

Plataforma **BandeJA** para las comunicaciones electrónicas en la Junta de Andalucía

Candidatura a la convocatoria de los Premios Socinfo Digital “Andalucía TIC”

Categoría: Digitalización de los Servicios al Ciudadano
Agencia Digital de Andalucía



Índice

Contenidos

- 1.0 la necesidad
- 2.0 la solución – descripción del proyecto
- 3.0 repercusión para los ciudadanos y las administraciones
- 4.0 datos cuantitativos
- 5.0 recursos humanos y materiales
- 6.0 calendario
- 7.0 candidatura de BandeJA

Agradecimiento

La Agencia Digital de Andalucía agradece a la Revista Sociedad de la Información Digital la organización de los Premios Socinfo Digital “Andalucía TIC”, y a tal fin presenta la candidatura de la plataforma BandeJA para las comunicaciones electrónicas en la Junta de Andalucía, asegurando su pleno ajuste a las bases de la convocatoria y confiando en que nuestra iniciativa resulte de su interés.-

Manuel Escobar Montes

Jefe de Servicio de Administración Digital

la necesidad

trasiego de papel y correos electrónicos
entre unidades de la Junta de Andalucía

Las unidades han estado empleando...

- ☒ Correos electrónicos
- ☒ Valija (papel y sobres)
- ☒ Herramientas no adecuadas a normativa

... para la transmisión de comunicaciones y
oficios necesarios en el marco de la instrucción
y resolución de expedientes administrativos.



Art. 3.2 Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
*Las Administraciones Públicas **se relacionarán** entre sí y **con sus órganos** (...) **a través de medios electrónicos**, que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas, garantizarán la protección de los datos de carácter personal, y **facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados**.*
[Acceso al recurso.](#)

la necesidad

trasiego de papel y correos electrónicos entre unidades de la Junta de Andalucía

Esta situación generaba una serie de lagunas e inconsistencias, que estructuramos en los siguientes bloques:

Derechos y deberes

derechos de ciudadanos y empresas, deberes de las Administraciones

- posibles fisuras en materia de protección de **datos de carácter personal**, seguridad y confidencialidad de datos en ficheros y sistemas de las AAPP.
- ralentización de los principios de **servicio efectivo a los ciudadanos**, y de racionalización y **agilidad** de los procedimientos administrativos y **de las actividades materiales de gestión**.

Interoperabilidad

cualidad de compartir datos e intercambiar información y conocimiento

- **incompletitud** del expediente electrónico administrativo.
- **intercambio electrónico de datos** en entornos de comunicación no-cerrados.
- necesidad operativa de **emitir copias** electrónicas auténticas, **digitalización** y **conversión** entre formatos de las comunicaciones realizadas por estos medios.

Seguridad

condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos

- pérdida de **trazabilidad fidedigna** de emisor, receptor, fechas y contenido, a efectos de eficacia jurídica.
- aseguramiento de la **autenticidad** de los intervinientes y de la **confidencialidad** de la información intercambiada: protección de datos.
- aseguramiento garantía de la **integridad** de la comunicación frente a no-autorizados.

la solución – descripción del proyecto

diseñado para proporcionar una buena experiencia de usuario

Se presenta como una bandeja de entrada / salida cuyas principales funcionalidades están a un solo clic:

BandeJA

Comunicaciones recibidas

A **NUEVA COMUNICACIÓN** EXPORTAR

CREACIÓN	CÓDIGO	ASUNTO	CENTRO ORIGEN	ESTADO
15-04-2020	INT/2020/0000000000001374	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	D.G. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	PENDIENTE
15-04-2020	INT/2020/0000000000001373	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	D.G. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	B C D E F G H PENDIENTE
15-04-2020	EXT/2020/0000000000000054	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit	ORGANISMO EXTERNO	

- A. **Crear** una comunicación (con o sin envío a firma electrónica) a uno o más destinos. **Anulación. Descarte.**
- B. **Vincular** comunicaciones.
- C. **Consulta** de datos, documentos y vinculadas. **Edición.**
- D. **Histórico** de acciones sobre la comunicación.
- E. **Asignarla** a un usuario concreto.
- F. **Responder** (con o sin envío a firma electrónica).
- G. **Reenviarla** a otro organismo. Consultar **reenvíos realizados.**
- H. **Finalizarla. Deshacer** finalización.
- I. otras funcionalidades: personalizar **avisos, filtros** de búsqueda, **búsqueda** genérica, **exportar** resultados de búsqueda.

la solución – descripción del proyecto

Descripción técnica de BandeJA

BandeJA tiene una arquitectura dividida en 3 capas siguiendo el patrón MVC, permitiendo una **mayor cohesión**, una **reducción del acoplamiento**, y **facilitando el mantenimiento y la interoperabilidad**.

