

DECRETO XX/2018, DE XX DE XX,
POR EL QUE SE APRUEBA EL
MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA
DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Indice

CAPITULO I.....	11
DISPOSICIONES GENERALES.....	11
Artículo 1. <i>Objeto</i>	11
Artículo 2. <i>Ámbito de aplicación</i>	12
Artículo 3. <i>Principios de actuación</i>	12
Artículo 4. <i>Derechos de la ciudadanía</i>	13
Artículo 5. <i>Deberes de la ciudadanía</i>	13
Artículo 6. <i>Tipos de información administrativa</i>	14
Artículo 7. <i>Medios de relación con la ciudadanía</i>	15
CAPITULO II.....	15
OFICINAS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	15
Artículo 8. <i>Tipos de Oficinas de relación con la ciudadanía</i>	15
Artículo 9. <i>Cartera de servicios de las Oficinas de relación con la ciudadanía</i>	16
Artículo 10. <i>Asistencia en la presentación de escritos o documentos y en la gestión de trámites</i> . 17	
Artículo 11. <i>Creación, modificación y extinción</i>	18
Artículo 12. <i>Horarios de funcionamiento</i>	19
Artículo 13. <i>Imagen corporativa e infraestructuras</i>	19
CAPITULO III.....	20

TELÉFONOS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	20
Artículo 14. <i>Teléfonos de asistencia de la Junta de Andalucía</i>	20
Artículo 15. <i>Teléfono de asistencia general administrativa</i>	20
Artículo 16. <i>Teléfonos de asistencia especializada</i>	21
CAPITULO IV.....	22
MEDIOS TELEMÁTICOS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	22
Artículo 17. <i>Contenido del punto de acceso general</i>	22
Artículo 18. <i>Servicios de información administrativa</i>	22
Artículo 19. <i>Sistemas de consultas electrónicas</i>	23
Artículo 20. <i>Servicios electrónicos de tramitación administrativa</i>	24
Artículo 21. <i>Aplicaciones móviles y redes sociales</i>	24
CAPITULO V.....	24
PROFESIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	24
Artículo 23. <i>Responsabilidades y obligaciones del personal de atención a la ciudadanía</i>	25
CAPITULO VI.....	26
INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN DEL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	26
Artículo 24. <i>Instrumentos de coordinación del modelo de relación con la ciudadanía</i>	26
Artículo 25. <i>Red Andaluza de Relación con la Ciudadanía</i>	27
Artículo 26. <i>Gestor para la Producción de Contenidos Informativos</i>	28
Artículo 27. <i>Sistema de Seguimiento, Calidad y Evaluación</i>	28
CAPITULO VII.....	29
ÓRGANOS DE COORDINACIÓN DEL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	29
Artículo 28. <i>Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa</i>	29
Artículo 29. <i>Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía</i>	30
Disposición transitoria primera. <i>Oficinas que prestan servicio de registro de documentos</i>	32
Disposición derogatoria. <i>Derogación de normas</i>	33
Disposición final primera. <i>Habilitación normativa y financiación</i>	33
Disposición final segunda. <i>Entrada en vigor</i>	34
ANEXO.....	34
Listado de oficinas de relación con la ciudadanía integradas en la Red.....	34

La sociedad atribuye a la Administración Pública la responsabilidad de gestionar los bienes públicos con la mayor eficiencia y eficacia posibles, ocupándose de maximizar el beneficio social de las políticas públicas y de garantizar el ejercicio de derechos y libertades. No obstante, esa misma sociedad evoluciona constantemente y exige que la Administración se adapte a nuevas necesidades. La ciudadanía demanda más y mejores servicios públicos, más transparencia, más libertad y más rapidez. Y todo ello de manera simultánea a una mayor austeridad en los presupuestos y la atención a la diversidad.

Conseguir reducir los costes al mismo tiempo que los servicios públicos se amplían y se personalizan es posible, en parte, a través de los procesos de simplificación de procedimientos y la mejora de la relación con la ciudadanía. Concretamente, la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, hace una importante apuesta por la simplificación administrativa y la generalización de la administración electrónica. El Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, por su parte, ha aprobado el Decreto XX/2018, de XX de XXXX, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y medidas de racionalización organizativa que, como recoge en su preámbulo, regula “la actividad administrativa para hacerla más simple, más sencilla, más ágil, más accesible a la ciudadanía y, por todo ello, más productiva”.

La utilización de medios tecnológicos permite llegar a un gran número de personas, con una amplia disponibilidad horaria y con costes contenidos. Sin embargo, la Administración no puede relacionarse con la ciudadanía exclusivamente por medios tecnológicos. La eliminación de barreras burocráticas y tecnológicas requieren de las Administraciones que dispongan de canales complementarios de atención presencial y ayuden a las personas que lo necesiten en el uso de estos medios y les asistan en su relación con la Administración.

Por ello, la ampliación de servicios, que hace cada vez más compleja la Administración; la adopción de soluciones tecnológicas y la exigencia social de una Administración más cercana, obligan a redefinir el modelo de relación con la ciudadanía de la Junta de Andalucía.

El modelo de relación con la ciudadanía regulado en el presente Decreto establece las relaciones entre los tres ámbitos fundamentales como son la ciudadanía, la Administración y sus profesionales. Así, no sólo se desarrollan los derechos y deberes de la ciudadanía, sino que también se determinan las responsabilidades de los profesionales en su relación con la misma y un conjunto de obligaciones para las Consejerías y entes instrumentales en orden a garantizar los derechos ciudadanos. Especial atención han merecido los profesionales de atención a la ciudadanía donde el Decreto ha distinguido entre las garantías que ha de ofrecer la Administración y las responsabilidades y obligaciones que competen en su ámbito de actuación profesional a las empleadas y empleados públicos.

El presente Decreto, en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, amplía los derechos y garantías de la ciudadanía ante la implantación de la administración electrónica no sólo extendiendo el derecho a recibir información presencialmente a quienes tengan el deber de relacionarse por medios electrónicos y el derecho a recibir asistencia a las entidades sin personalidad jurídica, sino adoptando otras determinaciones orientadas a lograr que la transición a la administración electrónica se haga preservando los derechos y garantías de quienes no tienen la capacidad de relacionarse electrónicamente con la Administración.

El modelo de relación con la ciudadanía regulado en este Decreto asume como fundamental para la Administración que ésta confluya con la ciudadanía hacia la corresponsabilidad sobre los servicios públicos, no sólo facilitando su utilización, sino concibiéndolos y mejorándolos con la participación de las personas a que se dirigen. Esto exige a su vez que estas personas sean empoderadas para ejercer dicha participación como un derecho ciudadano y no como una concesión coyuntural o transitoria. De este modo, el Decreto ha previsto medidas para considerar las necesidades y expectativas de la ciudadanía que permitan mejorar los servicios y ofrecer la mejor respuesta coherente con los valores imperantes en la sociedad.

Por otra parte, los momentos de contacto con la Administración son los que forjan la imagen que las personas obtienen de ella. Por eso se han previsto medidas para identificar y analizar todos esos momentos de contacto, para mejorarlos y agregar valor. Como consecuencia deben alcanzarse, de una parte, una asistencia personalizada y la máxima calidad en la información, sólo limitada por la propia naturaleza del canal utilizado, y de otra, que cada persona pueda utilizar la vía que le resulte más adecuada a sus condiciones, necesidades y preferencias. Este es un aspecto decisivo para que pueda superarse la relación de supeditación entre la Administración y la ciudadanía.

Las medidas que se materializan en este Decreto definen un modelo de relación en una sociedad multicultural que considera a todas las personas, de todas las edades y en toda su diversidad. Este modelo valora a la ciudadanía como parte interesada y capacitada para desarrollar los servicios públicos empoderándola para facilitar su participación. Sólo la mejora del valor percibido de la Administración será capaz de incrementar la legitimidad de las instituciones y contribuir a mejorar la calidad democrática.

El Decreto no se limita a articular exclusivamente los medios de relación con la ciudadanía sino que apuesta, a través de la participación de las distintas Consejerías, por una gestión pública centrada en la persona; es decir, que toda la organización, cada cual desde su rol, orienta sus funciones, tareas y resultados a la prestación de los servicios públicos. Se centra en la relación de la Administración con la ciudadanía y no relega esa perspectiva exclusivamente a los puestos de contacto directo.

En las personas que tienen contacto con el público recae una gran responsabilidad. Cada profesional que se relaciona con la ciudadanía está manejando, en el momento de la interacción, la relación de la Junta de Andalucía con el ciudadano o la ciudadana. Ese profesional se convierte, en ese instante, en la cara de la Administración y la organización deposita su confianza poniendo en sus manos su activo más importante: el ciudadano satisfecho. Por ello, se han previsto medidas para que tal grado de confianza se vea correspondido a través del reconocimiento, la dotación de medios y la capacitación necesaria para ejercer dicha responsabilidad.

Con base en todo lo anterior, el conjunto de medidas adoptadas en el presente Decreto va más allá del mero cumplimiento legal e impulsan un nuevo estilo de relación con la ciudadanía que aporte una experiencia humana, cercana, útil y profesional en un servicio público tan cotidiano como el de la información y la asistencia administrativa.

