



*RESOLUCIÓN de 29 de mayo de 2020, de la Vicepresidenta Primera y Consejera, por la que se adoptan medidas excepcionales respecto a la prestación de servicios de información y registro de documentos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos, con motivo del COVID-19. (2020060887)*

Mediante Resolución de 20 de marzo de 2020, de la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública (DOE número 57, de 23 de marzo), se adoptaron medidas excepcionales respecto a la prestación de servicios a través de las oficinas de registro dependientes de la Administración de la Junta de Extremadura, con motivo del COVID-19 disponiéndose su cierre junto con las oficinas de atención ciudadana habilitándose exclusivamente las vías telefónicas y telemáticas como mecanismo de prevención de salud pública.

Dichas medidas excepcionales se fundamentaron en el contexto normativo y social que entonces existía, teniendo en cuenta la suspensión de los términos e interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público, así como la limitación de la libertad de circulación de personas derivada de la declaración del estado de Alarma, por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, previéndose la actualización del nivel de servicios en función de la evolución y entidad de la epidemia del coronavirus COVID-19 y de las recomendaciones que adopten las autoridades sanitarias y administrativas competentes.

Actualmente, la Comunidad Autónoma de Extremadura está en la Fase 2 de Desescalada hacia la nueva normalidad, existiendo mayor libertad de la ciudadanía para realizar desplazamientos y salidas de sus respectivos domicilios, así como para el ejercicio de actividades económicas. Además, mediante el Decreto autonómico 25/2020, de 15 de mayo, se ha acordado el levantamiento de la suspensión de términos e interrupción de plazos administrativos respecto de los procedimientos administrativos autonómicos que así se acuerde por los órganos de la Junta de Extremadura, y está previsto que, a partir del 1 de junio de 2020, se inicien los procedimientos que hubieran sido suspendidos por una norma con rango de Ley conforme al artículo 9 de un Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, por el que se prorroga el 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.

Paralelamente, la Junta de Extremadura en el ejercicio de sus potestades de auto organización administrativa, durante las etapas más críticas de la pandemia y conforme a su evolución ha adoptado medidas dirigidas a garantizar asistencia continuada e información actualizada a la ciudadanía. En principio, el teléfono de emergencias 112 se configuró como el referente para la sociedad extremeña, habilitándose con posterioridad un asistente virtual, Hygeia112, por redes sociales y juntaex.es para reforzar la atención. Al iniciarse la Fase 1 de



la desescalada, el servicio de Información y Participación Ciudadana dependiente de esta Consejería asumió la función de informar a la ciudadanía sobre el nuevo régimen de derechos y libertades en relación con los servicios ofrecidos por la administración, derivándose en el 112 la atención urgente y sanitaria. En este momento el personal de las oficinas de respuesta de personalizada de Mérida, Cáceres, Badajoz, Plasencia y del centro de atención administrativa de Zafra responden a consultas ciudadanas sobre cualquier ámbito de actividad, mediante el teléfono 900222012 y correo electrónico [informacion.covid19@juntaex.es](mailto:informacion.covid19@juntaex.es), con el soporte de empleados de diferentes áreas administrativas y la Delegación del Gobierno en Extremadura.

Este modelo de colaboración ha de preservarse y consolidarse en el tiempo como única vía para garantizar el mayor rigor informativo y asistencial a la ciudadanía, involucrando en este cometido a cuantos órganos y unidades sean precisos, en un contexto extraordinariamente volátil e incierto, por la evolución de la pandemia y dificultad de estimar las consecuencias socioeconómicas derivadas de la misma lo que exige anticiparse en aunar esfuerzos y recursos para asegurar la prestación de servicios públicos, declarados como esenciales.