La comunicación con otros sistemas se realiza con **servicios web**, **interoperando** con los siguientes sistemas:

- Sistema de Portafirmas
- Registro Electrónico de documentos
- Registro de Procedimientos
- Herramienta de verificación de documentos
- Sistema de autenticación
- Sistema de Gestión de Identidades

repercusión para el ciudadano y las administraciones

en aspectos organizativos, de las personas, normativos, de procesos y tecnológicos



organización y personas

- ✓ Impulso de la **transformación digital** en la Junta de Andalucía para dar una **respuesta más rápida a la ciudadanía**.
- ✓ **Diseño** usable centrado en la **experiencia de usuario**.
- ✓ Extensión de su **uso** a **toda la Administración** de la Junta de Andalucía.
- ✓ **Gestión de identidades** garantizada mediante el uso de **GUIA**.



normativa y procesos

- ✓ **Cobertura de comunicaciones** interiores (entre unidades de la Junta) y exteriores (procedentes de ciudadanía y otras AAPP).
- ✓ **Fehaciencia** en las comunicaciones.
- ✓ Garantía de **trazabilidad**, almacenamiento, acceso a la información (**SSO**), control y **seguridad** en las comunicaciones.
- ✓ **Reducción** de tiempos de respuesta en la **instrucción** de los procedimientos.



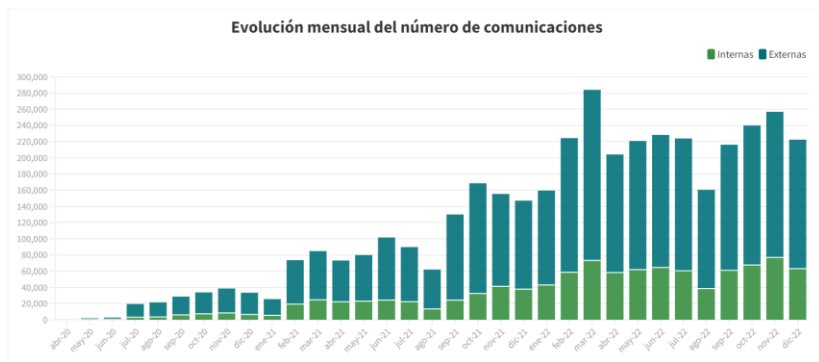
tecnología

- ✓ **Supresión de herramientas** no corporativas / **correo electrónico** (**valija** postal para las comunicaciones).
- ✓ Se evita un **uso desvirtuado** de **gestores documentales**.
- ✓ **Integración nativa** con las herramientas corporativas de **firma electrónica** y **registro electrónico**.
- ✓ **Reducción de costes de mantenimiento** por la racionalización de infraestructuras y recursos tecnológicos.

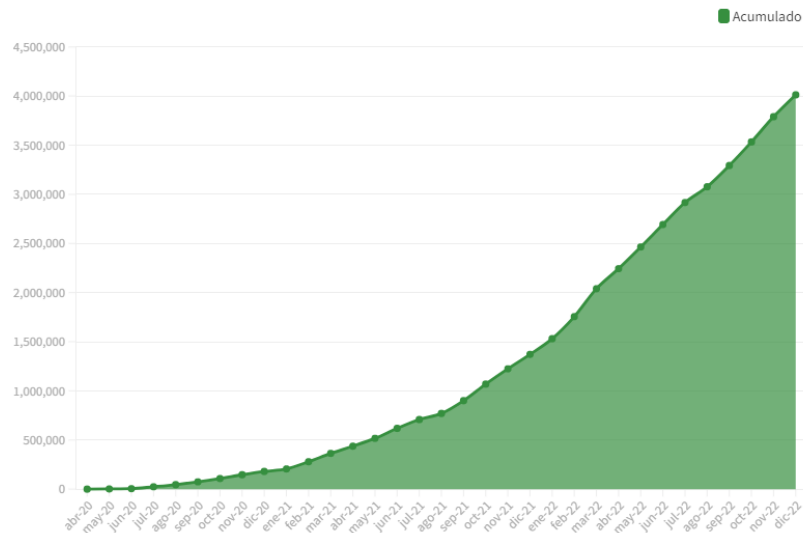
datos cuantitativos

evolución del éxito en la implantación y uso de BandeJA

El número de comunicaciones se ha incrementado mensualmente, con las habituales bajadas en la actividad administrativa en época vacacional (véase *gráfico inferior*)



