

1. Disposiciones generales

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Acuerdo de 20 de septiembre de 2022, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación de la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030.

Las nuevas tecnologías aceleran cambios a los que todos asistimos como testigos y protagonistas. Lo digital gana, cambia la economía, cambia el modelo empresarial, las capacidades de los trabajadores y trabajadoras y los gobiernos. Cambia la sociedad en su conjunto. Estamos ante un nuevo paradigma social basado en entornos digitales. La ciudadanía espera que la Administración ofrezca todos sus servicios a través de medios digitales, y que estos servicios sean fáciles de usar, rápidos y útiles. La Administración tiene la obligación de aprovechar este momento para culminar su digitalización plena, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y a la riqueza económica de Andalucía.

En los últimos años se han ido sucediendo diferentes iniciativas para la evolución digital (tanto en la gestión interna como en los servicios hacia la ciudadanía) de la Administración Pública de Andalucía, alineadas con las diferentes estrategias europeas y nacionales en la materia. Estas iniciativas han permitido un avance más que significativo en el modelo de relación con la ciudadanía por medios digitales y contribuido al desarrollo económico y social tanto en Andalucía como en España y Europa, siendo referentes y exportando soluciones digitales a otras administraciones públicas. El éxito obtenido desde entonces ha sido significativo, con datos como los más de 14 millones de registros electrónicos realizados en 2021, los más de 7 millones de consultas a la plataforma de intercambio de datos entre administraciones públicas en 2021, que han evitado a la ciudadanía la presentación de un número equivalente de documentos, o el lanzamiento de la aplicación Carpeta Ciudadana en 2019, cuya versión para dispositivos móviles fue pionera en España.

Por otro lado, la situación excepcional derivada de la pandemia de la COVID-19 ha provocado una aceleración en el proceso de transformación digital de todos los sectores a la que no ha sido ajena el sector público, pero también ha puesto de manifiesto las carencias existentes en cuanto a la adopción de nuevas tecnologías y digitalización real, si bien ha habido importantes avances impulsados como respuesta a una situación de emergencia en la que la ciudadanía solo podía relacionarse por medios electrónicos con la Administración. Este aumento inusitado de la relación ciudadanía-Administración por medios digitales también ha puesto de manifiesto la brecha digital aún existente, acentuada por una administración electrónica poco adaptada a las capacidades de la ciudadanía que está menos habituada a la relación digital.

En el momento actual, existen diversas iniciativas a nivel estatal y europeo que buscan llevar a cabo una transformación digital de la Administración con un enfoque de orientación a la ciudadanía. La Unión Europea presentó en marzo de 2021 su visión para la transformación digital de Europa hacia 2030, entre cuyos objetivos está el conseguir que el 100% de los servicios públicos clave estén online, dando prioridad a las personas y situando a estas y a sus derechos en el centro de la transformación digital.

A nivel estatal es destacable la Agenda España Digital 2026, que plantea doce ejes estratégicos para impulsar el proceso de transformación digital de nuestro país de forma alineada con la estrategia digital de la Unión Europea. Esta Agenda, en su quinto eje, incluye objetivos relativos a simplificar la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas.

El cumplimiento de estos objetivos requerirá, con total seguridad, revisar el ecosistema de administración electrónica actual para orientarlo a un modelo en el que la ciudadanía esté en el centro de las iniciativas y se cuente con su participación expresa en el diseño de los servicios digitales que la Administración ponga en marcha, como principales personas usuarias de los mismos.

Se trata de revisar el modelo de relación entre Administración y ciudadanía, partiendo del modelo actual donde es esta y las empresas las que activamente se dirigen a la Administración para la realización de cualquier tipo de trámite (debiendo además saber a dónde dirigirse), y transformándolo en un modelo pasivo/proactivo donde es la Administración la que se anticipa a las necesidades de la ciudadanía y las empresas con una ejecución automatizada de los trámites necesarios o adelantando información que pudiera ser relevante para el administrado. Este cambio de modelo para lograr una Administración digital que proporcione servicios digitales a la ciudadanía y a las empresas que sean usables y accesibles, personalizados e incluso proactivos requiere de la elaboración de una Estrategia que permita plantear los objetivos a conseguir y que marque las líneas maestras de trabajo para los próximos años en esta materia.

