



Memoria 2021

PLAN DE MODERNIZACIÓN DIGITAL 2020-2024
JUNTA DE EXTREMADURA



Nombre: Memoria 2021. Plan de Modernización Digital de la Junta de Extremadura 2020-2021

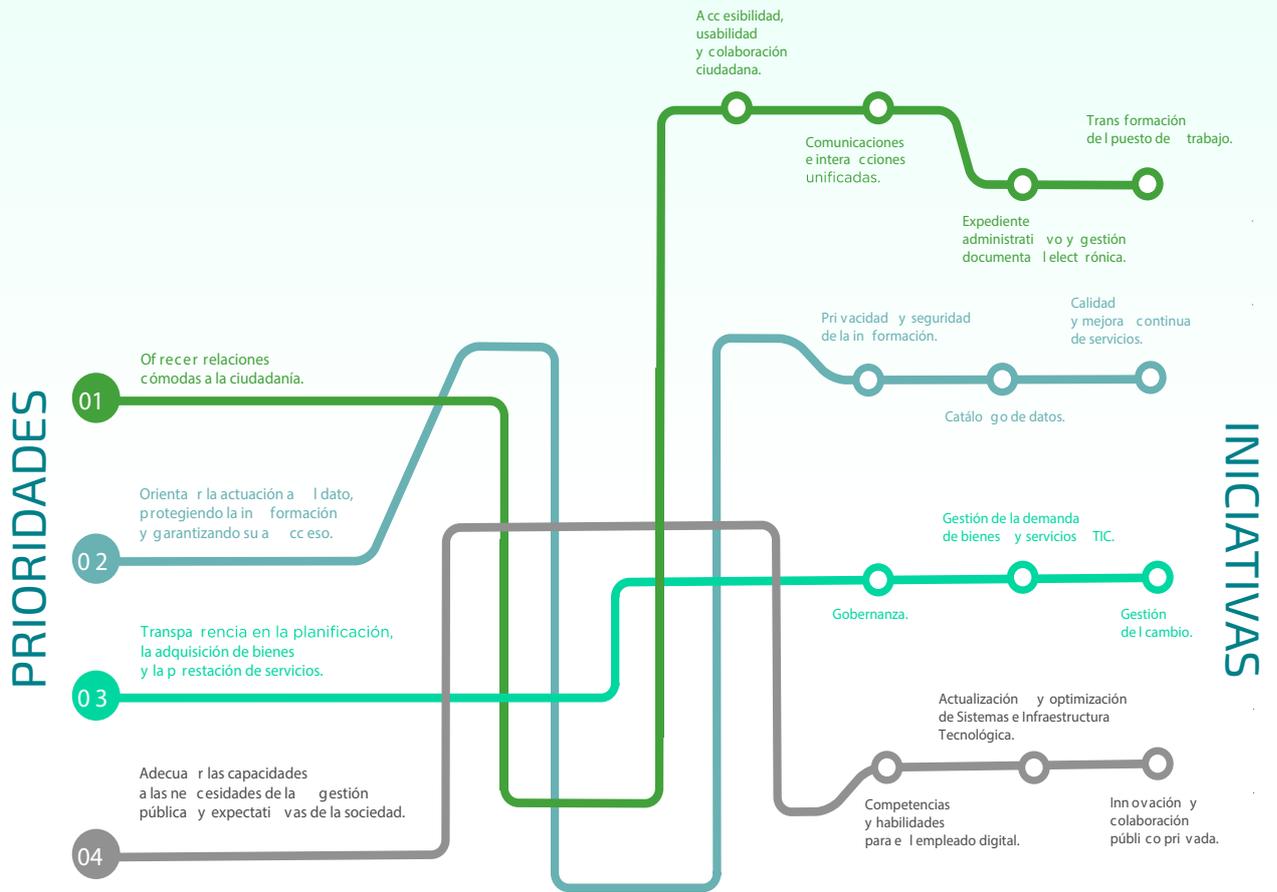
Autor: Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública,
Secretaría General de Administración Digital.

Fecha: Septiembre 2022

Advertencia. Este documento ha sido diseñado para su acceso electrónico. Si lo imprimes no dispondrás de la información de detalle ni contribuirás a proteger el medio ambiente. Los textos, imágenes e ilustraciones incluidas en este documento y 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	20
06	Conclusiones	25



01

Visión



Dña. PILAR BLANCO-MORALES LIMONES

Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública

El Plan de Modernización Digital 2020-2024 de la Junta de Extremadura, cumplidos los trece primeros meses de su implementación, pone de manifiesto el avance en la oferta de servicios digitales a la ciudadanía, empresas y empleados públicos, así como un incremento de la concienciación de la organización sobre el impacto que la tecnología provoca en su funcionamiento y la necesidad de actuar bajo una estrategia global.

