza se encuentra al inicio de su viaje a la Nube, con el objetivo de habilitar y democratizar la innovación sostenible y continuada, así como el acceso a las tecnologías de la información más avanzadas y una gestión estandarizada y mucho más eficiente y eficaz de la infraestructura, permitiendo abstraerse de la complejidad asociada al mantenimiento de la infraestructura, y suponiendo una apuesta más ecológica y sostenible, a través del trabajo en movilidad.

- Plan de consolidación y simplificación de servicios tecnológicos de infraestructura en un modelo de nube híbrida.
- Despliegue masivo de conectividad Wifi en los edificios de la Junta de Andalucía.
- Despliegue de Red de trunking digital para las fuerzas y cuerpos de seguridad y emergencias de la Junta de Andalucía.
- Construcción y puesta en marcha de dos centros de proceso de datos (CPD).



3.3. Despliegue y Homogenización del Puesto de Trabajo Digital

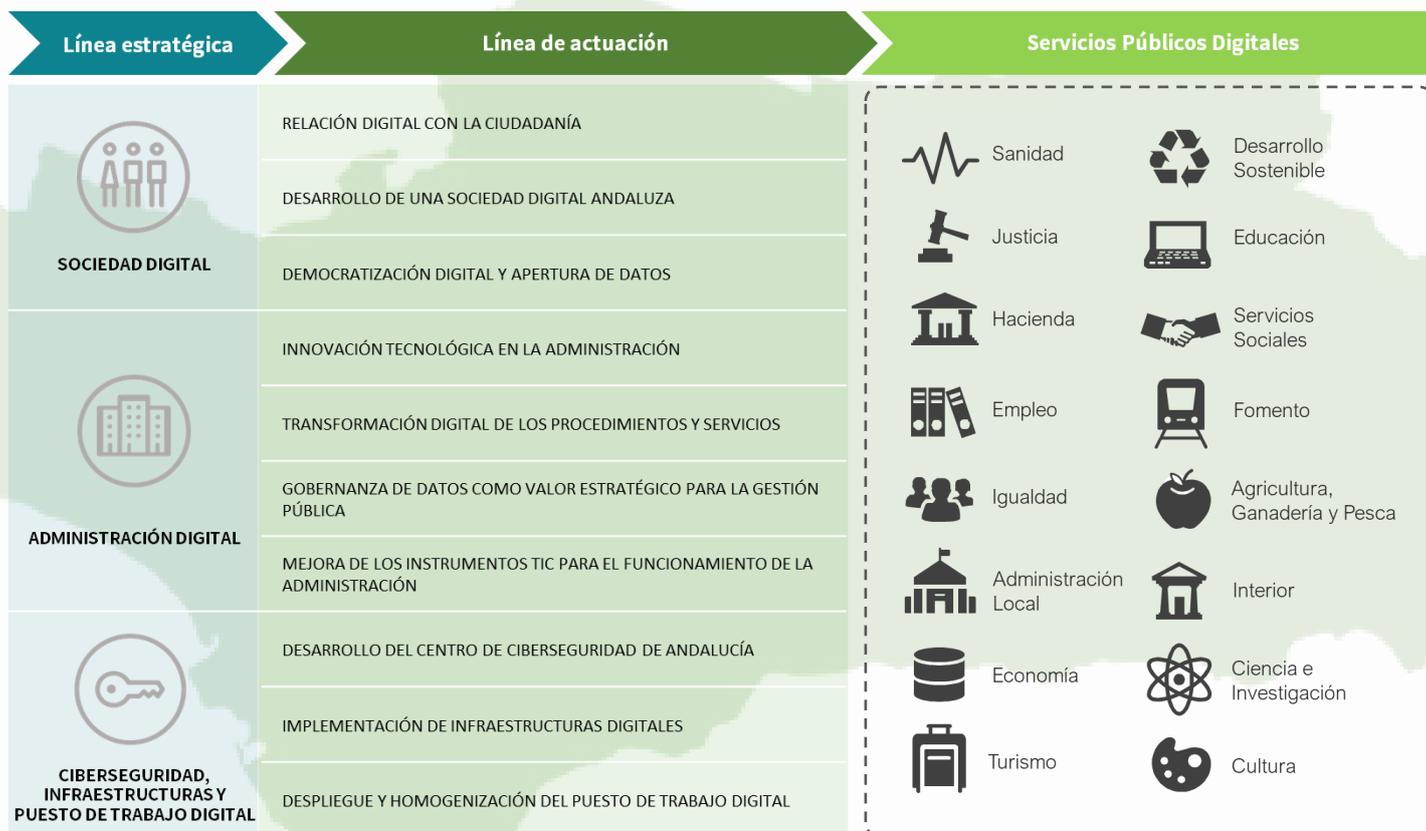
El Puesto de Trabajo del empleado público es el portal de entrada a la Transformación Digital de la Administración Andaluza. Se emprenderá su transformación a partir de la definición de los distintos perfiles profesionales en base a sus necesidades de movilidad o colaboración y con la vista puesta en el Modelo Objetivo de Puesto de Trabajo Digital ya definido. La estandarización de los puestos determinará el equipamiento necesario, así como las herramientas de productividad que resulten más efectivas.

- Implantación del nuevo Puesto de Trabajo Digital.
- Simplificación, homogeneización y estandarización del soporte al Puesto de Trabajo Digital.
- Implantación de un nuevo Directorio Activo Corporativo para los servicios al puesto de trabajo.

4. Medidas destacadas

4. MEDIDAS DESTACADAS

La transformación digital de la Administración Andaluza



4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

Relación Digital con la Ciudadanía

Nuevo Modelo de Gobierno y Organización del Servicio de atención personal a la ciudadanía

Potenciación y refuerzo de la atención personal a la ciudadanía, mediante la integración operativa entre los diferentes centros de atención a usuarios existentes y la puesta en marcha de un enfoque omnicanal. El enfoque omnicanal se apoyará en la incorporación de nuevos canales como el asistente virtual de texto y de voz, el chat o los sistemas de mensajería instantánea, y buscará la plena integración entre los diversos canales para que los ciudadanos obtengan una experiencia coherente y flexible.

El Portal del futuro de la Junta de Andalucía

Evolución del Portal de la Junta para adaptarse a las necesidades de la ciudadanía y la propia Administración y seguir avanzando de acuerdo a las mismas, atendiendo especialmente a los aspectos relacionados con la seguridad, para desarrollar el Portal tecnológica y funcionalmente, mantener la línea de diseño gráfica y el modelo de presencia, supervisar otros portales específicos conforme al Decreto 622/2019 y promover la difusión por redes sociales.



4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

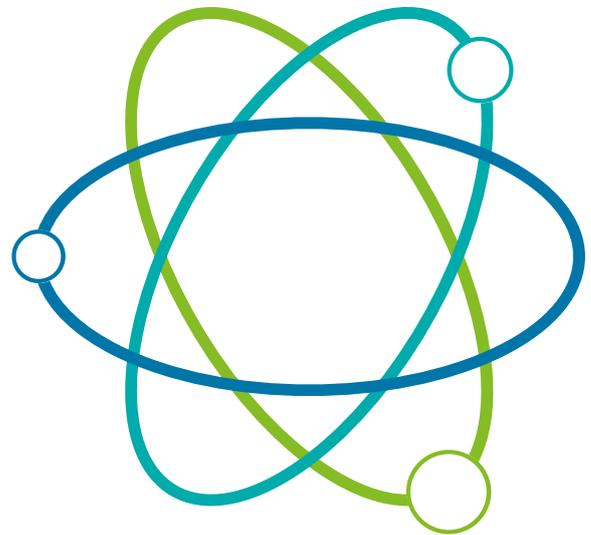
Relación Digital con la Ciudadanía

Callejero Navegable

En colaboración con el IECA, desarrollo de un sistema de información que incorpore la información de sentidos de circulación de los viales de forma integrada y consistente con el modelo de datos y procesos asociados al mantenimiento del Callejero Digital de Andalucía Unificado (CDAU) a partir de fuentes abiertas; habilite un nuevo modelo de CDAU navegable sin dependencias de fuentes de datos comerciales privativas y/o con restricción de uso; y sirva como infraestructura interoperable de datos integrados para fines analíticos.

Aplicación móvil de reclamaciones de consumo

Disponer de Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones en formato electrónico. La aplicación, móvil y web permitirá, de una manera sencilla e inmediata, que las empresas se den de alta en el sistema y que las personas consumidoras puedan presentar una hoja de quejas y reclamaciones de manera electrónica a través de la aplicación, escaneando un código QR, presente en el establecimiento.



Transformación del Sistema de Información del BOJA

Creación e implantación de un sistema de información que ofrezca mejores prestaciones a la ciudadanía para la consulta de textos del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía: remisión por parte de organismos o ciudadanía, tratamiento con técnicas de robotización, maquetación, publicación final en la Sede Electrónica del BOJA y explotación posterior mediante inteligencia artificial, todo ello cumpliendo los estándares de calidad ISO y alineándose con los ODS definidos en la Agenda 2030.



4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

Puesta en marcha del Plan de Capacitación Digital de Andalucía

Se pondrá en marcha un plan que abordará todas las medidas de capacitación digital de la ciudadanía y permitirá gestionar de forma adecuada todos los programas y proyectos relacionados con la promoción y desarrollo de la Sociedad Digital, poniendo a la ciudadanía en el centro de todas las actuaciones.



Competencias para la inclusión digital

La transformación digital viene influyendo de forma significativa en los hábitos, comportamientos, formas de relación, etc. de cualquier sociedad. Es por ello que la manera en que la ciudadanía incorpora y hace uso de forma efectiva y segura de las herramientas y medios sociales es una palanca clave para su bienestar y desenvolvimiento social.

A través de esta medida se articulará la puesta en marcha de programas de concienciación y capacitación para dotar a la ciudadanía de competencias digitales básicas para usar de forma autónoma los servicios digitales de la sociedad actual y que permitan hacer un uso de la tecnología de forma cercana y segura. Las actuaciones estarán alineadas con el marco europeo de competencias digitales (DIGCOMP). Se presta dentro de esta medida una atención particular a determinados colectivos en riesgo de exclusión digital.

4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

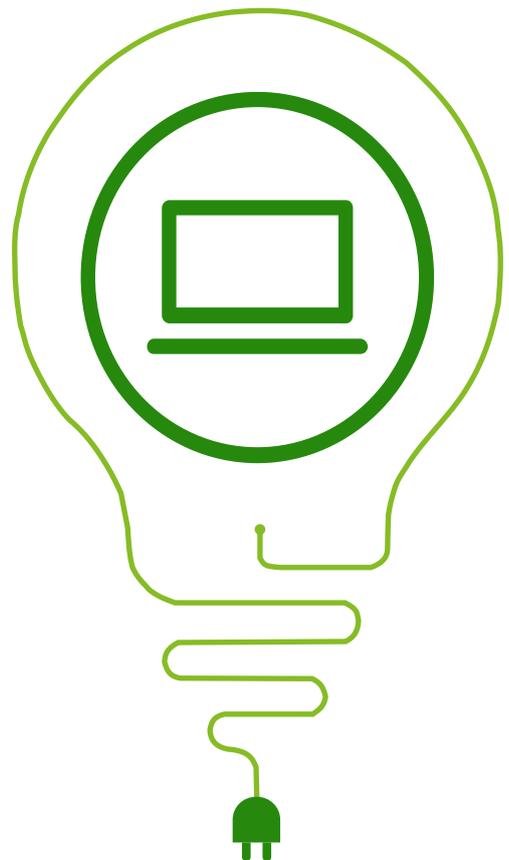
Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

Competencias Digitales para el uso y aprovechamiento de los servicios públicos digitales

Desde la Junta de Andalucía se viene apostando de forma continua y con mucha profundidad por el desarrollo y evolución de los servicios públicos hacia canales digitales, conscientes de que esto ayudará a acercar aún la Administración a la ciudadanía andaluza, poniéndola en el centro de toda intervención pública y adecuando los canales, contenidos y soluciones a sus necesidades y preferencias (cada vez más digitales).

