



# Memoria 2022

PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL 2020-2024  
JUNTA DE EXTREMADURA



Nombre: Memoria 2022. Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2024

Autor: Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública,  
Secretaría General de Administración Digital.

Fecha: Abril 2023

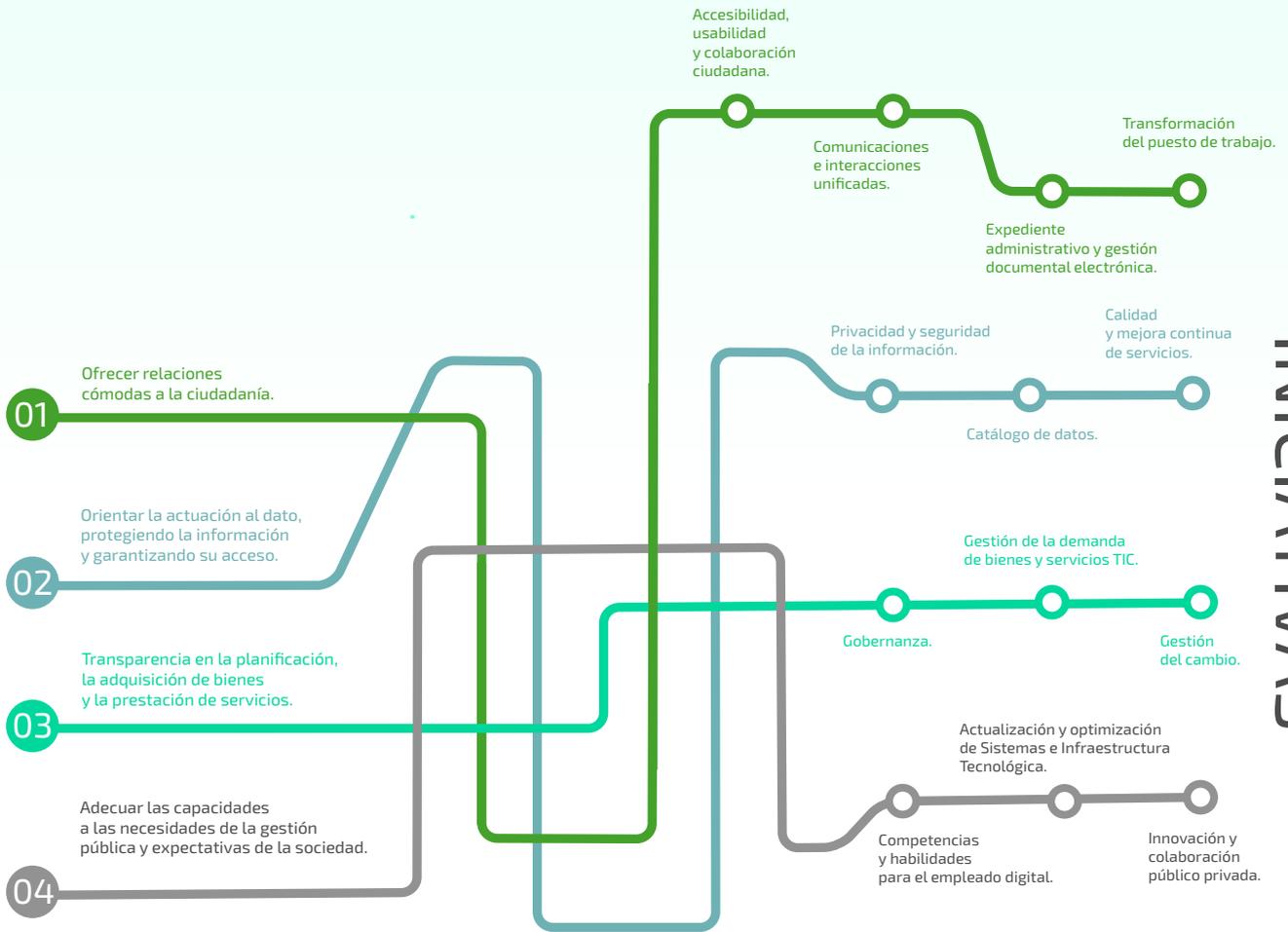
Advertencia. Este documento ha sido diseñado para su acceso electrónico. Si lo imprimes no dispondrás de dicha información en detalle ni contribuirás a proteger el medio ambiente. Los textos, imágenes e ilustraciones incluidas en este documento y al que se facilita su acceso son propiedad de la Junta de Extremadura.

