

INFORME SOBRE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD Y MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

El art. 45.1 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, regulador del procedimiento de elaboración de reglamentos establece que la iniciación del procedimiento de elaboración de un reglamento se llevará a cabo por el centro directivo competente, previo acuerdo de la persona titular de la Consejería, mediante la elaboración del correspondiente proyecto, al que se acompañará un informe sobre la necesidad y oportunidad de aquél.

En consecuencia, el presente informe tiene por objeto justificar la necesidad y oportunidad del proyecto de decreto por el que se aprueba el modelo de relación con la ciudadanía de la Administración de la Junta de Andalucía.

Desde el punto de vista de las competencias, según el artículo 33 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, corresponde a la Consejería competente en materia de Administración Pública, las competencias en materia de (...) información administrativa (...) cuando no se atribuyan por ley específicamente a otras Consejerías.

El Decreto 206/2015, de 14 de julio, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, establece en su artículo 7 que corresponde a la Secretaría General para la Administración Pública (...) el impulso y coordinación de la atención a la ciudadanía. Y en su artículo 15 atribuye a la Dirección General de Planificación y Evaluación la competencia sobre (...) l) La identificación, diseño y ejecución de programas y proyectos para el desarrollo y evaluación de la calidad de los servicios y de atención a la ciudadanía, en el ámbito de sus competencias.

Como antecedentes inmediatos, la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía dispone que " En todas las Consejerías de la Junta existirá un registro general y los registros auxiliares que se establezcan. En las Agencias Administrativas, las de Régimen Especial, Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía, Delegaciones Provinciales o en las Delegaciones Territoriales y en los órganos de ámbito inferior a la provincia que en su caso se creen existirá un Registro General o un Registro Auxiliar."

Anteriormente, el Decreto 204/2005, de 29 de agosto estableció medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos, definiendo los conceptos de información administrativa y sus tipos así como las Oficinas de Información Administrativa que debían prestarlos.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm761R4JUL6b8Dg4UNw0k4VvP0N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Por su parte, el Decreto 183/2003, de 24 de junio, reguló la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet)

Ambos Decretos, como las disposiciones de desarrollo dictadas hasta la fecha en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, requieren una actualización para ajustarse a los requerimientos que impone la publicación de la nueva Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Objetivos

En la Exposición de Motivos y en el contenido de la citada Ley 39/15, de 1 de octubre, se evidencia un impulso por seguir avanzando en la modernización y mejora de las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas con los ciudadanos y las empresas, empleando todos los recursos que nos proporcionan las tecnologías para apostar por una Administración cada día más electrónica, sin papel, como símbolo de sostenibilidad, eficacia y eficiencia en refuerzo de las garantías de las personas interesadas y perfectamente interoperable.

Con la presente disposición se regula la organización, el funcionamiento, las herramientas tecnológicas y la coordinación de las unidades administrativas que tienen atribuidas tales funciones, estableciendo el marco para el desarrollo de su actuación y sus competencias.

Una de las novedades de la Ley 39/2015 de 1 de octubre es la atribución de nuevas funciones a los tradicionales registros de documentos dirigidos a las Administraciones. Ello compromete a los gestores públicos a adaptar los servicios de atención presencial actuales para hacer posible una asistencia directa a la ciudadanía en el uso de los medios electrónicos, velando por la capacitación y cualificación del personal destinado en estos puestos. Será necesario pues un cambio de definición y funcionamiento en las actuales oficinas de registros de la Administración de la Junta de Andalucía.

Por tanto, se adoptarán medidas para racionalizar el modelo, crear una red de oficinas suficiente y en distribución territorial equilibrada, con profesionales cualificados, renovar las instalaciones de modo que resulten funcionales y favorezcan la realización de gestiones de manera autónoma o asistida, e integrar la información de toda la Junta de Andalucía en un sistema de información común, en modalidad multicanal, al día con los avances tecnológicos e interoperable con el resto de las Administraciones.

También es necesario consolidar un acceso unificado a dicho sistema de información común, tomando como principal fuente el Punto de Acceso general www.juntadeandalucia.es. Y habrá de garantizarse la coordinación entre todas las fuentes utilizadas para ofrecer atención uniforme e integrada por cualquiera de los canales y medios empleados en la Administración de la Junta de Andalucía, ya sea presencial, telemático o telefónico.

Se arbitrará una metodología propia de evaluación de estos servicios que los oriente siempre a la mejora continua, atendiendo a la opinión y la percepción que la ciudadanía tenga de ellos, haciéndola participe de dicha mejora para lograr una nueva experiencia de relación con la ciudadanía fiable y eficaz.

El proyecto de decreto satisface plenamente los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia que el artículo 129 de la Ley 39/2015 exige cumplir en el ejercicio de la potestad reglamentaria.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm761R4JUL6b8Dg4UNw0k4VvP0N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Contenido

El Decreto se articula en siete Capítulos, regulándose en el primero de ellos su objeto, ámbito y principios de actuación.