No obstante, no puede asumirse que la ciudadanía es consciente, conocedora y está capacitada por igual, para hacer un uso correcto y conforme a los objetivos para los cuales se desarrollan de las distintas soluciones digitales que se ponen a su disposición.

Con esta medida se contempla la puesta en marcha de una serie de actuaciones que favorecerán a la capacitación de la ciudadanía andaluza en el uso y aprovechamiento de los servicios públicos digitales, poniendo un foco particular en servicios relacionados con la administración electrónica, la ejecución y consulta de trámites administrativos, el desarrollo de actividades para la relación bidireccional entre ciudadanía y administración pública, etc.



4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

Competencias Digitales en el entorno profesional

Las competencias digitales son una herramienta clave para el desarrollo y evolución social de la ciudadanía. No obstante, no se limita su valor únicamente al ámbito personal, si no que este sirve como base para todo su desarrollo profesional ligado al mundo laboral que se encuentra en un proceso acelerado de digitalización.

Esta cuestión, que ya viene siendo manifiesta en los últimos años, se ha acrecentado aún más a raíz de la crisis sanitaria. Las nuevas formas de trabajo que exige el nuevo contexto social y profesional en el que nos encontramos requiere de un uso efectivo y seguro de las nuevas tecnologías como requisito indispensable para poder, como mínimo, participar en el mundo laboral actual.



Atendiendo a este contexto, y conscientes de la importancia y el reconocimiento que las competencias digitales tendrán en el contexto profesional presente y futuro, se define esta medida con el objetivo de actuar buscando mejorar las competencias digitales de la ciudadanía andaluza para su desarrollo profesional en el contexto de la Sociedad y Economía Digital.

4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

Promoción y Desarrollo de la Sociedad Digital

Desarrollo de acciones focalizadas en el ámbito de la cohesión digital de Andalucía que permitan igualar su desarrollo digital, evolucionando los centros Guadalinfo hacia espacios digitales que actúen como eje vertebrador para el desarrollo digital de su entorno y situando a su ciudadanía en el centro, de forma que se le ofrezcan los servicios necesarios para su desarrollo digital, para luchar contra la despoblación de las zonas rurales con los recursos ofrecidos a la ciudadanía.

Asimismo, se promoverá la colaboración con entidades tanto públicas como privadas que permitan generar sinergias para el desarrollo de las competencias digitales que permitan alcanzar un mayor impacto en el territorio.

De la misma forma, se debe dotar a la Agencia de mecanismos de escucha activa que permitan afrontar el proceso de digitalización con un enfoque inclusivo que no aumente o genere nuevas brechas digitales, sino que reduzca las existentes. A través de estos mecanismos se lanzarán informes y reportes de novedades, seguimiento y avance de las competencias digitales en la Comunidad Autónoma Andaluza, además de analizar los proyectos puestos en marcha en la misma, así como en otros territorios españoles o europeos.



4. MEDIDAS DESTACADAS



SOCIEDAD DIGITAL

Democratización Digital y Apertura de Datos

Tecnología para la Transparencia

Utilización de tecnologías para hacer valer el derecho de acceso a la información que permitan una comunicación fácil, fluida y rápida con el ciudadano; un modelado de los procedimientos necesarios a ejecutar y su automatización; y la integración de todos los actores de la Junta de Andalucía en el mismo sistema de respuesta; publicándose la información necesaria en la sección de Transparencia del Portal de la Junta.

Nuevo Sistema Público de Participación Digital

Creación de un sistema público de participación digital que deberá desarrollar una plataforma de participación, provista de herramientas y funcionalidades que cubran las necesidades informativas de deliberación, de voto y de seguimiento de las iniciativas a las que dé soporte.

Modelo de Gobierno para la Apertura de Datos

Implantación de un modelo de gobierno para la apertura de datos en el que se definirá el modelo organizativo, reglamentario y operativo del proceso de apertura así como el modelo de relación con el sector de la reutilización, mejorándose la forma en que se publican los datos. Además, el desarrollo de un catálogo de datos en formato abierto y estructurado, de información generada desde la Administración en el ejercicio de sus competencias que, bien por transparencia y rendición de cuentas, bien por su capacidad de generación de valor económico y su potencial de reutilización, se ofrece en el portal de datos abiertos de la Junta de Andalucía.



4. MEDIDAS DESTACADAS



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Innovación Tecnológica en la Administración

Factoría de Servicios Digitales Innovadores

La Agencia se dotará de servicios de gestión y consultoría en diversas materias (como seguimiento a la innovación, metodologías de diseño de servicios digitales contando con la experiencia del usuario, redefinición de procesos, diseño de servicios digitales y otras) y servicios tecnológicos innovadores de diversos tipos (como robotización de procesos, tratamiento inteligente de documentos, o analítica avanzada de datos, bigdata, machine learning, inteligencia artificial, reconocimiento de imágenes, IoT, procesamiento de lenguaje, realidad virtual y aumentada, blockchain y otras tecnologías disruptoras).



4. MEDIDAS DESTACADAS



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Transformación Digital de los Procedimientos y Servicios

Modelo tecnológico de los servicios digitales para la ciudadanía

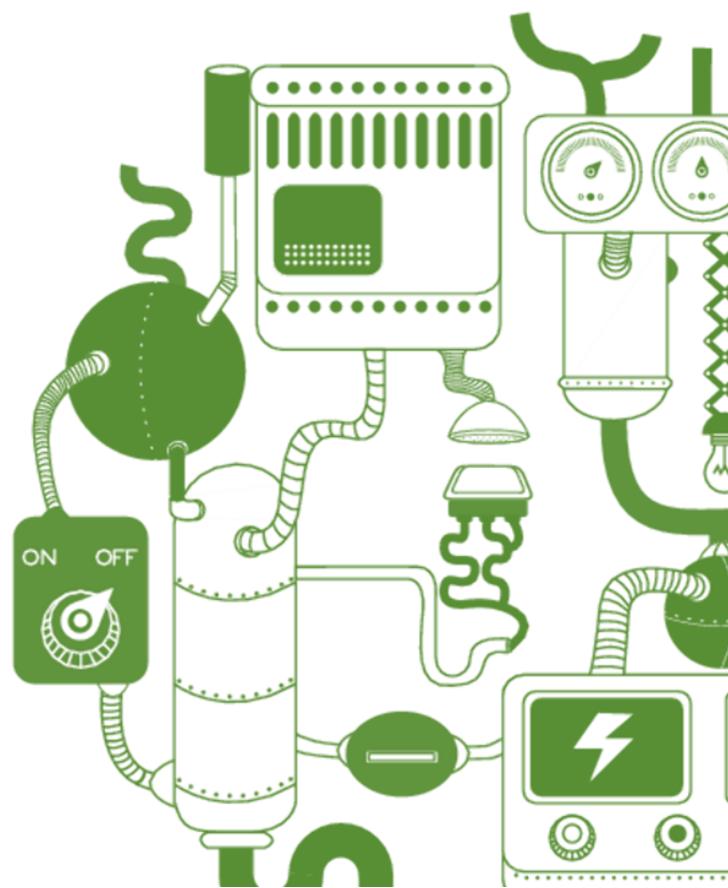
Definición del Modelo de Servicios Digitales de la Junta de Andalucía (MSD) para concretar, por una parte, los aspectos tecnológicos para hacer esto posible, y por otra parte, los aspectos organizativos y metodológicos para lograr que dichos Servicios Digitales se diseñen, construyan y evolucionen teniendo en cuenta a la ciudadanía desde la concepción de los mismos (participando en la fase de prototipado y definición de experiencia de usuario) hasta que dejen de prestarse, apoyándonos en un nuevo modelo de atención a la ciudadanía omnicanal que nos permita practicar una escucha activa y una supervisión continua de su uso, todo ello con el objetivo de mejorar continuamente los Servicios Digitales que se presten.

Nuevo modelo de Administración Digital

Mediante una colaboración público-privada sujeta al modelo de Compra Pública Innovadora, se busca diseñar el nuevo modelo tecnológico de administración electrónica que se implantará en la Junta de Andalucía en esta década.

Automatización Inteligente

Aplicación de tecnologías como la robotización de procesos y el tratamiento inteligente de documentos para la agilización de trámites administrativos; creando una metodología ágil y una infraestructura corporativa que optimice los recursos disponibles prestando servicios in-situ y en nube. Para ello, inicialmente se están identificando casos de uso en distintos servicios de la Junta de Andalucía.



4. MEDIDAS DESTACADAS



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Transformación Digital de los Procedimientos y Servicios

Ampliación de servicios en Carpeta Ciudadana

Carpeta ciudadana es un servicio digital que permite la consulta y acceso personalizado a información administrativa particular de la ciudadanía, así como disponer de una cartera electrónica con las licencias, tarjetas, certificados y permisos gestionados por la Junta de Andalucía con total validez jurídica.

La nueva versión tiene como objetivo seguir ampliando la información consultable sobre expedientes administrativos, así como aumentar el número de licencias, tarjetas y certificados que se pueden descargar/consultar desde la App y la Web. Además, esta nueva versión incorporará funcionalidades (opciones de tramitación de expedientes, consulta de notificaciones, recepción de avisos y alertas, etc.) con el propósito de ser referencia para la ciudadanía en sus relaciones con la Junta de Andalucía.



Aumento de número de procedimientos en Ventanilla Digital de Andalucía (VEAJA)

Se pretende aumentar el número de procedimientos en los que se podrán presentar telemáticamente las solicitudes a través de la ventanilla digital de la Junta de Andalucía (VEAJA), así como su posterior tramitación digital, mejorándose el aspecto gráfico y la usabilidad, y añadiendo nuevas funcionalidades como la presentación de documentos de gran tamaño, mejores opciones de consulta de borradores, mejor tratamiento de representantes legales, etc.

Nuevos tramitadores corporativos de autorizaciones, sanciones y subvenciones

Desarrollo de tramitadores genéricos de autorizaciones, sanciones y subvenciones para gestionar digitalmente un gran porcentaje de los procedimientos administrativos de estos tipos que existen actualmente en la Junta de Andalucía, facilitando y agilizando además las tareas necesarias para la digitalización de nuevos procedimientos que aparezcan en el futuro.

4. MEDIDAS DESTACADAS



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Gobernanza de Datos como Valor Estratégico para la Gestión Pública

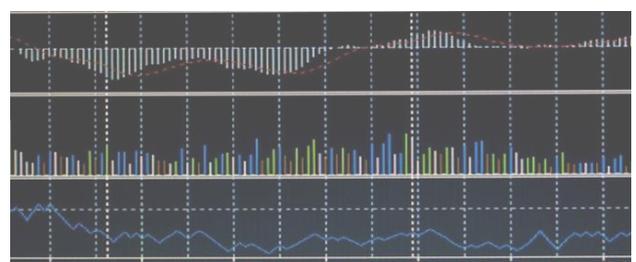
Soporte a la toma de decisiones estratégicas mediante la analítica avanzada de datos

Desarrollo de casos de uso concretos mediante analítica avanzada de datos en los que sea necesario diseñar y utilizar algoritmos estadísticos y predictivos así como el procesado y explotación de bases de datos estructuradas y no estructuradas mediante el uso de herramientas tecnológicas de Big Data y técnicas de inteligencia artificial, con la colaboración de los organismos que dispongan de conjuntos de datos de interés para la resolución de estos casos de uso (IECA, Consejerías, etc.).



Infraestructura de Datos para la digitalización y la mejora de los servicios públicos

Construcción de una infraestructura de datos que ayude en la toma de decisiones a la hora de diseñar y mejorar los servicios públicos que la Junta de Andalucía ofrece a la ciudadanía, a impulsar el desarrollo de nuevos modelos de negocio mediante la puesta a disposición de empresas, universidades, centros de investigación y en general de la ciudadanía de nuevos conjuntos de datos en poder de la Administración en formatos interoperables, a impulsar el intercambio de datos entre los diferentes organismos de la Junta de Andalucía para agilizar la tramitación de expedientes, a mejorar la atención a la ciudadanía, a diseñar nuevos Servicios Digitales en torno al dato, el desarrollo de servicios de Inteligencia de gobierno basados en datos y a la generación de información estadística y espacial, entre otras.