II

El Decreto se articula en siete Capítulos, regulándose en el primero de ellos su objeto, ámbito y principios de actuación. El resto de contenidos se articulan en tres bloques: las medidas relacionadas con los tres canales de atención contenidas en los Capítulos II, III y IV destinados a los medios presenciales, telefónicos y telemáticos; los aspectos relativos a los profesionales de atención a la ciudadanía regulados en el Capítulo V; y las medidas destinadas a la coordinación del modelo de relación con la ciudadanía.

III

En el Capítulo I cabe destacar que en su artículo 2 destinado a definir el ámbito, se han considerado los tres pilares del modelo: la Administración, la Ciudadanía y los Profesionales que la atienden, dando así mayor relevancia a este último actor y a su responsabilidad. Asimismo incluye este capítulo los derechos y obligaciones de la ciudadanía, los tipos de información y los medios de relación con la ciudadanía del modelo.

IV

El capítulo II regula los medios de atención presencial a la ciudadanía. Su primera aportación, en el artículo 8, es establecer los tipos de oficinas y su relación con las denominadas oficinas de asistencia en materia de registro contempladas en la Ley 39/2015, de 1 de Octubre. La tipología de oficinas prevista persigue ofrecer servicios integrales a la ciudadanía evitando desplazamientos a diversas sedes cuando se han de resolver distintas gestiones. Al mismo tiempo, prevé la figura de oficinas de atención especializada que dotan al conjunto de la flexibilidad necesaria para

adaptarse a necesidades coyunturales o sectoriales. Este último tipo de oficinas permitirá ofrecer una cobertura completa en toda Andalucía, aprovechando las redes territoriales de las distintas consejerías, así como las oficinas ubicadas en zonas rurales a fin de garantizar una distribución de servicios que cubra las necesidades existentes.

En cuanto a la cartera de servicios de las oficinas de relación con la ciudadanía, establecida en el artículo 9, además de contemplar los exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, a las oficinas de asistencia en materia de registros, el Decreto los amplía incluyendo otros entre los que destaca el de asistencia a las personas en la gestión de trámites. Este servicio representa una importante novedad ya que pone a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados que podrán asistir a las personas llegando incluso a actuar en su nombre previo consentimiento de las mismas, contribuyendo así a reducir los obstáculos burocráticos y facilitando el acercamiento a la ciudadanía. También en este mismo artículo se reconoce el derecho a que los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración puedan hacer uso de los servicios de información presencialmente, y que las entidades sin personalidad jurídica accedan a los servicios de asistencia con los mismos derechos que quienes no están obligados a relacionarse electrónicamente. De este modo, la Junta de Andalucía garantiza el derecho a relacionarse con la Administración eligiendo el canal deseado a quienes presentan mayores dificultades.

Otra de las novedades más relevantes que contiene el Decreto es la regulación de la asistencia en la presentación de escritos o documentos por vía presencial. Dado que la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, establece la obligatoriedad de que el registro de documentos sea electrónico, se presenta un nuevo obstáculo para muchas personas que no disponen de los medios o los conocimientos para acceder a estas herramientas. Por ello, las oficinas que ofrecen el servicio de digitalización y registro se encargarán de recoger la documentación, digitalizarla e incorporarla al registro electrónico único remitiéndola a su destino.

V

El Capítulo III regula los teléfonos de relación con la ciudadanía. En él se contemplan tanto el teléfono de asistencia general administrativa como los teléfonos de asistencia especializada. La

mayor novedad contenida en este capítulo es la creación de un teléfono 012 como puerta de entrada común a los servicios de la Junta de Andalucía. Este teléfono no sólo proporciona información administrativa general sino que permite derivar las llamadas recibidas, cuando la consulta así lo precise, a otros teléfonos de información de la Junta de Andalucía. La finalidad que subyace es ofrecer a la ciudadanía un medio telefónico único para acceder a sus distintos servicios y evitarle la búsqueda de los distintos teléfonos especializados.

Por otra parte, el Decreto prevé que cuando las herramientas tecnológicas lo permitan, este teléfono de asistencia general administrativa ofrecerá servicios avanzados como la información administrativa particular o la recepción de quejas y sugerencias. Se configura así el canal telefónico que prestará servicios de manera complementaria al canal presencial.

VI

El Capítulo IV recoge las medidas específicas relativas a los medios telemáticos de relación con la ciudadanía. En dicho Capítulo se ordenan y detallan los servicios que estarán a disposición de la ciudadanía. Particular relevancia tienen los servicios de información administrativa, recogidos en el artículo 18, donde se contemplan una serie de instrumentos como el Catálogo de Procedimientos Administrativos o un conjunto de directorios destinados a que las personas localicen con facilidad los procedimientos y medios a su disposición para relacionarse con la Administración.

Por otra parte, en el mismo artículo, se detallan los servicios de información administrativa particular que la ciudadanía tendrá a disposición a través de la Carpeta Ciudadana y entre los que destacan la consulta del estado de tramitación de expedientes, la consulta de escritos presentados en el registro electrónico único o el acceso al sistema de notificaciones electrónicas entre otros.

En los artículos 19, 20 y 21 se regulan los sistemas de consultas electrónicas, los servicios electrónicos de tramitación administrativa y las aplicaciones móviles y redes sociales.

VII

Por lo que se refiere a los profesionales de atención a la ciudadanía, el Capítulo V regula las garantías que la Administración dispone en cuanto a los puestos de trabajo, los perfiles profesionales y la dotación de efectivos, centrándose especialmente en las actuaciones destinadas a asegurar la cualificación de dichos profesionales donde contempla acciones de capacitación inicial, la evaluación de capacidades y la planificación de itinerarios formativos.

De manera diferenciada el artículo 23 atribuye responsabilidades específicas a los profesionales que representan obligaciones concretas y que forman parte de su quehacer profesional y entre las que destacan la obligación de mantener un compromiso ético y de mejora continua.

VIII

El capítulo VI dispone los instrumentos de coordinación necesaria y asigna responsabilidades a órganos y unidades. El artículo 25, por su parte, crea la Red Andaluza de Relación con la Ciudadanía a través de la cual se asegura que los distintos elementos del sistema funcionen de manera homogénea facilitando su visibilidad y accesibilidad por parte de la ciudadanía. Conviene destacar que dicha Red no está constituida exclusivamente por los medios de atención a la ciudadanía sino que también forman parte de la misma aquellas Unidades de las Consejerías y sus entidades instrumentales que generen información dirigida a la ciudadanía de manera que el modelo de relación con la ciudadanía no se limita a ofrecer la capa más superficial de contacto con las personas sino que hunde sus raíces en las Unidades origen de la información.

Otra de las novedades que conviene destacar la representa el sistema de seguimiento, calidad y evaluación regulado en el artículo 27. La calidad del modelo constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. El fin que subyace a la creación de este sistema es doble. Por una parte se pretende la mejora continua del modelo corrigiendo errores y potenciando las buenas prácticas. Por otra parte se persigue valorar los resultados del modelo de relación con la ciudadanía para facilitar la toma de decisiones.

En el capítulo VII se recogen los órganos de coordinación entre los que tiene un papel protagonista la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa responsable de la coordinación del modelo de relación con la ciudadanía.

Por último, el artículo 29 recoge la creación del Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía con el fin de disponer de un foro de participación donde la ciudadanía esté representada. Dicho foro se crea con la intención de rendir cuentas del funcionamiento del modelo y formular propuestas de mejora para el mismo. Resulta así coherente la creación de un órgano de este tipo amparado en el principio de participación ciudadana.

Las disposiciones adicionales, transitorias, derogatorias y finales establecen determinaciones necesarias para la inmediata implementación de este Decreto y aclaran los plazos de adaptación a sus contenidos.

IX

En razón de todo lo expuesto, esta disposición satisface plenamente los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia que el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, exige cumplir en el ejercicio de la potestad reglamentaria. En orden a consignar su justificación, cabe decir que la razón de interés general que justifica la aprobación de esta norma es la conveniencia de impulsar medidas de atención a la ciudadanía, en desarrollo de la legislación básica de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que requieren de un complemento normativo necesario en el ámbito de actuación de la Administración de la Junta de Andalucía.