Nº comunicaciones acumuladas



Este incremento constante en el uso del sistema tiene su reflejo en el dato **acumulado**, que alcanzó 1,5 millones de comunicaciones en diciembre de 2021, y **4 millones de comunicaciones un año después**.

datos cuantitativos

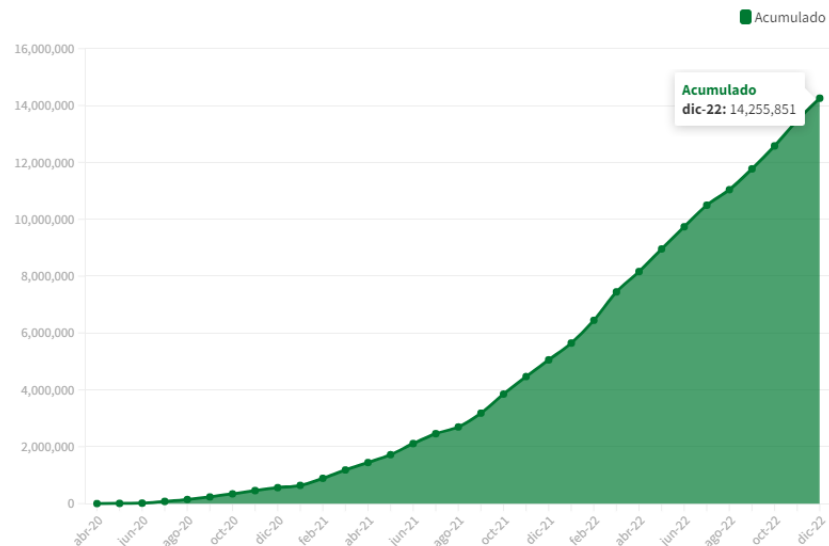
evolución del éxito en la implantación y uso de BandeJA

Por su parte, el **número de documentos** gestionados en las comunicaciones supera ya los **14 millones**.

El último año, ha supuesto un incremento de 9 millones de documentos.

Respecto al **número de accesos** al sistema totalizan a día de hoy **5 millones**.

Nº documentos gestionados



datos cuantitativos

evolución del éxito en la implantación y uso de BandeJA

El número de usuarios trabajando con BandeJA viene recogido en la siguiente tabla.

Organismo	Nº usuarios
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA	1.540
AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA	749
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR	1.699
CONSEJO TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA	48
INSTITUTO ANDALUZ DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	19
CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTO Y UNIVERSIDADES	314
CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO	2.879
AGENCIA DIGITAL DE ANDALUCIA	983
AGENCIA AND. DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO	68
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN	2.328
INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	121
CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO	1.888
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE	1.756
CONSEJERÍA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO	2.006
CONSEJERÍA DE TURISMO, REGENERACIÓN, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL	1.498
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2.604
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS	1.642
INSTITUTO ANDALUZ DE LA JUVENTUD (IAJ)	163
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER (IAM)	231
SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO (SAE)	2.145
AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGIA	72
AGENCIA DE GESTION AGRARIA Y PESQUERA (AGAPA)	1.604
AGENCIA MEDIO AMBIENTE Y AGUA ANDALUCIA (AMAYA)	337
I. AND. INV. FORM. AG. PESQ. AL. Y PROD. ECOL. (IAIFAPAPE)	720
AGENCIA ANDALUZA DE INSTITUCIONES CULTURALES	221
CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO (CAAC)	25
INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO (IAPH)	31
PATRONATO ALHAMBRA Y GENERALIFE (PAG)	278
CONSEJERÍA DE POLÍTICA INDUSTRIAL Y ENERGIA (CPIE)	532
CONSEJERÍA DE SOSTENIBILIDAD, MEDIO AMBIENTE Y ECONOMÍA AZUL (CSMAEA)	2.148
AGENCIA DE LA COMPETENCIA Y DE LA REGULACIÓN ECONÓMICA DE ANDALUCÍA	39
AG.SERV.SOCIALES Y DEPENDENCIA (ASSDA)	668
total (a enero de 2023)	31.356

recursos humanos y materiales

Datos sobre los recursos necesarios para el desarrollo de la solución

Recursos dedicados al proyecto

En el desarrollo del proyecto BandeJA, han intervenido **personas de perfiles multidisciplinares**, con un coste de unos 380.000 EUR:

- Gestor de Proyecto (1), 10% del tiempo
- Consultores (2), 5 % del tiempo
- Analistas (1), 35% del tiempo
- Desarrolladores (3-4), 100% del tiempo

Con una dedicación total de unas **13.000 horas**.

recursos humanos y materiales

Datos sobre los recursos necesarios para el desarrollo de la solución

Recursos dedicados al proyecto (cont.)

Los partners que han colaborado en el proceso son:

- Desarrollo y mantenimiento: NTT Data Spain.
- Dirección de Proyecto: Agencia Digital de Andalucía.
- Sistemas, Seguridad y Comunicaciones: Ayesa.

NTT DATA



**Agencia Digital
de Andalucía**

ayesa

calendario

Datos sobre los plazos de cumplimiento del proyecto

Fases del proyecto

El proyecto se ha dividido en dos fases claramente diferenciadas: **DESARROLLO** e **IMPLANTACIÓN**, esta última con un marcado objetivo de gestión del cambio en involucración de los usuarios.

DESARROLLO comienzo feb-2019:

- Infraestructura base de administración electrónica.
- Diseño: experiencia de usuario y usabilidad.
- Desarrollos específicos: modelado, utilidades, pantallas de tramitación y gestión de datos.
- Interoperabilidad: integración con RPS, GUIA, SSO, @ries y construcción WSDL creación/modificación/consulta.

calendario

Datos sobre los plazos de cumplimiento del proyecto

Fases del proyecto (cont.)

IMPLANTACIÓN. Puesta en producción abril-2020:

- Certificación funcional y gestión del cambio.
- Despliegue gradual: gestión en GUIA y formación. La implantación se ha realizado en los Servicios Centrales de las Consejerías y Delegaciones y está desplegado en la mayoría de las agencias.
- Monitorización de entornos y gestión de peticiones.

calendario

Estado de la implantación

Despliegue gradual

Organismos que ya están usando BandeJA

- Todas las Consejerías SSCC, DDGG y DDTT
- Agencia Tributaria de Andalucía y sus Gerencias Provinciales
- Agencia Andaluza de la Energía (AAE)
- Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AACID)
- Agencia Digital de Andalucía
- Instituto Andaluz de la Juventud
- Instituto Andaluz de la Mujer
- Servicio Andaluz de Empleo (SAE) y sus 189 oficinas
- Agencia de Medio Ambiente y Agua (AMAYA)
- IFAPAPE y sus Laboratorios
- AGAPA y sus 52 Oficinas Comarcales Agrarias (OCAS)
- Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico
- Patronato de la Alhambra y el Generalife
- Agencia Andaluza de Instituciones Culturales
- Centro Andaluz de Arte Contemporáneo
- Consejo de la Transparencia y Protección de Datos.
- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)
- Agencia de la Competencia y de la Regulación Económica de Andalucía (ACREA)
- Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales

Organismos próximos a integrar en BandeJA

- Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA)
- Agencia Pública de Educación (APAE)
- Agencia de Vivienda y rehabilitación de Andalucía (AVRA)

candidatura de BandeJA

cómo ha contribuido BandeJA al cumplimiento de las prioridades TIC en las AAPP

Relación con ámbitos tecnológicos como el puesto de trabajo digital, ciberseguridad o la integración con servicios públicos desde la nube, que han permitido reducir el impacto de la crisis del COVID19 en el sector público y avanzar en la digitalización de los servicios al ciudadano

En este sentido la entrada en funcionamiento de BandeJA ha supuesto un revulsivo indiscutible a la hora de prestar servicio administrativo para las comunicaciones interiores (entre órganos) y exteriores (relación con otras AAPP y con la ciudadanía). Tal y como se ha presentado en los gráficos de datos, **la época de confinamiento total no sólo no mermó el despliegue de BandeJA, sino que el número de usuarios, comunicaciones realizadas y documentos gestionados no dejó de incrementarse un solo mes (exceptuando periodos vacacionales)**. Esto ha producido como efecto inmediato la **no-paralización en la instrucción de los procedimientos** como hubiera supuesto continuar con valijas postales (necesariamente presenciales en la oficina), e **incrementar** en cambio **la seguridad de las comunicaciones** discontinuando las herramientas que se usaban de manera voluntarista e impidiendo el uso del correo electrónico para comunicaciones enmarcadas en la instrucción de procedimientos o procesos administrativos que requieren fehaciencia en los actos.