4. MEDIDAS DESTACADAS



ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Mejora de los Instrumentos TIC para el Funcionamiento de la Administración

Racionalización y mejora de la función TIC de la Agencia

Transformar la Función TIC de la Agencia Digital de Andalucía a través de la definición de los puestos TIC adscritos a la misma, bajo criterios de homogeneización, racionalización y flexibilidad, basándose en estándares de competencias y perfiles profesionales homologados por la Unión Europea y ajustándose a la realidad actual de la Administración Autonómica.

Extensión del uso de los Sistemas Corporativos

La excelencia operativa es un elemento clave para el correcto uso de los recursos disponibles por la administración. Es por ello, que a través de la estandarización e integración de soluciones tecnológicas que potencien una gestión más sencilla y eficaz, así como la reutilización de soluciones e identificación de necesidades comunes en las diferentes áreas de la Junta de Andalucía, facilitarán una mayor sostenibilidad económica y evitará duplicidades, permitiendo maximizar las inversiones realizadas en materia de digitalización.

Optimizar el aprovisionamiento TIC

Uno de los objetivos de la Agencia es la racionalización de la contratación TIC. Con ellos se pretende simplificar los procesos de contratación pública, reduciendo los gastos y el tiempo asociado al procedimiento, suponiendo una ventaja para los licitadores y una mayor eficiencia del sector público, así como un importante ahorro económico.

Nuevo BandeJA. Papel Cero

Evolución del sistema BandeJA, en el que se gestionan tanto las comunicaciones internas como el reenvío y asignación de comunicaciones remitidas a través de la Presentación Electrónica General, de la digitalización en oficinas de registro o a través del Sistema de Interconexión de Registros.



4. MEDIDAS DESTACADAS



CIBERSEGURIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Desarrollo del Centro de Ciberseguridad de Andalucía

Puesta en marcha del Centro de Ciberseguridad de Andalucía

Puesta en marcha del Centro de Ciberseguridad de Andalucía, previéndose la creación de un grupo de trabajo para la definición de la Estrategia Andaluza de Ciberseguridad 2022-2025, el establecimiento de niveles de dirección, seguimiento y coordinación, la determinación de los diferentes requisitos de dotación y ubicación así como la definición de la figura jurídica y estructura del Centro de Ciberseguridad de Andalucía.

Gobierno, Riesgo y Cumplimiento normativo

Desarrollo de actividades de elaboración de normativa, establecimiento de criterios comunes, planificación de actuaciones, supervisión y reporte del estado de la ciberseguridad, dirección de proyectos horizontales y coordinación con organismos externos, y reporte de todas las actividades de gobierno, gestión del riesgo y cumplimiento al Comité de Seguridad TIC de la Junta de Andalucía, como órgano de coordinación y gobierno.

Formación y Concienciación

Definición y ejecución de actividades de formación especializada en ciberseguridad, tanto para personal TIC como para personal no TIC, en base a itinerarios formativos, inicialmente en el Sector Público Autonómico, el Sector Público Local y las Universidades, así como de actividades de concienciación en ciberseguridad, tanto pasivas como activas, concibiéndose una posible extensión al ámbito de la ciudadanía y empresas, en colaboración con INCIBE y con los centros directivos con competencias.

Se prestará especial atención a la formación de las personas desempleadas y a la formación profesional específica.

Protección, Detección y Respuesta de incidentes

Desarrollo de actividades en el ámbito de la ciberseguridad como divulgación de información técnica de seguridad, avisos de alerta temprana e indicadores de compromiso; auditorías técnicas y análisis de vulnerabilidades, así como la detección y respuesta de incidentes.



4. MEDIDAS DESTACADAS



CIBERSEGURIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Implementación de Infraestructuras Digitales

Despliegue masivo de conectividad WIFI en los edificios de la Junta de Andalucía

Dotación de comunicaciones wifi a 5500 sedes de la Junta de Andalucía para complementar y/o sustituir las actuales redes cableadas de usuario, facilitando la transformación del puesto de trabajo a una modalidad de puesto "itinerante", permitiendo que los empleados públicos puedan desarrollar su jornada laboral en cualquier centro de la Junta de Andalucía, y que cualquier ciudadano pueda tener conectividad gratuita e cualquier sede de la Junta de Andalucía.

Plan de consolidación y simplificación de servicios de infraestructura en un modelo de nube híbrida

Este plan incluye la progresiva implantación de una arquitectura de nube híbrida, flexible y segura, que asuma las necesidades de cómputo y almacenamiento de los sistemas de información y aplicaciones de la Junta de Andalucía, incluyendo Consejerías, Agencias, Fundaciones, Consorcios y Sociedades Mercantiles, en modalidad de pago por uso, que nos permitirá contar con una infraestructura escalable que se adapte fácilmente a los picos de demanda de los servicios públicos prestados. Además, contendrá la inclusión de los procesos de transformación y migración de los actuales sistemas a la nueva arquitectura, así como la correcta operación y funcionamiento de los mismos.



4. MEDIDAS DESTACADAS



CIBERSEGURIDAD, INFRAESTRUCTURAS Y PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

Despliegue y Homogenización del Puesto de Trabajo Digital

Implantación del nuevo Puesto de Trabajo Digital

Implantación de un puesto de trabajo digital homogéneo para el empleado público, adaptado a perfiles tecnológicos, independiente de aplicaciones de escritorio, securizado y con un mantenimiento y soporte ágil, que incluirá la implantación de equipamiento como servicio, la virtualización del puesto de trabajo, la adecuación al teletrabajo, el uso de herramientas de gestión e inventario de la infraestructura TIC, la implantación de herramientas colaborativas y de comunicación, que faciliten la gestión de equipos y su alineamiento hacia los objetivos de la organización, así como la explotación de datos y cuadros de mandos, para ayudar a la mejora y evolución continua de los servicios.

Nuevo Directorio Activo para los servicios al puesto de trabajo

Diseño e implantación del nuevo Directorio Activo Corporativo que prestará al puesto de trabajo nuevos y mejorados servicios de autenticación y autorización, direccionamiento en la red, actualización de software, servicios de almacenamiento y distribución de ficheros, servicios de impresión y securización.

Simplificación, Homogeneización y Estandarización del Soporte al Puesto de Trabajo Digital

Racionalización y gobernanza de la demanda, mediante una simplificación, homogeneización y estandarización de los procesos de soporte al usuario y su gestión, mejorando los proyectos de soporte al puesto de trabajo; unificando los Centros de Atención al Puesto de Trabajo metodológica y procedimentalmente; evolucionando hacia centralitas inteligentes; implantando una herramienta unificada de gestión de peticiones, incidentes y consultas, y otra para la administración y monitorización de la infraestructura y ayuda al soporte; y midiendo el servicio mediante herramientas de explotación de datos y cuadros de mandos para la toma de decisiones.



4. MEDIDAS DESTACADAS

La digitalización de los **Servicios Públicos**



Sanidad



Desarrollo Sostenible



Justicia



Educación



Hacienda



Servicios Sociales



Empleo



Fomento



Igualdad



Agricultura, Ganadería y Pesca



Administración Local



Interior



Economía



Ciencia e Investigación



Turismo



Cultura



4. MEDIDAS DESTACADAS



¿Cómo vamos a transformar la **SANIDAD?**

Plataforma de Salud Pública de Andalucía

Desarrollo de herramientas de vigilancia de nueva generación y aplicación de tecnologías innovadoras para mejorar los resultados de la red de vigilancia epidemiológica.

Modelo de gestión y atención

Modelo de gestión clínica y de atención en los Centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias Sanitarias (CCUE), puerta de entrada al Sistema Sanitario Público de Andalucía que atiende más de 3 millones de llamadas.

Sistema de llamada para pacientes en centros del SAS

Desarrollo, implantación y extensión de un sistema de llamada de pacientes en todos los centros del SAS.



Accesibilidad Multicanal al Sistema Sanitario

Expansión del servicio prestado por Salud Responde para incorporar nuevos canales digitales como mensajería instantánea, redes sociales o bots, de tal manera que la accesibilidad al servicio adquiera una mayor diversificación y orientación de futuro.

4. MEDIDAS DESTACADAS



Sanidad

Historia clínica sociosanitaria

Unificación de la historia clínica sociosanitaria, referida al conjunto de información clave disponible para atender a los pacientes sociosanitarios, a través del desarrollo de una aplicación informática.

Control integral del paciente de Cáncer

Desarrollo de un sistema de información específico para la vigilancia epidemiológica, la recogida y consolidación de la información y el análisis de los datos de casos nuevos de cáncer. Además, la creación de un Registro Poblacional de Cáncer en Andalucía único para toda la Comunidad. También la Formulación de un plan de cribado de cáncer de cérvix en Andalucía, en mujeres de entre 25 y 64 años, pasando del cribado oportunista al cribado poblacional en un periodo de tres años, con la tecnología necesaria y desarrollando sistemas de información y gestión para garantizar la calidad de las actuaciones.

Impulso al Soporte en Salud Mental

Equiparación de los medios de Salud mental con el resto de los dispositivos de Salud mejorando la accesibilidad a la Historia de Salud Mental, el Parque Informático en Salud Mental y el cuadro de mando integral en salud mental.

Telegeriatría en centros residenciales

Desarrollo e implementación de nuevas herramientas telemáticas para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para la intervención clínica, preventiva, curativa y rehabilitadora; con sistemas de soporte a la decisión clínica y de salud a nivel profesional, de gestión y de los ciudadanos, soportadas en métodos de inteligencia artificial y big data; con sistemas de monitorización y seguimiento de enfermedades crónicas integradas en la historia de salud digital y sistemas de información integrales; con cambios organizativos para mejorar la coordinación de la atención que recibe la ciudadanía apoyada en sistemas tecnológicos; y con el desarrollo de nuevas herramientas de planificación estratégica y de soporte a la toma de decisiones de gestión.



4. MEDIDAS DESTACADAS



EDUCACIÓN Digital

Administración electrónica en el ámbito educativo

Incorporación de nuevas funcionalidades a la plataforma de gestión educativa SENECA y desarrollo de otros componentes de administración electrónica educativa.

Plataformas de apoyo al aprendizaje

Implementación de herramientas para dar soporte y ayuda a la formación y el aprendizaje, como bancos de recursos digitales o instrumentos de generación contenidos con herramientas de autor.



Entornos virtuales de aprendizaje (EVAs)

Integración y desarrollo de las plataformas virtuales de aprendizaje de la Consejería para fomentar formación a distancia y complementar la formación presencial.

Tramitación con medios electrónicos de actividades formativas

Adaptación de la infraestructura actual de la gestión de actividades formativas al nuevo sistema de acreditación de competencias y aprendizaje permanente (nueva Ley de Función Pública de Andalucía) a través de la creación del Portal de la formación del empleado público, la integración de modelos formativos online y el desarrollo de un Módulo de Gestión Económica.

Gobierno del Dato en los procesos educativos

Implantación de forma generalizada de la estrategia de Gobierno del Dato en los procesos educativos, incrementando los repositorios de datos que centralizan el consumo del dato, proporcionando autonomía en el consumo del dato e implantando modelos analíticos y predictivos que mejoren los procesos, mediante la implementación de una plataforma, una estructura organizativa, y diferentes servicios y procedimientos que sirvan de base para posibilitar un cambio de organización que gestione la toma de decisiones basada en el dato educativo.

4. MEDIDAS DESTACADAS



¿Cómo será la **JUSTICIA** del futuro?