El periodo ha exigido un extraordinario esfuerzo de los equipos de la Secretaria General de Administración Digital y de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para poder acompañar con éxito, las necesidades vinculadas al funcionamiento ordinario de los servicios corporativos y de desarrollo de este instrumento estratégico con las sobrevenidas de la COVID-19. Estas últimas se identifican, principalmente, con la necesidad de ofrecer trámites electrónicos masivos a las empresas en dos momentos del periodo al que se refiere este documento.

En primer lugar, las ayudas a empresas y autónomos consecuencia del cierre de los establecimientos de hostelería de Extremadura al inicio de año 2021 y, en segundo lugar, las ayudas directas para reducir el endeudamiento y en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas y de patrimonio histórico y cultural, para afrontar los efectos negativos de la COVID-19, a mitad de año. Ambas situaciones ejemplificaron nuestro compromiso con ofrecer servicios electrónicos, pero también la necesidad de articular soluciones corporativas para superar la obsolescencia y responder eficazmente a las expectativas.

Junto a estas situaciones, el progreso en la modernización digital de la Junta de Extremadura se evidencia con el conjunto de actuaciones y proyectos desarrolladas respecto a cada una de las prioridades e iniciativas estratégicas asociadas, con el fin último de implantar un nuevo modelo de operación de servicios de las tecnologías de la información.

Dentro de la prioridad 1 "ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía" son destacables el incremento de tramites electrónicos y los desarrollos para incrementar la capacidades relacionadas con la contratación electrónica, la política agraria común o el ámbito educativo, la integración del registro electrónico con el sistema de interconexión de registros de la Administración General del Estado, garantizando las relaciones electrónicas en la administración autonómica en cualquier ámbito de gestión. En la prioridad 2 "orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso" se ha avanzado en la concienciación de los riesgos derivados a la actuación electrónica respecto a la seguridad de la información y la protección de datos, así como el establecimiento de protocolos en la gestión de incidentes en este ámbito. La prioridad 3 "Transparencia en la planificación, la adquisición de productos y prestación de servicios" debe identificarse con el ánimo de colaboración y coordinación de todas las áreas de gobierno de realizar un proceso de transformación ordenado que se manifestó en el plan de actuaciones y/o proyectos para 2022. En la prioridad 4 "Adecuar las capacidades administrativas a las necesidades de la gestión pública y expectativas de la sociedad" se han realizado proyectos que refuerzan las competencias de los empleados para desenvolverse en un contexto digital, renovado equipamiento y diseñado un marco de colaboración público-privada para ofrecer servicios relacionados a la transformación digital de los servicios públicos.

Este documento rinde cuentas a la sociedad del desarrollo del Plan de Modernización Digital 2020-2024 respecto del periodo de Diciembre de 2020 – Diciembre 2021 y está estructurado en cuatro partes:

1. En primer lugar, se contemplan algunos datos que expresan cuantitativamente el impacto del uso de la tecnología en la organización y funcionamiento de las entidades del sector público incluidas en el Plan.
2. En segundo lugar, se relaciona cronológicamente proyectos y actuaciones realizadas durante el periodo al que se refiere este documento.
3. En tercer lugar, se incluye una descripción sucinta de las principales proyectos y actuaciones realizados conforme al orden cronológico.
4. Y en cuarto lugar, se muestran las métricas conforme a los indicadores del Plan y las conclusiones que de las mismas se derivan.

Tal vez las historias de Marta, Juan, Adriana y Maiko hubieran tenido un final distinto con los avances realizados pero solo la perseverancia en la consecución del interés común de transformarnos y el respeto a los principios de actuación de este Plan permitirán identificarnos como una organización abierta y cercana a las personas que aprovecha la tecnología para potenciar su sostenibilidad y la competitividad y prosperidad de Extremadura.