# Índice

01	Visión	5
02	El avance en datos	8
03	Cronología	10
04	Principales actuaciones	14
05	Indicadores	19
06	Conclusiones	25

PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL  
DE LA JUNTA DE EXTREMADURA  
Memoria 2022

PRIORIDADES



INICIATIVAS

01

Visión

## PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Memoria 2022



Dña. PILAR BLANCO-MORALES LIMONES

Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública

El impulso y persistencia en la transformación digital de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, durante el año 2022, enfatiza el valor del impacto que el Plan de Modernización Digital 2020-2024 tiene en la vida de las personas.

El avance se evidencia con el incremento del ahorro neto a la sociedad respecto del ejercicio anterior generado por el incremento del uso de las plataformas y el mayor número de trámites electrónicos. Adicionalmente, el incremento de la concienciación sobre el impacto de la tecnología en la actuación administrativa está facilitando la adopción de nuevas formas de hacer y la colaboración entre las áreas de gestión y de las tecnologías de la información permite progresar ordenadamente en la consolidación de un nuevo modelo operativo común de servicios digitales o de las tecnologías de la información, formalmente aprobado. Paralelamente, puede constatarse como la inversión en la renovación del equipamiento de los empleados públicos, el rediseño de los procesos de gestión, y la evolución de las soluciones tecnológicas que los soportan tiene un correlativo impacto en la percepción positiva de la ciudadanía sobre los servicios públicos.

Sin embargo, más allá de los datos e indicadores que se muestran, el periodo al que se extiende esta memoria ha de servir como ejemplo del cambio que se deriva y que continuará produciéndose por la transformación digital.

Durante el año 2022, la ciudadanía ha tenido la oportunidad de empezar a experimentar una nueva e innovadora forma de acceder a la información sobre los trámites y servicios administrativos. Se ha materializado la transformación omnicanal de la atención a la ciudadanía, la renovación de todos los canales -presencial, telefónico y digital- y la habilitación de otras vías de interacción como las redes sociales para disfrute de servicios. Y todo ello, soportado en un modelo colaborativo de gestión de la información, entre todas las áreas administrativas, para hacer más rápido y sencilla cualquier interacción, generando eficiencias internas y suprimiendo duplicidades.

A este logro, merecedor del Premio Especial a la Resiliencia Digital de la Junta de Extremadura, en los Premios CIO Awards IDC & Foundry de 2022, hay que destacar otras acciones que igualmente tuvieron un especial reconocimiento en ámbitos como el servicio de empleo y de la empresa. El Premio de Lectura Fácil de la Oficina de Accesibilidad de cognitiva Extremadura (OACEX) y Plena Inclusión Extremadura, por mejorar la accesibilidad de la ciudadanía de los contenidos que genera el SEXPE a través de la web Extremaduratrabaja.net y el Premio del Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos, por la plataforma de tramitación electrónica relacionada con las ayudas a la solvencia empresarial.

## PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Memoria 2022

Pero más allá de estas referencias, ha de destacarse el esfuerzo realizado por el personal al servicio de la Administración en general y, especialmente, los que son responsables de la política digital corporativa. El periodo ha requerido compaginar, por un lado, la gestión ordinaria de los nuevos servicios tecnológicos con el diseño de las operaciones de digitalización del programa operativo FEDER 2021-2027 y, por otro lado, habilitar las capacidades idóneas para ser asistidos en la gestión de los riesgos de la privacidad y seguridad de la información, realizar el seguimiento, coordinación y evaluación del Plan de Modernización Digital, así como garantizar el expediente administrativo electrónico, en todas las áreas de gestión, garantizando la relación omnicanal con las personas en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones.

El futuro está aquí. La continuidad en el liderazgo de la transformación digital iniciada y la responsabilidad corporativa respecto a los retos y desafíos que habrán de afrontarse marcará nuestro destino.

# 02

El avance  
en datos

## El avance en datos

59.941.317€

Ahorro Neto para la sociedad

812.112.637,20€

Importe gestionado en ayudas tramitadas electrónicamente

20.550.875,61€

Pagos realizados por medios electrónicos

997.781

Documentos firmados electrónicamente

157

Incidentes de Seguridad y Privacidad

44.957

Certificados de firma digital

4.400

Número de nuevos equipos para empleados

7.800

Número de nuevas licencias de software para empleados

Accede al detalle de los datos



03

Cronología

2022

## Enero

Presentación del carné joven digital y la apertura del trámite telemático.