Digitalización y aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de la asistencia jurídica gratuita

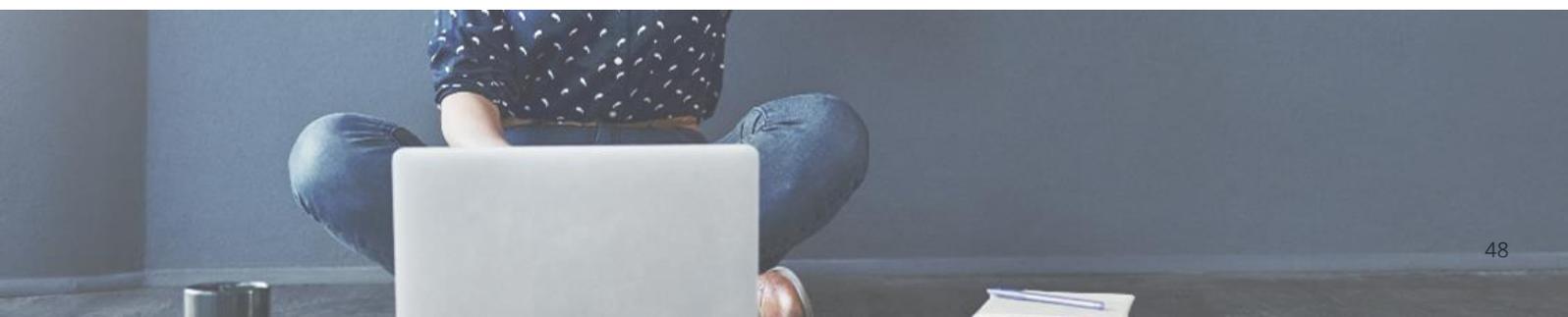
Construcción de un sistema de presentación de solicitudes interoperable que ofrecerá su interfaz para interoperar telemáticamente con los sistemas propios de los colegios, con capacidad de realizar la funcionalidad completa de la presentación telemática de la solicitud y el traslado del expediente de justicia gratuita al sistema de gestión. Se habilitará la Integración e implantación en los distintos Ilustres Colegios de Abogados de Andalucía, así como la creación de una infraestructura y un sistema de inteligencia artificial y análisis de datos que permita la aplicación de técnicas de reconocimiento de patrones, estadística inferencial, inteligencia de datos, automatización de procesos, etc.

Cita previa y atención ciudadana en Oficinas Judiciales y Registros Civiles

Implantación de la cita previa telemática en las sedes judiciales de Andalucía, para todos los Registros Civiles en ellas, y para todos los Órganos Judiciales que realizan actos procesales reglados con presencialidad y prestan servicios presenciales a la ciudadanía.

Plataforma omnicanal de los servicios de Justicia Digital en Andalucía: @SEDE

Construcción de la Plataforma Omnicanal de Atención al ciudadano, profesionales y empresas, para la prestación de servicios de Justicia Digital, que implantará la interacción digital y telemática con la Justicia de Andalucía, y ofrecerá las capacidades del nuevo Sistema de Gestión Procesal de Andalucía @driano para la intervención total en los procesos judiciales.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Digitalización y MEDIO AMBIENTE

Monitorización del territorio y la eficiencia a través del big data y tecnologías en materia medioambiental

Desarrollo del repositorio centralizado de información en el Área Ambiental, junto con sus componentes lógicos y físicos, para facilitar el almacenaje y la explotación de la ingente cantidad de información que maneja el Área Ambiental a través de las nuevas tecnologías de analítica; y promoción de la renovación tecnológica, modernización, mejora y actualización de los sensores y redes de seguimiento y monitorización de la biodiversidad, calidad del agua y calidad del aire, para la mejora en la eficiencia tecnológica en la recogida, tratamiento y explotación de la información a través de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Transformación digital de gestión medioambiental

Telematización de los procedimientos de gestión medioambiental en Andalucía, incluyendo la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, de suelos contaminados, del litoral andaluz y la zona de dominio público marítimo-terrestre, de emisiones a la atmósfera y gases de efecto invernadero, de la prevención ambiental, y de la caza, la biodiversidad y la geodiversidad.

Adecuación tecnológica de los Sistemas de Información de la gestión integral del agua

Concepción, diseño e implementación de un Sistema de Gestión Integral del Agua, mediante el uso de tecnologías digitales, que permita el control, supervisión y pilotaje del ciclo completo del agua, apostando por la minimización de las carencias hídricas en Andalucía.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Desarrollo Sostenible

Gestión de Infraestructuras Hidráulicas

Desarrollo de herramientas que faciliten la planificación, la gestión y el seguimiento de las infraestructuras hidráulicas; la toma de decisiones por la administración hidráulica de la Junta de Andalucía; el acceso de los ciudadanos a la información, en particular de las actuaciones del ciclo urbano del agua; y la depuración de dichas infraestructuras.

Sistema Automático de Información Hidrológico

Simplificación del sistema actual de SAIH, con conexión con las diferentes presas existentes en las cuencas intracomunitarias andaluzas, a través de la implantación de un sistema de gestión de catástrofes en cada una de las presas, con un sistema de respaldo en SAIH central; de un sistema de gestión de emergencias automatizado; y de un sistema de información para la gestión de las catástrofe unificado para el órgano central.

Transformación digital en el ámbito forestal en Andalucía y generación del Sistema de Información Geográfica Forestal (SIGFOR)

Implementación de un sistema de gestión integral de las competencias de la Administración Ambiental regional en materia forestal, incluyendo la actividad cinegética, haciendo uso de las tecnologías de la información.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Digitalización en el EMPLEO

Servicio de Inteligencia de Negocio y Perfilado estadístico del Servicio Andaluz de Empleo

Mejora y modernización de los servicios de intermediación y orientación laboral, así como la definición de las Políticas Activas de Empleo en Andalucía, mediante la prestación de servicios relacionados con el gobierno del dato, la explotación integral de datos de negocio y la implementación de casos de uso de analítica avanzada, que se apoyarán en el diseño y construcción de un sistema de información analítico avanzado basado en tecnología de big data y que combinará tanto el enfoque de Inteligencia de Negocio (BI) como de Inteligencia Artificial (AI).

Sistema de control de presencia con identificación mediante parámetros biométricos para la formación

Digitalización del control de presencia en los cursos de formación, con identificación fehaciente de profesores y alumnos mediante parámetros biométricos, que imposibiliten la suplantación de identidad en el ámbito de la formación a distancia y faciliten la gestión integrada del control de asistencia a los cursos.

Procesamiento inteligente de documentos (IDP)

Automatización de la revisión de la documentación aportada mediante una solución IDP, trasladando a la nube dicho procesamiento.



4. MEDIDAS DESTACADAS



AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA más Digital

Aplicación móvil del Agricultor

Expansión de la Aplicación Móvil del Agricultor para incluir nuevas funcionalidades como retirada de plásticos, información sobre producciones anuales o gestión de la fertilización y del riego, además de las ya existentes, como la elaboración del Documento de Acompañamiento al Transporte (DAT).

Administración Digital Agraria

Promoción de la digitalización del mundo agrario en su relación con la Administración, en su faceta de Administración Electrónica, potenciando el cumplimiento de las leyes 39 y 40/2015, digitalizando los trámites teniendo como base la usabilidad, accesibilidad y seguridad en las transacciones con la administración, potenciando la tramitación electrónica de los expedientes desarrollando y evolucionando los sistemas de información que gestionan los procedimientos, para implantar la Administración Electrónica efectiva, elaborando y ejecutando un ambicioso Programa de Formación TIC destinado al mundo agrario (ciudadanía, agentes y organizaciones).

Nube de datos científicos agroindustriales y acuícolas abiertos

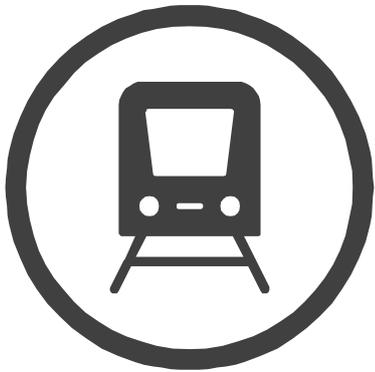
Desarrollo de una nube de datos científicos agroindustriales y acuícolas abiertos que permita integrar todos los datos generados en el marco de los proyectos I+D+F que se ejecutan en IFAPA, así como datos externos, con herramientas de catalogación y de seguridad; implantar los datos contenidos en el almacén para cumplir con los estándares del proyecto OpenAire de la UE y construir diversos portales de servicio a las empresas y la ciudadanía para ofrecer recomendaciones basadas en datos, generar nuevas oportunidades a empresas e impulsar un cambio de modelo en el sector.

Infraestructura de imágenes espaciales de alta definición

Desarrollo, en colaboración con el IECA, de una infraestructura de imágenes de alta resolución del territorio de la comunidad autónoma, que permitan tanto a la administración como a los particulares realizar un seguimiento de los usos y de los cambios de esos usos.



4. MEDIDAS DESTACADAS



FOMENTO Digital

Sistema Integrado de Gestión de las Concesiones y Autorizaciones de Transporte

Desarrollo e implementación de un sistema que permita la gestión integrada de las autorizaciones y las concesiones de transporte regular de viajeros, la comunicación bilateral con el Centro de Control y Gestión del Transporte (actualmente en fase de licitación) y la creación de simulaciones y el versionado de las mismas, toda vez que se soliciten modificaciones de contratos; y se ajuste a los estándares tecnológicos actuales, facilitando la modularidad de los subsistemas y la adaptación con esfuerzos razonables a los cambios.

Adecuación de los sistemas de información a los planes de vivienda autonómicos

Adecuación de los sistemas de información de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio (CFIOT) a los planes de vivienda autonómicos (Plan VIVE 2020-2030) y nacionales, mediante la adaptación a las medidas definidas anualmente en los planes, como Ayudas al alquiler para jóvenes (2022), Ayudas a la rehabilitación de edificios y viviendas (2021), convocatorias de ÁREAS de Rehabilitación (2021 y 2022), o la Inversión Territorial Integrada (ITI) de Cádiz (2021). Así como la renovación tecnológica y adaptación del Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida.



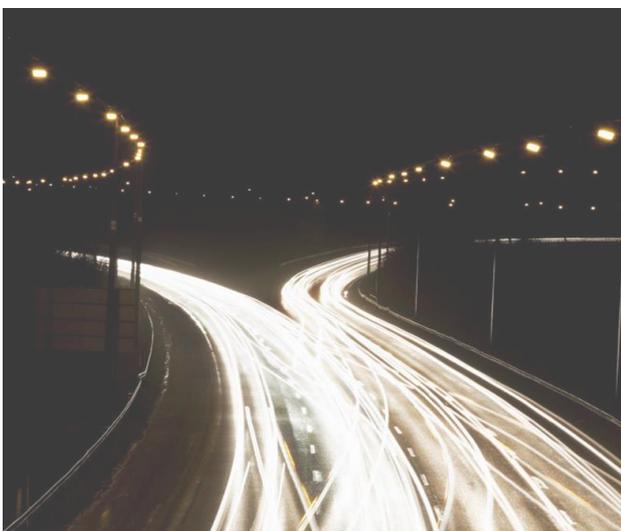
4. MEDIDAS DESTACADAS



Fomento

Nuevas iniciativas Tecnológicas asociadas al Plan de Infraestructuras, transporte y movilidad (PITMA) 2021-2030

Incorporación de nuevas iniciativas tecnológicas al Plan de Infraestructuras, Transporte y Movilidad (PITMA), que supondrá un importante desarrollo de sistemas de información, como la digitalización de las infraestructuras de transporte público en Andalucía, la puesta en marcha de líneas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en la mejora de las infraestructuras viarias, la implantación de la administración electrónica en puertos y áreas logísticas de gestión autonómica, en colaboración con la APPA y el apoyo a las empresas del sector logístico para la transición tecnológica y la digitalización.



Sistema de Información de la DG Ordenación del Territorio y Urbanismo (DGOTU)

Implantación del Sistema de Información Territorial y Urbanístico de Andalucía (SITUA) como instrumento para reforzar la seguridad jurídica en las determinaciones de los planes urbanísticos y de ordenación territorial, asegurando su difusión, interoperabilidad, reutilización, transparencia y comprensión del contenido de los documentos técnicos de ordenación. Diseño, desarrollo e instauración de varios componentes básicos del proyecto TIC de implantación del Sistema de Información Territorial y Urbanístico de Andalucía (SITUA), que constituye un sistema integrado de toda la tramitación urbanística, tales como el Tramitador de Planeamiento Urbanístico, el Tramitador de Disciplina Urbanística, el Portal de servicios de difusión de Planeamiento Urbanístico y Territorial o el Repositorio de información cartográfica de planeamiento.