Esta Estrategia no debe ser ajena al trabajo de simplificación administrativa que impulsa el Gobierno andaluz. Por ello será necesaria la participación tanto de la Secretaría General para la Administración Pública de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública como de la Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa. Sin la participación de los órganos con competencias en la materia difícilmente se elaborará una Estrategia completa, máxime cuando algunos aspectos relacionados con la misma, como por ejemplo la evolución normativa que permita seguir avanzando en la simplificación administrativa o el impulso de un cambio cultural interno, son cuestiones que trascienden el ámbito de las tecnologías.

En la Administración de la Junta de Andalucía, las competencias en materia de administración digital están atribuidas a la Agencia Digital de Andalucía de conformidad con sus Estatutos aprobados por el Decreto 128/2021, de 30 de marzo.

La Agencia tiene como misión facilitar la digitalización plena de la sociedad y de la Administración andaluza, para contribuir a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y a la riqueza económica de la región.

Por todo lo expuesto, y en línea con la visión de la Agencia como motor de la transformación digital de la Administración de la Junta de Andalucía y de la ciudadanía andaluza, siendo un pilar clave para mejorar servicios públicos y la reactivación económica, con este acuerdo se aprueba la formulación de la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030, que será coordinada y elaborada por la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa a través de la Agencia Digital de Andalucía y de la Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, así como por la Secretaría General para la Administración Pública, de manera conjunta.

En su virtud, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.12 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 20 de septiembre de 2022, se adopta el siguiente

A C U E R D O

Primero. Formulación de la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030.

Se aprueba la formulación de la Estrategia Andaluza de Administración Digital centrada en las personas 2023-2030 (en adelante la Estrategia), cuya elaboración y aprobación se realizará conforme a las determinaciones establecidas en el presente acuerdo.

Segundo. Fines.

La Estrategia se conforma como el instrumento general de planificación para las políticas relacionadas con Administración Digital, siendo sus fines:

1. Garantizar que todos los trámites administrativos que realicen ciudadanía y empresas, así como las gestiones internas que realice la Administración en dichos trámites, se puedan realizar por medios electrónicos bajo el principio de buena administración, con especial énfasis en proporcionar una experiencia de uso excelente para las personas con independencia de los medios utilizados.

2. Abstracta a la ciudadanía tanto de la complejidad interna propia de la Administración Pública andaluza como de la complejidad tecnológica, garantizando la accesibilidad, la usabilidad y la inclusión, unificando y homogeneizando los sistemas electrónicos de la Administración de la Junta de Andalucía, así como integrando sistemas de auto-ayuda en la cumplimentación de formularios y realización de trámites, y posibilitando la consulta electrónica sobre el estado de tramitación de su expediente.

3. Conseguir una Administración Pública digital que sea personalizada, proactiva, útil, simplificada, interoperable, fácil de usar, ágil y segura, que se anticipe a las necesidades de la ciudadanía y que le proporcione la información sin necesidad de solicitarla, gracias, entre otras, a la aplicación de tecnologías como la automatización y minería de procesos, el BigData o la inteligencia artificial.

4. Proporcionar a los andaluces una identidad digital única que les permitirá hacer uso de los servicios digitales de manera sencilla y segura. Esta identidad será compatible con el concepto de identidad digital auto soberana basada en el uso de carteras digitales (e-Wallets) que promueve la Unión Europea y alineada con el futuro reglamento europeo eIDAS 2.0.

