

PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL

2020 - 2024

JUNTA DE EXTREMADURA

Índice

Presentación	4
Punto de partida	6
¿Qué queremos?	10
¿Cómo lo vamos a hacer?	24
Nuestras prioridades	28
¿Qué orden seguiremos?	56
Condicionantes y medición del éxito	60
¿Por qué es posible?	64
¿Qué principios nos guiarán?	68



Dña. PILAR BLANCO-MORALES LIMONES
Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública

Vivimos en la era digital, otras formas de interactuar, colaborar y prestar servicios son necesarias para responder a las expectativas de la sociedad. Es tiempo de actuar, de ser atrevidos, innovar e impulsar cambios dirigidos a lograr una administración abierta, ágil y próxima.

La tecnología ayuda, facilita y acelera este propósito pero son las personas, los extremeños y extremeñas, las empresas y los empleados públicos los que podrán hacerlo posible. La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha intensificado el contexto extraordinario, incierto y volátil que teníamos, por la rapidez con la que avanzan las soluciones tecnológicas y los cambios en las preferencias de las personas sobre la forma de relacionarnos, adquirir productos o acceder a servicios. Sin embargo también nos ha enseñado a ser más cautos, a ser conscientes de nuestras fortalezas y debilidades y a impulsar el proceso de transformación digital que debemos llevar a cabo.

El Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024 plasma formalmente nuestra vocación de actualizarnos estratégicamente. A propuesta de la Secretaria General de Administración Digital y con la participación de todas las Consejerías se propone llevar a cabo un proceso ordenado de actuaciones que atiendan los propósitos de mejora en la gestión pública y experiencia ciudadana en su interacción con la administración.

Nos enfocaremos en las siguientes prioridades:

1. Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía.
2. Orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso.
3. Transparencia en la planificación, la adquisición de bienes y la prestación de servicios.
4. Adecuar las capacidades a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad.

El propósito trasciende de la incorporación de lo que requiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. Queremos avanzar hacia la implantación de una administración digital que sustenta su actividad en la información, incorporando nuevas tareas a la función pública, eliminando trámites y cargas burocráticas y, en definitiva, priorizando los usuarios a las estructuras administrativas.

El punto de partida requiere esfuerzos que dejen atrás convencionalismos. La forma de alcanzar los objetivos será consensuada. El camino que emprendemos observará los mandatos que regulan la organización y funcionamiento de las entidades del sector público, pero durante el mismo articularemos otras acciones que respondan a las iniciativas estratégicas que consoliden el nuevo modelo de gestión que queremos implantar. No es tiempo de ocultar las dificultades que todo ello implica sino de compartirlas, afrontarlas y superarlas para incrementar la confianza en la actividad administrativa.

Por ello, evaluaremos lo que hagamos e informaremos sobre su impacto teniendo en cuenta los principios de usuario digital, proactividad en las soluciones, transparencia, corresponsabilidad y coordinación de servicios, neutralidad tecnológica, seguridad en el diseño, marco común de bienes y servicios digitales, una sola vez, rediseño de procesos, por defecto, convergencia de los sistemas de información y mejora continua de los servicios, que debemos preservar.

Y lo que anticipo lo expresamos en este documento diseñado con imágenes de Extremadura e ilustraciones que ensalzan sus textos y facilitan el acceso a sus complementos. ¡No te pierdas las historias de Marta, Juan, Maiko y Adriana!. A partir de su experiencia escenificamos nuestro presente, en el año 2020, y el propósito para el futuro, en el 2024.



Dña. Pilar Blanco-Morales Limones

PUNTO
de partida

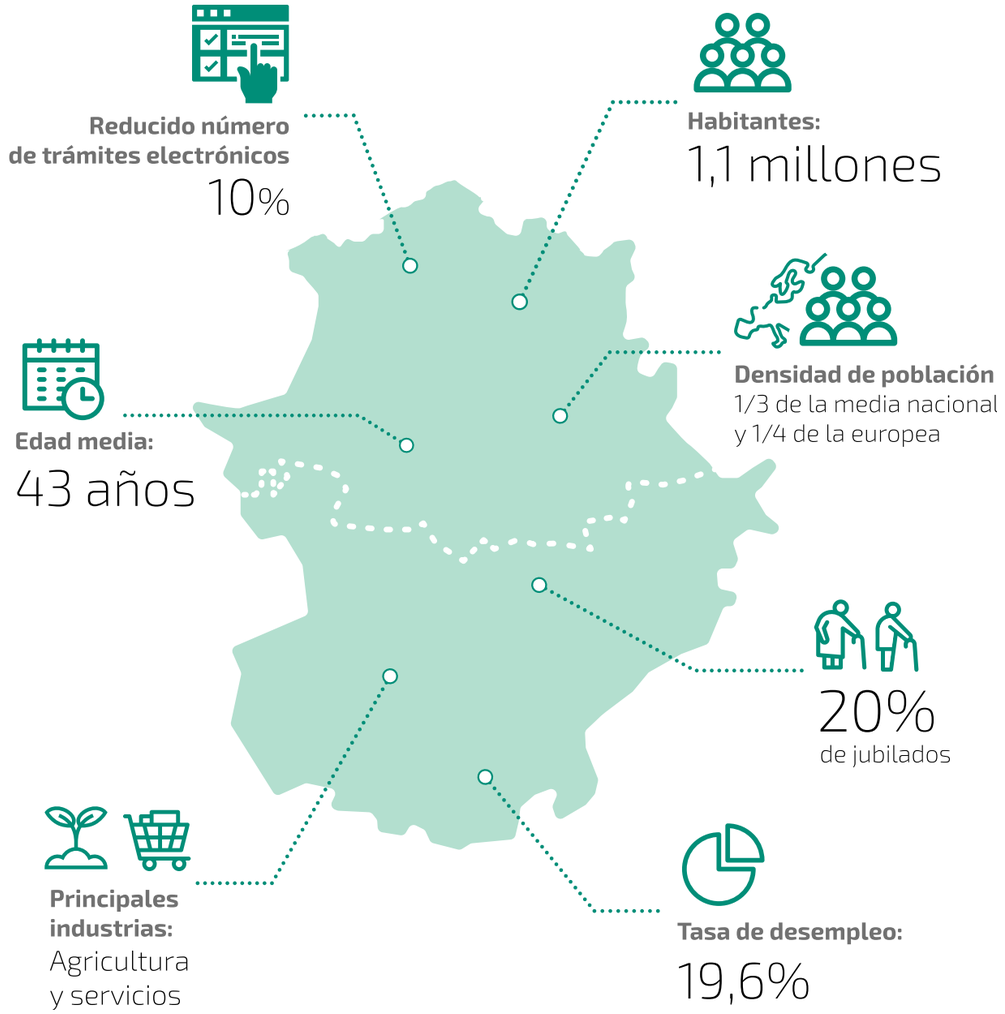
Grullas en Extremadura

La Administración autonómica dispone de un limitado nivel de servicios digitales respecto al marco normativo de actuación al que está sujeta. La gestión pública se realiza, principalmente, sin medios electrónicos y existe un heterogéneo ecosistema digital de aplicaciones y bases de datos que se mantienen y evolucionan sin una estrategia global de política digital.

Esta situación tiene su reflejo, por un lado, en un reducido número de trámites electrónicos, mediante los que la ciudadanía puede ejercer sus derechos, cumplir obligaciones o disfrutar de beneficios y prestaciones públicas con plenas garantías y, por otro lado, en la diferente experiencia que tiene la ciudadanía, por razón del ámbito competencial, en el acceso a los servicios cuando se trata de gestiones, trámites o actuaciones similares. A ello contribuyen las diferentes capacidades que disponen las áreas administrativas para su labor pública tanto en presupuesto, medios tecnológicos y conocimiento sobre el impacto del marco normativo de actuación digital al que se encuentra sujeto la Administración.

Durante el Programa Operativo FEDER 2014-2020 y su prórroga, la Junta de Extremadura ha promovido iniciativas dirigidas a garantizar las relaciones electrónicas con la ciudadanía en todos los ámbitos, simplificar sus procedimientos, mejorar la calidad de los servicios y soportar la gestión administrativa en plataformas comunes que soporten la unidad de información para incrementar la agilidad, eficiencia y transparencia de la Junta de Extremadura.

La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha impulsado el desarrollo de la implantación de la administración digital en la Junta de Extremadura priorizando a la ciudadanía en el acceso a los servicios en lugar de trámites burocráticos. También ha incrementado el valor de la información como herramienta de gestión e incorporado tecnologías que ofrecen otras experiencias.





Empleados [1]**:**
36.680

Presupuesto [2]**:**
6.006.647.051 €

[1] *Incluye altos cargos, personal eventual, funcionarios, laboral y personal docente a 2019.*
[2] *Ley de Presupuestos de 2020.*

¿QUÉ **queremos**?

Arco de la Estrella. Cáceres



Queremos transformarnos en una organización abierta y cercana en las relaciones con las personas, con proactividad en la detección de necesidades y en la adopción de soluciones que impulsen la creación de empleo y la mejora de las condiciones de vida en Extremadura.

Utilizaremos la tecnología como palanca para facilitar el tránsito a un modelo de gestión que, mediante el uso de información, ofrezca menores tiempos de respuesta y una relación personalizada.

Te mostramos a través de cuatro historias nuestro propósito para 2024.

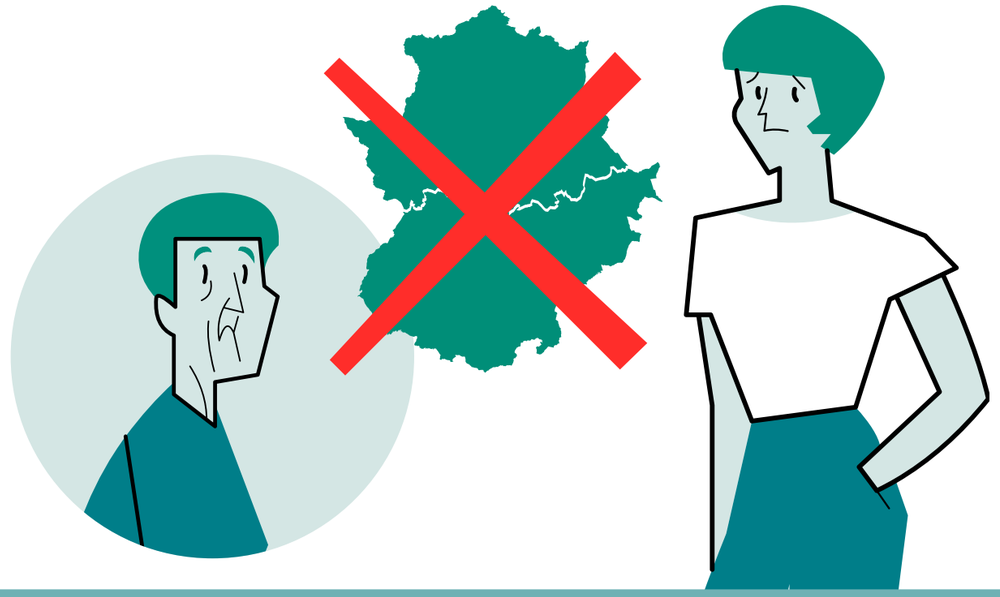
Estos son Marta, Juan, Maiko y Adriana.