4. MEDIDAS DESTACADAS



HACIENDA

Nuevo sistema de información para la gestión financiera de la Junta (SIPFINJA)

Diseño, construcción e implementación de un sistema de información que englobe toda la gestión administrativa asociada al sector de Política Financiera de la Junta de Andalucía e incluya la tramitación electrónica de expedientes administrativos de distribuidores de seguros, cajas y entidades aseguradoras; la creación de registros asociados; y la incorporación de información histórica.

Mejora de la gestión de la Hacienda Pública

Avance en el análisis inteligente de los datos económico-financieros llevándolo a modelos predictivos que mejoren la gestión de la Hacienda Pública.

Nuevo Inventario de Bienes y Derechos de la Junta de Andalucía)

Creación del Inventario General de Bienes y Derechos de la Junta de Andalucía y sus Agencias permitiendo la gestión integral y eficiente del patrimonio, accesible a todas las personas con competencia para su gestión y a la ciudadanía en modo consulta de inventario, que incluirá la gestión de sedes, edificios y flotas de vehículos de toda la administración autonómica; y estará completamente integrado con un Sistema de Información Geográfica.

Nuevo modelo de Contratación electrónica extremo a extremo

Avanzar en el modelo de contratación electrónica hasta conseguir la tramitación electrónica extremo a extremo tanto en las relaciones con los licitadores como en la gestión interna de la contratación, la publicidad y transparencia, y los modelos de contratación centralizada, todo ello integrado con los sistemas económico-financieros y administrativos de forma que se agilicen los procesos y se elimine el papel con todas las garantías.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Gestión inteligente para la **PROTECCIÓN PÚBLICA**

112 Andalucía: Digitalización para la Gestión de Emergencias

Desarrollo de soluciones innovadoras para la mejora de la gestión de las emergencias en Andalucía focalizadas en los procesos de prevención y planificación para una detección temprana de situaciones de riesgo, ayuda a la toma de decisiones mediante analítica pre-dictiva, con el objetivo de mejorar la percepción de seguridad de la ciudadanía en la región, utilizando tecnologías como inteligencia artificial, big data y analítica predictiva.

Gestión integral de la Unidad de Policía Autónoma

Creación e implantación de un sistema de información para la gestión de los asuntos y actuaciones de la Unidad de la Policía Autónoma con una arquitectura orientada a servicios maximizando las posibilidades de interoperabilidad con sistemas internos y externos a la Consejería, permitiendo registrar información específica de las actuaciones llevadas a cabo, consultar la información relacionada con cada asunto y realizar consultas de entidades relacionadas que ofrezcan toda la información necesaria para llevar a cabo las actuaciones de la forma más eficiente.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Impulso digital a los **SERVICIOS SOCIALES**

Valoración remota de la discapacidad y la dependencia

Valoración, evaluación y seguimiento de la situación de discapacidad y dependencia a través de mecanismos telemáticos.

Centro de participación activa virtual (CPA)

Creación de un CPA virtual, que complemente las funciones de los ya tradicionales, como lugares de encuentro, convivencia y participación social para ruptura de la barrera espacial y generacional de la Comunidad Autónoma a través de simplificar el acceso a los servicios desde un dispositivo móvil, un sistema de información ágil y eficiente, que elimine burocracia y simplifique los procedimientos. Todo ello con el objetivo de reducir la brecha digital, sobre todo en el medio rural para la población mayor de 60 años.



Convertor de documentos a lenguaje claro para su comprensión

Diseño de un convertor de documentos para la adaptación automática de cualquier documento administrativo a lenguaje claro y sencillo, de manera que pueda ser puesto a disposición de cualquier administrado, con dificultades de comprensión, que lo solicite.

4. MEDIDAS DESTACADAS



Impulso digital a los **SERVICIOS SOCIALES**

Proyecto piloto de residencias sensorizadas inteligentes

Implantación de un sistema de sensorización que permita mejorar la prestación de servicios en estos centros (Residencias) aumentando su eficacia y eficiencia. El proyecto permite una posible extensión en un futuro al resto de centros titularidad de la Junta de Andalucía o, incluso, a centros privados que conciertan o convenian plazas con la Junta de Andalucía.

Digitalización y Eficiencia del Proceso de Inspección de Servicios Sociales

Digitalización del proceso de inspección de servicios sociales, con el objetivo de realizar las inspecciones de forma remota y llevar una gestión centralizada de las mismas por parte de la Administración, favoreciendo la detección de casos de fraude y la eficiencia del proceso.



Historia Social Única Electrónica

Desarrollo del sistema de la Historia Social Única Electrónica en Andalucía y del sistema CoheSSiona que lo implementa y del sistema de gestión para los Servicios Sociales Comunitarios (la atención primaria de los servicios sociales) en las entidades locales.

4. MEDIDAS DESTACADAS



Transformación Digital para la IGUALDAD



Nuevo Tramitador de Expedientes del IAM

Gestión del trámite de los diferentes expedientes del IAM (subvenciones, ayudas, becas, premios, gestión económica, contratación) a través de una nueva herramienta telemática: el Tramitador de Expedientes del Instituto Andaluz de la Mujer.

Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género

Centralización del acceso al conjunto de recursos existentes ofrecidos por la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales a través de una nueva herramienta telemática: la Ventanilla Única para la Atención a las Víctimas de Violencia de Género.

Sistema de Información de Atención a Mujeres (SIAM)

Gestión de la atención directa a las mujeres, de las casa de acogida y de las asociaciones y federaciones de mujeres así como defensa legal a través de una nueva herramienta telemática: el Sistema de Información de Atención a Mujeres (SIAM).

4. MEDIDAS DESTACADAS



Relación electrónica con las **ENTIDADES LOCALES**

Modelo de gobierno, organización y administración electrónico para las EELL de Andalucía

Desarrollo de una plataforma electrónica común, integral, elástica y segura que facilitará la organización y la tramitación administrativa de las Entidades Locales gracias a la inclusión del catálogo electrónico de procedimientos así como de un nuevo tramitador de expedientes electrónicos y un archivo único para una gestión documental digital completa. Estará sustentada por una nueva infraestructura tecnológica basada en componentes distribuidos e inteligentes, con funcionalidad avanzada para el despliegue de aplicaciones que garantice rapidez, flexibilidad, portabilidad y auto escalado.

Nueva plataforma de tramitación electrónica local de Andalucía

Desarrollo de una nueva plataforma de administración digital dirigida a las Administraciones Locales para la tramitación electrónica de todos los procedimientos y servicios que ofrecen a los ciudadanos, con nuevas funcionalidades de analítica de datos; que se apoyará en una plataforma tecnológica que dé respuesta en tiempo real a las necesidades de los usuarios y sea capaz de responder a los incrementos de carga de forma automática e inteligente, garantizando un rendimiento estable en el tiempo; integrándose con el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Administración Local (CPAL).



4. MEDIDAS DESTACADAS



Transformación ECONÓMICA

Impulso de compartición de información de economía circular

Definición de indicadores que permitan medir el grado de circularidad de las actividades productivas y económicas, tanto en el sector público como en el sector privado andaluz, que incluye el diseño y la implantación de herramientas tecnológicas que permitan a las empresas medir y certificar su grado de avance en materia de economía circular y reportar en tiempo real su situación a la Administración competente, implantando en Andalucía los principios del nuevo paradigma de producción y consumo basado en modelos de economía circular promovidos desde la UE y Naciones Unidas.

Administración Industrial 4.0

Desarrollo de plataformas electrónicas únicas que integren todos los trámites asociados a un proyecto, establecimiento o instalación industrial y la información relativa a los mismos; y posibiliten la comunicación con los sistemas informáticos de gestión de las empresas y la implementación de servicios avanzados muy demandados por el sector.

Plataformas de impulso al comercio y la artesanía

Desarrollo del Portal de Simplificación de Trámites para el Comercio y la Artesanía Andaluza, un portal web que presenta los trámites de interés para el comerciante o el artesano mediante un proceso guiado y facilita toda la información y recursos necesarios para que el usuario realice cada trámite por sí mismo; y creación de la Plataforma ACA, Andalucía Comercio y Artesanía, permitiendo acercar a la Administración al comerciante y al artesano, y éstos a su vez, con la ciudadanía en general.

Sistema de información para la gestión administrativa del sector energético

Diseño, construcción e implementación de un sistema de información que englobe toda la gestión administrativa asociada al sector energético de la Junta de Andalucía e incluya la tramitación electrónica de expedientes administrativos, la creación del registro de instalaciones energéticas (también la georreferenciación) y la incorporación de información histórica.

4. MEDIDAS DESTACADAS



Digitalización en el **TURISMO**

Modernización de la infraestructura electrónica de la Gestión del Turismo en Andalucía

Reingeniería de los sistemas que dan servicio a la gestión turística en Andalucía, abarcando acciones como las siguientes:

- Rediseño del Registro de Turismo de Andalucía para dotarlo de una capa de microservicios que incremente la interoperabilidad con otros sistemas de información de la propia Consejería u otras administraciones. Se finalizará la inclusión de los datos de la Geolocalización de todos los establecimientos turísticos y, en el ámbito de la ciudadanía, se acompañará este rediseño del registro con la implantación de un servicio de CAU.
- Rediseño del sistema de apoyo a la Inspección de establecimientos turísticos, añadiendo un módulo que, mediante técnicas de Inteligencia Artificial, facilite la elaboración de planes de inspección. También se desarrollará una plataforma móvil para facilitar el trabajo de campo de los inspectores y se diseñará un sistema que, mediante el estudio de páginas web y redes sociales, permita descubrir establecimientos turísticos no inscritos en el Registro.
- Finalmente, se completará el ecosistema de aplicaciones de gestión turística mediante la construcción de un sistema tramitador de sanciones y la interconexión del mismo con el Registro de Turismo Andaluz y el Sistema de Apoyo a la inspección.



4. MEDIDAS DESTACADAS



CULTURA Digital

Digitalización de los bienes culturales

Dotar de redes de sensores inalámbricos a los bienes pertenecientes al patrimonio histórico de titularidad y/o de gestión de la Junta para obtener los parámetros de conservación y seguridad de los mismos, que sirvan para la supervisión y control de fenómenos físicos o humanos, que contribuyan a crear modelos más sostenibles y económicos. Incluye la utilización de la robótica de procesos y la inteligencia artificial para monitorizar los bienes patrimoniales, la catalogación e inventario de bienes patrimoniales y contenidos utilizando las últimas tecnologías como la fotometría digital, escaneado láser 3D, técnicas BIM, así como la recreación con realidad virtual del patrimonio cultural.

Sistema de repositorio y difusión del patrimonio cultural digital

Gestión única de todos los objetos digitales que conforman el patrimonio cultural y puesta a disposición de la ciudadanía y otros sistemas, garantizando la seguridad y la capacidad de crecimiento del sistema. Integración con portales y redes nacionales e internacionales de cultura digital. Dotación de la Infraestructura de almacenamiento digital necesaria para alojar los contenidos del repositorio de objetos.

Digitalización de los documentos de la Junta para su conservación y difusión (CODA)

Plan de identificación, calificación y selección de los documentos y expedientes de la Junta de Andalucía incluyendo un Plan de Digitalización, Plan de tratamiento de datos, así como la infraestructura de repositorio digital para la preservación, conservación y difusión de los documentos públicos de conservación permanente.



4. MEDIDAS DESTACADAS



Cultura



Experiencia Digital en Museos, enclaves y Conjuntos

Transformación Digital para la difusión e información, basado en el servicio Espacios Junta, de todos los museos, enclaves y conjuntos históricos o arqueológicos responsabilidad de la Junta de Andalucía, facilitando además la obtención de entradas y la planificación de visitas. Este servicio tiene la forma de APP para Android/iOS en diversos idiomas y con múltiples funcionalidades. Permite además la visualización de modelos 3D de realidad aumentada (APP complementaria), principalmente dirigido a enclaves y conjuntos.

