

**MEMORIA ECONÓMICA 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 de Andalucía, regulador del procedimiento de elaboración de reglamentos, establece que la iniciación del procedimiento por el centro directivo se efectúa mediante la elaboración del correspondiente proyecto, al que se acompañará, entre otra documentación, una memoria económica que contenga la estimación del coste a que dará lugar y su forma de financiación.

De este modo, la presente memoria se elabora de conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 del Decreto 126/2006, de 12 de septiembre, desarrollo de la citada Ley, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera que han de acompañar a las disposiciones reglamentarias como el proyecto de referencia.

El punto de partida del presente proyecto normativo ha sido la introducción de novedades por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en lo que se refiere a la atribución de nuevas funciones a las actuales oficinas de registros de documentos de las Administraciones Públicas . Ello implica la necesidad de modificar la definición, organización y funcionamiento en las actuales oficinas de registros de la Administración de la Junta de Andalucía.

Con la presente disposición se regula pues 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 nuevas competencias.

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.

La toma de conciencia del escenario de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera en que se pretende abordar este proyecto ha llevado a proponer todas las medidas de modificación y rediseño desde la previsión global de coste cero que se detalla en adelante.

El Capítulo II del decreto 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.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 1/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm887A3BQM3wLEvBxgmK2jnPyGg	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Como se trata de una remodelación de las actuales oficinas de registro y oficinas de información, los criterios organizativos tienen en cuenta el total de sedes que se hallan abiertas al acceso de la ciudadanía en todo el territorio. La mayoría se encuentran adscritas a las distintas Consejerías, Agencias e Instituciones dependientes, ofreciendo servicios de carácter departamental, adaptados a sus respectivas competencias.

El nuevo sistema implicaría una fusión de muchas de las actuales sedes, reconsiderando el número total de oficinas abiertas para optimizar recursos y costes. Este es el principal aspecto que facilita el cumplimiento del principio de coste cero y que se concreta seguidamente.

Se establece una nueva cartera de servicios que pueda ofrecer un servicio de información unificada e integrada de toda la Administración de la Junta de Andalucía y no solo departamental como ocurre en la actualidad, siendo este enfoque el que confiere un cambio cardinal en la concepción del servicio.

Además, la Ley 39/2015 de 1 de octubre obliga igualmente a la Administración Local a ofrecer en su sede administrativa los servicios mínimos de registro de documentos dirigidos a cualquier administración, garantizando este servicio en cualquier municipio de todo el territorio; esta obligación facilita en buena medida una redefinición de sedes sobre premisas de eficacia y sostenibilidad ya que las poblaciones de menor densidad no resultarán perjudicadas ni desasistidas.

Por ello, la implantación en las capitales de provincia de, al menos, un Centro de Información y Asistencia Administrativa, se hará contando con nuestra red actual y sus efectivos, resultando muy reducidos sus requerimientos en comparación con el número de oficinas que se amorticen en el mismo término municipal.

Su adscripción funcional a las Consejerías competentes en materia de administración pública facilitará la creación y extinción de centros y oficinas basándose en diversos criterios de racionalización, en factores geográficos, de volumen de consulta y asistencias, de oportunidad y temporalidad, velando siempre por esa sostenibilidad y estabilidad que representa el principio de coste cero.

El mismo principio se aplica a la modificación de horarios de apertura de las oficinas ya que se podrá ofrecer un mayor servicio de atención a las personas usuarias al establecer en la organización de los efectivos un sistema de turnos que no repercutan en mayor coste por reducción del número de oficinas y por tanto de efectivos totales destinados al sistema de atención, registro, información y asistencia en trámites.

Los Capítulos III, IV y VI se refieren a la multicanalidad del modelo de relación con la ciudadanía y para ello garantizan la accesibilidad completa del servicio mediante la integración del canal presencial con los canales telefónico y telemático.

El decreto se refiere a los canales de información especializada para integrarlos en la nueva Red. Pero, aún dejando abierta la posibilidad de nuevas creaciones, hoy por hoy, no está prevista ninguna novedad al respecto. Hay que identificar esta tipología con los servicios que actualmente se vienen prestando en materias como agricultura (Oficinas Comarcales Agrarias), vivienda (Infovivienda), consumo (Consumo responde), empleo (Oficinas del Servicio Andaluz de Empleo) o salud (Salud responde). Por tanto, dicha integración no ha de suponer incremento en los costes.