Atendidas dichas circunstancias, es preceptivo seguir impulsando medidas en las que converjan la prioridad de ofrecer ayuda e información actualizada a la ciudadanía y la de garantizar su relación con la administración autonómica por la vía presencial, telefónica y digital. Todo ello de conformidad con el marco normativo de actuación administrativo sobrevenido y lo dispuesto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una administración más ágil de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Por ello, la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública con competencias horizontales en la implantación de administración digital, atención e información ciudadana y coordinación general de las oficinas de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos conforme a lo dispuesto en el Decreto del Presidente 16/2019, de 1 de julio, y Decreto 257/2009, de 18 de diciembre, por el que se implanta un Sistema de Registro Único y se regulan las funciones administrativas del mismo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, atendiendo al despliegue de soluciones tecnológicas que incrementan en el nivel de servicios electrónicos, la evolución de la pandemia del COVID-19, las recomendaciones que adopten las autoridades sanitarias y administrativas competentes,

#### RESUELVE:

Primero. La atención e información a la ciudadanía sobre consultas relacionadas con el COVID-19 o funcionamiento general de los servicios se realizará, preferentemente, mediante el correo electrónico [informacion.covid19@juntaex.es](mailto:informacion.covid19@juntaex.es) y [informacion.sia@juntaex.es](mailto:informacion.sia@juntaex.es) y el teléfono 900 222 012, en el horario de 8:30 a 14:30 horas y de 16:00 a 18:00 horas.



El registro electrónico de documentos podrá realizarse mediante el sistema de la Administración General del Estado habilitado:

[https://sede.administracion.gob.es/PAG\\_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html](https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/ServiciosElectronicos/RegistroElectronicoComun.html)

Segundo. Las oficinas de respuesta personalizada de información y atención ciudadana de Mérida, Badajoz, Cáceres y Plasencia y el centro de atención de administrativo de Zafra reiniciarán su actividad con servicios mínimos para garantizar la continuidad del modelo colaborativo de gestión de la información existente y la asistencia presencial ciudadana.

En todo caso, su reapertura estará condicionada al cumplimiento de las condiciones a que se refiere Resolución de 13 de mayo de 2020, de la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen las medidas y pautas de actuación para la reincorporación progresiva a sus puestos de trabajo de los empleados públicos del ámbito general de la administración de la Junta de Extremadura.

Tercero. Los centros de atención administrativa y resto de oficinas de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus organismos públicos podrán reanudarán su actividad atendiendo a las siguientes circunstancias:

1. El cumplimiento de las condiciones de prevención de salud pública a que se refiere la resolución citada en el apartado anterior.

La cita previa será telefónica en tanto no se habilite una solución tecnológica corporativa para las oficinas que, por su dimensión, ubicación u otras circunstancias sea necesaria, por razones de salud pública y eficiencia. La información sobre los servicios de las oficinas se mantendrá actualizada en el portal ciudadano de la Junta de Extremadura.

2. La comunicación previa al órgano directivo competente en materia de coordinación funcional de registros expresando el cumplimiento de la Resolución de 13 de mayo, la razones que amparan la necesidad de la apertura como la reanudación o reinicio de procedimientos administrativos, etc y el perfil de sus destinatarios respecto a su obligatoriedad o no a relacionarse por medios electrónicos.
3. Tratándose de oficinas de registro ubicadas en edificios administrativos en los que existan otras de la misma, o diferentes consejerías u organismos públicos, será preceptivo proceder a su agrupación por Resolución conjunta para asumir las funciones que en materia de asistencia de registro le corresponden por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo de las Administraciones Públicas conforme y garantizar los derechos de la ciudadanía que en la misma se contemplan.

Cuarto. La presente resolución producirá efectos desde el momento de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura quedando sin eficacia la Resolución de 20 de marzo de 2020,



de la Vicepresidencia Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública por la que se adoptan medidas excepcionales respecto a la prestación de servicios a través de las oficinas de registro dependientes de la Administración de la Junta de Extremadura, con motivo del COVID-19.

Mérida, 29 de mayo de 2020.

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

