

**I****DISPOSICIONES GENERALES****CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

DECRETO 7/2023, de 1 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la información por diferentes canales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos. (2023040029)

El Estatuto de Autonomía de Extremadura en su redacción dada por Ley Orgánica 1/2011, de 28 de febrero, atribuye a la Comunidad Autónoma en el artículo 9.1.1 competencias exclusivas en materia de creación, organización, régimen jurídico y funcionamiento de sus instituciones, así como la organización de su propia Administración y la de los entes instrumentales que de ella dependan, atribuyendo igualmente competencias de tal carácter el apartado 23 en materia de régimen de las nuevas tecnologías de la sociedad de la información y la comunicación.

Desde esta perspectiva, las actuaciones que la Junta de Extremadura desarrolla bajo su Plan de Modernización Digital 2020-2024 persiguen, con carácter general, la consecución de un doble propósito: en primer lugar, garantizar a las personas que se relacionan con ella, el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones con pleno respeto de las normas estatales y autonómicas y, en segundo lugar, adecuar la gestión interna, los procesos y las funciones de los empleados y empleadas públicas hacia una efectiva asignación de tareas y responsabilidades, que garantice a medio plazo soportar su actividad en la información incrementando, continuamente, la calidad de los servicios públicos.

En efecto, las Administraciones Públicas deben ser ejemplo de la transformación digital para la sociedad. Los cambios en la actuación administrativa, mediante la renovación de sus procesos, funciones y servicios con apoyo en las tecnologías de la información, han de servir de acelerador a los que hayan de realizarse en otras organizaciones generando experiencias gratificantes en el acceso a los servicios públicos.

Esta vocación emana del legislador autonómico que ha ido incorporando al ordenamiento jurídico un conjunto de previsiones que habilitan dicho tránsito. La primera referencia es la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, que estableció las bases de un ecosistema de administración digital que permitiera responder eficazmente a las necesidades de un nuevo tiempo y la segunda la modificación de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, que incorporó a su organización y funcionamiento el modelo de relación con la ciudadanía y la red de oficinas de asistencia a la ciudadanía. Más recientemente, la Ley



4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura, bajo su espíritu de incrementar la percepción social de cercanía de la Administración, organismos y entidades vinculadas reconoce como derecho de las personas el acceso a toda la información que generan mediante un punto único por diferentes canales, así como el deber de garantizarlo por los órganos, servicios y unidades administrativas.

Dicha determinación es exigible para la mayoría de los ámbitos administrativos e incrementa el nivel mínimo común que establece el artículo 4 sobre canales de asistencia del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Ha llegado el momento de dar un paso más en la evolución del modelo de relación a la ciudadanía, poniendo en marcha el Punto Único de Acceso a la información para que las personas, en sentido amplio, elijan el canal de asistencia y obtengan una similar respuesta o experiencia conforme establece en el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De acuerdo con el carácter horizontal del sistema de información conforme al artículo 84 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura es idóneo aprobar formalmente la implantación y puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la información, así como establecer los roles y responsabilidades que los órganos en que se estructura la administración, organismos y entidades asumen, en el ámbito de su competencia, para garantizar el derecho al que se refiere el artículo 42.3 de la Ley 4/2022, de 27 de julio, de Racionalización y Simplificación Administrativa en relación con el artículo 34.2 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre el uso compartido de plataformas horizontales como las que garantizan la relación con la ciudadanía.

Por último, resulta pertinente, por un lado, establecer un régimen uniforme sobre la responsabilidad de los órganos, servicios o unidades administrativas para pronunciarse respecto a los derechos a formular quejas y participación o colaboración ciudadana, a que se refiere el artículo 36 la Ley 4/2013, de 21 de mayo, Gobierno Abierto de Extremadura que contribuyen a mejorar el funcionamiento de los servicios públicos y, por otro lado, incluir la denominación del Punto Único de Acceso a la información a los efectos de facilitar su identificación por la ciudadanía y en las entidades cuya información forme parte del mismo.