candidatura de BandeJA

cómo ha contribuido BandeJA al cumplimiento de las prioridades TIC en las AAPP

Relación con ámbitos tecnológicos como el puesto de trabajo digital, ciberseguridad o la integración con servicios públicos desde la nube, que han permitido reducir el impacto de la crisis del COVID19 en el sector público y avanzar en la digitalización de los servicios al ciudadano (cont.)

Esto incide también en la **ciberseguridad**, habiéndose estudiado, auditado y asegurado las necesarias medidas de seguridad establecidas en la normativa de referencia (Esquema Nacional de Seguridad, y relacionado también el Esquema Nacional de Interoperabilidad). Así, la **integridad**, **autenticidad**, **trazabilidad**, **confidencialidad** y **disponibilidad**, como dimensiones de la seguridad han quedado imbricadas en el diseño de BandeJA.

Finalmente, pero no menos importante, lo indicado varias veces a lo largo de este documento: la orientación a una **prestación de servicios digitalizados en beneficio del ciudadano** en términos de agilidad en la tramitación, simplificación de las comunicaciones y ejercicio del derecho a conocer el estado de sus expedientes.

candidatura de BandeJA

cómo ha contribuido BandeJA al cumplimiento de las prioridades TIC en las AAPP

Alineamiento con los objetivos de los Fondos Next Generation EU

En este sentido, BandeJA constituye un ejemplo práctico y operativo en todas las dimensiones de la solución (normativa, organizativa, de personas, de procesos y tecnológica) de una orientación de la gestión electrónica para atender las necesidades de comunicación interadministrativas y de relación con la propia ciudadanía.

Así, además de los beneficios de la solución ya expuestos en el punto correspondiente del presente documento, se une este alineamiento con la digitalización de la Administración de la Junta de Andalucía y sus procesos, conducentes en esencia a proporcionar nuevos servicios digitales y modernizados a las necesidades de la ciudadanía y empresas a las que prestan servicios.

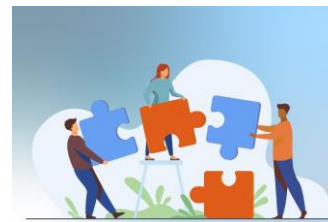
candidatura de BandeJA

cómo ha contribuido BandeJA al cumplimiento de las prioridades TIC en las AAPP

Prioridades TIC en las Administraciones Públicas

De las cuestiones sobre las que pivotan las prioridades TIC en las AAPP de Andalucía ante los Fondos Next Generation, BandeJA aporta un enfoque novedoso y una serie de beneficios en las siguientes **tendencias**:

- ✓ **Gestión del Cambio.**- Es necesario para poder avanzar adecuadamente en los vectores de cambio organizacional. La exigencia de administración digital, la interoperabilidad, la mejora de la eficiencia y de la organización interna, mejorando la calidad institucional,
- ✓ **Ciberseguridad.**- La seguridad física y lógica de las comunicaciones queda garantizada por mecanismos de control y auditoría conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad y el RGPD.



candidatura de BandeJA

cómo ha contribuido BandeJA al cumplimiento de las prioridades TIC en las AAPP

Prioridades TIC en las Administraciones Públicas (cont.)

- ✓ **Espacio de Trabajo Digital.**- BandeJA ha contribuido decisivamente a la digitalización del puesto de trabajo de los empleados públicos con perfil de gestor administrativo, siendo utilizado por el 100% de ellos (25.000 personas) para las comunicaciones administrativas que efectúan.
- ✓ **Interoperabilidad Eficiente.**- En este sentido, las bondades de la conectividad avanzada tienen su reflejo en la virtualización del puesto de trabajo del empleado público, integrando la información y el conocimiento.



Plataforma **BandeJA** para las comunicaciones electrónicas en la Junta de Andalucía

Candidatura a los premios Socinfo Digital “Andalucía TIC”

Agencia Digital de Andalucía

Gracias