5. Cronograma de actuación

5. CRONOGRAMA DE MEDIDAS

Línea estratégica	Línea de actuación	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	
1. Sociedad Digital	1.1. Relación Digital con la Ciudadanía	Nuevo Modelo de Gobierno y Organización del Servicio de atención personal a la ciudadanía							
		Aplicación móvil de reclamaciones de consumo							
		El Portal del futuro de la Junta de Andalucía							
		Callejero Navegable							
		Transformación del Sistema de Información del BOJA							
	1.2. Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza	Puesta en marcha del Plan de Capacitación Digital de Andalucía							
		Competencias para la inclusión digital							
		Competencias Digitales para el uso y aprovechamiento de los servicios públicos digitales							
		Competencias Digitales en el entorno profesional							
		Promoción y desarrollo de la Sociedad Digital							
	1.3. Democratización Digital y Apertura de datos	Nuevo sistema público de participación digital							
		Modelo de Gobierno para la Apertura de Datos							
Tecnología para la Transparencia									
2. Administración Digital	2.1. Innovación Tecnológica en la Administración		Factoría de Servicios Digitales Innovadores						
	2.2. Transformación Digital de los Procedimientos y Servicios	Nuevo modelo de Administración Digital							
		Modelo tecnológico de los servicios digitales para la ciudadanía							
		Aumento de número de procedimientos en Ventanilla Digital de Andalucía (VEAJA)							
		Automatización Inteligente							
		Ampliación de servicios en Carpeta Ciudadana							
		Nuevos tramitadores de subvenciones y autorizaciones corporativos							
	2.3. Gobernanza de Datos como Valor Estratégico para la Gestión Pública	Soporte a la toma de decisiones estratégicas mediante la analítica avanzada de datos							
		Infraestructura de Datos para la Digitalización y la Mejora de Servicios Públicos							
	2.4. Mejora de los Instrumentos TIC para el Funcionamiento de la Administración	Extensión del uso de los Sistemas Corporativos							
		Optimizar el aprovisionamiento TIC							
		Nuevo Bandeja - Papel Cero							
		Racionalización y mejora de la función TIC de la Junta de Andalucía							

5. CRONOGRAMA DE MEDIDAS

Línea estratégica	Línea de actuación	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	
3. Ciberseguridad, Infraestructuras y Puesto de Trabajo Digital	3.1. Desarrollo del Centro de Ciberseguridad de Andalucía	Gobierno, riesgo y cumplimiento normativo							
		Protección, detección y respuesta de incidentes							
		Formación y concienciación							
		Puesta en marcha del Centro de Ciberseguridad de Andalucía							
	3.2. Implementación de Infraestructuras Digitales	Despliegue masivo de conectividad WIFI en los edificios de la Junta de Andalucía							
		Plan de consolidación y simplificación de servicios de infraestructura en un modelo de nube híbrida							
	3.3. Despliegue y Homogenización del Puesto de Trabajo Digital	Simplificación, homogeneización y estandarización del soporte al Puesto de Trabajo Digital							
		Implantación del Puesto de Trabajo Digital							
		Nuevo Directorio Activo para los servicios al puesto de trabajo							

5. CRONOGRAMA DE MEDIDAS

Sectores	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Sanidad		Plataforma de Salud Pública de Andalucía					
		Modelo de gestión y atención					
		Sistema de llamada para pacientes en centros del SAS					
		Accesibilidad Multicanal al Sistema Sanitario					
		Historia clínica sociosanitaria					
		Control integral del paciente de Cáncer					
		Impulso al Soporte en Salud Mental					
		Telegeriatría en centros residenciales					
Educación		Administración electrónica en el ámbito educativo					
		Plataformas de apoyo al aprendizaje					
		Entornos virtuales de aprendizaje (EVAs)					
		Tramitación con medios electrónicos de actividades formativas					
		Gobierno del Dato en los procesos educativos					
Justicia		Digitalización y aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de la asistencia jurídica gratuita					
		Cita previa y atención ciudadana en Oficinas Judiciales y Registros Civiles					
		Plataforma omnicanal de los servicios de Justicia Digital en Andalucía: @SEDE					
Medio Ambiente		Monitorización del territorio y la eficiencia a través del big data y tecnologías en materia medioambiental					
		Transformación digital de gestión medioambiental					
		Adecuación tecnológica de los Sistemas de Información de la gestión integral del agua					
		Gestión de Infraestructuras Hidráulicas					
		Sistema Automático de Información Hidrológico					
		Transformación digital en el ámbito forestal en Andalucía y generación del Sistema de Información Geográfica Forestal (SIGFOR)					
Empleo		Servicio de Inteligencia de Negocio y Perfilado estadístico del Servicio Andaluz de Empleo					
		Sistema de control de presencia con identificación mediante parámetros biométricos para la formación					
		Procesamiento inteligente de documentos (Intelligent Document Processing)					
Agricultura, Ganadería y Pesca		Aplicación móvil del Agricultor					
		Administración Digital Agraria					
		Nube de datos científicos agroindustriales y acuícolas abiertos					
		Infraestructura de imágenes espaciales de alta definición					

5. CRONOGRAMA DE MEDIDAS

Sectores	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Fomento	Sistema Integrado de Gestión de las Concesiones y Autorizaciones de Transporte						
	Adecuación de los sistemas de información a los planes de vivienda autonómicos						
	Nuevas iniciativas Tecnológicas asociadas al Plan de Infraestructuras, transporte y movilidad (PITMA) 2021-2030						
	Sistema de Información de la DG Ordenación del Territorio y Urbanismo (DGOTU)						
Hacienda	Nuevo sistema de información para la gestión financiera de la Junta (SIPFINJA)						
	Mejora de la gestión de la Hacienda Pública						
	Nuevo Inventario de Bienes y Derechos de la Junta de Andalucía						
	Nuevo modelo de contratación electrónica extremo a extremo						
Protección Pública	112 Andalucía: Digitalización para la Gestión de Emergencias						
	Gestión integral de la Unidad de Policía Autonómica						
Servicios Sociales	Valoración remota de la discapacidad y la dependencia						
	Centro de participación activa virtual (CPA)						
	Convertor de documentos a lenguaje claro para su comprensión						
	Proyecto piloto de residencias sensorizadas inteligentes						
	Digitalización y Eficiencia del Proceso de Inspección de Servicios Sociales						
	Historia Social Única Electrónica						
Igualdad	Nuevo Tramitador de Expedientes del IAM						
	Ventanilla única para la atención a las víctimas de violencia de género						
	Sistema de Información de Atención a Mujeres (SIAM)						
Entidades Locales	Modelo de gobierno, organización y administración electrónico para las EELL de Andalucía						
	Nueva plataforma de tramitación electrónica local de Andalucía						
Economía	Impulso de compartición de información de economía circular						
	Plataformas de impulso al comercio y la artesanía						
	Administración Industrial 4.0						
	Sistema de información para la gestión administrativa del sector energético						
Turismo	Modernización de la infraestructura electrónica de la Gestión del Turismo en Andalucía						
Cultura	Digitalización de los bienes culturales						
	Sistema de repositorio y difusión del patrimonio cultural digital						
	Digitalización de los documentos de la Junta para su conservación y difusión (CODA)						
	Experiencia Digital en Museos, enclaves y Conjuntos						

6. Modelo de gobernanza

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.1 Órganos de dirección y coordinación

El plan de actuación 2021-2024 de la ADA establece el conjunto de medidas estratégicas a desarrollar durante los próximos 4 años, que se ejecutarán de manera coordinada con las Consejerías y Agencias implicadas en cada ámbito competencial.

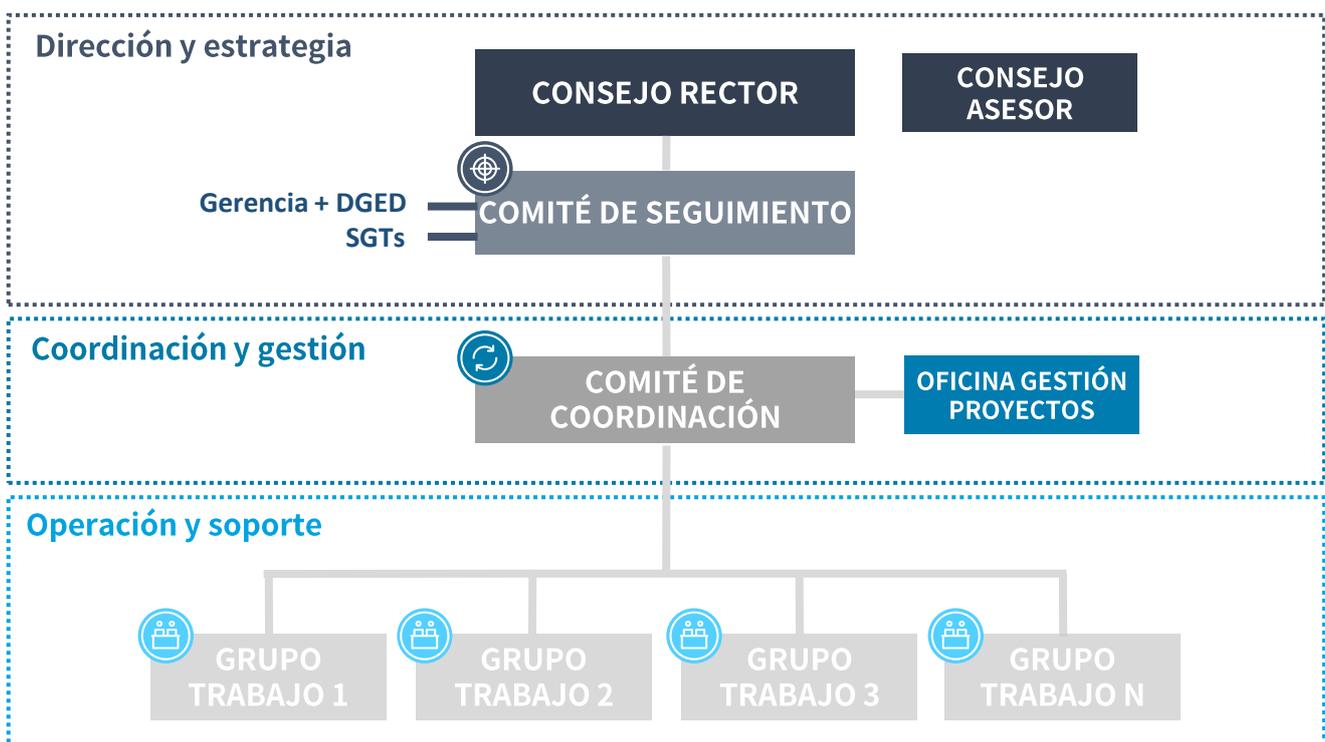
Por lo tanto, esta estrategia y plan inicial de actuación precisan de una Dirección y Coordinación, la articulación de una estructura clara y flexible, con la capacidad para acometer todas las medidas contempladas y corregir las desviaciones que se produzcan.

La estructura organizativa se podrá completar con la creación de tantos grupos de trabajo como sean necesarios en el nivel de Operación y Soporte, asociados a las líneas de actuación o conjuntos de medidas que se determinen.

En todo caso, la creación de estos grupos será siempre comunicada a la capa de Coordinación y Gestión, reportando sobre su actividad a la misma. El Comité de Coordinación, estará formado por la Dirección General de Estrategia Digital (DGED), los diferentes responsables de área de la Agencia, y el Jefe del Servicio de coordinación con la organización periférica.

Ejerciendo la función directiva y estratégica se encuentra el Consejo Rector y el Consejo Asesor regulados por los estatutos de ADA, y a un nivel más ejecutivo se haya el Comité de Seguimiento, constituido por la DGED y por las SGT de cada Consejería.