El dilema **de Marta**

Pulsa aquí para acceder al video

MARTA, natural de Coria, vive fuera de Extremadura con su familia porque no encontró un trabajo acorde al esfuerzo que sus padres hicieron para que ella estudiara en la UNEX. A su madre, que regenta una mercería familiar le acaban de diagnosticar Alzheimer. Quizá haya llegado el momento de regresar e iniciar su propio negocio. Marta está abatida y triste porque no sabe por dónde empezar, Ayuntamiento, Junta de Extremadura, Servicio Extremeño de Salud.



2020

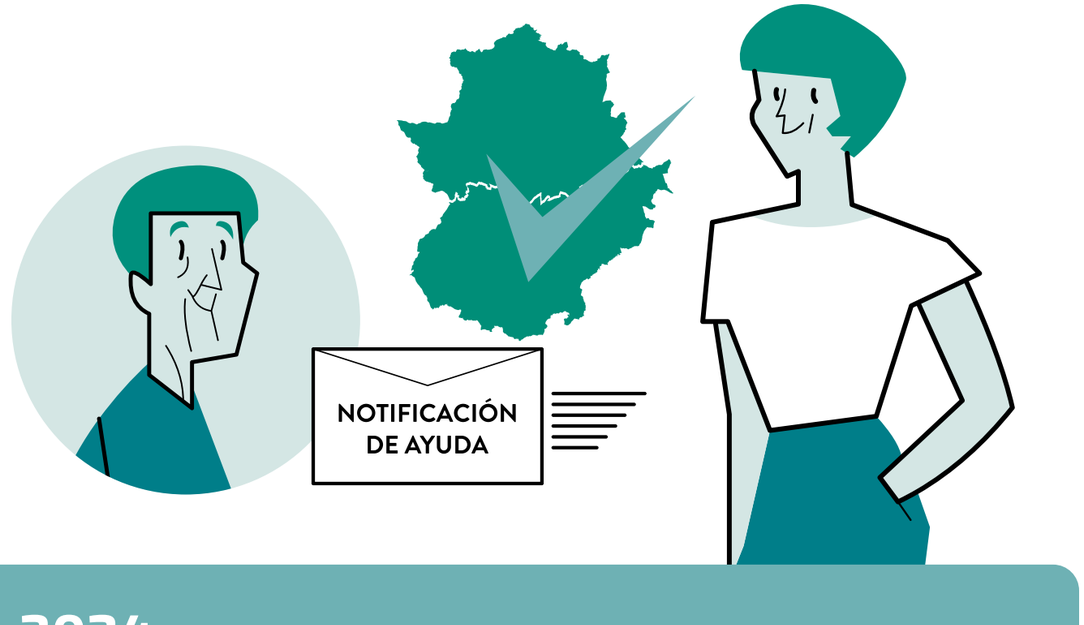
En 2020 la información que encuentra en internet desde su móvil no es clara. Hay múltiples portales de diferentes Administraciones que hacen referencia a ayudas al retorno. No hay un teléfono único de información. Tras contactar con el que aparece en el portal ciudadano tiene siete 7 números a los que llamar, diferentes correos a los que dirigirse y portales en internet que no se parecen. No sabe por dónde empezar, tiene muchas dudas y miedo a equivocarse.

¿Consejería de Población o Economía? ¿Puede ser beneficiaria si el negocio está abierto? Sus hijos, ¿podrán estudiar en su antiguo instituto? ¿Tendrá que pagar algo por asumir el negocio familiar?. Tiene que hacerse autónoma, ¿perderá su pensión? Le han dicho que hable con Empleo pero le han dirigido también a Trabajo si va a cerrar el negocio y romper el contrato de su prima en la mercería… Después de toda la vida, otro disgusto…

Marta está sobrepasada. Debe acudir a diferentes órganos públicos y los horarios son de mañana, tendrá que cogerse un día o dos de vacaciones y desplazarse. Justo lo que necesita, gastar días para no estar con su madre.

Recuerda la facilidad que tenía para moverse en su pueblo y la cercanía de la gente para ayudar, pero la agilidad, simplicidad, rapidez y asistencia que permite la era digital no ha llegado todavía a Extremadura. Es clave si quiere ser competitiva en su idea de negocio.

Seguro que en el futuro habrá mejor ocasión para volver.



2024

En 2024 tras conocer el diagnóstico de su madre, el Servicio Extremeño de Salud informa a Marta que personal no sanitario de la Junta de Extremadura podría contactar con ella, si así lo desea, para cualquier cuestión respecto al alcance de los servicios que la Administración autonómica ofrece.

Al día siguiente Marta recibe en la cuenta de su red social favorita una comunicación de servicio @Tuatención informándole sobre los servicios de asistencia personalizada a los que puede acceder abriendo un chat desde un enlace. Decide iniciar una conversación en el chat del portal www.juntaex.es sobre su interés en retornar a Extremadura. La primera interacción es con el Asistente Virtual, que facilita información sobre los trámites de ayudas al retorno que hay disponibles. Al tiempo se le anticipan las preguntas frecuentes que hacen otros usuarios. Marta, en 2 minutos, ya sabe que su tierra la ayudará a regresar.

Esa noche completa su alta en el servicio Miespacio, en el que habrá constancia de cualquier interacción con la Junta de Extremadura y podrá recibir alertas de temas de su interés, entre otras prestaciones. Envía al buzón un listado de preguntas y al día siguiente su correo es categorizado como urgente, en razón a que afecta a la atención socio sanitario, la generación de empleo, promoción empresarial y medio rural.

A medio día, Marta dispone en su correo electrónico de un aviso que ya tiene respuesta a sus inquietudes y que puede acceder a las mismas por el portal, teléfono o una oficina, mostrándose los diferentes horarios en los que puede contactar con personal especializado respecto a cada una de sus preguntas que conocerán su inquietud. Además un empleado habilitado, podría actuar en representación de Marta y concluir alguna de sus gestiones para evitar su desplazamiento.

Marta está contenta, siente que la cercanía de lo sociedad extremeña se refleja en su Administración, que se ofrece para ayudar y orientarla en todo lo que tiene que ver con una de las decisiones más importantes de su vida. Incluso, atendiendo a lo que indicaba en el correo electrónico, la Junta la ha anticipado Información sobre los trámites que en el ámbito educativo pudieran ser necesarias para la escolarización de los niños.

Ha llegado el momento de volver.

El puesto de trabajo de **Juan**

Pulsa aquí para acceder al video

JUAN, natural de Villafranca de los Barros (Badajoz) acaba de aprobar las oposiciones como auxiliar administrativo. Llevaba varios años con trabajos temporales y necesitaba estabilidad. En su último trabajo, en una empresa de venta de abonos y productos fitosanitarios, habían apostado por las nuevas tecnologías simplificando los procesos de pedidos para sus clientes y ahorrar, eliminando todo el papel. Prefería la empresa antes que la Administración. Tenía la experiencia que cualquier gestión o trámite era complicado. Sin embargo cuando empezó a estudiar el temario se ilusionó. Las normas que regulan su funcionamiento exigen su actuación electrónica.



2020

El archivo y la gestión documental de los trabajos del servicio parece ser su cometido principal. Dispone de un monitor, ordenador personal y teclado para desempeñar sus funciones pero la mayoría de los expedientes no están informatizados.

La mayor parte de su tiempo se centra en escanear documentación y clasificarla. Lo debe hacer como le han dicho. No hay instrucciones que así lo indiquen. A unas horas determinadas le entregan documentos de otras Consejerías que debe repartir.

También distribuye lo que le llega por la aplicación de registro. A veces tiene que imprimirlo para que se firme y luego escanearlo. Las vacaciones las tiene que pedir en papel.

Tiene que utilizar diferentes aplicaciones o programas y en todos debe poner siempre su usuario y contraseña a pesar de que inicia la sesión diariamente en el sistema: Firma electrónica, Portal del empleado, Escuela de Administración Pública... Puede elegir cursos online pero echa de menos los de las aplicaciones que debe utilizar en su puesto de trabajo.

Juan está defraudado. Su labor por medios electrónicos es limitada y no es fácil.



2024

Juan, en los días previos a su incorporación recibe información sobre la hora en que deberá acudir a su nuevo puesto, los empleados que lo esperarán y el horario para recoger su equipo informático.
Además le dan acceso a la política de uso de medios electrónicos que deberá suscribir en el Escritorio del Empleado.

Al encender su ordenador ya tiene configurado su puesto de trabajo para acceder a todas las aplicaciones acordes a sus funciones disponiendo de contenidos audiovisuales sobre sus funcionalidades y tareas. Desde el Escritorio del Empleado puede realizar el control horario, petición de vacaciones, etc. así como acceder a la información del servicio y a los cursos de formación.

Tiene varias sugerencias basadas en el análisis de información de perfiles parecidos al suyo mediante una aplicación de inteligencia artificial que la Junta ha empezado a utilizar en su Programa de Innovación.