Los fines que persigue esta disposición son mejorar la eficacia y la eficiencia en la actuación administrativa así como garantizar e implementar los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía. En la medida que este Decreto impulsa la reducción de cargas, la agilización de trámites y la implementación de la administración electrónica de la forma más respetuosa con los derechos de la ciudadanía, se constata que no

existen otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones, para alcanzar tales fines resultando pues que no impone ninguna carga nueva, sino que se dirige, precisamente, a reducir las existentes.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, conforme a lo establecido en los artículos 21.3 y 27.9 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y la disposición final cuarta de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía _____ el Consejo Consultivo de Andalucía y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día _____

DISPONGO:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto.*

Es objeto de este Decreto la regulación del modelo de relación con la ciudadanía en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y en particular:

- a) La información administrativa que debe facilitarse a la ciudadanía y los diversos medios de relación con la misma.
- b) La orientación y asistencia a la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- c) La recepción de documentos, escritos, solicitudes y comunicaciones dirigidos a las administraciones públicas.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. El presente Decreto es de aplicación a la Administración de la Junta de Andalucía y las entidades de su sector público en sus actuaciones sometidas a derecho administrativo.
2. Asimismo, queda comprendida en el ámbito de aplicación de este Decreto la ciudadanía, entendiéndose por tal, a sus efectos, las personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, que se relacionen o sean susceptibles de relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía, con los límites establecidos en el artículo 9.
3. También resulta de aplicación a los profesionales que atienden a la ciudadanía en las oficinas previstas en el presente Decreto.
4. Los servicios de información y atención a la ciudadanía relacionados con la asistencia sanitaria, educativa y de servicios sociales se regirán por su normativa específica y, en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.
5. Los servicios de información y asistencia a los obligados tributarios, el régimen de presentación y pago de tributos y la formulación de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía, se regirán por su normativa específica, y en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.
6. La información relacionada con la contratación pública se regirá por su normativa específica y en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.
7. Las sugerencias y reclamaciones formuladas por la ciudadanía a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía se regirán por su normativa específica y, en su defecto, por las disposiciones contenidas en el presente Decreto.

Artículo 3. *Principios de actuación.*

Con carácter general, el modelo de relación con la ciudadanía responderá a los siguientes principios:

- a) Vocación de servicio a la ciudadanía y a los intereses públicos.
- b) Disposición hacia la participación ciudadana y el logro de su satisfacción.
- c) Objetividad, eficacia, buena fe e imparcialidad.
- d) Igualdad, universalidad y no discriminación en el acceso.

- e) Deferencia, esmero, confidencialidad y respeto en la prestación de los servicios y, en especial, en el trato con la ciudadanía.
- f) Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y accesibilidad de la información.
- g) Neutralidad y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad y eficacia.
- h) Coordinación y cooperación con otras Administraciones Públicas.
- i) Simplificación, celeridad e impulso de la anticipación a las necesidades de la ciudadanía.
- j) Gestión responsable y sostenibilidad en la prestación de servicios de acuerdo con los principios de buena administración y calidad de los servicios.

Artículo 4. *Derechos de la ciudadanía.*

La ciudadanía, en su relación con la Administración de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de la normativa que resulte de aplicación y, a efectos de este Decreto, tiene los siguientes derechos:

- a) A ser objeto de atención profesional, directa y personalizada en su necesidad de información y recibir asistencia en el uso de medios electrónicos.
- b) A presentar escritos, solicitudes y comunicaciones por el canal que elija, salvo que esté obligada a relacionarse electrónicamente.
- c) A actuar por medio de representante.
- d) A formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y la tramitación de los procedimientos.
- e) A obtener medios de identificación y firma electrónica para relacionarse con las Administraciones Públicas.

Artículo 5. *Deberes de la ciudadanía.*

En sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía, la ciudadanía habrá de observar los siguientes deberes:

- a) Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- b) Mantener en todo momento una actitud educada y de respeto hacia el personal del servicio y el resto de personas usuarias que utilicen en ese momento las instalaciones.
- c) Mantener una conducta de colaboración con los empleados y empleadas públicos, facilitándoles, con veracidad y exactitud, los datos de identificación que sean necesarios en las gestiones o trámites.
- d) Cuidar y respetar los espacios y equipamientos públicos.

Artículo 6. *Tipos de información administrativa.*

A efectos de lo establecido en el presente Decreto, se consideran los siguientes tipos de información administrativa:

- a) Información administrativa general: la destinada a orientar a la ciudadanía, en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía acerca de la identificación, fines, competencias, estructura, organización y localización de los distintos órganos, centros directivos y unidades administrativas, así como de los procedimientos administrativos y sus trámites, actividades y servicios públicos. Esta modalidad se proporcionará a las personas cuando no se requiera la acreditación de legitimación alguna.
- b) Información administrativa especializada: aquella que, sin ser información particular, requiere la consulta complementaria al órgano competente para conocer del asunto, dado que tiene un grado de detalle superior al contenido en el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Junta de Andalucía. La información especializada se proporcionará a las personas cuando no se requiera la acreditación de legitimación alguna.
- c) Información administrativa particular: la relativa al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Asimismo, es aquella que versa sobre los datos de carácter

personal que, contenidos en el procedimiento, afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información particular será facilitada con las restricciones y condiciones que establece la normativa vigente en materia de protección de datos en cuanto a las personas destinatarias y el contenido de la misma.

Artículo 7. Medios de relación con la ciudadanía.

A efectos de lo establecido en el presente Decreto, se consideran medios de relación con la ciudadanía todos aquellos a través de los cuales las personas puedan establecer contacto con la Administración y particularmente los siguientes:

- a) Medios presenciales que comprende las oficinas de relación con la ciudadanía.
- b) Medios telefónicos que comprende los teléfonos de información y tramitación.
- c) Medios telemáticos que incluye los contenidos del punto de acceso electrónico general, las sedes electrónicas, los sistemas de consultas electrónicas y los servicios electrónicos de tramitación administrativa así como las aplicaciones móviles y las redes sociales.

CAPITULO II

OFICINAS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Artículo 8. Tipos de Oficinas de relación con la ciudadanía.

1. Para la adecuada prestación del servicio objeto de este Decreto, se prevén los siguientes tipos de oficinas:

- a) Oficinas de Atención Administrativa General.
- b) Centros de Información y Tramitación Administrativa.
- c) Oficinas de atención especializada.

2. Tanto los Centros de Información y Tramitación Administrativa como las Oficinas de Atención Administrativa General tendrán la consideración de oficinas de asistencia en materia de registros recogidas en la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 9. *Cartera de servicios de las Oficinas de relación con la ciudadanía.*

1. Las Oficinas de Atención Administrativa General ofrecerán todos los servicios previstos en la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, para las oficinas de asistencia en materia de registros, y a estos se sumarán otros propios de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Las Oficinas de Atención Administrativa General deberán prestar los siguientes servicios:

- a) Acoger y orientar a las personas usuarias, identificando sus intereses y necesidades para facilitar la información y asistencia posteriores.
- b) Asistir en la presentación de escritos mediante la digitalización de los documentos en soporte papel, la emisión de copias auténticas mediante actuación administrativa automatizada, inscripción en el Registro Electrónico Único de los documentos y la entrega de justificantes de los trámites realizados. Asimismo este servicio incluye facilitar la información acerca del código del Directorio común de códigos de identificación de unidades orgánicas y oficinas (DIR3) correspondiente al órgano, centro o unidad administrativa al que la persona interesada desee dirigir su escrito.
- c) Facilitar a la ciudadanía equipos informáticos de autogestión, con asistencia en el uso de los medios electrónicos para hacer efectiva su consulta o trámite.
- d) Proveer a las personas que lo soliciten de medios de identificación electrónica tales como sistemas de clave concertada, certificado electrónico o cualquier otro sistema que la Administración considere válido.
- e) Facilitar a las personas que carezcan de medios electrónicos necesarios la posibilidad de su identificación y firma electrónica por funcionario o funcionaria habilitada a tal fin para aquellos procedimientos que hayan sido adaptados para el uso de esta tecnología.
- f) Facilitar el otorgamiento de representación “apud acta” mediante comparecencia personal.
- g) Proporcionar información administrativa que sirva a la ciudadanía para relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía, facilitando el acceso a los servicios públicos y en concreto la identificación, competencias, estructuras y localización de sus

centros directivos y unidades administrativas, formularios o modelos normalizados, así como toda la información incluida en el Catálogo de Procedimientos de la Junta de Andalucía.

h) Facilitar las notificaciones pendientes a las personas interesadas que así lo soliciten con ocasión de su comparecencia personal en una oficina.

i) Prestar ayuda para la presentación y registro de reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos.

j) Facilitar información particular, en su caso, con las restricciones y condiciones que establece la normativa vigente.

k) Cualquier otra que pudiera incorporarse reglamentariamente en el futuro.

2. Los Centros de Información y Tramitación Administrativa, además de los servicios recogidos en el apartado anterior, asistirán a las personas en la gestión de trámites incluidos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos de la Junta de Andalucía, incluyendo la realización de pago electrónico a través de los medios previstos en la legislación básica del procedimiento administrativo común, cuando sea inherente a la presentación de documentos.

3. Las Oficinas de atención especializada prestarán los servicios de carácter sectorial objeto de su creación y, junto a ellos, podrán prestar cualquiera de los recogidos en el apartado 1 del presente artículo siempre que cumplan las condiciones tecnológicas, de infraestructura y de dotación de recursos humanos establecidas por la Consejería competente en materia de administración pública. Cuando presten el servicio de digitalización y registro recogido en la letra b) del apartado 1 de este artículo, habrán de admitirse todos los documentos destinados a la Junta de Andalucía, con independencia de la Consejería de adscripción de la Oficina.

4. Podrán ser usuarias de los servicios de los Centros de Información y Tramitación Administrativa y las Oficinas de Atención Administrativa General las personas físicas que no están obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración y las entidades sin personalidad jurídica a las que se refiere el artículo 14.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre. En cuanto al resto de los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, podrán hacer uso de los servicios recogidos en las letras a), d) y g) del apartado 1 del presente artículo.

