



Junta de Andalucía



## El modelo de Administración Digital en la Junta de Andalucía

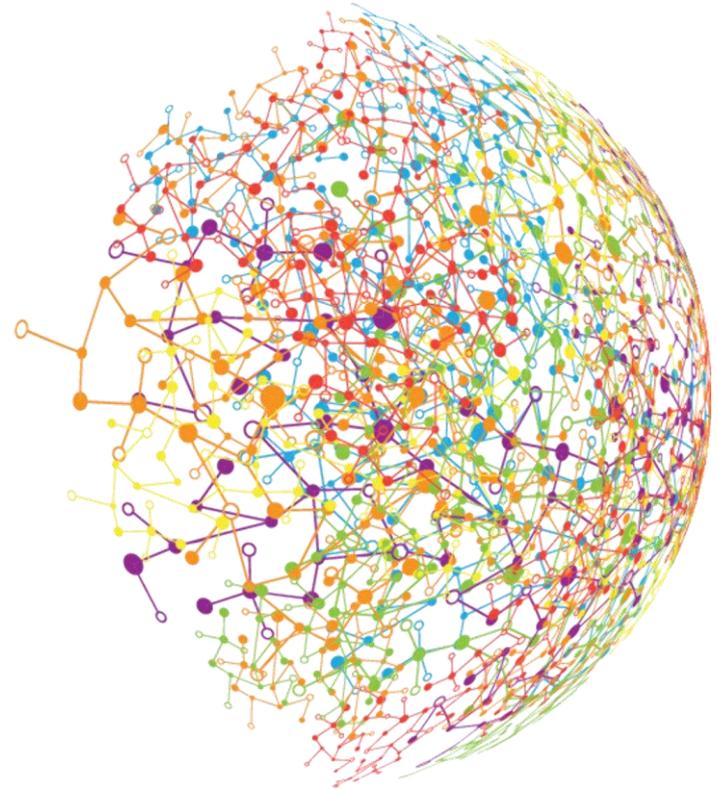
Jornada "Plan España Digital 2025: nuevos servicios públicos digitales simplificados y personalizados"

Diciembre 2020



# Índice de contenidos

1. Contexto
2. Modelo de Administración Digital en la Junta de Andalucía
3. Orientación Ciudadano 360°
4. Simplificación de la relación con la ciudadanía
5. Acompañamiento a la ciudadanía





# Contexto

# Contexto

Normativo y estratégico

Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de Administración Electrónica, Simplificación de procedimientos y Racionalización Organizativa de la Junta de Andalucía.



*Administración  
electrónica*



*Simplificación  
Administrativa*



*Racionalización  
organizativa*

# Contexto

## Normativo y estratégico

### Estrategia España Digital 2025

- Personalización de servicios públicos digitales. Visión 360º del ciudadano.
- Simplificar la relación con la ciudadanía.
- Impulsar la digitalización de los servicios públicos (inteligencia artificial y automatización).





# **Modelo de Administración Digital**

# Modelo de Administración Digital

## Tramitación electrónica

### Ventanilla Electronica centralizada

En VEAJA se permite la implantación de procedimientos administrativos con diferente nivel de detalle en las posibilidades de tramitación.

### Servicios digitales de administración corporativos: Gestión de recursos

Implantación de servicios digitales de administración corporativos y genéricos.



### Tramitador básico: reducción del time to market

Implantación de procedimientos con árboles de tramitación predefinidos que permiten unos tiempos de implantación muy reducidos.



# Notificaciones electrónicas

## Obligados

A los obligados a relacionarse de forma electrónica con la Administración se les da de alta de oficio en el Sistema.

## Avisos de notificación

Se pondrán diversos métodos para recabar el medio preferente para el envío de avisos que no será imprescindible para la validez de la notificación

## Mantenimiento de las notificaciones en el sistema

El Sistema de notificaciones conservará dichas Comunicaciones al menos durante 5 años

## Primera notificación en papel

Cuando se notifique por primera vez a un obligado se realizará envío en papel y en electrónico





## Orientación ciudadano 360°

# Redefinición de experiencia de usuario



**Arquitectura, navegación y estructura y diseño**



**Eficiencia y sencillez de los procesos**



**Ayudas y guías**



**Proceso guiado**



**Transparencia**



**Ayuda extra**



# Redefinición de experiencia de usuario



Catálogo procedimientos | Organismo | Centro de ayuda | Buscar | Área privada Ventanilla

11 noviembre 2020 13:44:12

Inicio > Detalle del procedimiento > Nueva Solicitud

## Expedición/Renovación de Título de Familia Numerosa

Solicitante: NIF 32545311 Número de localizador: yQVER383497224

**Nueva solicitud** GUARDAR BORRADOR

### Documentación obligatoria

*Pendiente de completar*

**Formulario de la solicitud de Expedición/Renovación de Título de Familia Numerosa** COMPLETAR

Debe firmar: Solicitante

### Documentación opcional

DNI, NIE, Pasaporte o Tarjeta identidad de extranjero, en vigor, solicitante ADJUNTAR

DNI, NIE, Pasaporte o Tarjeta identidad de extranjero, en vigor, cónyuge-cotitular ADJUNTAR

DNI, NIE, Pasaporte o TIE, en vigor resto miembros unidad familiar con obligación legal de tenerlo ADJUNTAR

Libro de familia ADJUNTAR

#### Recuerda

Has iniciado la solicitud con NIF, para poder firmar y presentar, deberás acceder con Certificado Electrónico o CI@ve.

El NIF/NIE registrado en el Certificado o CI@ve debe ser el mismo con has iniciado la solicitud

**Completar formularios y documentación**  
Información obligatoria pendiente

- 1
- 2 **Pendiente de firmar**
- 3 **Pendiente de presentar**

FIRMAR DOCUMENTOS

Ayuda

# Personalización de servicios públicos digitales: Carpeta ciudadana

## ¿Qué es Carpeta Ciudadana?

Carpeta permite la consulta de información administrativa particular, referida a los servicios y trámites puestos a disposición por los distintos organismos públicos autonómicos.





## **Simplificación de relación con la ciudadanía**

# Simplificación administrativa

---

1

Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía. Revisión de la organización del mismo sobre todo en la visión de la ciudadanía.

2

Accesibilidad, facilidad y seguridad en la cumplimentación de los formularios

3

Aplicación de criterios de simplificación administrativa y elaboración de informe preceptivo de simplificación administrativa

# Comunicaciones electrónicas interiores en la Junta de Andalucía: BandeJA

Sistema para envío y recepción de comunicaciones interiores regulado mediante orden en el Decreto 622/2019

- Empezó a utilizarse el 27 de abril de 2020 en la Consejería de Hacienda, Industria y Energía.
- Ya en uso por 4 organismos y previsión de terminar de implantarse en todas las consejerías en 2021.
- Se han gestionado ya **más de 150.000** comunicaciones.





## Acompañamiento a la ciudadanía

# Acompañamiento a la ciudadanía: ASISTE

Sistema para que un funcionario habilitado proporcione la ayuda necesaria a la persona ciudadana interesada en la presentación de solicitudes a través del registro general y/o la obtención de copias auténticas por no disponer de los medios electrónicos necesarios.

Esta ayuda será brindada por el funcionario habilitado en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

Sistemas con los que estará integrado en su puesta en producción:

- Notific@
- Carpeta Ciudadana
- PEG (Presentación Electrónica General)
- VEA (Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía)
- Libro de sugerencias y reclamaciones



# Gestión de cita previa: Tu turno



# Gestión de cita previa: Tu turno





Gracias por su atención  
¿Dudas?