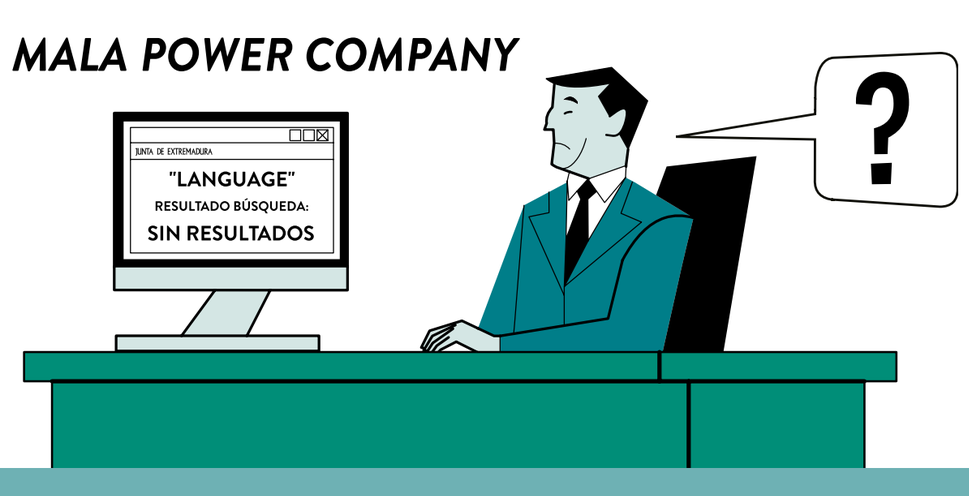
No hay casi papel. Su función de gestión documental y archivo consiste en realizar labores de verificación, corrección y validación de documentación que empezó a escanearse años atrás. Le gusta ver que los robots de escaneo y reconocimiento aprenden de las validaciones que él realiza y que su trabajo se ve reflejado en los datos abiertos que ofrece la Junta.

Está feliz, tiene un trabajo acorde a la era digital.

La **Junta** desde el exterior

Pulsa aquí para acceder al video

MALA POWER COMPANY es una multinacional asiática dedicada a la promoción, ejecución y mantenimiento de infraestructuras de riego inteligentes que generan energías limpias y ofrecen información continua a los agricultores.
Han tomado la decisión de expandirse por Europa y quieren localizar su nueva sede en un territorio que comparta valores de sostenibilidad, bajas emisiones, economía verde en el que puedan desarrollar un proyecto emblemático. Los asesores han incluido a Extremadura en el listado junto a otros territorios de España y Portugal.



2020

Maiko, el responsable designado por la compañía desde su oficina en las Torres Petronas de Kuala Lumpur, entra en la página que le han indicado sus asesores: www.juntaex.es pero no obtiene respuesta. Extrañado lo intenta de nuevo con su móvil personal y logra acceder. Su navegador le advierte que "el portal no es seguro".

No encuentra la opción habilitada de idioma y en el buscador, al incorporar la palabra "language", no aparece nada. Con el traductor de su móvil, identifica una noticia en la que aparece una imagen de un cultivo y hace referencia a proyectos aprobados a jóvenes agricultores, pero no aparece ningún contacto…

Insiste, el informe hace referencia a otro sitio web "turismoextremadura" y aprecia que es una región muy atractiva. También indica que tiene una legislación propicia para esta clase de proyectos. Sin embargo no hay forma de hacer el seguimiento a distancia sobre los tiempos, el procedimiento no es electrónico y el plazo estimado para la obtención de los permisos es superior a dos años.
Su equipo tendrá que desplazarse y la diferencia horaria tampoco ayuda.

No es fácil conocer Extremadura desde el exterior.

Tendrá que elevar a su comité de riesgo estas circunstancias.

Un bajo nivel de digitalización de la Administración no es la mejor imagen para una compañía reconocida en el mercado por su innovación.



2024

Maiko accede a la web juntaex.es. Cambia el idioma a inglés y navega por la extensa página principal con un icono de chat al lado que ofrece asistencia. Hay un apartado sobre Extremadura que muestra aspectos sobre la sociedad, su cultura e historia, asistencia en el emprendimiento y empresa.
En una sección del portal, a partir de la selección de una serie de criterios obtiene información sobre los trámites que hay que seguir para su proyecto y el área responsable.

Además encuentra muchos datos. Entre ellos, la superficie de regadío de Extremadura, el número de megavatios que se producen, las horas de sol. Todo esto le ayuda a hacer sus primeros análisis sin necesidad de contar con ayuda externa dado que la información está en formato reutilizable.

Maiko ha presentado Extremadura y otro territorio como posible emplazamiento a su Comité de Riesgos. Tiene autorización para duplicar la inversión inicial. Atendiendo a los plazos de respuesta podrá decidir donde se ubicará su sede e iniciar el proyecto.

Registra la solicitud. Un asistente virtual le ofrece la oportunidad de iniciar otros procesos relacionados como subvenciones, impuestos o permisos de otras entidades públicas. Además se le designa un empleado para guiarle y ayudarle en todo el proceso y coordinarse con otros servicios y unidades administrativas.

En Mi espacio tiene constancia de todas las comunicaciones y el tiempo estimado de las fases del procedimiento. Es una experiencia gratificante. Un trato personalizado y diferenciador que genera mucha confianza porque los plazos se están cumpliendo.

Ha llegado el momento de cambiar de aires e invertir en Extremadura.

Adriana busca empleo

Pulsa aquí para acceder al video

Adriana, de 30 años acaba de terminar su segundo Master. Al concluir sus estudios de Ciencias de la Información en la UEX se fue a Londres a perfeccionar su inglés y de allí se trasladó a Singapur. La crisis sanitaria del COVID-19 motivó repentinamente su regreso a Extremadura. Tiene la suerte de poder seguir trabajando para una empresa que presta servicios a grandes compañías y gobiernos asiáticos inmersos en procesos de trasformación digital, liderando la práctica de gestión del cambio y conocimiento. Sin embargo está agotada de vivir de noche mientras todo el mundo duerme y de internet ha sacado que tanto las administraciones públicas como las empresas de Extremadura podrían ofrecer puesto de trabajo en este ámbito.



2020

Al buscar “Empleo Junta de Extremadura” en internet aparece el acceso al canal de empleo público del portal ciudadano de la Junta. Señala “todos” entre los perfiles para filtrar la búsqueda pero no comprende lo que significan otros criterios a los que se hace referencia como Cuerpo/Grupo, Tipo de Convocatoria, Auxiliar o Agente Natural. Es un lenguaje demasiado técnico, no tiene nada que ver con las ofertas de empleo del mercado laboral y tampoco hay un glosario de términos que ayude, por lo que difícilmente sabrá si hay oportunidad. Opta por no seleccionar nada e incorporar en el texto diferentes palabras como “informático, digital, formación, comunicación, ciudadano” pero no hay resultados.

Además en otra web de la Junta se ofrecen cursos para capacitar a empresarios pero tampoco hay información sobre quienes pueden impartirlos.

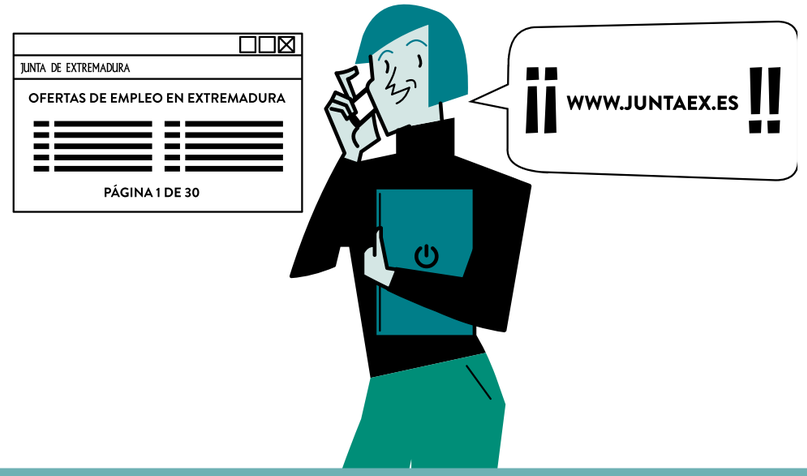
Adriana no comprende que no haya empleo para la Administración digital.

Cambia el chip y pone en el Buscador de internet “Empleo Extremadura” que la redirige a Extremadura Trabaja. En el Buscador vuelve a replicar las palabras pero tampoco ofrece resultados. Los centros de empleo tienen horario de mañana pero es cuando duerme.

Imposible, no va a encontrar trabajo.

Desde el teléfono de información indican que Empleo Público, Empleo y Empresa no tienen nada que ver y que contacte con cada uno. También la informan que puede acudir a los órganos relacionados con la política digital. Hay tres en la Junta de Extremadura y además fundaciones o empresas que quizá puedan ofrecer empleo. Adriana está a punto de tirar la toalla. Parece que lo único que le queda es auto emplearse pero para ello tendría que renunciar a su trabajo fijo.

¿Quién puede hacerlo hoy?



2024

Al incluir “Empleo Junta de Extremadura” en el navegador es redirigida al Tema Empleo en el portal www.juntaex.es. Un gran buscador invita a escribir lo que necesita y tiene la posibilidad de abrir el chat que aparece en un lado. Sobre la página tiene la opción de seleccionar “trabaja con nosotros” u “ofertas de empleo en Extremadura”. Hay textos relacionados con ambos títulos que permiten intuir su contenido. Está confiada, encontrará trabajo.

Entre la información clasificada como Destacados a Adriana la llama la atención el “Programa de Talento Profesional para la transformación digital de la Junta de Extremadura” y el “Mercado de Proveedores de productos y servicios digitales”.

El Programa ofrece la oportunidad a personas de diferentes perfiles, desempleadas, jóvenes, etc., adquirir competencias, habilidades y conocimientos sobre ámbitos profesionales relacionados con la era digital como diseño de servicios, seguridad de la información, gestión de proyectos, etc y adquirir experiencia durante un tiempo limitado en la Junta de Extremadura, retribuyéndose el trabajo.

Hay varias empresas mundialmente conocidas que colaboran, está abierto el plazo para colaborar como “maestro de la transformación digital en comunicación y gestión del cambio”.
Adriana está entusiasmada con la idea, poder trabajar para su gobierno y a la vez ayudar a personas a trabajar en la era digital. Un empleo fijo de duración limitada pero por lo que vale la pena dejar de trasnochar. Envía su CV.

El Mercado de Proveedores de productos y servicios digitales es otra cosa.

Se ofrece la posibilidad a profesionales, autónomos y PYMES de proveer a la Administración autonómica y sus organismos públicos productos/servicios categorizados, con la finalidad de incrementar el acceso a la contratación con el sector público y la competitividad del tejido productivo de Extremadura. En el portal www.juntaex.es hay un proceso participativo con una comunidad de usuarios sobre la forma de mejorar su funcionamiento.