Se puede plantear así un organigrama que recoge los diferentes órganos de dirección y coordinación para la implementación del Plan Inicial de Actuación de la Agencia:



6. MODELO DE GOBERNANZA

6.1 Órganos de dirección y coordinación

Por tanto, el modelo de gobernanza para el plan de actuación y el aseguramiento del éxito de la estrategia de ADA en los próximos años se estructura en tres niveles:

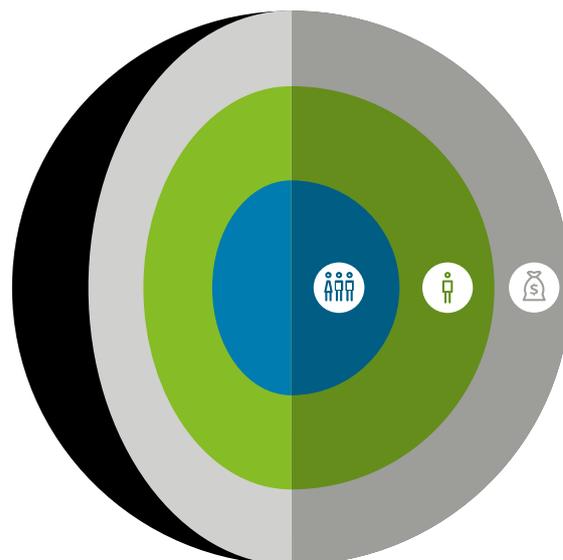


Dirección y estrategia. El Comité de Seguimiento, adscrito al Consejo Rector y siguiendo la estrategia definida por éste, es el responsable de acordar, impulsar y hacer el seguimiento de los proyectos transversales y/o de transformación, que sean necesarios para producir una mejora transversal en los servicios TIC y una eficiencia económica. Este Comité será además el responsable de regular la relación y servicios prestados por la ADA a las Consejerías y resto de organismos cliente.

En este foro estratégico será además muy importante la labor de asesoramiento experto que lleve a cabo el Consejo Asesor, en su función de acompañar al Consejo Rector en los planteamientos que resulte pertinente.

Coordinación y gestión. Para realizar la coordinación y seguimiento de todas las iniciativas que se deriven de la estrategia TIC definida y dirigida desde la capa anterior, el Comité de Coordinación,

valorará y gestionará la evolución de los aspectos clave de cada una de ellas. Para ello se apoyará en una Oficina de Gestión de Proyectos.



Cada uno de los miembros del Comité evaluará y actuará sobre las iniciativas de su ámbito de actuación.

La adopción de este modelo deberá ser un proceso gradual, en función de la madurez de las distintas áreas de la ADA.

Operación y soporte: Para llevar a cabo el plan de actuación, se entiende necesario disponer de Grupos de Trabajo especializados en las iniciativas o conjuntos de ellas que se definan.

Con la ayuda de herramientas de gestión y mecanismos adecuados de seguimiento y evaluación, estos grupos informarán periódicamente de los resultados de las medidas que se emprendan. Su responsabilidad será dimensionar y planificar de forma adecuada la ejecución de las medidas según su relevancia, complejidad y riesgos, teniendo siempre como referencia la estrategia TIC establecida para la ADA.

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación

La estrategia será sometida a un proceso de evaluación continua que permita analizarla, valorarla y juzgarla, facilitando la toma de decisiones que permitan mejorarla.

Para ello se considerará tanto el análisis del nivel estratégico (problemas, actores, impactos) como el nivel operativo (objetivos, medios, resultados). A través del proceso de evaluación se dará respuesta tanto a los requerimientos de transparencia como a los de rendición de cuentas, y tendrá las siguientes características principales:



Permanente

Se llevará a cabo de manera continua, contemplando evaluación durante el proceso y “ex post”

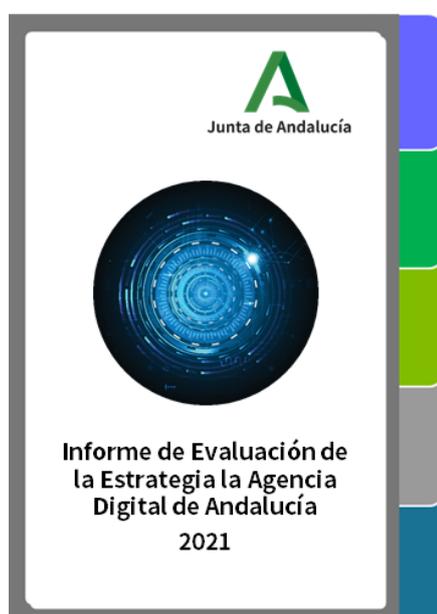


Multidisciplinar

La realizarán equipos mixtos de personal directamente implicado en el desarrollo de la estrategia, con apoyo de una entidad externa que aporte experiencia y objetividad

En este sentido, en el periodo de vigencia del marco estratégico del plan inicial de actuación de la ADA, se elaborarán informes de evaluación intermedia y un informe de evaluación final.

En ellos se informará de los resultados alcanzados y del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, basándose en el sistema de indicadores y modelo de gobierno del dato de la Agencia. Estos informes contendrán, al menos:



- *Resumen ejecutivo*
- *Descripción de la actividad desarrollada y el contexto socio-institucional*
- *Metodología empleada y fuentes de datos utilizados*
- *Análisis e interpretación de la información recabada (valorando pertinencia, eficacia, coherencia, entre otros aspectos clave)*
- *Conclusiones y recomendaciones*

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación

Para la implementación de esta evaluación, se requiere contar con un panel de indicadores que permita medir el grado de evolución de las líneas estratégicas planteadas por la Agencia para el próximo cuatrienio, y de consecución de los objetivos estratégicos definidos, como mecanismo principal de seguimiento y evaluación de su desempeño.

Se deberán plantear indicadores estratégicos, cuya definición tiene como finalidad reflejar la evolución de la transformación digital en la Junta de Andalucía:

La ADA revisará cada año la vigencia de su estrategia así como de su plan de actuación, y en su caso, propondrá las modificaciones necesarias para corregir potenciales desviaciones o hacer frente a necesidades sobrevenidas.

Estas propuestas sobre la estrategia serán elevadas pertinentemente al Consejo Rector a través del Comité de Seguimiento. Así, se podrá emitir un informe semestral de los avances en la implementación de la estrategia, que será elaborado por el Comité de Coordinación, con el apoyo de los Grupos de Trabajo que se considere conveniente.



6. MODELO DE GOBERNANZA

6.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación



1. Sociedad Digital

1.1 Relación Digital con la Ciudadanía

- Principio de Digital por defecto 1-5
- N° Citas dadas a través del Sistema de gestión de citas
- N° de visitas globales al Portal de la Junta de Andalucía
- N° Páginas visitadas del Portal de la Junta de Andalucía
- % Organismos plenamente integrados en el Portal de la Junta de Andalucía
- % Disponibilidad del Portal de la Junta de Andalucía
- Valoración media realizada por los usuarios del Portal de la Junta de Andalucía
- % Servicios digitales disponibles en App Móvil
- N° Trámites realizados a través de sedes electrónicas
- % Servicios digitales que ofrecen un enlace de ayuda
- % Servicios digitales relacionados con eventos de vida
- N° Consultas gestionadas a través de servicios de asistencia (webchats, chatbots...)
- Grado de satisfacción (1-10) de la ciudadanía con la atención prestada

1.2 Desarrollo de una Sociedad Digital Andaluza

- N° Personas que han superado las pruebas de certificación en competencias digitales
- N° Personas beneficiarias de las actividades de capacitación digital
- N° Tests de autodiagnóstico en competencias digitales realizados
- N° Personas usuarias de centros de acceso público a Internet
- % Servicios digitales que cumplen el nivel AA de accesibilidad
- N° Revisiones de accesibilidad realizadas
- % Personas usuarias de internet (han accedido en los últimos tres meses)

1.3 Democratización Digital y Apertura de Datos

- N° Visualizaciones/descargas de información pública
- % Datos publicados en formato reutilizable
- N° Solicitudes de información pública recibida vía electrónica
- N° Conjuntos de datos publicados en Internet
- N° Iniciativas de participación ciudadana

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación



2. Administración Digital

2.1 Innovación Tecnológica en la Administración

- N° de iniciativas de innovación desarrolladas

2.2 Transformación Digital de los Procedimientos y Servicios

- N° de Procesos en los que se usa automatización inteligente
- N° de Expedientes tramitados integrando automatización inteligente
- N° de Horas ejecutadas mediante automatización inteligente
- % de procedimientos administrativos en los que se pueden presentar solicitudes a través de VEAJA
- N° Procedimientos administrativos en grado de telematización 3 o superior
- N° Firmas electrónicas realizadas
- N° Pagos efectuados por la ciudadanía por vía telemática
- N° Notificaciones electrónicas emitidas
- Ahorro estimado por la práctica de notificaciones electrónicas vs papel
- N° Procedimientos cuyo estado se puede consultar en carpeta ciudadana
- N° de ayuntamientos andaluces que hacen uso de MOAD

2.3 Gobernanza de Datos como Valor Estratégico para la Gestión Pública

- N° de conjuntos de datos que se incorporan al datawarehouse corporativo
- N° de capas con información geográfica que se crean
- N° de casos de uso de analítica de datos avanzada (bigdata, análisis predictivo, etc)
- N° Documentos que se dejan de solicitar a la ciudadanía gracias al uso de SCSP (cambio de nombre)

2.4 Mejora de los instrumentos TIC para el Funcionamiento de la Administración

- N° Acuerdos marco formalizados para el aprovisionamiento TIC
- N° Expedientes electrónicos tramitados en el tramitador de contratos
- N° Licitaciones electrónicas publicadas
- N° Puestos TIC racionalizados y homogeneizados
- N° Organismos consolidados en el sistema de control de horario del personal
- N° Organismos del sector público que se incorporan a los sistemas económico-financieros
- N° Comunicaciones electrónicas que han circulado por BandeJA
- N° Visitas al Portal de Estrategia Digital

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.2 Mecanismos de seguimiento y evaluación



3. Ciberseguridad, Infraestructuras y Puesto de Trabajo Digital

3.1 Desarrollo del Centro de Ciberseguridad de Andalucía (CCA)

- N° Servicios de seguridad del CCA
- N° Entidades usuarias del CCA
- N° Incidentes atendidos por CCA (AndaluciaCERT)
- N° Casos atendidos por la Oficina de Apoyo de Seguridad TIC
- % Sistemas conformes con el Esquema Nacional de Seguridad
- % Profesionales públicos sensibilizados

3.2 Implementación de infraestructuras Digitales

- % Organismos con infraestructuras tecnológicas consolidadas
- N° Servicios implantados en la cloud corporativa de la Junta de Andalucía
- N° Usuarios de aplicaciones Junta de Andalucía en la cloud corporativa
- % Sedes con conectividad banda ancha ultrarrápida
- % Sedes con conectividad WiFi corporativa
- N° Usuarios con comunicaciones digitales de los cuerpos y fuerzas de seguridad y emergencias (Red de Emergencias)
- N° Organismos usuarios de Red Corporativa de la Administración de la JA
- Grado de satisfacción (1-10) de organismos sobre la gestión de Red Corporativa de Telecomunicaciones de la JA

3.3 Despliegue y Homogenización del Puesto de Trabajo Digital

- N° Incidencias/año
- N° Peticiones/año
- N° Centros de atención a personas usuarias
- % Puestos de trabajo adaptados a nuevo modelo estratégico
- % Puestos de trabajo con soporte estandarizado
- % Uso de herramientas colaborativas y de comunicación
- N° aplicaciones con soporte estandarizado

6. MODELO DE GOBERNANZA

6.3 Comunicación y gestión del cambio

La **digitalización de Andalucía** se apoya en la tecnología, pero tiene lugar fundamentalmente **por y para las personas**, tanto dentro como fuera de la ADA. En este sentido, es necesario promover acciones que contribuyan a gestionar el cambio durante todo el proceso de transformación.

Conseguir que el personal de la ADA conozca, comparta y se comprometa con la transformación digital de la Junta de Andalucía, se convierte en un objetivo clave de la estrategia. Debe ponerse en valor, en todo caso, la aportación de la tecnología a la resolución de los objetivos de la Administración y su relación con la ciudadanía.