Atendiendo a lo expuesto, el presente decreto se adecúa a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y habiéndose seguido los trámites previstos en los artículos 65 y siguientes de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y al amparo de lo establecido en



el artículo 23.h la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a propuesta de la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su sesión de 1 de febrero de 2023,

DISPONGO:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Se aprueba la implantación y puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la información, por diferentes canales al que se refiere el artículo 42.3 de la Ley 4/2022, de 27 de julio, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura.
2. El Punto Único de Acceso a la información soporta las interacciones con la ciudadanía mediante los canales presencial, digital y telefónico, vías de acceso y los procesos habilitados para gestionar colaborativamente entre los órganos, servicios o unidades administrativas las prestaciones de personalización, información, tramitación y participación ciudadana de la cartera de servicios de relación con la ciudadanía.

Artículo 2. Canales de relación.

1. El Canal Presencial son las oficinas de asistencia a la ciudadanía, generales y especializadas, que por resolución de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana se establezcan.
2. El Canal Telefónico es el número gratuito 900 222 012.
3. El Canal Digital es el punto de acceso general electrónico www.juntaex.es, el correo electrónico tuatención@juntaex.es, las redes sociales de Tuatención y la aplicación móvil Miespacio.
4. Asimismo, podrán habilitarse otras vías de acceso siempre que se garantice la unidad de información.

Artículo 3. Organización.

1. Todos los servicios, unidades o áreas administrativas garantizarán el Punto Único de Acceso a la información desarrollando las funciones de generación de información, de atención a la ciudadanía y la gestión de las plataformas conforme a los niveles 1 y 2 siguientes.
2. El Nivel 1 se identifica con los servicios que soportan las oficinas de asistencia a la ciudadanía, generales y especializadas, la oficina virtual, los servicios corporativos de atención

ciudadana, presencia en internet, administración electrónica, administración de sistemas y los administradores sectoriales de todos los servicios, unidades o áreas administrativas de las entidades integradas en el Punto Único de Acceso a la información.

3. El Nivel 2 se identifica con todos los órganos, servicios, unidades o áreas administrativas que generan contenidos de interés público y se pongan a disposición de la ciudadanía.

Artículo 4. Plataformas tecnológicas.

1. El Punto Único de Acceso a la información se soporta en el sistema omnicanal de relación con la ciudadanía integrado por la base de conocimiento de la que son parte indivisibles:

- a) El Inventario de Información Administrativa al que se refiere el artículo 9 del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica y que soporta el deber general de simplificación administrativa.
- b) El Punto de Acceso General Electrónico al que se refiere el artículo 7 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- c) El Escritorio del Informador es la parte del sistema de información horizontal a que se refiere el artículo 84 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, por la que se garantiza la unidad de información y trazabilidad de las interacciones entre los distintos Niveles para prestar la cartera de servicios de relaciones con la ciudadanía.

2. Las plataformas están adscritas a todos los órganos en que se estructura la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a la Secretaría General de Administración Digital y a la Dirección General de las Tecnologías de la información y Comunicación de la Vicepresidencia Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Disposición adicional primera. Participación o colaboración ciudadana.

Los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos contestarán a las quejas sobre el funcionamiento de los servicios de su competencia, así como de los procedimientos que soporten el ejercicio de los derechos de colaboración o participación ciudadana a los que se refiere el artículo 36.3 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura que se refieran a su ámbito de responsabilidad.

**Disposición adicional segunda. Denominación del Punto Único de Acceso a la información.**

“Tuatención” es la denominación con la que se identificará al Punto Único de Acceso a la información por diferentes canales al que se refiere el artículo 42.3 de la Ley de racionalización y simplificación administrativa.

Disposición final primera. Habilitaciones.

Se habilita a la persona titular de la consejería en materia de acceso a la información pública para dictar cuantas disposiciones generales y actos administrativos sean necesarios para el desarrollo y ejecución del presente decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, 1 de febrero de 2023.

Vicepresidenta Primera y Consejera de
Hacienda y Administración Pública,
PILAR BLANCO-MORALES LIMONES

El Presidente de la Junta de Extremadura,
GUILLERMO FERNÁNDEZ VARA

• • •