La información que se publica ofrece que hay oportunidades que permite tener cierta recurrencia de negocio. Quizá la idea de convertirse en autónoma sea otra gran opción teniendo en cuenta lo que ofrece la Administración.



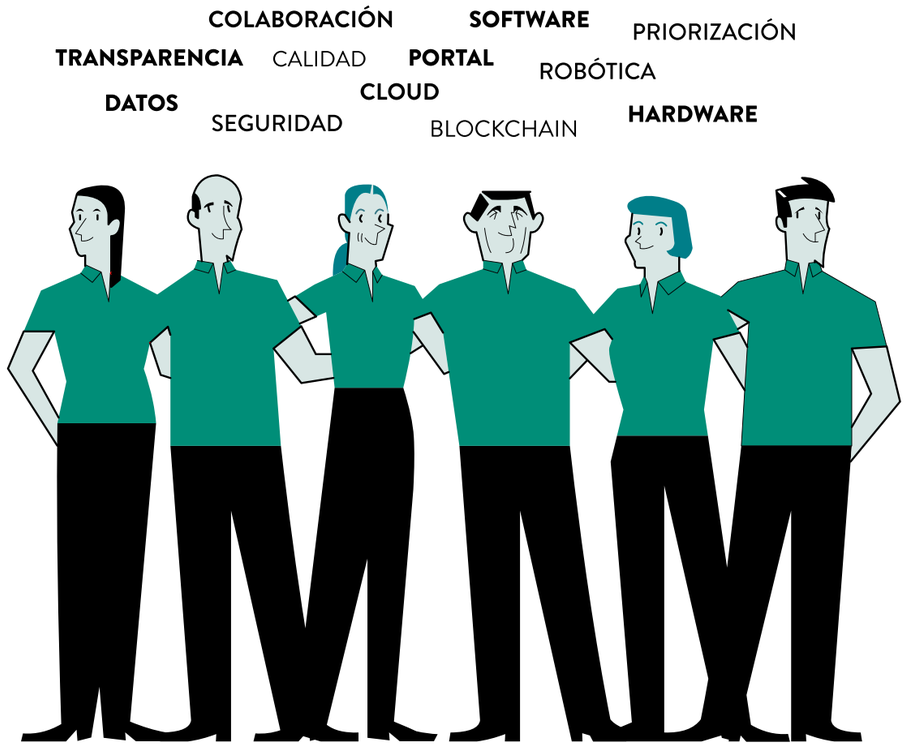
¡Ayúdanos a desarrollar la estrategia!

Comparte tu experiencia
para diseñar proyectos
que respondan a tus expectativas.

¡PARTICIPA!

¿CÓMO **lo vamos a hacer**?

Real Monasterio de Santa María de Guadalupe



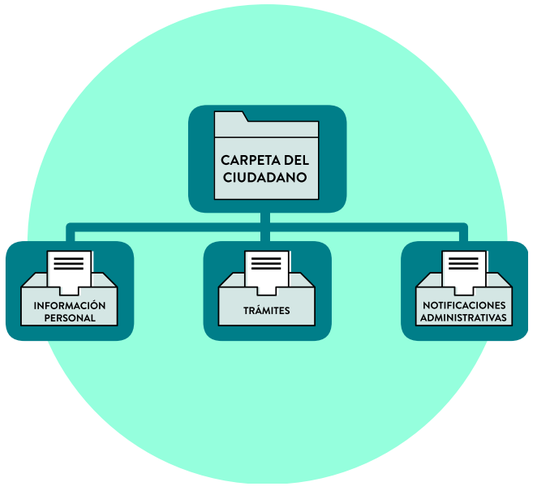
Implantaremos un modelo de gestión
que aúne esfuerzos y corresponsabilice
la función administrativa digital y tecnológica
poniendo el foco sobre:

Accede al detalle de la excelencia operativa que queremos alcanzar



Las necesidades de las personas mediante el **diseño de servicios que respondan a sus expectativas**.

La **transformación de los procesos** mediante un **uso óptimo de la información**.





Las capacidades administrativas **actualizando la función pública**, las **fórmulas de colaboración público privada** y los **sistemas de información e infraestructura tecnológica** a la era digital.

Nuestras **prioridades**

Trujillo (Cáceres)



Desde el año 2020 hasta el 2024 nos centraremos en el desarrollo de actuaciones que respondan a las prioridades e iniciativas estratégicas siguientes:

PRIORIDADES

01 Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía.

02 Orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso.

03 Transparencia en la planificación, la adquisición de bienes y la prestación de servicios.

04 Adecuar las capacidades a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad.

INICIATIVAS

- Accesibilidad, usabilidad y colaboración ciudadana.
- Comunicaciones e interacciones unificadas.
- Transformación del puesto de trabajo.
- Expediente administrativo y gestión documental electrónica.
- Privacidad y seguridad de la información.
- Calidad y mejora continua de servicios.
- Catálogo de datos.
- Gestión de la demanda de bienes y servicios TIC.
- Gobernanza.
- Gestión del cambio.
- Actualización y optimización de Sistemas e Infraestructura Tecnológica.
- Competencias y habilidades para el empleado digital.
- Innovación y colaboración público privada.

Prioridad 1

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía[1]



[1] *El término ciudadanía incluye personas físicas, autónomos, empresas y cualquier otra organización que use y acceda a servicios públicos, incluyendo en determinadas situaciones a los empleados públicos.*

Visión

La función de la Administración ha de actualizarse para adaptarse a la sociedad digital, integrada por personas de varias generaciones con hábitos y preferencias diferentes respecto al modo de relacionarse, adquirir bienes o consumir servicios.

La tecnología ofrece nuevas formas de interactuar con la ciudadanía y sirve como acelerador de la transformación que ha de realizarse para convertirnos en una organización gubernamental abierta y cercana. Es decir, aquella que se caracterice por su disposición, iniciativa para ayudar, que responde y tiende la mano ante cualquier situación. En definitiva, en la que se puede confiar y sentir comodidad en cualquier relación.

Es preciso llevar a cabo un conjunto de acciones que atienda a toda la población, ofreciendo experiencias atractivas, que respondan a momentos o hechos vitales. Cualquiera que sea el canal (presencial, telefónico o digital) por el que se desee iniciar, mantener o concluir la relación y el interés (obtener una licencia, pagar una tasa) o prestación a la que se desea acceder (subvención, evento), respecto de cualquier ámbito administrativo (educación, empleo, cultura, vivienda, energía, industria, agrario, ganadero, turismo, deporte, etc.).

Planteamos llevar a cabo la renovación integral de las interacciones de la ciudadanía con la Junta de Extremadura, generar nuevas experiencias a partir del rediseño de los servicios y procesos fomentando la participación de la ciudadanía y los empleados públicos.

Ello nos permitirá compartir las expectativas de los destinatarios de las actuaciones administrativas y de quienes los gestionan, gobernar la información y reutilizarla, impulsar medidas organizativas y transformar el ecosistema tecnológico para ofrecer resultados.

Iniciativas

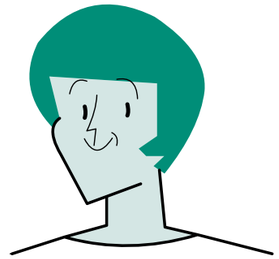
- Accesibilidad, usabilidad y colaboración ciudadana.
- Comunicaciones e interacciones unificadas.
- Transformación del puesto de trabajo.
- Expediente administrativo y gestión documental electrónica.

Oportunidad, reto y riesgos

- La actuación administrativa electrónica, exigida normativamente, impone aprovechar la potencia de la tecnología para incrementar la eficiencia interna y asistir a la ciudadanía en todo momento. Es necesario establecer un modelo de gestión que busque la excelencia vinculada a lograr una mejor experiencia de las personas en el acceso a los servicios. En definitiva, ofrecer inmediatez, simplicidad y personalización.

- El reto es concienciar a los órganos directivos, empleados públicos y ciudadanía sobre su corresponsabilidad en el proceso de transformación y el beneficio común que generará actuar digitalmente.

- El riesgo más importante es no ofrecer resultados tangibles a la sociedad y la organización a corto, medio y largo plazo. Para ello seremos transparentes en todo momento sobre los avances mediante los órganos de gobernanza y canales de comunicación que se habiliten.



Accesibilidad, usabilidad y colaboración ciudadana

Inicio: 2020 | Fin: 2024

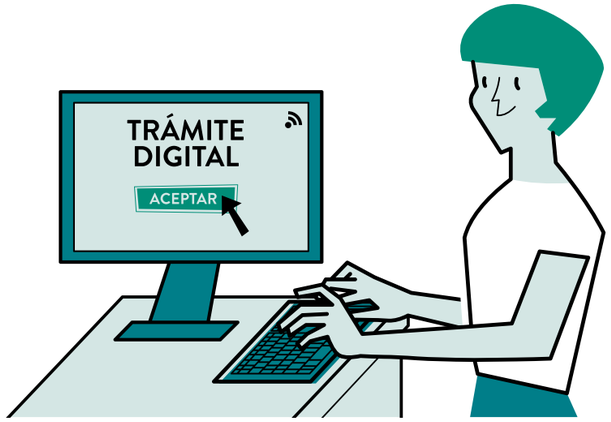
QUÉ CAMBIARÁ	El nivel de satisfacción de la ciudadanía en el acceso a los servicios públicos cualquiera que sea su perfil y canal (presencial, telefónico, digital) por el que desee relacionarse.
A QUIEN AFECTA	Ciudadanía y empleados públicos.
QUÉ RIESGOS TIENE	La implicación de los órganos directivos, la cultura digital, la cultura corporativa y la situación excepcional COVID-19.
QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO	La percepción de la ciudadanía, reducción de cargas administrativas, número de procedimientos, la gestión de la demanda, arquitectura de los sistemas de información y el impacto en la organización y funcionamiento.
QUE SUPONDRÁ	Rediseñar los procesos de los servicios, cambiar el marco normativo sobre la forma en conceptuar servicios y capacitar a empleados en nuevas funciones administrativas.
COMO SE FINANCIARÁ	Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.