Sí representa una novedad la incorporación de la Administración de la Junta de Andalucía al sistema de numeración telefónica nacional del 012, como número corto de valor social para el servicio de la

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 2/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm887A38QM3wLEvBxgmK2jnPyGg	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Administración Autonómica. No obstante, esta novedad repercute solamente en las personas usuarias a efectos de identificar un servicio ya existente con dicho número 012. Los contenidos se vienen ofreciendo desde hace años en nuestra Comunidad a través del número local 955 062 627, publicitado en el Portal de Atención a la Ciudadanía, a través de nuestro portal institucional [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es). No ha de representar nuevos costes y sin embargo supone una gran ventaja para la ciudadanía y desde el punto de vista de interoperabilidad de las administraciones en el ámbito nacional.

Lo mismo cabe decir sobre los costes de los teléfonos de información especializada ya en funcionamiento, como se ha comentado anteriormente.

Respecto de los medios telemáticos en que el sistema se apoya, el art. 20 del decreto valida y aglutina una serie de servicios electrónicos que darán soporte al modelo como instrumentos de coordinación. Cabe destacar aquí la consideración de que las plataformas necesarias para la puesta en marcha de las medidas contempladas en este decreto ya están disponibles en nuestra Comunidad

Ya en su día, 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), creando el Registro Telemático único de la Junta de Andalucía, ya implementado, además de regular la práctica de las notificaciones electrónicas de la Junta de Andalucía.

En 1988 se creó el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía aunque ha sido en fecha posterior su total accesibilidad a través de los canales presencial, telefónico y telemático; igualmente se encuentra en funcionamiento una plataforma de pago propia con lo que la ciudadanía puede realizar pagos telemáticos a la Junta de Andalucía así como un sistema de cotejo de documentos por código seguro de verificación (CSV)

Se ha considerado necesario contar con una herramienta interna para la producción de los contenidos informativos que habrán de emplear los profesionales destinados en los puestos de trabajo de la Red. Ello aportará uniformidad y fiabilidad a la información, eficacia en la gestión de los servicios a las personas usuarias que lo demanden y servirá para la medición de las actividades que se lleven a cabo para su seguimiento y control de calidad.

El desarrollo de dicha herramienta toma como fuente principal el actual Portal de Atención a la Ciudadanía, en el portal [www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es) y se complementa con una serie de plataformas, enlaces a sitios webs de las Consejerías y herramientas de utilidad para el trabajo de los profesionales, facilitando el logro en la búsqueda ante las peticiones de la ciudadanía. No se trata de soportes nuevos sino de una reordenación y estructuración de recursos ya existentes para orientarlos y aprovecharlos en el uso de gestión de los contenidos del servicio de manera coordinada.

En este sentido, se realizarán adaptaciones por los servicios de producción internos, en forma centralizada desde la Consejería de Hacienda y Administración Pública, como si se tratase de tareas internas de mantenimiento de los sistemas para la adecuación a la nueva funcionalidad, no representando incremento de en los gastos corrientes previstos.

Por último, los Capítulos V y VII hacen referencia al colectivo de profesionales que deberán realizar estas funciones, su adecuación a los puestos y las responsabilidades que asumen en ese desempeño y a los órganos colegiados que supervisan y enriquecen la buena marcha de los servicios.

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 3/4
VERIFICACIÓN	Pk2jm887A3BQM3wLEvBxgmK2jnPyGg	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

**ANEXO A LA MEMORIA ECONÓMICA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 3.1 del Decreto 162/2006, de 12 de septiembre, por el que se regulan la memoria económica y el informe en las actuaciones con incidencia económico-financiera, y al objeto de que se emita el preceptivo informe económico-financiero con referencia al proyecto de Decreto por el que se aprueba el Modelo de Relación con la Ciudadanía de la Junta de Andalucía, se comunica lo siguiente:

La evaluación de la incidencia económica-financiera del mencionado proyecto tiene como resultado un valor igual a cero en los apartados de los Anexos I a IV, referidos en la Disposición transitoria segunda del citado Decreto 126/2006.

EL DIRECTOR GENERAL  
 Fdo. Rafael carretero Guerra

FIRMADO POR	RAFAEL CARRETERO GUERRA	09/02/2018	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	Pk2jm915MAJITI1nIBchpNy360yk1m	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	