

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Resolución de 18 de octubre de 2024, de la Dirección Gerencia de la Agencia Digital de Andalucía, por la que se establece el sistema de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 12.1 dispone que las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

El Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, en su disposición adicional cuarta dispone que la Agencia Digital de Andalucía establecerá e implantará soluciones corporativas en diversos ámbitos, con el propósito de permitir la digitalización integral de la relación electrónica con la ciudadanía y la tramitación electrónica de los procedimientos y servicios de la Administración de la Junta de Andalucía. El establecimiento de cada solución dispondrá su ámbito, alcance, soporte a las personas usuarias, implantación progresiva y obligatoria según procedimientos y servicios y, en su caso, el mantenimiento de la utilización de otras soluciones ya existentes por razones de eficiencia, eficacia, especificidad, naturaleza sectorial, colaboración con otras Administraciones Públicas, sostenibilidad financiera u otras. Entre dichas soluciones corporativas se encuentra el sistema de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía.

Por «cita previa» se entiende el señalamiento o asignación de día y hora a un ciudadano para acceder a un servicio prestado por cualquier canal, de acuerdo con una programación establecida de los recursos que prestan el servicio.

La Administración de la Junta de Andalucía ha implantado a lo largo del tiempo diversos sistemas y servicios de cita previa, tanto de carácter general como para determinados procedimientos, trámites o servicios. La información sobre estos sistemas y servicios se publica en el Portal de la Junta de Andalucía y se encuentra disponible en la dirección <https://www.juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cita-previa.html>

En los últimos años la Agencia Digital de Andalucía ha desarrollado el sistema Tu Turno, el cual se establece mediante la presente Resolución como Sistema de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía, como un sistema que facilita la atención a la ciudadanía mediante cita previa, a través de múltiples canales entre los que se incluyen el presencial, el telefónico y la videollamada. Este sistema se ha diseñado para que tenga una gran flexibilidad y pueda ser utilizado simultáneamente por distintos organismos, manteniendo una adecuada segmentación entre ellos y facilitando que cada uno pueda gestionar de manera independiente los servicios de su competencia, las oficinas en las que se prestan dichos servicios, así como los horarios de atención en los que se facilitan citas.

Actualmente este sistema se encuentra extendido a las oficinas de asistencia en materia de registros, a las oficinas de la Agencia Tributaria de Andalucía, a las Oficinas Comarcales Agrarias y otras oficinas dependientes de la Agencia de Gestión Agraria y Pesquera, a los servicios de información y ayuda en el trámite de múltiples Consejerías, y a las Cajas de Depósitos de la Comunidad Autónoma. Además, por motivos de homogeneidad y racionalización se está trabajando en la incorporación de otros ámbitos.

El artículo 6.2 de los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, aprobados por Decreto 128/2021, de 30 de marzo, establece los siguientes fines de la Agencia:

a) La definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias administrativas y sus agencias de régimen especial.

b) La definición y coordinación de las políticas estratégicas de aplicación y de seguridad de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito del sector público andaluz no incluido en el párrafo anterior, incluyéndose los consorcios referidos en el artículo 12.3 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, así como la ejecución de los instrumentos comunes que las desarrollen y la definición y contratación de bienes y servicios de carácter general aplicables.

En el ámbito del primero de tales fines, mediante esta resolución se establece un Sistema corporativo de cita previa para la atención a la ciudadanía, como punto único de acceso a la ciudadanía para la obtención de cita previa con la administración de la Junta de Andalucía, sin perjuicio del mantenimiento de la utilización de otros sistemas de cita previa ya existentes, por las razones indicadas en la disposición adicional cuarta del citado Decreto-ley 3/2024.

En el ámbito del segundo de tales fines, se considera necesario recabar y registrar información normalizada sobre los sistemas de cita previa existentes y su uso, con el objeto de poder proporcionar indicadores sobre atención a la ciudadanía mediante cita previa en la Junta de Andalucía.

El artículo 6.3 de los Estatutos de la Agencia establece sus funciones y competencias, entre las que se encuentran las siguientes:

b) La ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información en Andalucía, así como el diseño y ejecución de programas destinados a fomentar el acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía, contribuyendo a la reducción de las brechas digitales.

e) El análisis, diseño, desarrollo, implantación tecnológica, mantenimiento y evolución de los sistemas de información, aplicaciones informáticas, aplicaciones para cualquier tipo de dispositivos, herramientas de productividad, colaboración, atención, soporte, difusión, comunicación, participación, portales y sedes electrónicas, aplicaciones y usos de la inteligencia artificial, las tecnologías de registro distribuido u otras tecnologías emergentes.

i) El establecimiento de sistemas de información de uso obligatorio en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales y consorcios adscritos.

k) El soporte y atención directa a la ciudadanía sobre los elementos tecnológicos puestos a su disposición, en especial portales y sedes electrónicas.

