

**Anexo II (a)**

**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.**

**RELACIÓN DE DOCUMENTOS** (Orden cronológico):


**TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES**

Nº de orden	Denominación del documento
1	Memoria justificativa

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto.

Fdo.: Ana María Corredera Quintana  
Viceconsejera de Justicia, Administración  
Local y Función Pública



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACION			
FIRMADO POR	ANA MARIA CORREDERA QUINTANA	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	BndJA4GMFGVSFGVP3DHYBP8LTQTKAV	PÁG. 1/1	

**MEMORIA JUSTIFICATIVA EN RELACIÓN CON EL ACUERDO DE 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, estableció un nuevo marco jurídico basado en una administración electrónica y un nuevo sistema de relaciones del ciudadano con la administración. Estas relaciones se definen en el Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas y en él se distingue entre aquellos obligados a relacionarse por medios telemáticos y aquellos otros que podían elegir en cada momento, incluso dentro de un mismo procedimiento, si se relacionan por medios presenciales o electrónicos. 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. Estas funciones quedan recogidas en la Cartera de servicios de las Oficinas de asistencia en materia de registros de la Junta de Andalucía.


Por otro lado, establece, entre otros, el derecho de toda persona a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesada; y a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Ante este nuevo marco, la Administración de la Junta de Andalucía ha abordado en los últimos años 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 barreras con las que se encuentra la ciudadanía en su relación con la Administración.

En ambos retos, la implantación del Sistema de cita previa ha sido instrumento clave como sistema de mejora de la atención, ha permitido a 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 OAMR 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 de las oficinas, el establecimiento de objetivos estratégicos, la demora de menos de dos días para la obtención de cita en



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ	19/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmNDBC8MPVT47YJLUEHW4R2E5R	PÁG. 1/2	



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 por parte de las unidades de tramitación permite dar respuesta al derecho de la persona a conocer el estado de tramitación de su expediente y a obtener información y orientación especializada en los trámites que se proponga realizar. Si bien, es necesario avanzar tanto en la implantación homogénea de este sistema en todas las unidades de la Administración con las mismas competencias, así como en la provisión de medios materiales y de apoyo que posibiliten la autonomía de la ciudadanía en la realización de trámites administrativos, como la provisión de información administrativa especializada a los sistemas y canales de atención para que les puedan suministrar información precisa, actualizada y de calidad.

No obstante, es necesario continuar y profundizar en el aumento de la capacidad de servicio y de atención a la ciudadanía de las OAMRS, a través de la reorganización de estas siguiendo criterios de racionalización organizativa, eficacia y eficiencia y de calidad de la atención; así como extender la implantación del sistema de información y ayuda en el trámite de las unidades y órganos de tramitación. Todo ello, sin olvidar la importancia y responsabilidad que tienen los centros directivos de proveer de información especializada y apoyo tanto a la ciudadanía, como a los servicios y canales de información que la atienden directamente.

EL SECRETARIO GENERAL PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Fdo.: Arturo Enrique Domínguez Fernández

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	ARTURO ENRIQUE DOMINGUEZ FERNANDEZ	19/09/2024
VERIFICACIÓN	Pk2jmNDBC8MPVT47YJLUEHW4R2E5R	PÁG. 2/2