Comunicaciones e interacciones unificadas

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ	Disponer de la misma información cualquiera que sea el canal por el que te relaciones con la Junta.
A QUIEN AFECTA	Ciudadanía y empleados públicos.
QUÉ RIESGOS TIENE	Implicación de los órganos directivos, cultura digital, mal dimensionamiento de los recursos, cultura corporativa y la situación excepcional COVID-19.
QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO	Reducción de cargas administrativas, menor tiempo de respuesta, satisfacción de los usuarios, arquitectura de los sistema de información y el número de procedimientos o servicios publicados.
QUE SUPONDRÁ	Facilitar la auto provisión de información, simplicidad y eficiencia en la relaciones y en el desempeño de funciones administrativas.
COMO SE FINANCIARÁ	Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.



Expediente administrativo y gestión documental electrónica

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
La gestión administrativa será por medios electrónicos por defecto.

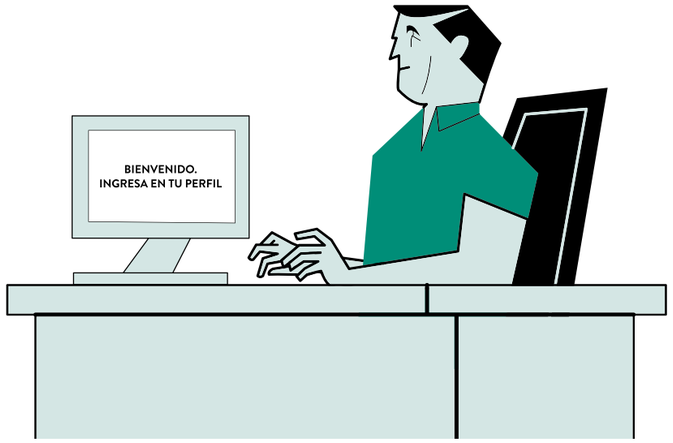
A QUIEN AFECTA
Ciudadanía y empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de los órganos directivos, cultura digital, dimensionamiento de los recursos y la situación excepcional COVID-19.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
La disminución del coste de las cargas administrativas, la reducción de los tiempos de respuesta, la percepción de los usuarios, el incremento del número de procesos o servicios electrónicos, el incremento de la colaboración privada, el impacto en la organización y funcionamiento y el presupuesto colaborativo.

QUE SUPONDRÁ
Ofrecer servicios electrónicos de principio a fin.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.



Transformación del puesto de trabajo

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
Las herramientas y aplicaciones que disponen los empleados públicos para el desempeño de sus funciones.

A QUIEN AFECTA
Empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de órganos directivos, cultura corporativa y la situación excepcional COVID-19.

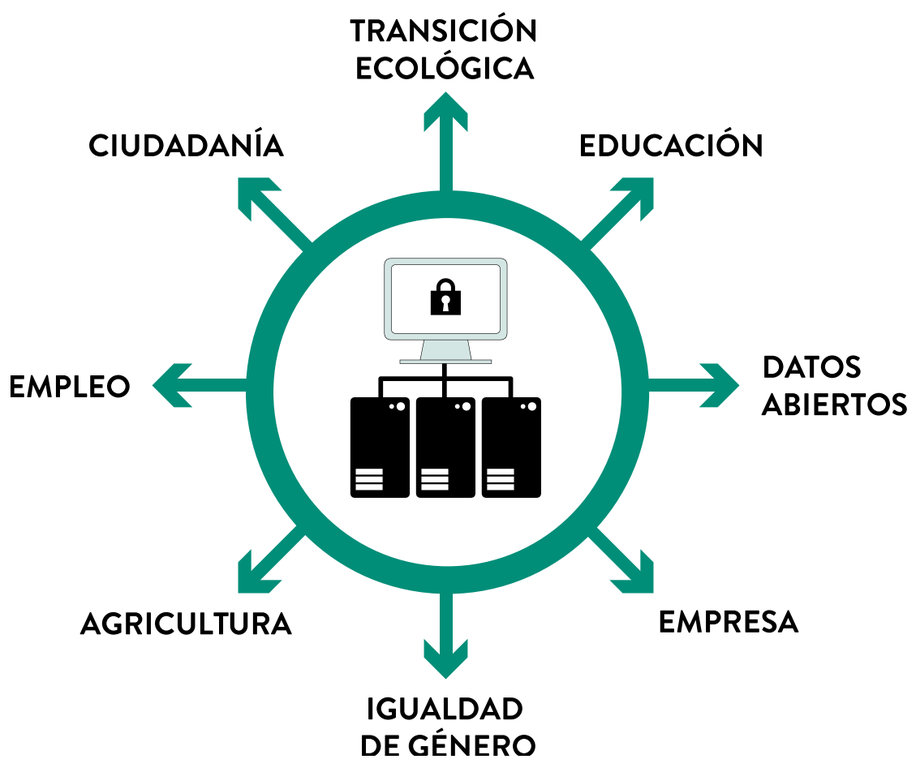
QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Percepción de los usuarios, menores tiempos de respuesta en los procesos, presupuesto colaborativo, impacto en la organización y funcionamiento.

QUE SUPONDRÁ
Generar un espacio desde el que desempeñar sus funciones, capacitarlos en los nuevos procesos o servicios y asumir nuevos roles o funciones.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

Prioridad 2

Orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso



Visión

La gestión de la información que dispone cualquier organización es clave para la transformación digital de su funcionamiento. En el ámbito administrativo, dicha función ha estado asociada tradicionalmente a procurar su protección o conservación conforme a las normas que regulan especialmente la privacidad y seguridad de la información. Más recientemente se ha fomentado la interoperabilidad o conexión entre los sistemas de información, aplicaciones y centralización de las bases de datos como vía de simplificación y eliminación de cargas en los procesos administrativos en el desarrollo de la administración electrónica.

El contexto de la actuación digital impone plantearse nuevas acciones dirigidas a procurar el dato único para incrementar el nivel de seguridad y ponerlo al servicio de la calidad y mejora continua de los servicios públicos. Alcanzar este escenario requiere actualizar la función de la información dentro de la organización, conceptuándola como activo de especial interés que ha de ser custodiado atendiendo a su potencial uso y aprovechamiento interno (organización) y externo (sociedad) que trasciende del cumplimiento de las obligaciones del gobierno abierto, asociadas a la publicidad de información sobre las actuaciones administrativas.

Proponemos realizar un conjunto de iniciativas que impondrán en una primera fase, esfuerzos y limitaciones respecto a la forma de prestar y ofrecer servicios. Consolidado este estadio, seguiremos avanzando incorporando a la actividad administrativa, por ejemplo la analítica de los datos, para incrementar la confianza ciudadana en los procesos, organización y funcionamiento de los servicios.

Iniciativas

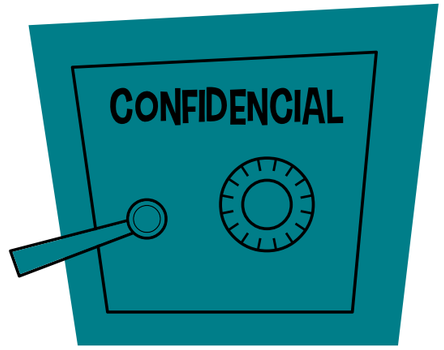
- Privacidad y seguridad de la información.
- Catálogo de datos.
- Calidad y mejora continua de los servicios.

Oportunidad, reto y riesgos

- La información o conjunto de datos sobre los que la Administración soporta su actividad se ha convertido en un activo en la era digital. Ha de ser identificada y organizada con la finalidad de asegurar su protección, gestionarla eficientemente, en beneficio de la simplicidad y agilidad de los procesos, y aprovecharla o reutilizarla, cumpliendo la normativa especialmente aplicable, para ofrecer servicios adecuados a las expectativas cambiantes de la ciudadanía.

- El principal reto consiste en compartir y ofrecer la información a todos los servicios y unidades administrativas y a la ciudadanía, con todas las garantías. Mediante el fortalecimiento de la cultura corporativa sobre la importancia del dato en el proceso de transformación, se aspira a garantizar varios de los principios básicos del plan de modernización.

- Los riesgos están asociados a la involucración de toda la organización en la concienciación sobre los beneficios que un uso adecuado de la información puede traer consigo para el funcionamiento de los servicios, así como en la dificultad de dimensionar los recursos para llevarlo a cabo considerando el contexto existente.



Privacidad y seguridad de la información

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ

La confianza de la ciudadanía y empleados públicos en las relaciones electrónicas.

A QUIEN AFECTA

Ciudadanía y empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE

Implicación de los órganos directivos, cultura digital, mal dimensionamiento de los recursos, inexistencia de cultura corporativa y la situación excepcional COVID-19.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO

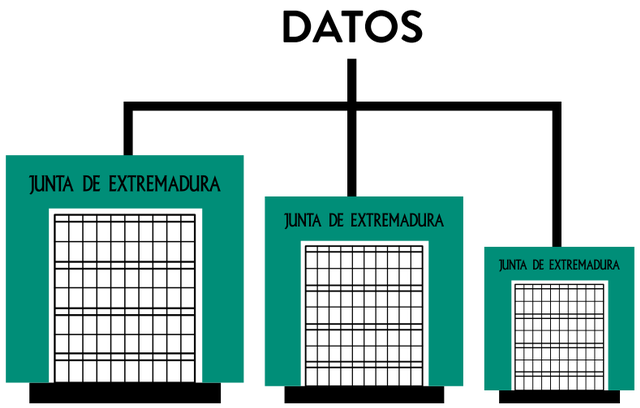
Número de procedimientos y servicios publicados, presupuesto colaborativo, impacto en la organización y funcionamiento y la convergencia de sistemas de información.

QUE SUPONDRÁ

Desarrollar un conjunto de políticas, procesos que permitan gestionar la seguridad de las actuaciones administrativas mediante los sistemas de información que la soporten, nuevas funciones y roles dentro de la actividad administrativa y capacitación.

COMO SE FINANCIARÁ

Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.



Catálogo de Datos

Inicio: 2022 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ

Disponer de un inventario de datos alineado a los trámites, gestiones y políticas públicas que demanden más atención, la conciencia de los miembros de la organización sobre los beneficios de los datos interoperables entre diferentes sistemas de información y susceptibles de reutilización o aprovechamiento por la ciudadanía o empresas.

A QUIEN AFECTA

Ciudadanía y empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE

Implicación de órganos directivos, cultura digital, cultura corporativa y la arquitectura de sistemas de información.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO

Menores tiempos de respuesta, número de procesos y servicios publicados, convergencia de sistemas, presupuesto colaborativo y la arquitectura de los sistemas de información.

