

III. Otras Resoluciones

Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad

1672 *Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios.- Resolución de 25 de mayo de 2020, por la que se aprueba la instrucción que establece los criterios de organización y coordinación de registros y atención a la ciudadanía en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias en el marco del Plan de transición hacia una nueva normalidad.*

Teniendo en consideración la situación derivada del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Visto el punto séptimo del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 15 de marzo de 2020 de medidas a adoptar en materia de empleo de la Administración General y sus organismos autónomos, así como del sector público empresarial.

Considerando la progresiva reapertura de los establecimientos y oficinas, y en particular de los servicios administrativos, establecida en el Plan de transición hacia una nueva normalidad.

Considerando el artículo 11 de la Orden SND/388/2020, de 3 de mayo, por la que se establecen las condiciones para la apertura al público de determinados comercios y servicios, y la apertura de archivos, así como para la práctica del deporte profesional y federado.

Considerando los artículos 3 a 7, 11 a 14 y 17 de la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Considerando los artículos 3 a 7, 11 a 15 y 17 de la Orden SND/414/2020, de 16 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 2 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad.

Considerando la Resolución nº 505, de 19 de mayo de 2020, de la Dirección General de la Función Pública, por la que se establece el marco organizativo y se fijan los criterios para la recuperación gradual de la actividad administrativa presencial en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Canarias, en el marco de los planes de desescalada del COVID-2019.

Visto el punto décimo del Acuerdo de autorización de la prórroga del estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, publicado por Resolución de 20 de mayo de 2020, en el que se deroga la Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, en la que se suspenden los plazos de los procedimientos administrativos.

Teniendo en cuenta la necesidad de ofrecer una respuesta armonizada de atención a la ciudadanía en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias que permita dar cumplimiento a esas normas, evite aglomeraciones, prevenga desplazamientos innecesarios, garantice la salud pública y prevención de riesgos laborales y garantice la provisión de los servicios de atención a la ciudadanía.

Considerando los artículos 80, apartados d) y e), 81.e) y 83, del Reglamento Orgánico de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, aprobado por Decreto 382/2015, de 28 de diciembre, por el que se atribuyen a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios las competencias de coordinación de los servicios de información y atención a la ciudadanía, y de desarrollo de las normas y criterios generales para la adecuada gestión del servicio de información y atención ciudadana, sin perjuicio de las competencias correspondientes de cada Centro Directivo y los respectivos organismos autónomos en lo que se refiere a la atención ciudadana especializada; en materia de elaboración de normas y criterios generales precisos para el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos; y en materia de elaboración de las disposiciones generales para la organización y funcionamiento de los registros de recepción y salida de documentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.

Este Centro Directivo ha adoptado la siguiente

INSTRUCCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECEN LOS CRITERIOS DE ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE REGISTROS Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS EN EL MARCO DEL PLAN DE TRANSICIÓN HACIA UNA NUEVA NORMALIDAD.

Primero.- Alcance.

1.1. Estos criterios se aplicarán a todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y registros, así como sedes electrónicas y servicios de atención telefónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus Organismos Autónomos, en defecto de otras específicas, y con las adaptaciones y desarrollos que resulten precisos para aquellas oficinas y registros especializados.

1.2. A los únicos efectos de la presente resolución, y sin perjuicio de las definiciones respectivas contenidas en las normas reguladoras que se mantendrán en su respectivo ámbito, se entiende por:

a) Oficinas de atención a la ciudadanía como aquellas oficinas de atención de información general del Gobierno de Canarias dependientes de la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios.

b) Oficinas de atención especializada como aquellas oficinas de atención de información especializada en una materia o conjunto de trámites dependientes de los distintos centros directivos o secretarías generales y secretarías generales técnicas de los Departamentos.

c) Atención específica a la ciudadanía sobre procedimientos y trámites en curso como la atención prestada a los interesados por los servicios y unidades de tramitación de los centros directivos en relación con la tramitación de los asuntos en que tengan tal condición.