- El capítulo I bajo el título "Disposiciones Generales" establece el objeto del decreto, ámbito de aplicación, definición del servicio, los derechos y deberes de la ciudadanía en relación con dicho servicio y los principios que han de regir su actuación. También describe los tipos y las características de la información administrativa como núcleo del servicio que se regula.
- El capítulo II establece la organización y el funcionamiento de la Red de Oficinas de relación con la ciudadanía, su cartera de servicios, los horarios de atención, la creación, modificación y extinción de Centros y Oficinas.
- Los Capítulos III y IV garantizan la accesibilidad completa del servicio mediante la integración del canal presencial con los canales telefónico y telemático.
- El Capítulo V se refiere al colectivo de profesionales que deberán realizar estas funciones, su adecuación a los puestos y las responsabilidades que asumen en ese desempeño.
- Los Capítulos VI y VII regulan los mecanismos de coordinación necesarios y asigna responsabilidades a órganos y unidades para que la Red de oficinas tenga un funcionamiento adecuado y eficaz de acuerdo con un sistema de seguimiento, calidad y evaluación.

Elementos novedosos

El modelo establece las relaciones entre los tres ámbitos fundamentales que son la ciudadanía, la Administración y sus profesionales. No sólo se refuerzan los derechos de la ciudadanía, sino que también se determinan las responsabilidades de los profesionales en su relación con las misma y se atribuye un conjunto de obligaciones para las Consejerías y entes instrumentales en orden a garantizar esos derechos.

El impulso y la coordinación del modelo recae en la Consejería con competencias en materia de información administrativa. Con la creación de una red de oficinas unificada, se ejercerá desde ella una coordinación horizontal pero la red estará participada por todas las Consejerías y sus entes instrumentales.

Desde el punto de vista del soporte tecnológico, la red utilizará como fuente de información principal una base de conocimiento integrada y única para el conjunto de las Unidades Administrativas con estas competencias. Y ello permitirá disponer, por primera vez, de una imagen común de la gestión pública y de la información que se ofrece desde la Administración de la Junta de Andalucía.

Es importante destacar la implantación de un nuevo servicio telefónico único de información con el sistema 012, incluido en el Plan nacional de numeración telefónica como número corto de valor social para el servicio de la Administración Autónoma. Dicho servicio se empleará para informar al ciudadano sobre diversos trámites y gestiones, proporcionando información general y especializada sobre los servicios públicos en su ámbito de actuación, y para facilitar la gestión de determinados trámites administrativos

También cabe resaltar la creación de un órgano colegiado de participación administrativa (art.20 de la Ley 9/2007 de 22 de octubre) compuesto por representantes de la administración y de la ciudadanía a través de organizaciones de consumidores y usuarios y de personas expertas de reconocido prestigio en los ámbitos socioeconómico, de la gestión pública y la participación ciudadana. Su principal función es la de aportar una evaluación independiente acerca del funcionamiento de la red, hacer propuestas de mejora y valorar los planes de actuación que se propongan.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm761R4JUL6b8Dg4UNw0k4VvP0N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Descripción de la tramitación propuesta

De conformidad con el artículo 133.1 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con carácter previo a la elaboración del proyecto y en cumplimiento del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 27 de diciembre de 2016, se han adoptado medidas para habilitar la participación pública en el procedimiento de elaboración normativa a través del portal de la Junta de Andalucía.

Así, con fecha 11 de diciembre de 2017 se ha realizado una consulta pública previa, a través del portal web de la Administración de la Junta de Andalucía, que ha permitido recabar la opinión de las personas potencialmente afectadas por la futura norma. Solamente se ha recibido una observación a favor de la oportunidad y necesidad de acometer el proyecto para mejorar el funcionamiento de estos servicios, alentando además a reforzar las herramientas de soporte, los equipos y la tecnología aplicada.

Igualmente se considera conveniente realizar el trámite de información pública, sin perjuicio de la realización de los trámites e informes que resulten preceptivos.

Listado de normas que deben quedar derogadas

1. Decreto 57/1983, de 9 de marzo, sobre la creación de la oficina de información de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
2. Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.
3. Artículo 3 del Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de medidas de impulso de la sociedad del conocimiento en Andalucía.
4. Artículo 3 de la Resolución de 7 de junio de 1993, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Junta de Andalucía.
5. Artículos 5 y 6 de la Orden de 1 de diciembre de 1995, por la que se normalizan las características que han de reunir los sellos oficiales empleados en la actuación administrativa de la Junta de Andalucía.
6. Orden de 10 de noviembre de 1999, por la que se determina el horario de atención al público de los registros generales y las jornadas y horarios del personal a ellos adscritos.

EL DIRECTOR GENERAL
Fdo: Rafael Carretero Guerra

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 4/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm761R4JUL6b8Dg4UNwOk4VvP0N	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	