



ME ASOMO A LA VENTANILLA, ERES...

LA CHICA DE AYER



ME ASOMO A LA VENTANILLA, ERES...

LA CHICA DE AYER

UNA ADMINISTRACIÓN
SINCRONIZADA CON EL
CIUDADANO

I JORNADA INTERAUTONÓMICA DE
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
10 Y 11 DE MARZO de 2026 - SEVILLA
JUNTA DE ANDALUCÍA

Juan Carlos Preciado
SG de TD Junta de Extremadura
juancarlos.preciado@juntaex.es

SIMPLIFICACIÓN



**SINCRONIZAR LAS
INSTITUCIONES CON EL TIEMPO
QUE VIVIMOS (ciudadano)**

TM

T. DIGITAL

SIMPLIFICACIÓN

ADMINISTRATIVA

DIGITAL

ES

SIMPLIFICACIÓN

ADMINISTRATIVA

DIGITAL

ES

SIMPLIFICACIÓN INTELIGENTE

PARA UNA

ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE

CAMBIO DE ESCENARIO

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Una de las mayores palancas de
progreso de nuestras sociedades

DERECHOS, DESARROLLO, COHESIÓN, ETC.

La velocidad del cambio es el escenario de nuestro tiempo.

CULTURA DE INMEDIATEZ

aceleración tecnológica y tiempo real

CAMBIO DE ESCENARIO

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Una de las mayores palancas de
progreso de nuestras sociedades

DERECHOS, DESARROLLO, COHESIÓN, ETC.

Ahora el **mayor desafío** de la **Administración Pública** no es sólo tecnológico, es de **sincronización histórica**.

La **velocidad del cambio** es el escenario de nuestro tiempo.

CULTURA DE INMEDIATEZ

aceleración tecnológica y tiempo real

CAMBIO DE ESCENARIO

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Una de las mayores palancas de
progreso de nuestras sociedades

DERECHOS, DESARROLLO, COHESIÓN, ETC.



Nuevo estándar de calidad de servicio

Esperamos **procesos claros**, requisitos y pasos mínimos.
Soluciones para resolver lo que necesitamos **ya, sin esfuerzo**.

VHUX is a must!! No es diferencial

APPs: este umbral en todos los ámbitos de la vida.
= en relación con la administración

El ciudadano del siglo XXI no compara la Administración con cómo era ayer; la compara **con la mejor experiencia de servicio que ha tenido esta misma mañana**



Hoy el **estándar** es no tener que aportar datos/documentos, conocer con claridad el **estado de un trámite, entender** lo que se nos solicita sin descifrar lenguaje técnico y no recorrer **trámites complejos** a la necesidad que queremos resolver. **No es una aspiración extraordinaria**: es el estándar con el que ya operamos como sociedad. **RETOS INTRA / EXTRA.**

LENGUAJE

PERSONALIZACIÓN Y CONFIANZA

AUTONOMÍA

SELF SERVICE EMPOWERMENT

INTUITIVO

PUEDE O QUIERE USARLO?



Ciudadanos y empresas , la razón de ser de la
Administración. Invitado/Galas.

ADMINISTRADO



Ciudadanos y empresas , la razón de ser de la Administración. Invitado/Galas.

ADMINISTRADO

ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE

Durante décadas pedimos al ciudadano que entendiera la Administración.

La **Administración Inteligente** invierte esa lógica: es la que debe entender al ciudadano y organizarse para su servicio: **valor público**

Simplificar no es reducir garantías. Es **eliminar todo aquello que no aporta valor.** Y automatizar no es deshumanizar el servicio público, es permitir que lo automático no consuma el tiempo que necesitamos para lo verdaderamente importante. **SER MÁS CAPACES.**

SIMPLIFICACIÓN INTELIGENTE

REDISEÑAR

INTEROPERAR

SIMPLIFICAR

DATO ACTIVO

TIEMPOS

NO DD

AUTOMATIZAR

COSTES

PERSONAS

CAPACIDAD

Situar al **ciudadano en el centro** implica también **fortalecer a quienes hacen posible la Administración cada día**. Reducir tareas repetitivas y cargas administrativas innecesarias **libera talento** público, eleva el valor del trabajo profesional y permite concentrar la energía en aquello que realmente requiere criterio humano. **Menos burocracia → el talento público emerge.**

PERSONAS

CAPACIDAD

Situar al **ciudadano en el centro** implica también **fortalecer a quienes hacen posible la Administración cada día**. Reducir tareas repetitivas y cargas administrativas innecesarias **libera talento** público, eleva el valor del trabajo profesional y permite concentrar la energía en aquello que realmente requiere criterio humano. **Menos burocracia → el talento público emerge.**

ESCALA y de 0 ó Legacy.

La transformación exige sostener el presente mientras se construye el futuro.



EXTERNALIZAR LA COMPLEJIDAD
INTERNALIZAR EL VALOR

tareas/estrategia

TD ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE

Generación tecnológica capaz de transformar profundamente: RELACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL, LOS AGENTES, LAS
ARQUITECTURAS DE AUTOMATIZACIÓN AVANZADA,
LOS MODELOS DE ORQUESTACIÓN (BOAT), CAPACIDAD
DE MEDIR EN TIEMPO REAL...**

**AMPLIAR LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL
NO SUSTITUYE A LAS PERSONAS→AMPLIFICA SU VALOR**





¿Qué percibe el ciudadano?