1.3. Los departamentos y centros directivos, en el ámbito de sus registros, y los organismos autónomos y centros directivos con competencias en materia de atención y registros especializados, dictarán las recomendaciones y adaptaciones requeridas para adaptar los presentes criterios a las necesidades y ámbito de sus respectivos servicios.

1.4. Esta instrucción se aplicará igualmente a todas las oficinas de atención a la ciudadanía del Gobierno de Canarias en las islas no capitalinas que se prestan a través de los correspondientes convenios con los Cabildos Insulares, sin perjuicio de las competencias de los entes locales en la organización de estas, y sujeto a las adaptaciones que las corporaciones insulares consideren convenientes. Los órganos responsables de las oficinas de atención a la ciudadanía de los Cabildos Insulares remitirán a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios el horario, lugar, teléfono de cita previa y condiciones de prestación del servicio de registro y atención a la ciudadanía en lo que se refiere a trámites y procedimientos del Gobierno de Canarias. La Dirección General de Modernización y Calidad de los servicios suministrará toda la información y actualizaciones necesarias sobre los trámites y procedimientos del Gobierno de Canarias a los efectos de garantizar la atención a la ciudadanía en las islas no capitalinas.

Segundo.- Vigencia.

La vigencia de estas medidas se mantendrá en tanto no sean objeto de revisión y, en todo caso, durante la vigencia del estado de alarma dispuesto por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Tercero.- Preferencia de atención e información informática y telefónica.

3.1. Durante la vigencia del estado de alarma la información y atención a la ciudadanía, general, especializada y específica, se realizará preferentemente a través del portal web del Gobierno de Canarias, la sede electrónica y el teléfono.

3.2. La atención e información telefónica podrá prestarse a través de las líneas telefónicas establecidas por los departamentos y los centros directivos o a través del servicio de atención telefónica del Gobierno de Canarias 012.

3.3. A efectos de lo dispuesto en el epígrafe anterior, los departamentos y centros directivos deberán mantener y comunicar a través de las secretarías generales técnicas a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios la relación de teléfonos de atención disponibles para la atención a la ciudadanía, así como la relación de cada uno de los servicios e información sobre procedimientos o trámites disponibles en los mismos. La Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios difundirá tales teléfonos y relaciones de procedimientos a través del portal web del Gobierno de Canarias, las oficinas de atención a la ciudadanía y del teléfono de atención del Gobierno de Canarias 012.

3.4. La provisión del servicio de atención e información telefónica a través del servicio de atención telefónica del Gobierno de Canarias 012 deberá ser solicitada por los departamentos y centros directivos a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios mediante modelo normalizado a disposición en la página web que, incluirá, en todo caso, el centro directivo, el servicio y unidad responsables, persona de contacto responsable y datos de contacto, el procedimiento o trámite a que se refiera, datos identificativos del procedimiento o servicio, la normativa que lo regula, descripción del procedimiento y trámites que comprende, requisitos subjetivos u objetivos, fecha de propuesta de puesta en marcha del servicio, así como cualquier otro necesario para proveer de un adecuado servicio de información y atención.

3.5. La solicitud a que se refiere el párrafo anterior deberá ser remitida con al menos cinco días de antelación a la fecha de propuesta de puesta en marcha del servicio de información o atención.

3.6. En caso de que el servicio contemple el uso de aplicativos o herramientas informáticas, la solicitud deberá contener descripción del aplicativo o herramienta, del proceso de habilitación legal e informática, así como la formación correspondiente, teniendo en cuenta tales extremos a los efectos de la determinación del plazo.

3.7. Los servicios de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono de atención a la ciudadanía 012 se proveerán y podrán ser suspendidos atendiendo a las necesidades del servicio y con preferencia de los servicios sanitarios y de urgencias.

Cuarto.- Registros y oficinas de atención general y especializada.

4.1. Todos los registros y oficinas de atención general y especializada permanecerán abiertos a partir del día 1 de junio de 2020, en los días y horas establecidos en el artículo 11 del Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autónoma de Canarias, con el fin de registrar, suministrar información y atención en relación con aquellos procedimientos, trámites o servicios urgentes o derivados de situación de necesidad, así como aquellos cuya tramitación no esté suspendida por efecto de la Disposición adicional tercera del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, o por haberse acordado el inicio y/o tramitación de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto ley 4/2020, de 2 de abril, de medidas extraordinarias de carácter económico, financieras, fiscal y administrativas para afrontar la crisis provocada por el COVID-19.