Artículo 10. *Asistencia en la presentación de escritos o documentos y en la gestión de trámites.*

1. La asistencia para la presentación en el registro de escritos o documentos, aportados en soporte papel por la persona interesada, supondrá la digitalización de los mismos, la generación de copias auténticas y la emisión de un justificante de la presentación.
2. La asistencia en la gestión del trámite consistirá, con carácter general, en la cumplimentación del formulario de realización del trámite y la carga en el sistema de los ficheros que deban acompañarlo, cuando la persona los aporte.
3. Será objeto de inadmisión y no inscripción en el registro cualquier escrito en que se dé alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Cuando no consten los datos de identificación de la persona física o jurídica que realiza la presentación y, de ser distinta, de la persona interesada en el procedimiento.
 - b) Cuando se desconozca el órgano y la Administración o entidad instrumental al que se dirija el escrito.
 - c) Cuando la Unidad u órgano administrativo de destino no se encuentre integrado en el sistema de interoperabilidad de las Administraciones públicas, en los términos establecidos por la legislación del procedimiento administrativo común que garantiza su compatibilidad informática así como la transmisión telemática de los asientos registrales.
4. Cuando se rechace la presentación de una solicitud por las causas expuestas en el apartado 3, la persona interesada podrá solicitar un recibo a efectos de constancia del intento de presentación y de las causas que provocaron la inadmisión del escrito o documento.

Artículo 11. *Creación, modificación y extinción.*

1. En cada capital de provincia existirá, al menos, un Centro de Información y Tramitación Administrativa.
2. Las Oficinas de Atención Administrativa General y los Centros de Información y Tramitación Administrativa se crearán, modificarán y extinguirán mediante Orden de la Consejería competente en materia de Administración Pública a la que quedarán adscritos. Orgánicamente, en cuanto servicios periféricos, dependerán de las Delegaciones del Gobierno o Delegaciones Territoriales correspondientes, según disponga la normativa reguladora de la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía. En relación con el personal de los Centros y

Oficinas, la citada Consejería ejercerá las mismas facultades que tenga atribuidas para las Secretarías Generales Provinciales de su ámbito.

3. La ubicación de los Centros y Oficinas a que se refiere el apartado anterior se establecerá de acuerdo con criterios de racionalización que tendrán en cuenta factores geográficos, de volumen de consultas y asistencias, de oportunidad y temporalidad así como de costes.

4. Las Oficinas de atención especializada, que podrán tener carácter permanente o provisional, se crearán, modificarán y extinguirán mediante Orden de la Consejería competente por razón de la materia, con las funciones y características que en cada caso se establezcan, previa petición de informe a la Consejería competente en materia de Administración Pública. Dicho informe, que tendrá carácter preceptivo y vinculante, valorará, entre otras circunstancias, la dotación de personal, de medios tecnológicos, los horarios de prestación de servicios y los elementos relativos a sistemas de seguimiento, calidad y evaluación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 28.

Artículo 12. *Horarios de funcionamiento.*

1. Los Centros de Información y Tramitación Administrativa atenderán al público de forma ininterrumpida en horario de mañana y tarde, de 9h a 18h, de lunes a viernes y de 9 a 14h, los sábados y los días 24 y 31 de diciembre.

2. Las Oficinas de Atención Administrativa General atenderán al público en horario de 9h a 14h de lunes a viernes.

3. A estos efectos se aplicará el calendario de días laborables de la localidad en que se encuentre ubicado cada Centro de Información y Tramitación Administrativa u Oficina de Atención Administrativa General quedando excluidos en cualquier caso los días festivos.

3. A las Oficinas de atención especializadas les será de aplicación los horarios y calendarios que determine su Consejería de adscripción en la Orden de creación a la que se refiere el artículo 11.4.

Artículo 13. *Imagen corporativa e infraestructuras.*

1. La imagen identificativa de los Centros de Información y Tramitación Administrativa y de las Oficinas de Atención Administrativa General se definirá de conformidad con el Manual de Identidad y Señalización Corporativa de la Junta de Andalucía y se hará pública mediante disposición reglamentaria de la Consejería competente en materia de administración pública.
2. En cualquier caso, los edificios y dependencias en los que se localicen dichos servicios deberán adecuarse a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad universal.

CAPITULO III

TELÉFONOS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Artículo 14. *Teléfonos de asistencia de la Junta de Andalucía.*

Al objeto de facilitar a la ciudadanía su relación con la Administración, la Junta de Andalucía dispondrá de los siguientes servicios telefónicos:

- a) Teléfono de asistencia general administrativa.
- b) Teléfonos de asistencia especializada.

Artículo 15. *Teléfono de asistencia general administrativa.*

1. Los servicios del teléfono de asistencia administrativa general serán accesibles a través de los números 012 y 955012012.
2. Será responsable de dicho servicio la Consejería competente en materia de Administración Pública.
3. Desde el teléfono de asistencia general administrativa se ofrecerán los siguientes servicios:
 - a) Información administrativa general de la Junta de Andalucía.
 - b) Derivación de la llamada a otros teléfonos de información cuando la consulta se refiera a un ámbito sectorial para el que exista un teléfono de asistencia administrativa especializada.
4. Además, en función del grado de implantación de las herramientas tecnológicas correspondientes, se añadirán progresivamente los siguientes servicios:

- a) Asistencia a la tramitación de procedimientos.
 - b) Recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos.
 - c) Información administrativa particular.
 - d) Cualquier otro que pudiera incorporarse reglamentariamente.
5. El teléfono de asistencia general administrativa estará disponible durante las 24 horas del día los 365 días del año, mediante dos modalidades de atención: inmediata y diferida.
6. El servicio de atención inmediata será prestado mediante agentes personales en horario continuado, de lunes a viernes laborables y en horario de mañana los sábados no festivos. A estos efectos se considerará el calendario de días laborables de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
7. Fuera de los horarios que se establezcan para la atención inmediata, existirá un buzón de voz en el que quedarán registradas las llamadas para respuesta personal diferida.
8. Tanto en horario de atención inmediata como en horario de atención diferida, se podrá complementar el servicio utilizando mecanismos automáticos o semi-automáticos de atención a las llamadas, que puedan prestar determinados servicios sin necesidad de intervención humana directa. Para aquellas llamadas en que el mecanismo automático o semiautomático no satisfaga la necesidad de la persona que ha llamado, se derivará la llamada a una persona o a un buzón de voz para respuesta personal diferida.
9. Con el fin de mejorar la calidad del servicio, así como de poder atender mejor las quejas y reclamaciones, las llamadas a los teléfonos de asistencia general administrativa y de asistencia especializada podrán ser grabadas previa comunicación a la persona usuaria.

Artículo 16. Teléfonos de asistencia especializada.

Podrán habilitarse números de teléfono de asistencia e información administrativa especializada con las funciones y características que en cada caso se establezcan por la Consejería u Organismo competente en la materia de que se trate, previa petición de informe a la Consejería competente en materia de administración pública. Dicho informe, que tendrá carácter preceptivo y vinculante, valorará, entre otras circunstancias, el número telefónico, la dotación de personal, de medios tecnológicos y los elementos relativos a sistemas de seguimiento, calidad y evaluación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 27.

CAPITULO IV

MEDIOS TELEMÁTICOS DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Artículo 17. *Contenido del punto de acceso general.*

1. El punto de acceso general, que se encontrará disponible en la dirección www.juntadeandalucia.es, se regirá por lo dispuesto en la normativa reguladora de administración electrónica.
2. Para facilitar la relación con la ciudadanía el punto de acceso general dispondrá de enlaces, al menos, a los siguientes servicios:
 - a) Servicios de información administrativa.
 - b) Servicios de consulta electrónica.
 - c) Servicios electrónicos de tramitación administrativa.
 - d) Servicios para dispositivos móviles y redes sociales.

Artículo 18. *Servicios de información administrativa.*

1. La información administrativa general se ofrecerá a través de los siguientes servicios:
 - a) Catálogo de Procedimientos Administrativos que contendrá información permanente y actualizada de las características básicas de cada procedimiento administrativo así como los formularios exigidos para su tramitación.
 - b) Directorio de oficinas de relación con la ciudadanía con indicación de los servicios que presta cada una y un directorio geográfico. Dicho directorio dispondrá de un apartado específico destinado a las oficinas de asistencia en materia de registros.
 - c) Directorio de unidades orgánicas de la Junta de Andalucía con indicación de sus funciones y medios de contacto.
 - d) Directorio común de códigos de identificación de unidades orgánicas y oficinas (DIR3).

- e) Directorio de teléfonos de relación con la ciudadanía con indicación de los servicios que prestan cada uno de ellos.
- f) Directorio de sistemas de consultas electrónicas con indicación de las materias sobre las que se pueden realizar las consultas así como el compromiso de tiempo de respuesta.
- g) Directorio de portales y sedes electrónicas de la Junta de Andalucía incluyendo las compartidas con otras administraciones públicas.
- h) Directorio de aplicaciones móviles y redes sociales.

