

# ADMINISTRACIÓN PROVINCIAL

Número 1511/20

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA

SECRETARÍA GENERAL

## A N U N C I O

### **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS DIRECTRICES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL REGISTRO GENERAL DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA Y SE IMPLANTA EL SISTEMA DE CITA PREVIA EN REGISTROS DE VENTANILLA ÚNICA.**

Desde que el pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia internacional provocada por el Covid-19, han sido muchas las medidas adoptadas con el objetivo de amortiguar el impacto de esta crisis sin precedentes. Esta pandemia ha supuesto la adopción de medidas extraordinarias de contención que aúnen la protección de la salud de las empleadas y empleados públicos, con la adecuada prestación de los servicios. Los centros de trabajo deben adoptar medidas de carácter organizativo, con carácter temporal, para mantener la continuidad de la actividad con las garantías suficientes.

La atención al público en la Diputación de Ávila se realiza a través de tres canales complementarios de comunicación:

1. Telefónico: en los teléfonos publicados en la web institucional.
2. A través del correo electrónico.
3. Presencial: a través de esta vía se puede obtener información genérica o personalizada acudiendo al Registro General de la Corporación

Sin embargo, en la actual situación de crisis sanitaria por el Covid-19, es aconsejable revisar la modalidad presencial porque no es posible mantener el mismo número de visitas a las dependencias habilitadas y se cuenta con los medios electrónicos para ser debidamente atendidos a través de los catálogos de procedimientos publicados en la Sede Electrónica de la Diputación de Ávila, que funciona 360 días al año las 24 horas. Por esta razón, la dedicación a las funciones de atención al público en el canal presencial debe verse priorizada para los colectivos que actualmente requieren de una atención especial por las posibles dificultades informáticas que pudieran plantearse y por otra parte debe, y debido a la complicación en el trámite de solicitudes dirigidas a otras administraciones, se implantará el servicio de cita previa en este último caso; de esta forma se garantiza la realización de una adecuada gestión en un contexto de responsabilidad y compromiso con los administrados.

En virtud de las atribuciones que me han sido conferidas en el artículo 34 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril.

#### RESUELVO:

**Primero.** Implantar el servicio de cita previa en el Registro General de la Diputación Provincial de Ávila en las solicitudes destinadas a otras administraciones públicas (ventanilla única), al tratarse de una gestión que requiere una especial atención; a través del correo electrónico [registro@diputacionavila.es](mailto:registro@diputacionavila.es) o en los teléfonos 920.357153 y 920.357307.

**Segundo.** Determinar las normas del Registro de ventanilla única de acuerdo a lo siguiente:

1. La cita previa se solicitará mediante llamada telefónica a la sede del Registro General de esta Diputación, o bien mediante correo electrónico dirigido a [registro@diputacionavila.es](mailto:registro@diputacionavila.es).
2. Esta posibilidad, sólo estará disponible para personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, según el artículo 14 de la Ley 39/2015.
3. Será obligatorio disponer de una cita por cada solicitud que se vaya a presentar.
4. Advertir a los solicitantes de la cita previa:
  - 4.1. Puntualidad.
  - 4.2. Traer toda la documentación preparada y firmada (sin grapas ni clips y en formato DIN A4), para su inmediato registro.
  - 4.3. Venir con mascarilla.
  - 4.4. Utilizar el gel hidroalcohólico, disponible en la oficina, para la desinfección de las manos, tanto a la entrada como a la salida del recinto.
  - 4.5. Respetar una distancia interpersonal de 2 metros.
  - 4.6. Sólo podrá acceder a la oficina la persona citada, salvo que por causa justificada necesite acompañante. En cualquier caso, sólo podrán permanecer dentro del Registro 2 personas, esperando el resto fuera del edificio.

**Tercero.** La presente resolución surtirá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Ávila, 31 de julio de 2020.

El Presidente, *Carlos García González*.