Apertura del programa de incentivos de autoconsumo y almacenamiento con fuentes de energía renovables.

Implantación en la Sede electrónica de solución técnica para la vulnerabilidad de nivel crítico en la librería Apache Log4j reportada por el Centro Criptológico Nacional.

## Febrero

Puesta en marcha de la APP "10 principios y 1 final" dirigida a la sensibilización de los empleados públicos con los principios del Plan de Modernización Digital y promover su participación.

Resolución de 25 de febrero de 2022, de la Vicepresidencia Primera y Consejera, sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de servicios relacionados con las tecnologías de la información.

Lanzamiento del programa de capacitación de Tuatención sobre el servicio público de información y asistencia omnicanal al ciudadano.

## Marzo

Comisión de Coordinación de Administración Electrónica: Rendición de cuentas sobre el avance en 2021 del Plan de Modernización de Digital y aprobación del Plan de actuaciones para 2022.

Monitorización por satélite de los expedientes subvencionados de la PAC con extensión a todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Evolución y actualización del portafirmas corporativo.

## Abril

Puesta en marcha del servicio de asistencia automatizada "Chatbot" para el pago de tasas mediante redes sociales: Telegram, WhatsApp.

Diseño de los flujos de los expedientes de contratación electrónica.

Proyecto piloto de análisis de riesgos y vulnerabilidades de la sede electrónica.

## Mayo

Puesta en servicio del nuevo punto de acceso general electrónico en versión beta, junto al portal ciudadano y portal institucional.

Presentación del Plan de sistemas del SEXPE.

Alta de los empleados en el escritorio del informador por el que se garantizan la trazabilidad de las interacciones con el ciudadanos y la derivación de casos entre niveles del modelo de gestión de la información omnicanal.

## Junio

Termina la convocatoria de las ayudas de la Solicitud Única de la Política Agraria Comunitaria (PAC) sobre la plataforma SG.

Apertura del plazo para la identificación de necesidades por los servicios o áreas administrativas dirigidas a generar el plan de actuaciones de 2023.

Ponencia en el Customer Summit Liferay. Transformación digital: 10 principios que pueden cambiar la historia.

## Julio

Reconocimiento legal del derecho a acceder a la información generada por la Administración a través de un punto único por diferentes canales, por la Ley 4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa.

Lanzamiento de la licitación del contrato de servicios para la plataforma corporativa de Tramitación Digital y Archivo electrónico, financiado con el Programa Operativo 2021-2027.

La red social interna "Protagonistas del cambio" cumple un año con 61.000 visitas y 7.000 usuarios para estar actualizado sobre el proceso de modernización digital.

## Agosto

Habilitación de encuestas de satisfacción en la sede electrónica.

Habilitación de la integración con la DEHU de la AGE (punto único de notificación electrónica).

Trámites de oficio para la gestión de subvenciones a la sequía financiadas con fondos FEADER y de la Comunidad Autónoma.

## Septiembre

Puesta en servicio del punto de acceso general electrónico con el dominio <https://juntaex.es>, Miespacio y apagado del portal ciudadano y portal institucional.

Puesta en servicio del Inventario de Información Administrativa concebida como parte integrante de la Base de Conocimiento de Tuatención.

Puesta en servicio del escritorio del informador por el que se garantiza la trazabilidad de las interacciones ciudadanas y modelo de gestión colaboración en la atención y asistencia ciudadana.

## Octubre

Categorización del sistema de información ALCÁNTARA y valoración de activos esenciales conforme al ENS.

Validación de diseño del Escritorio del Empleado concebido como punto de acceso general electrónico para el personal al servicio de la Administración.

Inicio de los trabajos de diseño y reutilización de la plataforma de empleo del Servicio Extremeño de Salud para atender las convocatorias y oferta de estabilización del empleo temporal del personal funcionario y laboral en el ámbito de la administración general de la Junta de Extremadura.

## Noviembre

Formalización del contrato de servicios para la definición, desarrollo, implantación, operación y mejora continua del sistema de gestión de privacidad y seguridad de la información de la Comunidad Autónoma de Extremadura, financiado con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Puesta en marcha del procedimiento de estabilización de Educación pública a nivel estatal, con la tramitación electrónica de principio a fin en la misma sesión, con identificación, firma e incorporación de documentación.