5. Conseguir reducir los plazos de tramitación de los procedimientos mediante el desarrollo de nuevas soluciones digitales que incorporen, como principio básico, la automatización de procesos para agilizar los trámites y aumentar la eficacia y la eficiencia y ofrecer servicios personalizados y proactivos para evitar la aportación de datos en poder de la Administración reduciendo las cargas administrativas de la ciudadanía.

6. Mejorar los canales de atención a la ciudadanía tendiendo a un modelo de atención omnicanal que permita resolver las necesidades de aquella de manera óptima y adecuada al canal preferido por cada persona, así como recoger información de la experiencia de las personas en el uso de los servicios digitales que impulse la mejora de estos.

7. Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía, especialmente en lo referente al tratamiento de datos y al uso de la inteligencia artificial.

8. Impulsar el cambio cultural interno necesario para facilitar la transición a una administración digital centrada en las personas.

9. Contribuir al desarrollo económico de nuestra Comunidad Autónoma mediante la agilización administrativa y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y metas establecidas en la Agenda 2030.

10. Contribuir al desarrollo de la administración digital en Andalucía, España y Europa, aportando tanto soluciones digitales como talento especializado y cualificado.

11. Alinear esta estrategia con las ya existentes y las que se elaborarán próximamente: Estrategia Andaluza de Inteligencia Artificial, Estrategia Andaluza de Ciberseguridad, Estrategia Cloud y Plan de Capacitación Digital de Andalucía.

12. Impulsar las medidas y soluciones digitales que posibiliten el gobierno del dato y la publicación de datos abiertos en poder de la Administración, de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad activa y gobierno abierto.

Tercero. Contenido.

La Estrategia incluirá, al menos, los siguientes contenidos:

- a) Un análisis del contexto de la administración electrónica en Andalucía.
- b) Un diagnóstico de la situación de partida, tanto desde una perspectiva interna como externa que permita generar un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades), que establezca el punto de reflexión sobre la Estrategia.
- c) La definición de los objetivos estratégicos a alcanzar durante el periodo de vigencia de la Estrategia.
- d) La definición de las líneas de trabajo y de las actuaciones a acometer en el marco temporal de la Estrategia para alcanzar los objetivos planteados.
- e) La definición de un modelo de Gobernanza de la Estrategia.
- f) El establecimiento de un sistema de seguimiento y evaluación de la Estrategia, identificando sectores prioritarios, indicadores e impacto esperado.

Cuarto. Proceso de elaboración y aprobación.

La Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, a través de la Agencia Digital de Andalucía y de la Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, y la Secretaría General de Administración Pública de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, serán responsables y coordinarán, conjuntamente, la elaboración de la Estrategia. El proceso de elaboración será el siguiente:

1. La Agencia Digital de Andalucía en colaboración con la Secretaría General para la Administración Pública y la Dirección General de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, elaborarán un borrador de la Estrategia. Para ello contarán con la participación de todas las Consejerías. Asimismo, podrán ser asesoradas por personas expertas y referentes en esta materia.
2. El borrador de la Estrategia será sometido al trámite de información pública, por un periodo no inferior a quince días, previo anuncio en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, en la sección de transparencia del Portal de la Junta de Andalucía y en la web de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, siguiendo los cauces dispuestos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. Asimismo, se recabarán los informes preceptivos exigidos por la normativa general de aplicación.
4. La Agencia Digital de Andalucía propondrá a la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa el texto de la Estrategia, que elevará al Consejo de Gobierno para su aprobación definitiva.

Quinto. Desarrollo y ejecución.

Se faculta a la persona titular de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa para adoptar los actos necesarios para el desarrollo y ejecución de este acuerdo.

Sexto. Eficacia.

El presente acuerdo surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 20 de septiembre de 2022

JUAN MANUEL MORENO BONILLA
Presidente de la Junta de Andalucía

ANTONIO SANZ CABELLO
Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social
y Simplificación Administrativa

00268179