

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 24 de septiembre de 2024, del Consejo de Gobierno por el que se toma conocimiento de las medidas para la mejora de la atención y apoyo a la ciudadanía en la realización de trámites con la Administración.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, estableció un nuevo marco jurídico basado en una administración electrónica y un nuevo sistema de relaciones de la ciudadanía con la administración. Estas relaciones se definen en el artículo 14 donde se distingue entre aquellos ciudadanos obligados a relacionarse por medios electrónicos y aquellos otros que pueden elegir en cada momento, incluso dentro de un mismo procedimiento, si se relacionan por medios electrónicos o no. Todo esto ha generado un aumento en las necesidades de la ciudadanía de información, apoyo y asistencia en la realización de los trámites administrativos.

A su vez amplía extraordinariamente las funciones de las oficinas de registro al transformarlas en oficinas de asistencia en materia de registro, como instrumento facilitador de las relaciones por medios electrónicos para las personas no obligadas a relacionarse por este medio, y no solo como lugar de presentación de documentos.

En los últimos años, la Administración de la Junta de Andalucía ha abordado dos retos importantes: la transformación de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (en adelante OAMRS) y la puesta en marcha de un sistema de acompañamiento y ayuda en el trámite que reduzca las nuevas barreras con las que se encuentra la ciudadanía.

Para el primer reto, la transformación de las OAMRS, se han implantado nuevas funciones y se ha definido la Cartera de servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Junta de Andalucía, entre los que se incluyen: información administrativa general, asistencia general en el uso de medios electrónicos, provisión de los medios de identificación y firma electrónica tales como sistemas de clave concertada, certificado electrónico o cualquier otro sistema que la Administración considere válido.

Hay que tener en cuenta el cambio radical que ha supuesto la obligación de digitalizar la documentación presentada presencialmente y la devolución inmediata de los originales a la persona interesada, en comparación con la práctica anterior de poner sello de registro de entrada en la copia de documentación presentada y elaboración posterior del asiento registral; o la asistencia por la persona funcionaria habilitada para la identificación y firma para la presentación de documentos y para acceso a notificaciones y a Carpeta Ciudadana.

La implantación del Sistema de cita previa, como sistema de mejora de la atención, ha permitido la ciudadanía elegir cuándo y dónde ser atendida, y a la Administración reducir los tiempos de espera y las colas innecesarias, posibilitando al mismo tiempo la atención de aquellas personas que acudan sin cita.

A su vez, el Sistema de cita previa ha posibilitado la autoorganización de cada oficina siguiendo criterios de eficacia y eficiencia, al conocer en todo momento y con la suficiente antelación la dimensión real de la atención demandada y la recibida, así como la coordinación de las Oficinas como Red, con el diseño de un cuadro de mandos que permite el seguimiento de su organización y funcionamiento, el establecimiento de objetivos estratégicos, la demora de menos de dos días para la obtención de cita en

cualquiera de las oficinas de una misma ciudad, la adecuación continua de la oferta a la demanda y la toma de decisiones basadas en datos.

Respecto al segundo reto, la puesta en marcha de un sistema de acompañamiento y ayuda en el trámite que reduzca las nuevas barreras con las que se encuentra la ciudadanía, se destaca que la generalización de los trámites telemáticos, así como la obligación de un gran sector de la sociedad y del tejido empresarial de relacionarse por medios electrónicos con la Administración, ha introducido nuevas dificultades y en ocasiones, barreras tanto tecnológicas como cognitivas, en estas relaciones, unidas a las tradicionalmente existentes en la relación presencial y que están relacionadas con la necesidad de obtener información especializada o ayuda para confeccionar un formulario, conocer el estado de tramitación de un expediente o solicitar un certificado. Por ello, es necesario habilitar mecanismos que garanticen la autonomía de la ciudadanía en la realización de trámites, o en su defecto, medios de apoyo que les brinden la ayuda necesaria. Uno de estos medios de apoyo ha sido la creación de un sistema centralizado de cita previa de información y ayuda en el trámite.

El impulso para la reorganización de las Oficinas con el fin de coordinar, racionalizar y homogeneizar la relación por medios presenciales de la ciudadanía con la Administración, constituyéndose como unidades de servicios comunes y adscritas a la Consejería competente en materia de administración pública, ha implicado que las Consejerías y las Delegaciones Territoriales y Provinciales de la Administración General de la Junta de Andalucía, en sus respectivos ámbitos de competencias, colaboren con la Secretaría General para la Administración Pública para su reorganización con el objetivo fundamental de aumentar la capacidad de servicio y de atención a la ciudadanía de la Red de Oficinas.

A su vez, se ha desarrollado un sistema mixto de gestión de citas, basado, por un lado, en el uso preferente de la cita previa, como instrumento de mejora de la calidad del servicio al posibilitar a la ciudadanía elegir fecha y lugar de atención y, por otro lado, complementado con el de gestión de colas, que garantice la asistencia a las personas que se presenten si cita.

El refuerzo de la atención especializada y el acompañamiento en la realización de trámites de la ciudadanía se está llevando a cabo, bajo los principios de comunicación clara, ética del cuidado y autonomía del ciudadano, a través de las siguientes medidas:

- Provisión de los medios materiales y de apoyo y acompañamiento específico necesarios en el ámbito de cada convocatoria de subvenciones o ayudas o procedimiento masivo, con el fin de posibilitar que la ciudadanía sea autónoma en la realización de trámites relacionados con ellos.
- Provisión de información administrativa general a los servicios de información y/o canales de atención a la ciudadanía, como las OAMRS, el sistema centralizado de Información y ayuda en el trámite, o el Servicio 012, entre otros, para que puedan suministrar información precisa, actualizada y de calidad a la ciudadanía que así lo demande.
- El impulso de la integración de aquellas redes o servicios públicos de la administración autonómica con presencia en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía que pudieran servir de apoyo para la obtención de información administrativa especializada y de ayuda para la realización de determinados trámites administrativos.
- El impulso de acuerdos de colaboración tanto con otras administraciones como con organizaciones y asociaciones de diferentes sectores de la sociedad y del tejido empresarial, con el fin de facilitar el acceso a la realización de trámites y a los servicios públicos al mayor número de ciudadanos que lo necesiten, con independencia de su ubicación geográfica dentro del territorio andaluz.

Teniendo en cuenta la especial relevancia de las medidas realizadas para la mejora en la atención y apoyo a la ciudadanía en la realización de trámites con la Administración, procede informar al Consejo de Gobierno.

En su virtud, de conformidad con lo previsto en el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública, y previa deliberación, el Consejo de Gobierno, en su reunión del día 24 de septiembre de 2024

ACUERDA

Tomar conocimiento de las medidas realizadas para la mejora en la atención y apoyo a la ciudadanía en la realización de trámites con la Administración.

Sevilla, 24 de septiembre de 2024.

JUAN MANUEL MORENO BONILLA
Presidente de la Junta de Andalucía

JOSÉ ANTONIO NIETO BALLESTEROS
Consejero de Justicia, Administración Local y Función Pública