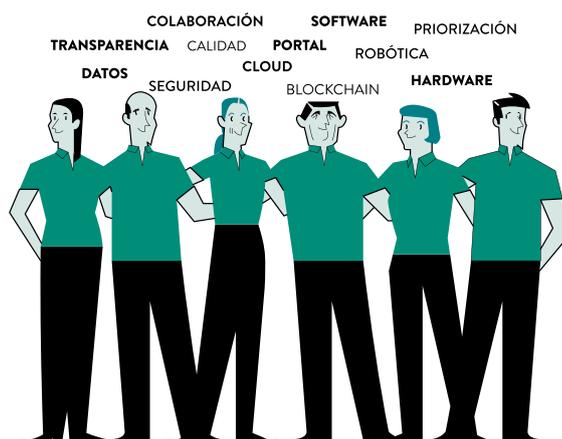
Utilización del primer sistema dinámico de Administración electrónica para la provisión de servicios relacionados con el desarrollo y evolución del portal de internet juntaex.es y el inventario de información administrativa.

## Diciembre

Segunda Comisión de Coordinación de Administración Electrónica, aprobación del Catálogo de servicios comunes o corporativo de las tecnologías de la información (TI) a prestar por la Consejería con competencias en administración digital y fijación de nuevos indicadores para evaluar el avance del Plan de Modernización Digital.

Presentación de la estrategia de modernización digital de la gestión tributaria.

Puesta en marcha de las oficinas de impulso digital para el desarrollo, coordinación y seguimiento del Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura



# 04

Principales  
actuaciones

## Enero 2022

### Carné joven digital

---

**Descripción:**

Rediseño de la solicitud para expedición y renovación electrónica del Carné Joven Europeo.

**Prioridad 1:**

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

**Iniciativa:**

Expediente administrativo y gestión documental electrónica

## Febrero 2022

### Resolución sobre perfiles y precios de referencia de la contratación de servicios relacionados con las tecnologías de la información

---

**Descripción:**

Categorización de perfiles y precios/hora para el establecimiento de un marco corporativo de contratación de servicios TI que fomente la calidad y especialización de los profesionales del sector.

**Prioridad 4:**

Adecuación de las capacidades administrativas a las necesidades de gestión pública y expectativas de la sociedad

**Iniciativa:**

Innovación y colaboración público privada

## Marzo 2022

### Primera Comisión de Coordinación de Administración Electrónica

---

**Descripción:**

Se convocó una reunión con presencia de representantes de la mayoría de los órganos directivos con el propósito de ofrecer datos resultantes de la evolución de la primera anualidad del Plan de Modernización de Digital y sometimiento para aprobación del Programa de Trabajo.

**Prioridad 3:**

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

**Iniciativa:**

Gobernanza

## Abril 2022

### Asistente virtual automatizado "Chatbot" para pago de tasas

---

**Descripción:**

Puesta en marcha del servicio de asistencia automatizada "Chatbot" para el pago de tasas mediante redes sociales: Telegram y Whatsapp.

**Prioridad 1:**

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

**Iniciativa:**

Accesibilidad, usabilidad y colaboración ciudadana

## Mayo 2022

### Plan estratégico de sistemas del Servicio Extremeño de Empleo

---

**Descripción:**

Se elaboró una estrategia de integración con sistemas corporativos con el propósito de enriquecer las políticas de empleo y la habilitación o renovación de medios electrónicos disponibles.

**Prioridad 4:**

Adecuación de las capacidades administrativas a las necesidades de gestión pública y expectativas de la sociedad

**Iniciativa:**

Actualización y optimización de sistemas e infraestructuras tecnológicas

## Junio 2022

### Plan de Actuaciones de 2023

---

**Descripción:**

Las áreas de gestión identifican y categorizan sus necesidades para su evaluación e incorporación en el Plan de Actuaciones de 2023.

**Prioridad 2:**

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

**Iniciativa:**

Gestión de la demanda de bienes y servicios TI

## Julio 2022

### Derecho a un punto de acceso único a la información por diferentes canales

---

**Descripción:**

El ordenamiento jurídico autonómico se amplía para garantizar a las personas que se relacionan con la Administración una experiencia ágil, sencilla y cercana en su acceso a la información de los servicios y trámites.

**Prioridad 3:**

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

**Iniciativa:**

Comunicaciones e interacciones unificadas

## Agosto 2022

### Habilitación de la integración con la DEHU de la Admin. General del Estado

---

**Descripción:**

Integración con el punto de notificación electrónica única para un procedimiento administrativo.