2. La información administrativa particular se podrá obtener a través de la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía previa identificación de la persona interesada así como a través de las sedes electrónicas. En la carpeta ciudadana se dispondrá, al menos, de los siguientes servicios de información referidos a los procedimientos en que la persona usuaria ostente la condición de interesada:

- a) Consulta al estado de tramitación y, en su caso, acceso al contenido de los expedientes de los procedimientos administrativos.
- b) Consulta de solicitudes o escritos presentados en el registro electrónico único de la Junta de Andalucía.
- c) Acceso al sistema de notificaciones electrónicas.
- d) Consulta de la información personal existente en las administraciones públicas previa autorización de la persona interesada.
- e) Información relativa a intercambios de datos personales con otras administraciones públicas que hayan tenido lugar con ocasión de la tramitación de procedimientos administrativos.

Artículo 19. *Sistemas de consultas electrónicas.*

1. La Consejería competente en materia de Administración Pública dispondrá de un sistema de consultas electrónicas a través de la dirección de correo electrónico «información@juntadeandalucia.es» en el que la ciudadanía podrá solicitar información administrativa general de la Junta de Andalucía.

2. Las Consejerías y entidades podrán habilitar otros sistemas de consultas electrónicas a disposición de la ciudadanía para facilitar el acceso a información especializada con las funciones

y características que en cada caso se establezcan previa comunicación a la Consejería competente en materia de Administración Pública.

3. Los sistemas de consultas electrónicas no tendrán en ningún caso la condición de registro de documentos.

Artículo 20. Servicios electrónicos de tramitación administrativa.

Las consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública, pondrá a disposición de la ciudadanía, al menos, los siguientes servicios electrónicos:

- a) Registro Electrónico Único
- b) Sistema de notificaciones electrónicas.
- c) Plataforma telemática de pago y presentación de tributos y otros ingresos.
- d) Libro de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- e) Cotejo de documentos por código seguro de verificación (CSV)

Artículo 21. Aplicaciones móviles y redes sociales.

Las redes sociales y aplicaciones móviles, cuya titularidad corresponda a los órganos y entidades de la Administración de la Junta de Andalucía, que faciliten acceso a información administrativa, deberán ser comunicadas previamente a la Consejería competente en materia de administración pública para su publicación en el punto de acceso general.

CAPITULO V

PROFESIONALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Artículo 22. Adecuación de los perfiles profesionales de atención a la ciudadanía.

1. Para la adecuada prestación de los servicios de atención a la ciudadanía, la Consejería competente en materia de Administración Pública y, en el caso de las oficinas de atención especializada, en coordinación con sus Consejerías de adscripción, establecerá y adecuará los puestos de trabajo y perfiles profesionales necesarios, tanto en lo relativo a la dotación de

efectivos, como en relación con las capacidades requeridas para el desempeño óptimo de las funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de ellos.

2. Con el fin de garantizar que el personal que atiende a la ciudadanía cuenta con la cualificación necesaria para la prestación de los servicios encomendados, la Consejería competente en materia de Administración Pública establecerá los mecanismos para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

- a) El diseño y ejecución de un programa de capacitación inicial adaptado a las necesidades formativas individuales del personal de atención a la ciudadanía, en relación con la prestación de los nuevos servicios, al que se sumarán los profesionales de nueva incorporación con carácter previo a la misma o de manera inmediatamente posterior.
- b) La actualización periódica y sistemática de las capacidades requeridas para el desarrollo de las funciones asignadas.
- c) La planificación de itinerarios formativos que faciliten a las personas que atienden a la ciudadanía la progresión en el desempeño de las funciones asignadas, mediante la elaboración de planes de desarrollo individual.

Artículo 23. *Responsabilidades y obligaciones del personal de atención a la ciudadanía*

1. Será responsabilidad de cada profesional mantener un compromiso ético y de mejora continua en la prestación de los servicios, en consonancia con los principios de actuación señalados en el artículo 3 de este Decreto y, en particular:

- a) Aplicar las medidas necesarias para garantizar la comunicación con las personas usuarias, incidiendo en aquellas que presentan alguna dificultad o se encuentran en situación de especial complejidad o vulnerabilidad.
- b) Asegurar la privacidad y confidencialidad de las personas usuarias en los procesos de atención a las mismas.
- c) Identificar las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, facilitando la mejor forma de ejercitar sus derechos y cumplir con sus obligaciones.
- d) Ofrecer información veraz, actualizada y precisa en la materia o asunto solicitado, en su ámbito de responsabilidad.
- e) Orientar sobre recursos disponibles para cubrir las necesidades específicas

demandadas por las personas usuarias.

- f) Proponer medidas para la corrección de las deficiencias que detecte en el servicio y, en especial, aquellas relacionadas con la seguridad en los procesos de información y asistencia a la ciudadanía.

2. El equipo de profesionales que atiende a la ciudadanía en los Centros y Oficinas reguladas en el artículo 8 de este Decreto mostrará en todo momento su identificación como personal de la Administración para facilitar una interacción cercana a las personas usuarias.

3. Asimismo, el personal que desarrolla su trabajo a través de canales telemáticos o telefónicos se identificará con su nombre en el momento en que se inicia la atención a la persona que la solicita.

4. Cada profesional tendrá la obligación de mantener actualizadas las capacidades que se les ha requerido para el desempeño de su puestos de trabajo, así como de realizar la formación resultante de su plan de desarrollo individual y aquella que se establezca como obligatoria desde la Consejería competente en materia de Administración Pública, en coordinación con las Consejerías de adscripción en el caso del personal de las oficinas de atención especializada.

5. El personal respetará los espacios y equipamientos, asegurando un uso racional de los materiales y equipos disponibles para la prestación de los servicios.

6. Cada profesional, en su ámbito de responsabilidad, aplicará las medidas establecidas para la prevención de riesgos laborales.

CAPITULO VI

INSTRUMENTOS DE COORDINACIÓN DEL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Artículo 24. *Instrumentos de coordinación del modelo de relación con la ciudadanía.*

Con el fin de coordinar el modelo de relación con la ciudadanía y asegurar su buen funcionamiento, se dispondrán los siguientes instrumentos:

- a) La Red Andaluza de Relación con la Ciudadanía.
- b) El Gestor para la Producción de Contenido Informativo.

- c) El Sistema de Seguimiento, Calidad y Evaluación.

Artículo 25. *Red Andaluza de Relación con la Ciudadanía.*

1. Se crea la Red Andaluza de Relación con la Ciudadanía (en adelante, la Red) con los siguientes fines:

- a) Facilitar y promover el uso de todos los medios a disposición de la ciudadanía para garantizar su acceso a la información administrativa.
- b) Asegurar la homogeneidad de dicha información con independencia del canal y medio desde el que se facilita.
- c) Garantizar que la información ofrecida por cualquier canal y medio siempre se encuentra actualizada.
- d) Permitir la valoración de la calidad en la relación con la ciudadanía y su mejora.

2. Forman parte de la Red los siguientes medios y unidades:

- a) Los Centros de información y tramitación administrativa y las Oficinas de atención administrativa general.
- b) Las Oficinas de atención especializadas.
- c) El teléfono de asistencia general administrativa y los teléfonos de asistencia especializada.
- d) Los sistemas de consultas electrónicas.
- e) Las Unidades de las Consejerías y sus entidades instrumentales que generen información dirigida a la ciudadanía.

3. Al órgano responsable de la materia de información administrativa de la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de Administración Pública le corresponderá la coordinación de la Red y adoptar cuantas medidas sean necesarias para su organización y gestión; y en particular las siguientes:

- a) Coordinar la actividad de información que se preste en la Red y supervisar el gestor para la producción de contenidos informativos.
- b) Establecer los protocolos que regirán la incorporación y actualización de la información, medios a utilizar, plazos y contenidos así como su coordinación dentro del modelo.
- c) Informar las solicitudes de creación, modificación y baja de las oficinas de atención

especializadas.

- d) Realizar propuestas en materia de formación para los puestos de trabajo adscritos a la Red.
- e) Establecer los criterios de calidad de la prestación del servicio e impulsar acciones de medición, seguimiento y evaluación del mismo de acuerdo con los mecanismos a que hace referencia el artículo 27.

Artículo 26. Gestor para la Producción de Contenidos Informativos.

1. A fin de garantizar la gestión integrada, multicanal y coordinada del servicio de información a la ciudadanía, la Consejería competente en materia de Administración Pública implantará una herramienta de gestión para la producción de los contenidos informativos, destinada al uso de todos los instrumentos y unidades de la Red. Todo ello sin perjuicio de la información facilitada conforme a la normativa vigente en materia de transparencia.

2. La persona titular de la Secretaría General Técnica en cada Consejería, u órgano similar en las entidades instrumentales, coordinará las actuaciones necesarias para el funcionamiento del gestor para la producción de los contenidos informativos en el ámbito de sus competencias, asumiendo además la interlocución territorial y la representación de su organismo ante el órgano competente en materia de información administrativa de la Junta de Andalucía.