02

El avance
en datos

El avance en datos

221

Funcionarios habilitados

10.040

Equipamiento tecnológico para el puesto de trabajo

17.287.151,54€

Transformación del puesto de trabajo

34.364.436€

Ahorro Neto para la sociedad

131

Proyectos para 2022

120

Incidentes de Seguridad y Privacidad

44.477

Certificados de firma digital

5.459.324,46€

Pagos realizados en la Pasarela

1.934.324

Consultas y validación electrónica de datos y documentos de otras
Administraciones Públicas

732.276.071,67€

Importe gestionado en ayudas tramitadas electrónicamente

Accede al detalle de los datos



03

Cronología

Cronología

2020

Diciembre

Obtención del certificado de estar al corriente de pagos con la Hacienda Autónoma desde la Sede Electrónica

Inicio del proyecto de renovación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRhUS) de la Junta de Extremadura

Nuevo Portal Corporativo juntaex.es

2021

Enero

Habilitación del pago de liquidaciones con tarjeta

Habilitación del ejercicio electrónico de derechos en materia de protección de datos

Diseño del catálogo de proveedores para la transformación digital de la Junta de Extremadura

Febrero

Puesta en marcha del sistema SGA para las ayudas a la PAC

Habilitación de los trámites electrónicos para la obtención de ayudas sobre recuperación y reactivación de la hostelería, turismo, comercio y otros sectores afectados por la COVID- 19

Sensibilización a empleados públicos sobre las capacidades y funcionalidades de la Plataforma de comunicaciones TENTUDIA

Marzo

Gobernanza Digital: Orientación a la Ciudadanía y Plan de Actuaciones

Experiencia piloto sobre Rediseño de procesos de subvenciones bajo metodologías de Design Thinking

Nuevos servicios en el asistente para empleados SMARTHELP

Abril

- Puesta en marcha del registro de funcionarios habilitados
- Puesta en servicio de las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía y Oficina de Asistencia Virtual bajo un catálogo común de servicios "Tuatención"
- Webinar "Estrategia Digital de Extremadura" dirigido a Empresarios de la Comunidad Autónoma

Mayo

- Certificación del Registro telemático autonómico (SIREX) en SIR
- Alta de terceros integrado con el sistema económico-financiero Alcántara
- Convenio con la Tesorería General de Seguridad Social para el intercambio recíproco de información por medios electrónicos

Junio

- Plataforma de tramitación electrónica COVID-19
- Informes sobre la adquisición de productos y contratación de servicios tecnológicos
- Proyecto de Ley de Racionalización y Simplificación Administrativa

Julio

- Lanzamiento del canal de comunicación interna #ProtagonistasDelCambio
- Gobernanza Digital: Propuesta de criterios de calidad para la contratación TIC
- Evaluación de la accesibilidad web y apps de la Junta de Extremadura

Agosto

- Nuevas funcionalidades del sistema ALCÁNTARA
- Orientación a la ciudadanía
- Despliegue de equipamiento audiovisual en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía

Septiembre

- Diseño de la app "10 principios y 1 Final"
- Reutilización de sistemas corporativos por el Servicio Extremeño de Salud
- Diseño de la Guía de estilo y lenguaje claro

Octubre

- Habilitación electrónica de compatibilidades para el ejercicio de actividades públicas o privadas.
- Simulacro de Phishing a empleados públicos.
- Movilidad en el puesto de trabajo

Noviembre

- Tramitación electrónica del programa MOVES III Movilidad eléctrica
- Elaboración y publicación de procedimientos de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y Protección de Datos
- Plan de Actuaciones y/o proyectos 2022

Diciembre

- Cierre del proceso masivo de tramitación electrónica de ayudas a la contratación indefinida (SEXPE)
- Nuevas funcionalidades en el Portal Tributario

COLABORACIÓN SOFTWARE PRIORIZACIÓN
TRANSPARENCIA CALIDAD PORTAL ROBÓTICA
DATOS CLOUD
SEGURIDAD BLOCKCHAIN HARDWARE



04

Principales
actuaciones

Diciembre 2020

Nuevo portal corporativo Juntaex.es

Descripción: Definición de la arquitectura de la información y tipos de contenidos del futuro punto de acceso general a los servicios y trámites de la Junta de Extremadura.	Prioridad 1: Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía
	Iniciativa: Usabilidad, accesibilidad y colaboración ciudadana

Enero 2021

Habilitación del pago de liquidaciones con tarjeta

Descripción: Las liquidaciones giradas por la Administración tributaria autonómica incluyen un código QR y ofrecen la posibilidad de su pago telemático con tarjeta respecto del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.	Prioridad 4: Adecuación de las capacidades administrativas a las expectativas de la sociedad y necesidades de gestión pública
	Iniciativa: Actualización y optimización de sistemas e infraestructuras tecnológicas