**Prioridad 1:**

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

**Iniciativa:**

Comunicaciones e interacciones unificadas

## Septiembre 2022

### Puesta en servicio de Tuatención

---

**Descripción:**

Se inicio el servicio de información y asistencia omnicanal al ciudadano con el funcionamiento de las diferentes plataformas que soportan el sistema de gestión colaborativa de la información conforme a los procedimientos y roles establecidos.

**Prioridad 1:**

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

**Iniciativa:**

Transformación del puesto de trabajo

## Octubre 2022

### Reutilización de sistemas de información del SES

---

**Descripción:**

Se considero óptimo la reutilización de la plataforma de empleo del Servicio Extremeño de Salud para atender las convocatorias y oferta de estabilización del empleo temporal del personal funcionario y laboral en el ámbito de la administración general de la Junta de Extremadura, sobre la misma infraestructura del organismo público.

**Prioridad 4:**

Adecuación de las capacidades administrativas a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad.

**Iniciativa:**

Actualización de sistemas y optimización de infraestructuras tecnológicas

## Noviembre 2022

### Sistema de gestión de la privacidad y seguridad de la información

---

**Descripción:**

Se inicio el proyecto por el que se pretende el establecimiento y operación de un sistema de gestión de la privacidad y seguridad de la información dirigida a incrementar la confianza de las personas en las relaciones electrónicas.

**Prioridad 2:**

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

**Iniciativa:**

Privacidad y seguridad de la información

## Diciembre 2022

### Segunda Comisión de Coordinación de Administración Electrónica

---

**Descripción:**

Se aprobaron nuevos indicadores para la evaluación del plan y un catálogo común de servicios de TI que debe soportar el nuevo modelo operativo de gestión fundamentado en la existencia de una Consejería que ejerce las competencias de administración digital.

**Prioridad 3:**

Transparencia en la planificación, la adquisición de productos y prestación de servicios TIC

**Iniciativa:**

Gobernanza

# 05

## Indicadores

## Métrica 1

Reducción de cargas administrativas impuestas a la ciudadanía o empresa como consecuencia de la digitalización de los procesos y servicios

Indicador	Resultado
30%	88,30%

**Observación:** El alto porcentaje de cumplimiento de este indicador responde a que cada vez se prestan más servicios electrónicos de trámites y al aumento de la interoperabilidad de los sistemas de información.

## Métrica 2

Tiempo medio de respuesta de las Administraciones Públicas

	Indicador	Resultado
Mejora Normativa	30%	no consta
Mejora tramitación Digital	30%	no consta

**Observación:** No puede ofrecerse un resultado concluyente de este indicador. Sin embargo, la Ley de Racionalización y Simplificación Administrativa de Extremadura ha establecido las declaraciones responsables y comunicaciones como vía preferente para la tramitación administrativa y existe un incremento de notificaciones electrónicas en el año 2022 del que podría deducirse una reducción del tiempo medio de respuesta.

## Métrica 3

Valoración de los servicios por parte de la ciudadanía y empleados

Indicador	Resultado
Puntuación 4 sobre 5	3,7

**Observación:** Este valor es la media del grado de satisfacción de la ciudadanía por su experiencia en la realización de trámites en la Sede Electrónica (3,7); en las interacciones con Tuatención (4,16) y la valoración de los contenidos publicados en el punto de acceso general electrónico juntaex.es

## Métrica 4

### Procedimientos y servicios digitales

	Indicador	Resultado
Procedimientos TLA (Tramitación ligera tipo A)	50	Cumple
Procedimientos completos	12	Cumple

**Observación:** El indicador de procedimientos TLA indica procedimientos publicados en la Sede que tienen modelada solo la fase de presentación y procedimientos completos referidos a una tramitación electrónica de todas las fases del procedimiento. Se cumple en ambos casos ya que se han publicado 54 procedimientos en la Sede (TLAs y completos) y en otras plataformas (Arado, SGA, Rayuela, etc) 60 procedimientos completos.

## Métrica 5

### Gestión de la Demanda de bienes y servicios TIC

	Indicador	Resultado
Cumplimiento de demanda	Mayor o igual al 60%	Cumple
Desisten	Menor o igual al 15%	No cumple

**Observación:** Este indicador mide la corresponsabilidad entre los órganos de gestión y los que proveen servicios corporativos digitales o de las tecnologías de la información. Se verifica que la gestión de la demanda con el Plan de Actuaciones del 2022 se ha cumplido en un 90% respecto de las principales actuaciones, transversales y sectoriales, y existe un desistimiento en torno al 7%.