Vista la normativa anteriormente citada y las demás normas de general aplicación, esta Dirección Gerencia

RESUELVE

Primero. Declaración y establecimiento del Sistema de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía.

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta del Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, por el que se adoptan medidas de simplificación y racionalización administrativa para la mejora de las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Junta de Andalucía y el impulso de la actividad económica en Andalucía, se declara y establece el sistema Tu Turno como sistema corporativo y de uso obligatorio de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía en el ámbito del párrafo a) del artículo 6.2 de los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, aprobados por Decreto 128/2021, de 30 de marzo.

El canal web para el acceso al sistema estará disponible en la siguiente dirección:

<https://tuturno.juntadeandalucia.es/micitaprevia/>

00309685

Segundo. Soporte.

El soporte a la ciudadanía en el uso del sistema Tu Turno se proporcionará a través del Servicio 012 de atención a la ciudadanía.

El soporte al personal de la administración que utilice el sistema Tu Turno se proporcionará a través del Centro de Información y Servicios de la Agencia Digital de Andalucía.

Tercero. Sistemas de cita previa ya existentes.

Los sistemas de cita previa ya existentes en el ámbito del apartado primero de esta resolución se integrarán en el sistema corporativo Tu Turno en el plazo máximo de doce meses.

No obstante, los sistemas de cita previa del Servicio Andaluz de Salud, del Servicio Andaluz de Empleo y de la Red Judicial de Andalucía se mantendrán temporalmente como soluciones ya existentes por razones de eficiencia, eficacia, especificidad y naturaleza sectorial, si bien se deberá analizar la viabilidad de su integración en el sistema Tu Turno con el objetivo de alcanzar la plena integración de los sistemas de cita previa para la atención multicanal a la ciudadanía.

Cuarto. Información sobre otros sistemas de cita previa.

Las entidades incluidas en el ámbito del párrafo b) del artículo 6.2 de los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, aprobados por Decreto 128/2021, de 30 de marzo, informarán en el plazo de tres meses a la Agencia Digital de Andalucía de los sistemas de cita previa de que disponen.

Asimismo, informarán a la Agencia Digital de Andalucía del desarrollo y en su caso implantación de nuevos sistemas de cita previa, así como de la realización de modificaciones sustanciales de los sistemas ya existentes, al menos con un mes de antelación a la puesta en servicio de los nuevos sistemas o de las modificaciones.

Quinto. Información trimestral sobre el uso de los sistemas de cita previa.

Los órganos responsables de los sistemas de cita previa en el ámbito de los apartados tercero y cuarto de esta Resolución, deberán proporcionar trimestralmente a la Agencia Digital de Andalucía los datos sobre el uso de sus sistemas, a fin de consolidar la información y proporcionar indicadores que reflejen la atención multicanal a la ciudadanía mediante cita previa en la Junta de Andalucía.

Sexto. Punto común de acceso a cita previa.

El sistema corporativo Tu Turno actuará como punto común de acceso a todos los sistemas de cita previa de la Junta de Andalucía utilizados por las entidades incluidas en el resuelto primero. Para ello, en el sistema Tu Turno habrá accesos directos, claramente identificados, al resto de sistemas.

Séptimo. Integración con Carpeta Ciudadana.

Todos los sistemas de cita previa para la atención a la ciudadanía deberán integrarse con la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía, a efectos tanto de que se puedan consultar las citas en Carpeta Ciudadana como, si es tecnológicamente posible, de que la ciudadanía pueda solicitar nuevas citas en los mismos términos y situaciones en los que se puedan solicitar a través de internet y/o de aplicaciones móviles destinadas a la ciudadanía. Dispondrán, para ello, de un plazo máximo de un año desde la publicación de la presente resolución.

Octavo. Publicidad y eficacia.

La presente resolución se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y surtirá efectos a partir de la fecha de su publicación.

Sevilla, 18 de octubre de 2024.- El Director Gerente, Raúl Jiménez Jiménez.