Además, la estrategia ha de ofrecer una imagen de solvencia que refleje la capacidad de la ADA de dar respuesta a las necesidades de la Junta, aumentando de esta forma la **reputación de la actividad de la ADA**, así como su reconocimiento y su prestigio como motor transformador de la administración y sociedad andaluzas.

Para ello se contará con un ambicioso Plan de Comunicación que se renovará anualmente y resalta los resultados conseguidos por la ADA en relación con los productos y servicios desarrollados, así como a la innovación generada. El Plan está dirigido a seis grupos de destinatarios o públicos objetivo. Tanto las Consejerías y Agencias de la Junta de Andalucía como sus empleados públicos constituyen, tras la ciudadanía, el cliente principal de la Agencia. Proporcionarles los medios adecuados, asesorarles en los procesos de digitalización y ofrecerles soluciones innovadoras supone la principal aportación de la ADA a la transformación digital de la Junta de Andalucía.

Concebido para concienciarles de la necesidad de digitalización de la Administración y dar a conocer las medidas tractoras del plan de actuación, el Plan se articula sobre diferentes canales de comunicación que vertebran la estrategia comunicativa de la ADA.

Algunos de estos canales son **Newsletters informativas, medios tradicionales, sesiones formativas o los Grupos de Trabajo**, estos últimos centrados en la promoción de la participación de la **ciudadanía** en las actividades de la ADA a través de eventos como congresos, jornadas, seminarios y otras actividades.

Destacan, por permitir el establecimiento de un verdadero diálogo con el público objetivo, las redes sociales e internet, operando como canales de escucha e interaccionando con los seguidores de manera personalizada.



6. MODELO DE GOBERNANZA

6.3 Comunicación y gestión del cambio

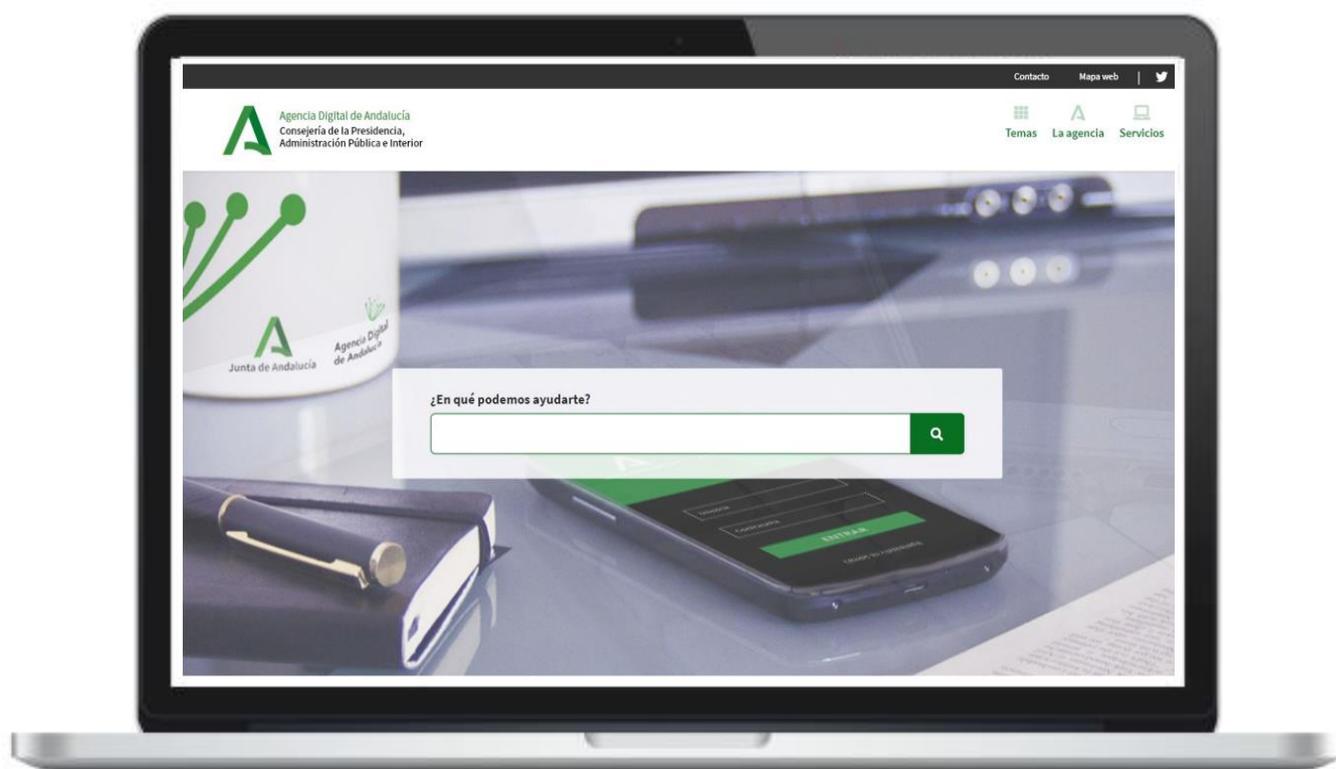
El Plan de Comunicación de la ADA establece diversas **acciones de comunicación, formación y participación hacia cada público**, para poner en valor los aspectos principales y novedades de la estrategia de la ADA.

Así, como una de sus primeras acciones, se integrará toda la información relevante de la ADA en el **nuevo portal web de la Junta de Andalucía**. El nuevo portal web de la Junta de Andalucía está orientado a la prestación de mejores servicios digitales a la ciudadanía y permitirá gestionar la presencia en internet de una forma más efectiva y consistente con los principios de gobierno abierto, transparencia, participación y colaboración, para difundir y divulgar el estado de avance de las distintas medidas y se transmita lo mejor posible a la ciudadanía, las empresas y los diferentes actores socioeconómicos.

Se prevén asimismo otras acciones

dirigidas tanto al personal y al Consejo Rector de la ADA, como a otras Consejerías, Delegaciones Territoriales y Agencias de la Junta de Andalucía, su personal y la ciudadanía. Se pondrá especial atención en la comunicación a la organización periférica, dada la importante dispersión de este personal en la comunidad autónoma andaluza.

Se cuenta además con diversas herramientas y actividades planificadas para los próximos meses, que acompañarán el proceso de transición y estabilización de la Agencia en todo momento, facilitando la gobernanza de la estrategia y la gestión de los cambios derivados de la ejecución de las medidas. Los **programas de gestión del cambio** contribuyen a presentar los productos y servicios de la ADA de manera eficaz, para mostrar a los usuarios las ventajas de su utilización y capacitarlos para sacar el máximo partido de los mismos.



6. MODELO DE GOBERNANZA

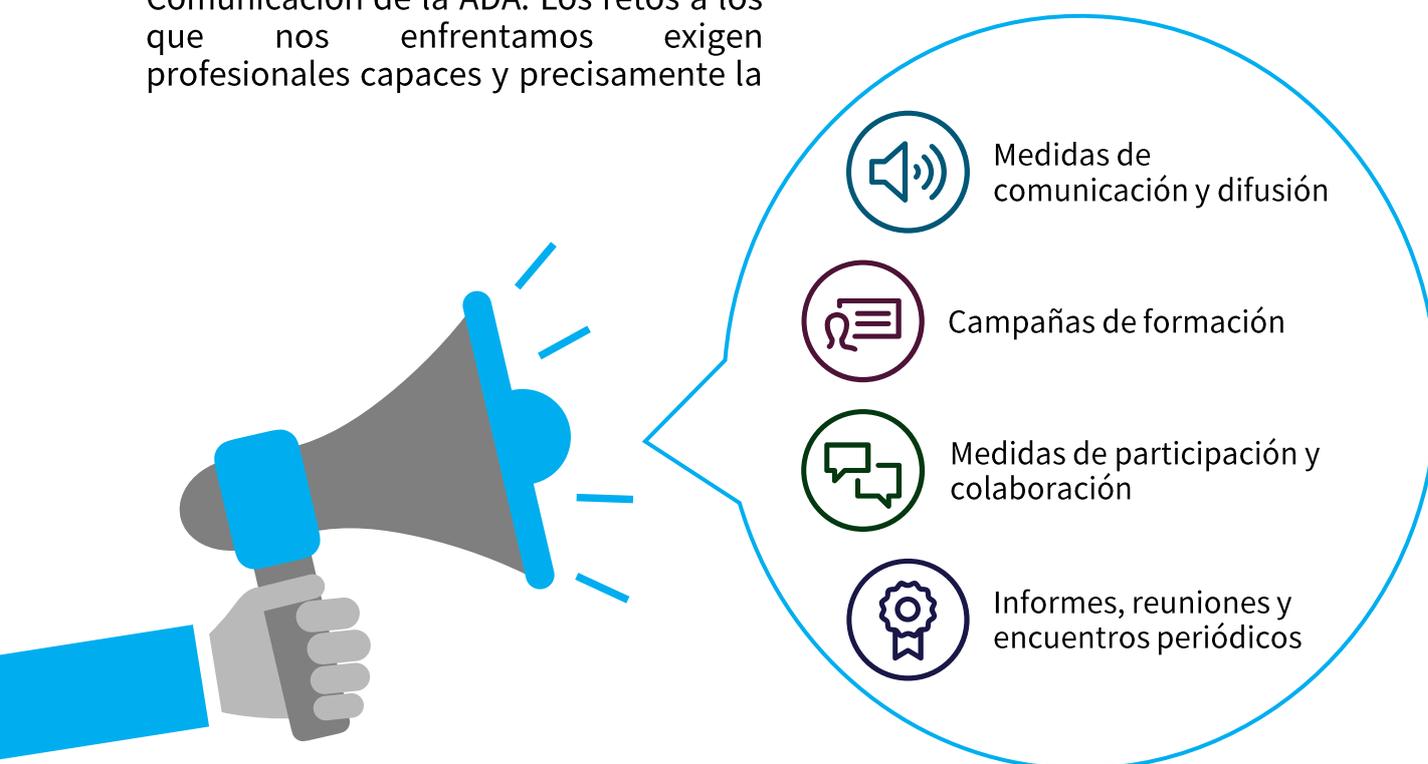
6.3 Comunicación y gestión del cambio

En todo momento, en el ámbito de la gestión del cambio, destaca la vocación de la ADA de **ampliar las actuales capacidades del Gobierno andaluz en materia de ciberseguridad** para que las entidades públicas andaluzas dispongan de un centro de operaciones de ciberseguridad que atienda a la prevención, detección y respuesta a todo tipo de ciberincidentes.

La consecución de los objetivos de la ADA no sería posible, no obstante, sin el propio personal de la Agencia, donde reside su principal valor y que se enfrenta a retos y desafíos inéditos hasta el momento, tales como la **revolución tecnológica o la dispersión geográfica**. En este sentido, el personal de la ADA es la base sobre la que se debe constituir cualquier estrategia o programa de actuación, resultando imprescindibles su complicidad y contribución. De ahí la necesidad de coordinar a las más de **1.100 personas** que integran la plantilla de la ADA, siendo su **formación y capacitación** objetivos clave del Plan de Comunicación de la ADA. Los retos a los que nos enfrentamos exigen profesionales capaces y precisamente la

capacitación es el último eslabón y la base para contar con personal adecuado. Mantener una plantilla actualizada y motivada exige un esfuerzo en el desarrollo de acciones de cualificación que la Agencia abordará con determinación. Para ello, se aprovecharán al máximo los **planes de formación** del Instituto Andaluz de Administración Pública, que se complementarán con programas de cursos específicos y acciones dirigidas al desarrollo de itinerarios formativos para garantizar la especialización de los empleados de la Agencia.

Para la puesta en marcha de dichas acciones, la ADA cuenta con recursos propios, así como recursos externos de contratos en curso, que le permitirán llevar a cabo todas las acciones comunicativas y de gestión del cambio. contemplándose además indicadores para evaluar continuamente el cumplimiento de los objetivos y los resultados conseguidos.





Junta de Andalucía