QUE SUPONDRÁ

Establecer un modelo de gobernanza de los datos, incrementar los niveles de seguridad y aprovechamiento para la mejora de servicios, racionalización de bases de datos, incremento de interoperabilidad y la capacitación de los empleados públicos.

COMO SE FINANCIARÁ

Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.



Calidad y mejora continua de los servicios

Inicio: 2022 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ

Las metodologías sobre la forma de evaluar las políticas y servicios públicos, disponer de cuadros de mando sobre la operación o actuación administrativa y la automatización en el acceso a la información pública.

A QUIEN AFECTA

Ciudadanía y empleados públicos

QUÉ RIESGOS TIENE

Implicación de órganos directivos, cultura digital, dimensionamiento de los proyectos, falta de resultados tangibles de la estrategia .

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO

Valoración de la ciudadanía de los servicios, impacto en la organización y funcionamiento, presupuesto colaborativo y la provisión de bienes y servicios digitales.

QUE SUPONDRÁ

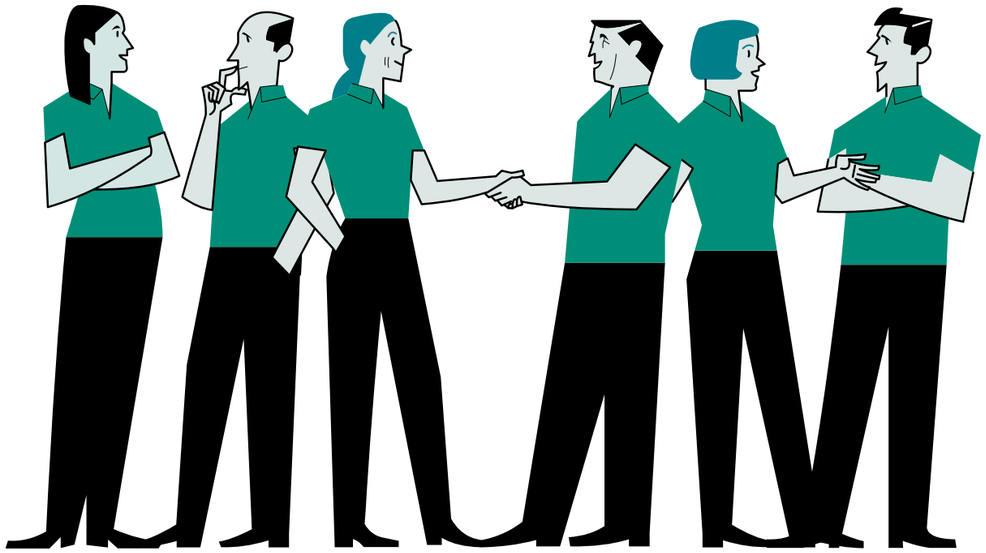
Disponer de herramientas y adquirir conocimiento que permita analizar los parámetros de gestión predefinidos y operación, en tiempo real. Diseñar políticas públicas o actuaciones conforme a la información disponible.

COMO SE FINANCIARÁ

Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

Prioridad 3

Transparencia en la planificación, la adquisición de bienes y la prestación de servicios



Visión

El funcionamiento colaborativo y coordinado requerido legalmente para la implantación de la administración digital en la Junta de Extremadura exige establecer un modelo de gobernanza transparente y participativo entre las áreas del gobierno respecto a la toma de decisiones sobre las iniciativas que se implementarán, la gestión de las capacidades y la continuidad de servicios. Este planteamiento permite hacer efectivo la corresponsabilidad de todos los órganos en el proceso de transformación.

El punto de partida, caracterizado por un bajo nivel de servicios digitales para la mayoría de áreas administrativas, consecuentemente para la ciudadanía a la que asisten, es el resultado de un modelo de gestión descentralizado respecto a la puesta en marcha de iniciativas, los recursos presupuestarios que las soportan y la evaluación de su impacto en la sociedad extremeña. La identificación de uno o más órganos con competencias sobre el ámbito digital o de las tecnologías de la información y comunicación es un buen punto de partida, pero ello ha de completarse con el establecimiento de nuevas pautas de actuación.

Trabajaremos, prioritariamente en la definición y puesta en marcha de un modelo de gobernanza respecto a la identificación de los órganos y empleados que participan en la toma de decisiones sobre los diferentes ámbitos a los que se extiende la política digital; en la gestión de la demanda de los bienes (equipos informáticos, licencias, infraestructura) y servicios (desarrollo, mantenimiento, consultoría) que son necesarios para responder a las prioridades y alcanzar los objetivos estratégicos acorde a las capacidades que se disponen, y en la gestión del cambio de las personas, respecto a su concienciación sobre el impacto y beneficios de la actuación digital por defecto.

Iniciativas

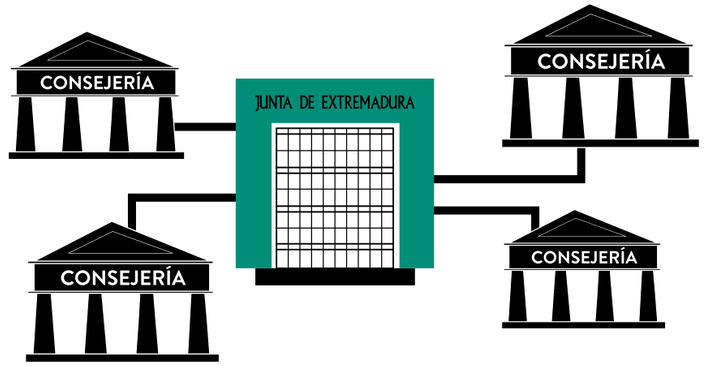
- Gobernanza.
- Gestión de la demanda de bienes y servicios TIC.
- Gestión de cambio.

Oportunidad, reto y riesgos

- La definición de un modelo de gobernanza en la Administración autonómica y organismos públicos ofrece la oportunidad de acelerar el proceso de modernización digital y tomar conciencia de las capacidades de la organización para prestar servicios, así como adoptar acciones que contribuyan a alcanzar los objetivos de la acción de gobierno.

- El reto es demostrar el valor de un funcionamiento coordinado y colaborativo en la consecución de objetivos comunes, especialmente respecto de aquellas áreas que disponen de medios para ofrecer servicios.

- Los riesgos pueden asociarse a la aceptación de las políticas que se establezcan que limiten la autonomía, la falta de empoderamiento de los comités operativos que se proponen crear, así como la falta de resultados tangibles derivados de la ejecución de la estrategia.



Gobernanza

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
La percepción de los gestores sobre el impacto de la administración digital en la prestación de los servicios públicos y el afán de colaboración entre las Consejerías para superar los retos de la Administración.

A QUIEN AFECTA
Empleados al servicio de la Administración y organismos públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de la organización, cultura corporativa y resultados tangibles en el desarrollo de la estrategia.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Reuniones periódicas de los órganos que se establezcan y percepción de los usuarios sobre el nivel de servicios e impacto en la organización y funcionamiento.

QUE SUPONDRÁ
Empoderar a otros órganos directivos y empleados públicos en el proceso de modernización y mejora continua y gestionar eficientemente los recursos.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos de la Comunidad Autónoma.

Accede al detalle de la propuesta de los órganos de gobernanza



Gestión de la demanda de bienes y servicios TIC[1]

Inicio: 2021 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
La forma en que los gestores disponen de los medios y servicios digitales o tecnológicos que son necesarios para desempeñar su función administrativa con plenas garantías de seguridad, fiabilidad y continuidad.

A QUIEN AFECTA
Órganos directivos y empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de la organización, cultura corporativa y resultados tangibles en el desarrollo de la estrategia.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Impacto en la organización y funcionamiento, número de procedimientos o servicios, percepción de los gestores e inventario de servicios y procedimientos.

QUE SUPONDRÁ
Incorporar la planificación estratégica a la gestión administrativa, la asignación efectiva de recursos, eficiencia en la gestión y corresponsabilidad de empleados públicos en la consecución de los objetivos de las políticas públicas.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

[1]TIC: Término utilizado para referirse al ámbito digital o de las Tecnologías de la Información y Comunicación.



Gestión del Cambio

Inicio: 2020 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
La percepción sobre la importancia del proceso de transformación para la organización, así como la conciencia de sus efectos.

A QUIEN AFECTA
Órganos directivos y empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de órganos directivos, cultura corporativa y la falta de resultados tangibles en el desarrollo de la estrategia.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Seguimiento de la estrategia y presupuesto colaborativo.

QUE SUPONDRÁ
Incremento del uso de las herramientas informáticas y soluciones tecnológicas para la gestión administrativa, así como necesidad de evolucionarlas.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

Prioridad 4

Adecuar las capacidades a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad



Visión

La era digital ofrece la oportunidad de superar muchas de las dificultades de la gestión administrativa con impacto directo en la ciudadanía. Sin embargo para lograr este cambio es necesario dotar a la Administración y organismos públicos con las capacidades adecuadas desde diferentes puntos de vista.

Por un lado, las capacidades de los empleados o recursos humanos y, particularmente, los que desempeñan funciones en el ámbito TIC deben cambiar. La tecnología puede asistir a desempeñar las funciones administrativas pero no puede transformar ni cambiar las habilidades o conocimientos de las personas sobre las implicaciones de trabajar en un contexto digital. Un informe de agosto de 2018 de la consultora Gartner, preveía que en el año 2021 el 40% del personal vinculado al ámbito tecnológico de las organizaciones, serían versátiles, asumiendo roles más relacionados con las áreas de negocio (Ej: Educación, Cultura, etc) que al puramente tecnológico. Del mismo modo se pronosticaba la sustitución de las metodologías tradicionales de gestión de proyectos por otras más ágiles caracterizadas por el trabajo colaborativo en el que confluyen personas responsables de los diferentes ámbitos de actividad en todas las fases de su desarrollo.

La mayoría del personal que desarrolla funciones en el ámbito de las tecnologías de la información está dedicado a mantener aplicaciones y sistemas de tecnologías obsoletas, a desarrollar software y a la gestión de proyectos en menor medida. Las tareas de identificación de necesidades de las Consejerías o los organismos públicos y coordinación con las diferentes áreas implicadas de seguridad, sistemas, infraestructuras, comunicaciones, desarrollos o gestión de riesgos son difícilmente realizables. Todo ello dificulta en gran medida una actuación coordinada y horizontal que impacta negativamente en la organización.