Las secretarías generales técnicas comunicarán a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios la relación de registros y oficinas abiertos, dirección, persona responsable, y teléfono de contacto, así como de los trámites, procedimientos, servicios e información disponible en cada uno de ellos con referencia, en su caso, al registro en el inventario de las actuaciones administrativas de la Comunidad Autónoma de Canarias y en el plazo de cinco días a partir de la comunicación o publicación de la presente resolución.

4.2. Los centros directivos organizarán el personal de atención de las oficinas de registros y oficinas de atención general y especializada en número y turnos suficientes para garantizar la afluencia esperada de público, y de acuerdo con las normas correspondientes de prevención de riesgos laborales y de salud pública.

4.3. No obstante lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.2 del mencionado Decreto 105/2000, de 26 de junio, los centros directivos, secretarías generales y secretarías generales técnicas podrán establecer un horario de apertura superior al previsto en el artículo 11.1, particularmente cuando las circunstancias de espacio, de afluencia u organizativas aconsejen adoptar turnos con el fin de garantizar el distanciamiento social de los empleados públicos y de la ciudadanía.

4.4. En el caso de los registros y oficinas de atención ubicados en plantas superiores de los edificios administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, se procurará su traslado a las plantas bajas de los mismos siempre que el espacio lo permita. A tal efecto, antes del 27 de mayo de 2020 se comunicará a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios los registros u oficinas que se pretenden trasladar, las personas responsables y teléfonos de contacto. En tales supuestos, se procurará la coordinación de todos los registros y oficinas de atención a la ciudadanía ubicadas en una misma planta baja mediante la designación de un coordinador o coordinadora que actuará como punto de referencia de registro e información. La designación de dicho coordinador por los centros directivos o secretarías generales técnicas será comunicado y adscrito a efectos funcionales de coordinación a la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios mediante resolución del órgano correspondiente.

4.5. No obstante lo anterior, los centros directivos, secretarías generales y secretarías generales técnicas de los que dependan aquellos registros u oficinas de atención a la ciudadanía que no puedan garantizar las medidas de prevención de riesgos laborales, las condiciones de salud pública establecidas en la normativa correspondiente o por cualquier otro motivo de fuerza mayor, podrán disponer la modificación o cierre preventivo del registro u oficina de atención a la ciudadanía siempre que el cambio de ubicación dispuesto en el anterior no fuera posible.

Quinto.- Atención específica a la ciudadanía.

5.1. La atención e información específica a la ciudadanía sobre procedimientos y trámites se prestará preferentemente a través de medios telefónicos de acuerdo con lo dispuesto en el epígrafe 3 de esta resolución.

5.2. Solo en casos extraordinarios y justificados, urgentes o en estado de necesidad, podrán los departamentos y centros directivos establecer atención específica a la ciudadanía presencial, que deberá desarrollarse en todo caso mediante cita previa.

5.3. En los casos previstos en el epígrafe anterior, se procurará que la atención específica a la ciudadanía se desarrolle en las plantas bajas de los edificios administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

5.4. Si de acuerdo con el epígrafe 4.2 se prevé que un procedimiento o trámite requiriera de atención específica a la ciudadanía de carácter presencial con carácter continuo o indefinido, se solicitará y establecerá un mecanismo de cita previa de acuerdo con lo previsto a continuación.

Sexto.- Cita previa.

6.1. Todos los servicios de registro y atención general, especializada y específica a la ciudadanía se prestarán únicamente mediante cita previa, salvo situación de urgencia o derivada de estado de necesidad.