## Métrica 6

### Seguimiento y actualización de la estrategia

	Indicador	Resultado
Comité estratégico	6 reuniones	No cumple
Subcomisiones	12 reuniones	No cumple

**Observación:** Se han celebrado 2 reuniones de la Comisión de Coordinación de Administración Electrónica y múltiples reuniones de los Comités de dirección de proyectos como Alcántara, Sirhus, Omnicanal y Rayuela.

## Métrica 7

### Presupuesto Digital Colaborativo

	Indicador	Resultado
Porcentaje de Recursos para mantenimiento y mejora continua de soluciones tecnológicas repercutidas a todos los órganos de gobierno	Incremento	No consta
Porcentaje de recursos para proyectos de convergencia que sistemas de información que generen ahorros	Incremento	Concentración
Porcentaje de recursos para mantenimiento y mejora continua de soluciones sectoriales estratégicas en determinado servicios o áreas	Incremento	Concentración

**Observación:** Esta métrica se encamina a medir los recursos que se dedican al proceso de convergencia y cómo se traduce en términos económicos. Ha habido una concentración con los fondos FEDER del nuevo programa operativo en la Consejería con competencias en administración digital, pero se requiere también la corresponsabilidad con todos los órganos gestores que utilizan fuentes de financiación como FEADER o FSE.

## Métrica 8

### Arquitectura de Sistema de Información

Indicador	Resultado
Porcentaje de aplicaciones sustituidas por otras nuevas o por otras existentes	10%

**Observación:** Este indicador muestra el incremento de sistemas sustituidos como consecuencia del proceso de armonización, racionalización y optimización que se deriva del desarrollo del plan de modernización digital de la Junta de Extremadura.

## Métrica 9

Impacto en la organización y funcionamiento

Indicador	Resultado
Porcentaje de empleados de las Consejerías que han cambiado sus funciones	8,64%

**Observación:** Este valor resulta del proceso de transformación digital resultado de Tuatención.

## Métrica 10

Sostenibilidad

Indicador	Resultado
Reducción de la huella de carbono	1.575.274 Kg de CO

**Observación:** Nuevo indicador que mide la reducción de la huella de carbono o dicho de otro modo emisiones de CO2 que no se producen como consecuencia del número de tramites electrónicos.

## Métrica 11

Capacitación Digital

Métrica	Indicador	Resultado
Empleados públicos que participan en acciones de concienciación o formación relacionados a la modernización	70%	51%

**Observación:** Nuevo indicador que mide la participación de los empleados públicos en las formaciones de capacitación digital programadas. El valor resulta de acciones formativas de la EAP, Tuatención, el uso de la App "10 principios y un final" y las interacciones en el canal de Yammer "Protagonistas del cambio".

## Métrica 12

Adecuación al ENS/RGPD

Indicador	Indicador	Resultado
% de la plantilla es usuaria de aplicaciones y sistemas adaptados	90%	9,14%

**Observación:** El valor resulta del número de sistemas que están adecuándose al Esquema Nacional de Seguridad sin perjuicio de otras acciones en el ámbito de la privacidad.

## Métrica 13

Datos abiertos

Indicador	Indicador	Resultado
Publicaciones de conjuntos de datos en webs oficiales	10 conjuntos	6 conjuntos

**Observación:** Nuevo indicador que mide la puesta a disposición de la ciudadanía y agentes económicos de información relevante en formato abierto.

# 06

## Conclusiones

# Conclusiones



## Avance

Hay un incremento de la digitalización de servicios y procesos, así como de la corresponsabilidad entre las áreas administrativas, lo que se evidencia en el ahorro neto para la sociedad y el alto porcentaje de necesidades de servicios atendidas y en ejecución.



## Actualización electrónica

La gestión pública electrónica está priorizada por su adecuación al marco normativo. Sin embargo es limitado el impacto que puede verificarse respecto a la reducción de tiempos de respuesta, reordenación de tareas, sustitución de aplicaciones y satisfacción de la ciudadanía.



## Cultura digital

Los empleados públicos participan activamente en procesos de capacitación vinculados a su puesto de trabajo. Sin embargo la no equiparación de su valor con la que se imparte en la EAP limita el incremento de la sensibilización o concienciación.



## Viabilidad

Se propone la puesta en marcha de las comisiones contempladas en el PMD con la finalidad de potenciar la colaboración, corresponsabilidad y sensibilización. En particular, Comisión de Relación con la Ciudadanía y Comisión de Política Digital y Comisión de Privacidad y Seguridad.