2. Por su parte, las Consejerías y sus entidades instrumentales serán responsables del mantenimiento y la actualización permanente de la información que deba incluirse en el Gestor en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio

Artículo 27. Sistema de Seguimiento, Calidad y Evaluación

1. Con el fin de promover la mejora permanente de la Red y disponer de información acerca de la actividad de la misma y su impacto, la Consejería competente en materia de Administración Pública establecerá un mecanismo de seguimiento, calidad y evaluación, común a todas las unidades de la red, que se estructurará a través de los siguientes sistemas:

- a) Un sistema de seguimiento común en el que las unidades de la red deberán registrar los datos del volumen y tipología de su actividad así como de la satisfacción de las personas

- usuarias. Con los datos registrados se creará un cuadro de mando unificado.
- b) Un sistema de gestión de calidad basado en el cumplimiento de los estándares recogidos en un manual común. Dicho manual servirá de referencia para la autoevaluación y los procesos de certificación y acreditación de los medios de relación con la ciudadanía.
 - c) Un sistema de evaluación que permita emitir una valoración basada en evidencias respecto del diseño, puesta en práctica, resultados e impacto del modelo de relación con la ciudadanía con el fin de facilitar la toma de decisiones sobre él.
2. El funcionamiento, características, herramientas de soporte e indicadores de cada uno de los tres sistemas serán establecidos mediante disposición reglamentaria de la Consejería competente en materia de la Administración Pública.
3. La inclusión de unidades en la red conllevará la adopción del sistema de seguimiento, calidad y evaluación definidos en el presente artículo.
4. Los resultados de la evaluación deberán ser publicados periódicamente en el Punto de Acceso General de la Junta de Andalucía.

CAPITULO VII

ÓRGANOS DE COORDINACIÓN DEL MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Artículo 28. Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa.

1. La Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización Administrativa (CICRA), de acuerdo al artículo 4 e) del Decreto XX/2018, de dd de mm, de Administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, asume entre sus funciones la coordinación del modelo de relación con la ciudadanía que se concretará en las siguientes responsabilidades:

- a) Contribuir al mantenimiento del modelo de relación con la ciudadanía en la Administración de la Junta de Andalucía.
- b) Participar en la consolidación y mejora de los objetivos, atributos y características que hayan de regir la prestación de los servicios de atención e información ciudadana.

- c) Realizar el estudio, formulación y desarrollo de las normas, procedimientos y criterios generales que hayan de regir la adecuada prestación de los servicios de relación con la ciudadanía.
- d) Analizar los informes de gestión y evaluación de la Red y proponer acciones de mejora en el servicio.
- e) Analizar propuestas en materia de formación para la mejora de los programas previstos en relación con los puestos de trabajo adscritos a la Red.
- f) Velar por el mantenimiento y actualización del modelo de relación con la ciudadanía de la Junta de Andalucía en cuanto se refiere a sus objetivos, infraestructura, equipamiento y recursos materiales, recursos humanos, herramientas tecnológicas de soporte, accesibilidad universal e imagen uniforme.
- g) Coadyuvar en la determinación de los mecanismos de seguimiento, calidad y evaluación, común a todas las unidades de la red.

Artículo 29. Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía.

1. Se crea el Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía como órgano colegiado de naturaleza participativa y de carácter consultivo y asesor que estará adscrito Consejería competente en materia de administración pública.

2. Sus funciones serán:

- a) Informar y valorar los informes de gestión de la Red.
- b) Colaborar en la formulación de propuestas de mejora en relación con cualquiera de los aspectos del modelo de relación con la ciudadanía.
- c) Realizar el seguimiento y valoración de los planes de actuación en la materia

3. Su composición será:

Presidencia: la persona titular de la Consejería competente en materia de administración pública

Vicepresidencia: la persona titular del órgano directivo central competente en materia de administración pública.

Vocales:

- a) La persona titular de la Dirección General competente en materia de relación con la

ciudadanía.

- b) La persona titular de la Dirección General competente en materia de función pública
- c) La persona titular de la Dirección General competente en materia de política digital.
- d) 2 representantes de la Administración de la Junta de Andalucía, con rango de dirección general o asimilados, a propuesta de la Comisión Interdepartamental de Coordinación y Racionalización administrativa y designados por la presidencia.
- e) 4 representantes de las organizaciones de consumidores y usuarios, a propuesta del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía que serán designados por la presidencia.
- f) 4 personas expertas de reconocido prestigio en los ámbitos socioeconómico, de la gestión pública y la participación ciudadana a propuesta del órgano directivo con competencia en materia de relación con la ciudadanía.

3. Ejercerá la secretaría la persona titular del servicio con competencia en materia de relación con la ciudadanía, pudiendo ser sustituida por un funcionario o funcionaria del grupo A.1, dependiente de la Dirección General con competencia en materia de relación con la ciudadanía.
4. Con carácter general el Consejo se reunirá al menos una vez al año, y cuando así lo acuerde la presidencia a propia iniciativa o a solicitud de la mitad de sus miembros.
5. La asistencia al Consejo de Participación y Relación con la Ciudadanía no supondrá derecho a retribución alguna, sin perjuicio de las indemnizaciones por asistencia que pudieran corresponder según la normativa reguladora de las indemnizaciones por razón de servicio del personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.
6. En su primera sesión constitutiva el Consejo podrá aprobar sus normas internas de funcionamiento, que en todo caso se ajustarán a lo establecido con carácter básico en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en la Sección 1ª del capítulo II de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía.

Disposición adicional única. *Horarios.*

Se habilita a la persona titular del centro directivo competente en materia de Administración Pública a dictar cuantas resoluciones sean precisas para la modificación de los horarios a que hace referencia el artículo 12.

Disposición transitoria única. *Oficinas que prestan servicio de registro de documentos.*

1. Las oficinas que en la actualidad prestan el servicio de registro de documentos que, a fecha 2 de octubre de 2018, no hayan sido integradas en la Red, dejarán de prestar este servicio derivándolo a la Oficina de relación con la ciudadanía que, prestando dicho servicio, se encuentre más cerca a su ubicación física.
2. En Anexo se publica el listado de Oficinas de relación con la ciudadanía que integran inicialmente la Red a la que podrán ir incorporándose nuevas oficinas siempre que reúnan los requisitos establecidos para ello en el presente Decreto.

Disposición derogatoria. *Derogación de normas*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a

lo dispuesto en el presente Decreto y expresamente las siguientes:

- a) Decreto 57/1983, de 9 de marzo, sobre la creación de la oficina de información de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- b) Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.
- c) Artículo 3 del Decreto 72/2003, de 18 de marzo, de medidas de impulso de la sociedad del conocimiento en Andalucía.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

Disposición final primera. *Habilitación normativa y financiación.*

1. Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de Administración Pública para dictar cuantas disposiciones resulten necesarias para la aplicación, el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el presente Decreto.
2. A efectos de distribución de recursos, dicha habilitación podrá incluir la disposición de recursos materiales, personales y económicos actualmente asignados a las Consejerías que cuenten con oficinas que prestan el servicio de registro de documentos a fin de hacer efectiva la implantación del modelo de oficinas sin incremento de coste presupuestario.
3. En consecuencia, se hará el desarrollo necesario para la adecuación de las relaciones de puestos de trabajo a las previsiones contenidas en el presente Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

ANEXO

Listado de oficinas de relación con la ciudadanía integradas en la Red

1. Oficinas de Asistencia en materia de registros	
1.1. Oficinas de Atención Administrativa General	
ALMERÍA	Paseo de Almería n.º 74
CÓRDOBA	Plaza Ramón y Cajal n.º 6
HUELVA	Calle Mora Claros n.º 4-6
MÁLAGA	Avda. Juan XXIII n.º82.
MÁLAGA	C/ Tomás Heredia n.º
SEVILLA	Avenida de Grecia, S/N,
SEVILLA	Avenida de Hytasa n.º 10
SEVILLA	Edificio Picasso, Calle Pablo Picasso, s/n.
1.2. Centros de Información y Tramitación Administrativa	
CÁDIZ	Plaza de Asdrúbal n.º 6
CÓRDOBA	Calle Tomás de Aquino n.º 1
GRANADA	Avenida Joaquina Eguaras n.º 2 Edificio Almanjáyar
HUELVA	Calle Mozárabes n.º 8
JAÉN	Paseo de la Estación, 19
MÁLAGA	Avenida de la Aurora n.º 47
SEVILLA	Plaza Nueva, n.º 4

2. Oficinas de Atención Especializada	
2.1. Agencia Tributaria de Andalucía	
ALMERÍA	C/ Arapiles 10-12
CÁDIZ	C/ Fernando el Católico, 3
JEREZ	Alameda Cristina , 11
CÓRDOBA	C/ Gondomar, 10
GRANADA	C/ Tablas 11 y 13
HUELVA	C/ Los Mozárabes, 8

JAÉN	C/ Doctor Eduardo García Triviño López, 15
MÁLAGA	C/ Compositor Lhemberg Ruiz, 22
SEVILLA	C/ Adolfo Rodríguez Jurado, 1