Además, la rápida evolución de la tecnología y su especialización no permite afrontar con medios propios cualquier iniciativa, por lo que es imprescindible intensificar la colaboración privada tanto en la identificación de necesidades, la definición de un catálogo de servicios y el desarrollo de las soluciones atendiendo al tejido productivo de Extremadura e iniciativas en el ámbito de la investigación de la ciencia y tecnología en la Comunidad Autónoma.

Por otro lado, resulta imposible hoy predecir las implicaciones que tendrá la evolución de la digitalización de forma que es preciso fomentar la anticipación e invertir en plataformas, equipamiento, infraestructuras y sistemas de información comunes que limiten la dispersión tecnológica, favorezcan el avance e incorporación de otras más innovadoras que redunden en la eficiencia y continuidad de los servicios en modo presencial o remoto. Se parte de un limitado nivel de servicios digitales respecto al uso de la información y los procesos, por los que la ciudadanía ejerce sus derechos, cumple obligaciones u obtiene servicios y renovando la tecnología, simplificando u optimizando las existentes, se estará mejor preparado para los retos de futuro.

Iniciativas

- Competencias y habilidades para el empleado digital.
- Actualización y optimización de sistemas de infraestructuras.
- Innovación y colaboración Público Privada.

Oportunidad, reto y riesgos

- La era digital ofrece la oportunidad de enfatizar el valor asistencial público teniendo en cuenta la tecnología y sociedad globalizada. Es factible actualizar la función pública administrativa, sustituyendo tareas por otras de mayor impacto a la ciudadanía o actividad administrativa, reconvertir los puestos para generar valor añadido e incorporar recursos que favorezcan la innovación y mejora continua.

- El reto es alinear los recursos digitales (presupuestos, personas, infraestructuras y comunicaciones) con las prioridades de la acción de gobierno para prestar servicios en tiempo y forma, utilizar tecnologías consolidadas que favorezcan la reusabilidad y escalabilidad a necesidades futuras, así como el uso de sistemas homogéneos y unificados para funciones similares a fin de garantizar experiencias similares en la gestión y la relación con la ciudadanía .

- Los riesgos están asociados a lograr la concienciación sobre la imperiosa necesidad de converger en soluciones comunes que redunden en el interés y beneficio de todos primando la igualdad de la ciudadanía en el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones con independencia de las estructuras orgánicas.



Competencias y habilidades del empleado digital

Inicio: 2021 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
El conocimiento y las aptitudes de los empleados para desempeñar sus funciones en un contexto cambiante, volátil e incierto.

A QUIEN AFECTA
Empleados públicos

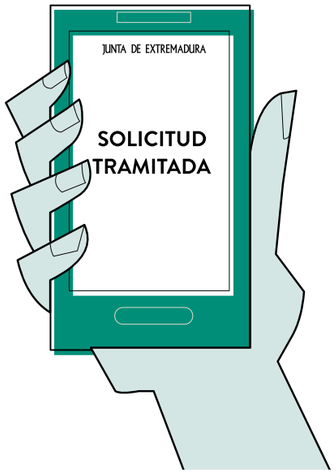
QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de los órganos directivos, cultura corporativa, falta de resultados tangibles en el desarrollo de la estrategia y la situación excepcional COVID-19.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Impacto en la organización y funcionamiento, presupuesto colaborativo, seguimiento y actualización de la estrategia, provisión de bienes y servicios digitales o TIC.

QUE SUPONDRÁ
Consolidar el modelo de gestión que se propone implantar, incrementar la eficiencia y uso de plataforma colaborativa.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos, Comunidad Autónoma y Administración General del Estado.

Accede al detalle de nuestra propuesta de actuación sobre el empleo público



Actualización y optimización de Sistemas e Infraestructura Tecnológica

Inicio: 2021 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
Los servicios, procesos y aplicaciones tecnológicas, la disponibilidad de los sistemas para permitir la interacción digital, 24 x 7 y el funcionamiento operativo.

A QUIEN AFECTA
Ciudadanía y empleados públicos.

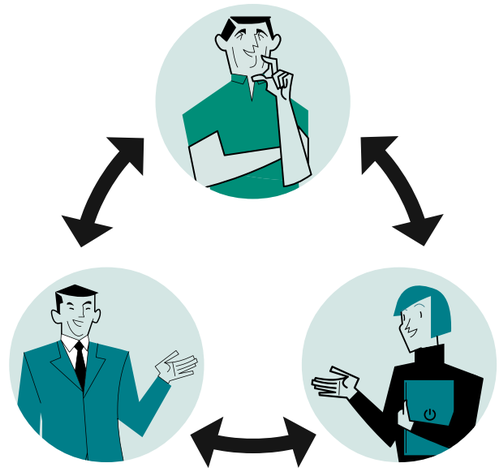
QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de órganos directivos, cultura digital corporativa, presupuesto colaborativo, resultados tangibles en el desarrollo de la estrategia y mal dimensionamiento de los recursos.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Percepción de los usuarios, número de procesos y servicios, porcentaje de reutilización de ahorros a servicios digitales y arquitectura de los sistemas de información.

QUE SUPONDRÁ
La adquisición y puesta en marcha de sistemas y hardware asociados, que aseguren la disponibilidad, mantenimiento, seguridad y calidad de los servicios, así como actualizar la función del personal relacionado con las tecnologías de la información y comunicación para responder a las nuevas exigencias motivadas en menores tiempos de respuesta, capacidad y disponibilidad. Asimismo será necesario articular un proceso ordenado de convergencia sobre las tecnologías corporativas, garantizando el servicio y la administración electrónica, migrando a tecnologías con soporte por parte de los fabricantes, minimizando riesgos cuya materialización tendría un alto impacto en los servicios públicos ofrecidos por la Junta de Extremadura.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

Accede al detalle de nuestra propuesta de Arquitectura Tecnológica



Innovación y Colaboración Público Privada

Inicio: 2021 | Fin: 2024

QUÉ CAMBIARÁ
La forma en la que la Administración adquiere bienes o servicios TIC para responder a sus necesidades. Las oportunidades de colaboración de las PYMES en el proceso de transformación digital.

A QUIEN AFECTA
Órganos directivos, Ciudadanía, órganos directivos, empleados públicos.

QUÉ RIESGOS TIENE
Implicación de los órganos directivos, falta de resultados en el desarrollo de la estrategia y mal dimensionamiento de los servicios.

QUÉ MEDIRÁ SU ÉXITO
Número de procedimientos y servicios publicados, presupuesto digital corporativo, arquitectura de los sistemas de información e impacto en la organización y funcionamiento.

QUE SUPONDRÁ
Optimizar el gasto público e incremento del número de empresas de Extremadura en participar o colaborar en la transformación digital.

COMO SE FINANCIARÁ
Fondos Europeos y Comunidad Autónoma.

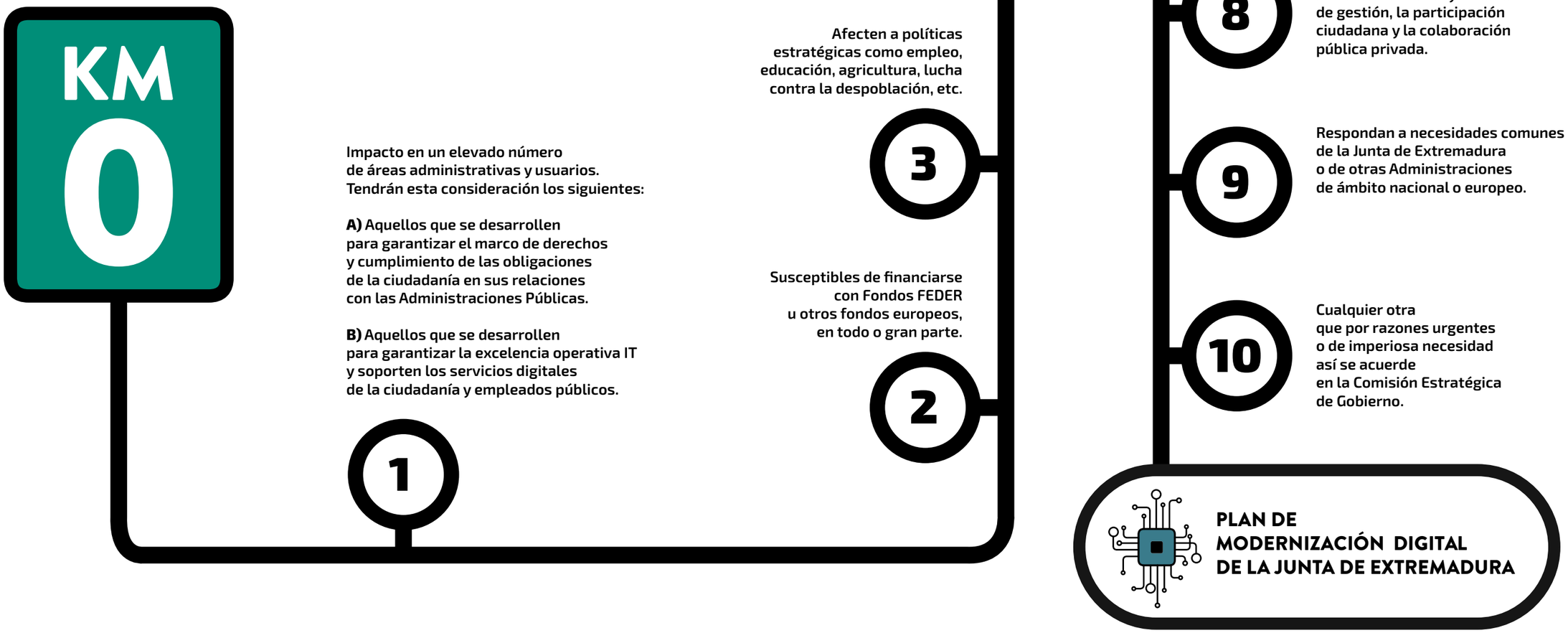
Accede al detalle de nuestra propuesta de actuación sobre la externalización de sistemas y servicios

¿QUÉ **orden seguiremos**?

"Garganta de los infiernos" Valle del Jerte

Lograr una Administración abierta y reducir los tiempos de respuesta, mejorando la competitividad de Extremadura requiere articular un proceso ordenado de transformación mediante la ejecución de proyectos que respondan a las prioridades e iniciativas estratégicas en concordancia con la acción de gobierno.