Febrero 2021

Puesta en marcha del sistema SGA para las ayudas a la PAC

Descripción: Se utiliza una nueva plataforma para la gestión de las ayudas de la PAC que permite ser usada mediante una App en el móvil y está integrada con los sistemas de información del Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación.	Prioridad 1: Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía
	Iniciativa: Expediente administrativo y gestión documental

Marzo 2021

Design Thinking en ayudas y subvenciones

Descripción:

Experiencia piloto dirigida a incorporar metodologías orientadas al rediseño de procesos y simplificación centrada en los usuarios en procedimientos de la Dirección General de Industria, Energía y Minas.

Prioridad 4:

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

Iniciativa:

Competencias y habilidades del empleado digital

Abril 2021

Webinar "Estrategia Digital de Extremadura"

Descripción:

Foro virtual sobre las ayudas a empresas en servicios electrónicos y el catalogo de proveedores para la transformación digital de la Junta de Extremadura.

Prioridad 4:

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

Iniciativa:

Innovación y Colaboración público-privada

Mayo 2021

Certificación del Registro telemático autonómico (SIREX) en SIR

Descripción:

La Administración General del Estado ha certificado la solución de registro autonómica (SIREX) garantizando la relación electrónica a las personas desde cualquier registro de otra administración pública en SIR.

Prioridad 1:

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

Iniciativa:

Comunicaciones e interacciones unificadas

Junio 2021

Plataforma COVID-19

Descripción: Habilitación de procedimientos electrónicos automatizados para la gestión de ayudas dirigidas a reducir el endeudamiento y en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas y de patrimonio histórico y cultural, para afrontar los efectos negativos del COVID-19.	Prioridad 1: Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía
	Iniciativa: Expediente y gestión documental electrónica

Julio 2021

Protagonistas del cambio

Descripción: Creación del canal interno de comunicación Protagonistas del Cambio para sensibilizar a los empleados con los avances, proyectos y/o actuaciones que se realizan en el ámbito de la modernización digital.	Prioridad 3: Transparencia en la planificación, la adquisición de productos y prestación de servicios TIC
	Iniciativa: Gestión del cambio

Agosto 2021

Orientación a la ciudadanía

Descripción: Actividad recurrente de los servicios corporativos vinculados a la tramitación electrónica para generar la mejor experiencia a los destinatarios de los procedimientos que soportan el acceso a las prestaciones públicas.	Prioridad 3: Transparencia en la planificación, la adquisición de productos y prestación de servicios TIC
	Iniciativa: Gobernanza

Septiembre 2021

Reutilización de sistemas corporativos por el SES

Descripción: Puesta en marcha de procesos selectivos electrónicos del Servicio Extremeño de Salud integrados con las plataformas corporativas de registro electrónico SIREX y pasarela de pagos.	Prioridad 4: Adecuación de las capacidades administrativas a las expectativas de la sociedad y necesidades de gestión pública
	Iniciativa: Actualización y optimización de sistemas e infraestructuras tecnológicas

Octubre 2021

Simulacro de Phishing a Empleados Públicos

Descripción: Ejercicio de sensibilización a 8.132 empleados públicos sobre los riesgos de la seguridad con un correo electrónico suplantando a la Escuela de Administración Pública. El 5,95% de los destinatarios podrían haber comprometido la seguridad de la información.	Prioridad 2: Orientar la actuación al dato, protegiendo la información y garantizando su acceso
	Iniciativa: Privacidad y Seguridad de la Información

Noviembre 2021

Plan de Actuaciones y/o proyectos de 2022

Descripción: Proceso de consolidación de las necesidades por las Consejerías y organismos públicos para priorizar los trabajos conforme a los criterios establecidos en el Plan de Modernización Digital 2020-2024.	Prioridad 3: Transparencia en la planificación, la adquisición de productos y prestación de servicios
	Iniciativa: Gestión de la demanda de bienes y servicios TIC

Diciembre 2021

Ayudas a la contratación indefinida

Descripción:

Implementación en la sede electrónica subvención del programa de fomento de la contratación indefinida en la Comunidad Autónoma de Extremadura, tramitada por la Sede Electrónica 6.326 solicitudes tramitadas Abonado 18.000.000€. Se han resuelto en un plazo de 5 meses.