2.2. Servicio Andaluz de Empleo

ALMERÍA		
	SAE Albox	C/ Ramón y Cajal, 35
	SAE Almería- Altamira	C/ Altamira, 19
	SAE Almería Periferia	C/ La Merced,1
	SAE Almería San Lorenzo	C/ San Lorenzo, 15
	SAE Berja	Plaza de la Constitución, s/n
	SAE Canjazar	C/ Santa Cruz, 16
	SAE Cantoria	Avda. De Almanzora s/n
	SAE El Ejido	C/Toledo, 122-124
	SAE Huerca-Overa	C/ Dr. Barbacid, 2
	SAE Olula del Rio	Plaza de Don José Orus, 10
	SAE Roquetas de Mar	C/ Preciados 15
	SAE Tabernas	C/ Reyes Católicos s/n
	SAE Vélez Rubio	Paseo de la Libertad, 36
CÁDIZ		
	SAE Alcalá de los Gazules	C/ Real, 3
	SAE Alcala del Valle	C/ Real s/n
	SAE Algeciras	Paseo Victoria Eugenia 17 y 19
	SAE Algodonales	C/ Santa Ana, 26
	SAE Arcos de la Frontera	C/ Duque de Arcos, 1
	SAE Barbate	C/ Islas Canarias s/n
	SAE Los Barrios	C/ Reina, 36
	SAE Bornos	Avda. de la Constitución, 19-B
	SAE Cádiz Portugal	Avenida de Portugal, 47
	SAE Cádiz Andalucía	Avenida de Andalucía, 44
	SAE Conil de la Frontera	C/ Baleares, 16
	SAE Chiclana de la Frontera	C/Novillero Pepín Jiménez s/n

	SAE Chipiona	C/ Góngora, 6
	SAE Espera	C/ San Prudencio, 13
	SAE Jerez Madre de Dios	C/ Diego Fernández de Herrera, 12
	SAE Jerez Merced	C/ Merced, 35
	SAE Barca Florida	C/ Cortes, 5
	SAE Capuchinos	Pza. Capuchinos, 5
	SAE Jimena de la Frontera	Avenida de los Deportes s/n
	SAE La Linea	C/ Zaragoza, 1
	SAE Medina Sidonia	C/ Romanos 1
	SAE Olvera	C/ Mercado, 2
	SAE Puerto de Santa María	Avenida del Descubrimiento, 4
	SAE Puerto Real	C/ Real, 14
	SAE Puerto Serrano	C/ Magdalena, 29
	SAE Rota	Plaza Reyes Magos s/n
	SAE San Fernando	Alameda Almirante León Herrero s/n
	SAE Sanlúcar de Barrameda	C/ Bolsa, 30
	SAE San Roque	C/ Coronel Moscoso 1
	SAE Tarifa .	Avenida Juan Núñez 11
	SAE Trebujena	C/ Antonio Cañadas, 8
	SAE Ubrique	C/ Manuel de Falla 2
	SAE Vejer de la Frontera	Avenida de los Remedios s/n Edif. Los Remedios
	SAE Villamartín	C/ Zahara, 4
	SAE Paterna de Rivera	C/ Primavera Andaluza s/n
	SAE Benalup	Ctra. Del Castaño s/n
CÓRDOBA		
	SAE Aguilar de la Frontera	C/ Llanos de la Cruz, 6
	SAE Almodóvar del Río	C/ de la Estación, 30
	SAE Baena	Plaza de la Constitución s/n
	SAE Bujalance	C/ 28 de Febrero, 10
	SAE Cabra	C/ Aradillo, 2
	SAE La Carlota	Avenida de Carlos III, 123

	SAE Castro del Rio	C/ Rafael Alberti, s/n
	SAE Córdoba Colón	Plaza de Colón, 24
	SAE Córdoba Sur	C/ Libertador José Gervasio Artigas, nave 8
	SAE Córdoba Lonjas	Avenida Campo Madre de Dios, 9
	SAE Córdoba Norte (Valdeolleros)	C/ Alonso el Sabio, 42-44
	SAE Córdoba Occidente	C/ Diego Serrano, 7-11
	SAE Fernán Nuñez	Puerta de la Villa, 1
	SAE Fuenteovejuna	C/ Doctor Miras Navarro, 11-B
	SAE Hinojosa del Duque	C/ Miguel Hernández s/n
	SAE Lucena	Ronda de San Francisco, 43
	SAE Montilla	Plaza Llanos del Palacio 5
	SAE Montoro	Avda. Andalucía, s/n
	SAE Palma del Rio	Avenida de Santa Ana 31
	SAE Peñarroya-Pueblonuevo	C/ Arenal 12
	SAE Posadas	Plaza de los Pósitos 1
	SAE Pozoblanco	Ronda de los Muñoces, 37
	SAE Priego de Córdoba	C/ Reverendo José Aparicio, 1
	SAE Puente Genil	C/ Miguel Angel Blanco, 7
	SAE La Rambla	C/ La Silera, 7
	SAE Rute	C/ del Mercado, 2
	SAE Villanueva de Córdoba	Plaza del Carmen 1
GRANADA		
	SAE Albuñol	Avenida 28 de Febrero s/n
	SAE Alhama	Cuesta del matadero 1
	SAE Almuñécar	C/ Alfredo Velasco 3
	SAE Alquife	C/ Hermenegildo, 3
	SAE Armilla	Camino del Jueves s/n . Edificio Reina Sofia
	SAE Baza	C/Maestro Alonso s/n
	SAE Dúrcal	C/ Santa Ana 27
	SAE Granada Cartuja	C/ Curro Cuchares 11
	SAE Granada Centro	C/ Santa Bárbara 18

	SAE Granada Cercanías	C/ Faisán 2
	SAE Granada Fuentenueva	C/ Sor Cristina de la Cruz Arteaga s/n
	SAE Granada Zaidín	C/ Sos del Rey Católico, 3
	SAE Guadix	C/ Santa María del Buen Aire, 9
	SAE Huéscar	C/ Mayor 2
	SAE Iznalloz	Ctra. De la Sierra s/n
	SAE Loja	Avenida de los Ángeles 43
	SAE Montefrío	C/ Juan Ramón Jiménez 20
	SAE Motril	C/ Plasencia 1, Bajo A
	SAE Órgiva	C/ Lora Tamayo 17
	SAE Pinos Puente	C/ Huertos 18
	SAE Santa Fe	C/ Pablo Iglesias s/nº
	SAE Ugíjar	C/ Sánchez Velayos s/n.
HUELVA		
	SAE Almonte	C/ Montehigo, 1
	SAE Aracena	Camino de Linares, 9
	SAE Ayamonte	C/ Alcalde Narciso Martín s/n
	SAE Cortegana	C/ Carmen 8
	SAE Huelva Muñoz Vargas	Avenida Muñoz de Vargas s/n
	SAE Huelva la Orden	Avda. Santa Marta, 43
	SAE Isla Cristina	Avda. Carnaval s/n
	SAE Lepe	C/ Villablanca
	SAE Moguer	C/ Inca s/n
	SAE Nerva	C/ Argentina 25-27
	SAE Palma del Condado	C/ Vega de Pérez Flores, 95
	SAE Puebla de Guzmán	C/ Pescadería 6
	SAE Valverde del Camino	C/ Real de Abajo, 1
JAÉN		
	SAE Alcalá Real	C/ Cruz del Coto, 4
	SAE Alcaudete	C/ General Baena, 11
	SAE Andújar	C/ Deán Pérez de Vargas s/n
	SAE Baeza	C/ Compañía 5

	SAE Bailen	Ntro. Padre Jesús, 2
	SAE Beas Segura	C/ San Francisco 68
	SAE Campillo Arenas	Plza de Andalucía, 23
	SAE La Carolina	C/ Ondeanos, 19
	SAE Cazorla	C/ Carmen, 15
	SAE Huelma	C/ Almodóvar, 1
	SAE Jaen I	Avda. de Andalucía, 36, Bajo
	SAE Jaén II	C/ Doctor Eduardo Arroyo, 15
	SAE Jodar	C/ El Emigrante, s/n
	SAE Linares	O'Donnell, 3
	SAE Martos	C/ La Fuente número 7
	SAE Mengibar	C/ Hermanos Fernández, 1
	SAE Orcera	C/ Mayor s/n
	SAE Porcuna	C/ Obulco, 6
	SAE Pozo Alcon	C/ Iglesia, 5
	SAE Puerta Segura	C/ Juan José Moreno Mira, 7
	SAE Quesada	Plaza de la Lonja, 16
	SAE Santiago Pontones	C/ Saliente 16
	SAE Santisteba Puerto	Avenida de Andalucía 110
	SAE Torredonjimeno	C/ San Pedro, nº 12
	SAE Úbeda	Avda. Cristo Rey 24
	SAE Villacarrillo	C/ San rafael, 71
	MÁLAGA	
	SAE Alora	C/ Jazmín, 1
	SAE Antequera	C/ Fundación, 1
	SAE Archidona	Avda. De Andalucía, 1
	SAE Benalmádena	C/ Las Flores s/n
	SAE Campillos	C/ Clara Campoamor, 19
	SAE Coín	C/Pozo Solís, Edif. Picasso, nº 1
	SAE Estepona	Avda. De Andalucía 157 (Edif. Maestranza)
	SAE Fuengirola	Avda. Myramar, 33
	SAE Málaga Gamarra	C/ Capitán Marcos García, 2