La concreción de los proyectos o actuaciones resultará del análisis por los órganos de gobernanza que se establezcan, de la concurrencia del mayor número de las siguientes circunstancias de acuerdo a las capacidades de recursos plurianuales y anuales disponibles:



Condicionantes y **medición del éxito**

Meandro del Melero. Las Hurdes (Cáceres)

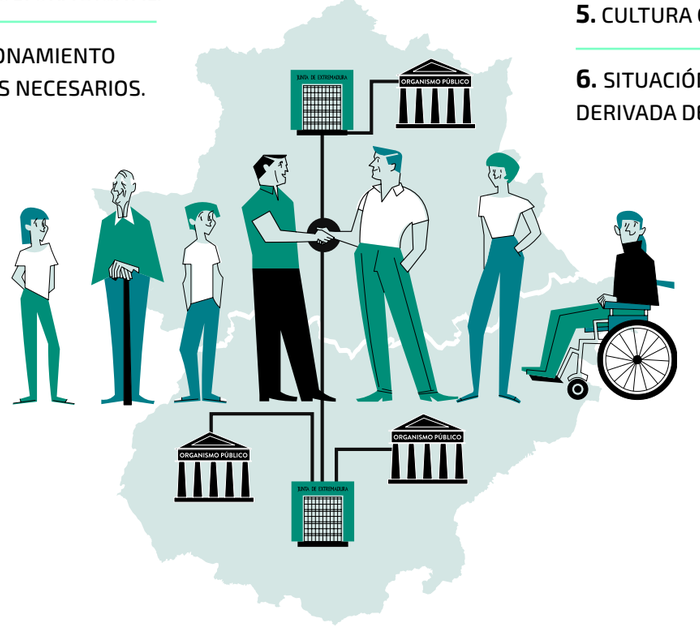
¿QUÉ **condiciona el desarrollo del plan?**

Alcanzar lo que queremos requiere un esfuerzo colectivo de toda la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, sus organismos públicos y de la ciudadanía, por lo que su desarrollo está condicionado por la materialización de diferentes riesgos que deberán ser gestionados.

1. INVOLUCRACIÓN DE LOS DIRECTIVOS.

2. LOS USUARIOS TIENEN UNA REDUCIDA CULTURA DIGITAL.

3. MAL DIMENSIONAMIENTO DE LOS RECURSOS NECESARIOS.



4. LA FALTA DE RESULTADOS TANGIBLES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN.

5. CULTURA CORPORATIVA.

6. SITUACIÓN EXCEPCIONAL DERIVADA DE COVID-19.

Accede al detalle de todos los riesgos

¿CÓMO **mediremos el éxito**?

Con métricas asociadas a las diferentes iniciativas:

MEDIR

- ***Con el incremento del número de procesos o servicios digitales.***
- ***Con las evaluaciones de la ciudadanía y empleados sobre la experiencia de sus relaciones.***
- ***Con la reducción progresiva de los tiempos de tramitación de los procedimientos de gestión internos (contratación, régimen interior, recursos humanos y por los que se prestan servicios u ofrecen prestaciones).***
- ***Con la comparación con otras administraciones autonómicas respecto a las herramientas que disponen los empleados y los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.***
- ***Con la redefinición de las tareas de empleados derivadas de la progresiva automatización de procedimientos e incremento de fuentes de información unificadas.***
- ***Con la continuidad y disponibilidad de los sistemas de información que soportan los servicios digitales.***

Accede al detalle de todos los indicadores

¿Por qué **es posible**?

Teatro romano de Mérida

Tenemos la vocación de mejorar, conocemos el punto de partida y los medios que disponemos para alcanzar nuestros propósitos.

Te mostramos las conclusiones de un estudio realizado por la Junta de Extremadura durante la elaboración de este plan sobre el impacto de un proceso de transformación digital en los procesos relacionados con la Autorización Ambiental Integrada (AAI) y Autorización Ambiental Unificada (AAU), que son títulos administrativos necesarios, según los casos, para realizar proyectos industriales en sectores productivos estratégicos de la Comunidad Autónoma.



1. Reducción de plazos en un 40% incorporando la aplicaciones de administración electrónica disponibles. Al comparar el cómputo de plazos de tramitación de un circuito básicamente presencial en relación a un circuito electrónico, los plazos medidos se reducirían sustancialmente. Para la AAI los plazos podrían pasar de 441 días a 269 días lo que supondría una reducción del 39%, y para la AAU pasarían de 413 días a 236 días lo que supondría una reducción del 43%.

2. Reducción de costes financieros en un 12% para los promotores por el uso de los medios electrónicos en la tramitación. Las cargas administrativas impuestas se reducirían de 3.125€ a 2.750 €, lo que supondría un ahorro del 12% tanto para la AAI como para la AAU.

3. El menor plazo en la obtención del título administrativo, “cuando se trata de una renovación”, podría reducir hasta en un 39% el coste que soporta el promotor en concepto de ganancias dejadas de percibir.

4. Se deben fomentar fórmulas de colaboración interadministrativas y potenciar el uso compartido de los datos e información, así como proveer asistencia a las entidades locales para agilizar los procesos.

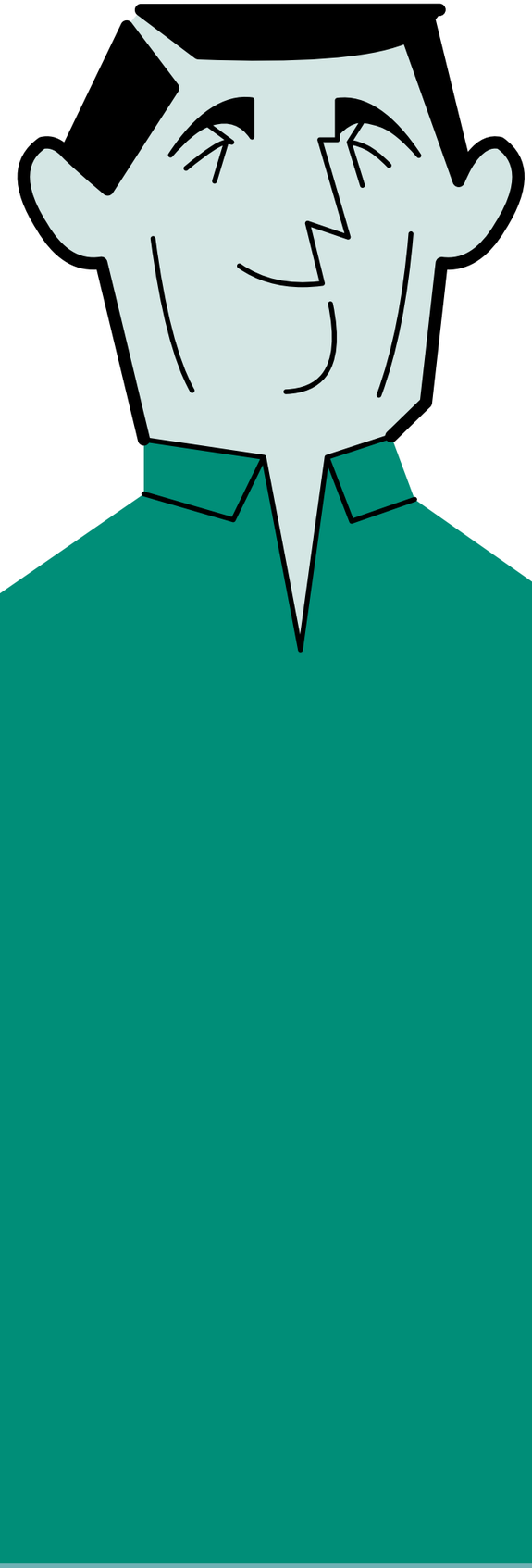
5. La percepción del promotor es positiva respecto a la atención recibida por empleados de la Junta de Extremadura en el desarrollo del expediente y muestran interés en colaborar activamente en cualquier iniciativa de modernización que agilice los procesos.

6. No existen métricas que faciliten la toma de decisiones sobre la forma de adecuar las funciones, estructura y composición del servicio administrativo competente en este ámbito considerando que hay un elevado número de iniciativas (i) que se promueven pero que no llegan a iniciarse, (ii) que se ponen en marcha pero no concluyen y (iii) las que se resuelven.

7. La digitalización de los procedimientos requiere custodiar y conservar la información electrónicamente mediante políticas de gestión documental, protección de datos y seguridad de la información que han de ser desarrolladas e implantadas conforme el marco normativo estatal.

¿QUÉ **principios nos guiarán**?

Puente de Palmas (Badajoz)



1
USUARIO DIGITAL
Diseñaremos e implementaremos servicios que respondan a la mejor experiencia de los usuarios en sus relaciones con la administración autonómica.

2
PROACTIVIDAD EN SOLUCIONES
Propondremos activamente soluciones de negocio que contribuyan a responder a las necesidades de las áreas administrativas para lograr sus objetivos.

3
TRANSPARENCIA, CORRESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS
Alinearemos los recursos digitales (presupuestos, personas, infraestructuras, comunicaciones) con las áreas administrativas para poder prestar los servicios en tiempo y forma.

4
NEUTRALIDAD TECNOLÓGICA
Utilizaremos tecnologías consolidadas que favorezcan la reusabilidad y escalabilidad a necesidades futuras y la transferencia de conocimiento entre los empleados públicos.

5
SEGURIDAD EN EL DISEÑO
La definición y desarrollo de servicios digitales estará orientado a garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos de carácter personal.

6
MARCO COMÚN DE PROVISIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DIGITALES
Diseñaremos un modelo normalizado de provisión de bienes y servicios digitales.

7
UNA SOLA VEZ
Una vez que un ciudadano o empresa faciliten un dato, debe poder ser utilizado en futuras interacciones sin que lo tengan que volver a aportar.

8
REDISEÑO DE PROCESOS, POR DEFECTO
Todos los procesos de gestión (internos y externos) son susceptibles de automatizarse, eliminando todos o algunos de sus trámites.

9
CONVERGENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Uso de sistemas comunes para funciones similares a fin de garantizar la homogeneidad de las experiencias de gestión y la relación con la ciudadanía.

10
MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS
Los servicios deben concebirse y desarrollarse bajo el principio de evaluación y mejora continua para adaptarse con fluidez a las necesidades cambiantes de la sociedad y de la normativa aplicable.

Accede al detalle de los principios estratégicos



JUNTA DE EXTREMADURA