6.2. En caso de requerir sistema de cita previa a través del servicio de atención telefónica del Gobierno de Canarias 012, las secretarías generales técnicas remitirán al Servicio de Atención a la Ciudadanía las necesidades de agendas conteniendo número de agendas, horarios y servicios prestados, la persona responsable y contacto, de acuerdo con modelo normalizado establecido a tal efecto por la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, antes del miércoles 27 de mayo de 2020. En el supuesto de servicios, oficinas y registros, y la atención específica a establecer con posterioridad al día 1 de junio, deberá comunicarse con al menos con cinco días de antelación al establecimiento del servicio.

6.3. Los servicios de cita previa a través del servicio de atención telefónica del Gobierno de Canarias 012 para atención específica sobre procedimientos concretos no podrán establecerse antes del 15 de junio de 2020.

Séptimo.- Digitalización.

7.1. A efectos de limitar los desplazamientos del personal y el movimiento de soportes físicos, toda la documentación registrada deberá ser escaneada y autenticada a través de la aplicación correspondiente de registros. Únicamente podrán ser remitidos en soporte físico aquellos documentos o material que por el tamaño o soporte no puedan ser objeto de digitalización.

7.2. Los departamentos y centros directivos que requieran de escáneres, formación o asistencia en el uso de las herramientas de digitalización y registro lo pondrán en conocimiento de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías y la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios.

Octavo.- Prevención de riesgos laborales.

8.1. Lo dispuesto en la presente instrucción se interpretará en todo caso de acuerdo con lo previsto en la normativa de prevención de riesgos laborales y la normativa de salud pública y con preferencia de estas y, particularmente, de acuerdo con lo previsto en las instrucciones y recomendaciones sobre la materia emitidas por la Dirección General de la Función Pública.

8.2. A los efectos de garantizar el aforo todas las oficinas y registros determinarán su capacidad máxima de acuerdo con la normativa correspondiente, que harán constar en lugar visible, y que será controlada por el personal de seguridad u ordenanza-subalterno.

8.3. Se evitarán colas en los accesos o número de personas en los lugares de espera que supere aquel determinado por el aforo. Solo podrán situarse en puestos o lugares de espera aquellos ciudadanos o ciudadanas con cita previa. En caso de producirse colas de espera se deberá guardar la distancia correspondiente, que será señalizada mediante el sorpote correspondiente. El personal de seguridad, de acuerdo con las instrucciones del personal de las oficinas de atención y registro, garantizará que sólo se mantengan en posición o puestos de espera aquellos que dispongan de cita previa o estén en uno de los supuestos de acceso a las oficinas y el registro.

8.4. Para el acceso a las oficinas de atención y registro será obligatorio el uso de mascarilla.

8.5. En los puestos de atención se situará una barrera física que garantice la distancia de seguridad entre el personal y la ciudadanía. Igualmente, solo se situará una silla por puesto de atención, en su caso.

8.6. En las sillas o bancos de espera se establecerán medidas para garantizar la distancia tales como signos que determinen los puestos que pueden ser ocupados y aquellos que deben permanecer libres, o barreras físicas.

8.7. Las oficinas de atención y las oficinas de registros dispondrán una distancia de al menos dos metros entre los puestos. Cuando esto no pueda garantizarse podrán establecerse turnos y/o ampliar el horario de apertura de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 105/2000, de 26 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del funcionamiento de los registros de la Administración Autonómica de Canarias.

8.8. Los departamentos y centros directivos con oficinas de atención a la ciudadanía o registros instalarán, siempre que sea posible, mamparas o dispositivos de separación física entre los empleados públicos y la ciudadanía.

8.9. Los departamentos y centros directivos titulares de las oficinas de atención y las oficinas de registros, en el marco de sus competencias, pondrán a disposición de los empleados públicos el material de prevención de riesgos laborales correspondiente.

8.10. Se limitará la documentación y material a suministrar entre la ciudadanía y los empleados públicos. A tal efecto se revisarán los procedimientos a efectos de aplicar lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

8.11. No podrá ponerse material reutilizable a disposición de la ciudadanía. En caso necesario este será de un solo uso.

Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso de alzada ante la Viceconsejería de Administraciones Públicas y Transparencia, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la recepción de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Santa Cruz de Tenerife, a 25 de mayo de 2020.- El Director General de Modernización y Calidad de los Servicios, Pablo A. Hernández González-Barreda.