	SAE Málaga El Palo	C/ Venezuela, 1
	SAE Málaga La Paz	C/ Camino de los Guindos, 13
	SAE Málaga Capuchinos	C/ Duque de Rivas 25
	SAE Málaga La Unión	Pasaje Eguiluz, 36 Portal 6
	SAE Málaga Avda Andalucía	Avda. De Andalucía, 27
	SAE Nerja	C/ Jaén s/n
	SAE Marbella Palomas	Avda. Arias de Velasco Bloque 2
	SAE Marbella Pedro Alcántara	C/ Pepe osorio 9
	SAE Ronda	C/ Fernando de los Ríos 3
	SAE Torremolinos	C/ José M ^a Amado n° 1 Blq A Residencial Monte Real
	SAE Torrox	C/ Alamedina 20
	SAE Vélez Málaga	C/ Hermanos Pinzón, 13
SEVILLA		
	SAE Los Palacios	Avda. Pablo Iglesias, 30
	SAE Pilas	C/ Santillán S/N°
	SAE Puebla de Cazalla	C/ Rafael Alberti, 33
	SAE Puebla del Rio	C/Antonio Montero, 10
	SAE San José de la Rinconada	C/ Virgen del Pilar s/n
	SAE San Juan de Aznalfarache	Avda. 28 de Febrero, 70
	SAE Sanlucar la Mayor	Plaza dela Constitución, 20
	SAE El Saucejo	C/ Horno, 1
	SAE Alcala de Guadaira	C/ Del Huerto, 6-12
	SAE Arahal	C/ Monjas, 11
	SAE Bollullos de la Mitación	Ctra. Aznalcázar, 4
	SAE Las Cabezas de San Juan	C/Antonio Machado, 8
	SAE Camas	Avda. de Las Erillas, 30
	SAE Cantillana	C/ Alfonso Frailes 4
	SAE Constantina	c/ Juan Ramirez Filosofia n° 36 B
	SAE Carmona	c/ Carmen Llorca s/n. Pol. Hytasa
	SAE Ecija	C/Mayor 8
	SAE Estepa	Avda. Badía Polesine s/n

	SAE Lebrija	C/ Ignacio Halcón 6
	SAE Lora del Rio	Avda. Marcos Orbaneja, 40
	SAE Mairena del Alcor	Avda. De la Trocha 71
	SAE Marchena	C/ Mesones, 11
	SAE Utrera	Avda. De los Naranjos, 9
	SAE Morón de la Frontera	Plaza de Santa Ángela de la Cruz,9
	SAE Sevilla Este	C/Augusto Peyré, s/n - Edif. Olalla
	SAE Sevilla Macarena	C/ Macarena, 46-48
	SAE Sevilla Centro	C/ Alfonso XII, 50
	SAE Sevilla Amate	Avda. San Juan de la Cruz 42
	SAE Sevilla Montoto	C/ Benito Mas y Prat nº 5-7 (lateral de El Corte Inglés)
	SAE Sevilla Huerta de la Salud	Pza. Jose M.ª Bedoya s/n
	SAE Sevilla Cruz Roja	C/ José María de Mena nº 2
	SAE Sevilla Triana	C/Febo, nº 7-9

2.3. Oficinas Comarcales Agrarias

ALMERÍA	OCA Alto Almanzora	Ctra. De la estación s/n (Albox)
	OCA Bajo Andarax Campo de Tabernas	c/ Cruz de Martos nº 71. Bda. Cañada San
	OCA Rio Andarax / Rio Nacimiento	c/ Santa Cruz nº 18 . Canjáyar
	OCA Costa de Levante - Bajo Almanzora	Plaza Parlamentario Conrado Sánchez s/n
	OCA Agraria Poniente	Camino de San Nicolás nº 1. La Mojonera
	OCA Hoyas - Altiplanicie	Plaza de la Paz s/n Vélez Rubio
CÁDIZ		
	OCA de Campo de Gibraltar	c/ Gaitán de Ayala nº 3 (Algeciras)
	OCA de Litoral	Pista de Montijo s/n Apdo.51 (Chipiona)
	OCA de Campiña)	c/ Ronda de los Alunados s/n (Jerez de la Frontera)
	OCA de la Janda	Plaza Pablo Iglesias nº 32 (Medina Sidonia)
	OCA de Sierra de Cádiz	c/ Vereda Ancha nº 32 (Olvera)

CÓRDOBA		
	OCA Guadajoz y Campiña Este	c/ Santo Domingo de Henares nº 3 (Baena)
	OCA Subética	Av. De la Guardia Civil s/n. (Lucena)
	OCA Campiña Sur	Av. De Málaga nº 21. (Montilla)
	OCA Alto Guadalquivir	c/ El Carpio s/n (Montoro)
	OCA Valle del Guadiato	Ctra. Del Silo, s/n (Peñarroya - Pueblonuevo)
	OCA Vega del Guadalquivir	c/ Pintor Pablo Picasso s/n. (Posadas)
	OCA Los Pedroches I	c/ Huelva nº 27 CP: 14400 (Pozoblanco)
	OCA Los Pedroches II	c/ Juan XXIII s/n CP: 14270 (Hinojosa del Duque)
GRANADA		
	OCA Altiplanicie Sur	Ctra. de Granada s/n. (Baza)
	OCA Hoyas - Altiplanicie de Guadix	Av. Buenos Aires. Camino del Magistral s/n. (Guadix)
	OCA Altiplanicie Norte	c/ Mariana Pineda nº 1. (Huéscar)
	OCA Montes Orientales	Plaza San Isidro Labrador s/n (Iznalloz)
	OCA Alhama / Temple	c/ Federico García Lorca nº 12 (Alhama de Granada)
	OCA Alpujarra/ Valle de Lecrin	c/ Alcalde Jesús Moreno s/n (Órgiva)
	OCA Vega de Granada	c/ Rector López González nº 2. (Santa Fe)
	OCA Vega/Montes Occidentales	Av. Rafael Pérez del Alamo nº 28 (Loja)
	OCA Costa de Granada	c/ Doctor Tercedor s/n. Edificio la Fabriquilla (Motril)
HUELVA		
	OCA Sierra Occidental	c/ Carmen nº 10 (Cortegana)
	OCA Condado de Huelva	c/ Carlos Mauricio Morales nº 38 y 40 (La Palma del Condado)
	OCA Andévalo Occidental	c/ Calvario s/n (Puebla de Guzmán)
	OCA Andévalo Oriental	"c/ Jesús de Mora nº 3 (Valverde del Camino)
	OCA Entorno Doñana	c/ Alonso Pérez nº 13 (Almonte)
	OCA Sierra Oriental	Plaza de Doña Elvira s/n (Aracena)
	OCA Costa Occidental	c/ San Pedro nº 60 (Cartaya)
JAÉN		
	OCA Montes Occidentales	c/ Guitarrista Pepe Ramos nº 5 (Alcalá la Real)
	OCA Sierra Morena	Av. Blas Infante, nº 24 (Andújar)

	OCA Sierra Segura	Av. Del Mercado s/n (Beas de Segura)
	OCA del Condado	Sancho IV nº 49. (Santisteban del Puerto)
	OCA Sierra Cazorla	c/ Carmen nº 15 - 2ª planta (Cazorla)
	OCA Sierra Mágina	c/ Calesera nº 54. (Huelma)
	OCA Campiña de Jaén	Ctra. De Córdoba s/n. Cerro "Los Lírios". (Jaén)
	OCA Sierra Morena	c/ Escultor Mariano Belliure nº 5 (Linares)
	OCA de La Loma	Polígono "Los Cerros". c/ Albañilería nº 1. (Úbeda)
MÁLAGA		
	OCA Axarquía/Costa	c/ Huerto Carrión nº 22. Apdo. 27 (Vélez Málaga)
	OCA Antequera	c/ Cantareros nº 18. (Antequera)
	OCA Guadahorce Occidental	c/ Lope de Vega nº 25 (Cártama)
	OCA Costa de Málaga	Camino de las Mesas s/n (Estepona)
	OCA Guadahorce Oriental	Avda. de la Aurora, 47
	OCA Ronda	c/ Pedro Romero nº 6 (Ronda)
SEVILLA		
	OCA Vega de Sevilla	Avda. del Guadalquivir, 77-B (Cantillana)
	OCA Sierra Norte	c/ Parras nº 6 Apdo. nº 97 (Cazalla de la Sierra)
	OCA La Campiña	c/ Mayor nº 8 A (Ecija/SEVILLA)
	OCA Las Marismas	c/ Peña nº 38 Apdo.: 102. (Lebrija)
	OCA Serranía Sud-Oeste	c/ Las Torres nº 30 (Marchena)
	OCA Campiña Sierra Sur	c/ Capitán nº 34 (Osuna)
	OCA Bajo Guadalquivir	Av Juan XXIII nº 16 (Utrera)
	OCA Poniente de Sevilla	c/ Real nº 90 (Sanlúcar la Mayor)
	OCA Los Alcores	Pol.Ind. El Pileo, C/Cerrajero, s/n. (Ctra. de Brenes) Apdo. 58. (Carmona)