Quiere usarlo, sabe usarlo, VHUX. Lenguaje calro y natural, autoservicio, YAI, Personalización, No DD, tiempos, estado trámite, etc.

¿Con qué capacidades técnicas ampliamos?

BOAT: Inteligencia artificial, Automatización y RPA, Minería de procesos, Analítica y Monitorización en tiempo real, Gestión inteligente de expedientes, identidad digital, APIs, etc.

¿Sobre qué información funciona el sistema?

interoperabilidad, dato como activo, once-only, gobernanza y calidad, etc.

¿Cómo deben diseñarse los procedimientos?

re/diseñar trámite, tramitación y resolución, coste y carga, requisitos, intervinientes, tiempos, DR, opongos, AAA, tiempos, self-service, no DD, etc.

¿Cómo debe organizarse la Administración?

diseñar instituciones capaces de responder a una sociedad dinámica, sincronización institucional, externalizar complejidad / internalizar valor, escalabilidad institucional, etc.

¿Para qué existe la Administración?

ciudadano y empresa en el centro, ejercicio efectivo de derechos, valor público, confianza institucional, servicios accesibles, etc..

¿Qué/Cómo debe ser / obligatorio?

sin ley, la simplificación es voluntarismo



HACIA UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL, EFICIENTE Y PROACTIVA (INT/EXT).

Simplificación del trámite, reducción de tiempos, automatización de procesos, solicitar menos documentación, mejorar la satisfacción del solicitante, mejorar la eficiencia de la administración, información clara, mejorar la economía regional y ser más competitivos.

REDISEÑAR PROCESO

- DGDA/SGDTC orientaciones
- ¿La solicitud es sencilla?
 - Simplificar el lenguaje administrativo.
- ¿Formularios rellenable PDF? 0% manuscrito
- Campos discriminatorios
- Documentos/Datos: ¿hacen falta todos los documentos/datos que se piden? Eliminación de Requisitos no Verificables Automáticamente. Minimizar la aportación de documentación.
- Declaración responsable (tapón) cuidado, y no cuello botella→ Mejor contra registro documental.
- NO Opongos. DE entrada no se opone. (se le informa, si se quiere oponer se vaya a otro trámite de oposición),
- ¿Es nuevo/continuación/adicional?.
- Documentos estructurados
- Pedir escritura para tener un dato?
- Mecanismos de atención al ciudadano, métodos de representación (dependencia certificados, asistencia, habilita
- Tipo de solicitante.
- Prever/dimensionar solicitudes avalancha.
- Controlar fechas arranque/cierre convocatorias
- ¿Es necesario rediseñar el marco regulatorio?
- Intervención General, Abogacía, Protección Datos
- Funcionarios y Oficinas habilitadas?
- solicitudes autopre-rellenas en modo borrador?
- Cuántas solicitudes? Elegir impacto

REDISEÑAR TRAMITACIÓN

TRAMITACIÓN Y TIEMPOS

¿Es necesaria la intervención humana o se puede automatizar todo o varios pasos?
¿Se pueden reducir los plazos establecidos, cómo? Eliminar pasos y requisitos no necesarios en los trámites.

INTERVINIENTES

¿Es necesaria la intervención de diferentes responsables y todos los recursos que se indican?

NUEVAS TENDENCIAS

¿Se pueden aplicar nuevas tendencias de simplificación? IA e IAG: e.g., utilizar la inteligencia artificial para la toma de decisiones y la generación de pre-resoluciones.

Automatización y Robotización de procedimientos
Administración proactiva
0% uso de papel
Solicitante/estado en tiempo real: Carpeta Ciudadana
Monitorización integral
GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE PRE-RESOLUCIONES

REDISEÑAR RESOLUCIÓN

NOTIFICACIÓN

Se puede realizar una notificación automatizada

RESOLUCIÓN

Se puede realizar una resolución automatizada
SELLAR CON SELLO DE ÓRGANO
TRIPLE A Actuación administrativa automatizada, firma todas las solicitudes. Se debe recoger en la norma.

MONITORIZACIÓN

Monitorización integral
Solicitante/estado en tiempo real: Carpeta Ciudadana

La Administración Inteligente no es una opción

Es una condición necesaria para seguir siendo **relevante**
en nuestra razón de ser y en el tiempo que vivimos

No avanzar hacia este modelo no implica quedarse
como estamos; implica correr el riesgo de quedar
desalineados con la sociedad a la que debemos servir



GRACIAS

juancarlos.preciado@juntaex.es

Las ideas que he compartido
hoy están desarrolladas con
profundidad en este
documento.

**“Documento completo de reflexión sobre
la Administración Inteligente”**



ME ASOMO A LA VENTANILLA, ERES...

LA CHICA DE AYER

UNA ADMINISTRACIÓN
SINCRONIZADA CON EL
CIUDADANO

I JORNADA INTERAUTONÓMICA DE
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
10 Y 11 DE MARZO de 2026 - SEVILLA
JUNTA DE ANDALUCÍA

Juan Carlos Preciado
SG de TD Junta de Extremadura
juancarlos.preciado@juntaex.es