Prioridad 1:

Ofrecer relaciones cómodas a la ciudadanía

Iniciativa:

Expediente administrativo y gestión documental



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%	93,75

Observación: El alto porcentaje de cumplimiento de este indicador responde al aumento de interoperabilidad de los sistemas de información y del número de trámites electrónicos, así como de las convocatorias extraordinarias de ayudas para mitigar las consecuencias de la COVID-19.

Métrica 2

Tiempo medio de respuesta de las Administraciones Públicas

	Indicador	Resultado
Normativa	30%	76,6%
Digital	30%	16,8%

Observación: El impacto de las modificaciones normativas reduce el plazo legal de respuesta en un porcentaje muy superior al estimado. El uso de las notificaciones electrónicas en todos los procedimientos facilita la minoración de los tiempos de respuesta.

Métrica 3

Valoración de los servicios por parte de la ciudadanía y empleados

Indicador	Resultado
Medio-Alto	Medio

Observación: El resultado es derivado de una reducida muestra de la percepción de los usuarios sobre determinados trámites y uso plataformas de gestión interna por lo que se opta por el criterio medio.

Métrica 4

Procedimientos y servicios digitales

	Indicador	Resultado
Servicios	Número	No hay
Procedimientos TLA	50/año	17
Procedimientos completos	12	36

Observación: Los servicios no fueron inventariados en el periodo analizado. El indicador de procedimientos TLA debe asociarse a las necesidades de unidades gestoras de ofrecer la tramitación de autorizaciones, licencias o prestaciones públicas conforme a las características de dicho procedimiento (declaraciones responsables).

Métrica 5

Gestión de la Demanda de bienes y servicios TIC

	Indicador	Resultado
Cumplen	Mayor o igual al 60%	No se cumple
Desisten	Menos del 15%	No se cumple

Observación: La corresponsabilidad entre los órganos de gestión y responsables de servicios corporativos de tecnologías de la información se ha incrementado respecto del punto de partida. Se realizó un Plan de Actuaciones para 2022 dirigido a la priorización de necesidades con todas las áreas del gobierno. Se consolidaron un total de 121 proyectos.

Métrica 6

Seguimiento y actualización de la estrategia

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

Observación: Durante este periodo se han celebrado reuniones con representación de todas las Consejerías en diferentes proyectos tales Alcántara, Guadiana, Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, Organismo Pagador y elaboración del Plan de Actuaciones para 2022.

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 se cumple
Porcentaje de recursos para proyectos de convergencia que sistemas de información que generen ahorros	Incremento	No se cumple
Porcentaje de recursos para mantenimiento y mejora continua de soluciones sectoriales estratégicas en determinado servicios o áreas	Incremento	No se cumple

Observación: Se han implantado nuevos servicios corporativos como SIREX, Alcántara, información y asistencia ciudadana y licitado contratos centralizados para coordinar el gasto de necesidades comunes. No puede identificarse presupuestariamente el coste de todos los sistemas sectoriales y los servicios.

Métrica 8

Arquitectura de Sistema de Información

Indicador	Resultado
Porcentaje de aplicaciones sustituidas por otras nuevas	6,59 %
Porcentaje de aplicaciones sustituidas por otras existentes	No consta

Observación: Existe una voluntad de convergencia y racionalización de los sistemas de información lo que se refleja en el uso por el Servicio Extremeño de Salud utiliza sistemas corporativos de administración electrónica

Métrica 9

Impacto en la organización y funcionamiento

Indicador	Resultado
Porcentaje de empleados que han cambiado sus funciones	Sí

Observación: Se ha producido una reorganización en los servicios de información y asistencia a la ciudadanía y de las tecnologías de la información.

Accede al detalle de las métricas



06

Conclusiones

Conclusiones



01

Avance

Hay un incremento de la digitalización de servicios públicos lo que impacta directamente en la sociedad y en la eficiencia de la organización respecto a la gestión de sus recursos.



02

Actualización de métricas

Los indicadores podrían ser actualizados con la finalidad de incrementar la transparencia sobre la acciones y/o proyectos de modernización digital transversales y sectoriales.



03

Modelo de operación TI

Las métricas revelan que sigue sin existir un marco común de operación de servicios TI que perjudican el desarrollo de actuaciones estratégicas dirigidas a armonizar el ecosistema de administración digital.



04

Actualización del Catálogo de Servicios Comunes de TI

Es necesario la definición de un Catalogo Común de Servicios TI para todas las Consejerías y organismos públicos que supere el actual vinculado a la administración electrónica, infraestructuras y comunicaciones.

