



PREGUNTA.

¿En qué fase de la denominada “desescalada” está prevista la REAPERTURA AL PÚBLICO de las OFICINAS MUNICIPALES de atención ciudadana?

RESPUESTA

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, determina la vigencia de una legalidad excepcional que desplaza durante el estado de alarma la legalidad ordinaria, al tiempo que establece la autoridad bajo cuyas órdenes quedan las restantes autoridades autonómicas y locales, entre las que se encuentran los alcaldes y alcaldesas de las Corporaciones Locales.

En relación con ello, el art. 116 de la Constitución , que se desarrolla a través de la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, de los Estados de Alarma, Excepción y Sitio, sitúa bajo las órdenes de la Autoridad competente a todas las Autoridades civiles de la Administración Pública del territorio afectado por la declaración, a los integrantes de los Cuerpos de Policía de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales, y a los demás funcionarios y trabajadores al servicio de las mismas, en cuanto sea necesario para la protección de personas, bienes y lugares (artículo 9).

Pues bien, el art. 4 Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, precisa que, a los efectos del estado de alarma actualmente en vigor, **la autoridad competente será el Gobierno de la Nación**. Ello no impide que, en materia de gestión ordinaria de los servicios, cada Administración conserve las competencias que le otorga la legislación vigente para la gestión ordinaria de los mismos (artículo 6), “pudiendo adoptar las medidas que estime necesarias en el marco de las órdenes directas de la autoridad competente”.

A este respecto, la autoridad gubernativa competente ha ordenado en el art. 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, que **la libertad de circulación de las personas queda limitada drásticamente** durante la vigencia del estado de alarma, restringiéndola a la realización de las actividades que enumera, u otras de análoga naturaleza, lo que a nuestro juicio ha impedido a los administrados, con carácter general, acudir presencialmente al Ayuntamiento.

Es preciso recordar, al respecto, dos cuestiones de importancia. La primera de ellas es la actual vigencia de la suspensión de plazos administrativos establecida mediante la disposición adicional tercera del citado Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo (excepto para los procedimientos específicamente señalados en el citado precepto). Por otra parte, las Administraciones tienen la obligación de mantener operativas y a disposición de los ciudadanos sus sedes electrónicas en los términos expuestos en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

En cualquier caso, los empleados públicos adscritos a las oficinas municipales para la atención al público no tienen restringida la libertad de circulación para ir a trabajar en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 7 del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y, por lo tanto, nada impide al Alcalde ordenar la apertura de ciertas dependencias



municipales adoptando las medidas de seguridad y salud necesarias que determinen los servicios municipales de prevención para garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias exigibles.

Por tanto, si bien las restricciones establecidas a la movilidad de la ciudadanía determinan necesariamente la inasistencia de público a los servicios administrativos, que debe relacionarse con la Administración a través de la sede electrónica o vía telefónica, ello no quiere decir que las oficinas municipales para atención al público deban estar cerradas, sino que se suspende la “atención presencial al público”, no obstante, debiéndose mantener la atención telefónica y telemática por los empleados públicos que determine el Alcalde. Esta postura queda avalada por la recomendación que la Federación Española de Municipios y Provincias ha suscrito en su Circular 21/2020, sobre Servicios Esenciales de las Entidades Locales, donde considera que entre los servicios esenciales que deben ser prestados necesariamente por las Entidades Locales durante el estado de alarma se encuentra la “Atención a la Ciudadanía (telefónica y telemática)”.

En relación con la fase de la desescalada en la que deberá procederse a la apertura al público de las oficinas de atención ciudadana de los Ayuntamientos, en principio, **según el Plan de Desescalada hecho público por el Gobierno, no se prevé una medida concreta o un plazo de apertura al público de las oficinas de las distintas Administraciones Públicas**, dado que es competencia de cada Administración la gestión ordinaria de sus servicios, en el marco de las órdenes directas que adopte la autoridad competente a los efectos del estado de alarma (artículo 6 del mencionado Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo).

A efectos ilustrativos, la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Política Territorial y Función Pública ha alcanzado un Acuerdo con las organizaciones sindicales el pasado día 4 de mayo de 2020. Como consecuencia de ello, el Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública ha dictado una Resolución de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración General del Estado, con motivo de la aprobación del Plan para la transición hacia una “nueva normalidad”, en la que **se prevé una reapertura de centros y oficinas al público en la Fase II o intermedia** (fase de apertura parcial de actividades que se mantienen restringidas en la fase I), si bien teniendo presente **que la modalidad de trabajo no presencial seguirá siendo preferente, y se continúa priorizando la atención telefónica y telemática en los servicios de atención a los ciudadanos**. Para los casos de atención presencial se precisará **cita previa y se limitará el aforo** de las oficinas, con adopción de medidas higiénicas y de distanciamiento para minimizar los posibles riesgos para la salud. En principio, no se prevé una reducción horaria para esta atención al público, aunque sí una **“flexibilización horaria” de los empleados públicos**, recomendándose el uso de fórmulas de jornada continuada.

Esta serie de medidas para la reincorporación progresiva del personal puede ser indicativo para los Entes Locales a efectos de establecer medidas con el mismo fin.

Conclusiones

Primera.- El Plan de Desescalada hecho público por el Gobierno, no prevé una fecha concreta de apertura al público de las oficinas de las distintas Administraciones



Públicas. Recordemos que constituye una competencia de cada Administración la gestión ordinaria de sus servicios en el marco de las órdenes directas que adopte la autoridad competente a los efectos del estado de alarma.

Segunda.- El Ministerio de Política Territorial y Función Pública alcanzó un Acuerdo con las organizaciones sindicales el pasado 4 de mayo que afecta al ámbito de la Administración General del Estado, pero que puede resultar ilustrativo para los planes que elaboren las Administraciones Locales, a efectos de establecer las correspondientes medidas con el mismo fin.

Tercera.- El Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública ha dictado una Resolución¹ previendo una reapertura de centros y oficinas al público en la Fase II o intermedia, con las siguientes características principales:

- Se precisará cita previa para la atención presencial.
- Se establecen medidas de limitación del aforo de las oficinas y dependencias municipales.
- Será preciso adoptar medidas higiénicas y de distanciamiento físico para minimizar los posibles riesgos para la salud.
- En principio, no se prevé expresamente una reducción horaria para el servicio de atención al público, si bien las Entidades Locales podrían implantarse por las entidades locales en virtud de su potestad de autoorganización.
- Se favorecerá una “flexibilización horaria” de los empleados públicos, recomendándose el uso de fórmulas de jornada continuada.
- Se continúa priorizando la atención telefónica y telemática en los servicios de atención a los ciudadanos.
- Las modalidades de trabajo no presenciales podrían, puntual o periódicamente, compatibilizarse con modalidades presenciales de prestación del servicio para facilitar la incorporación gradual, mediante turnos, de las empleadas y empleados públicos.
- No obstante, la modalidad de trabajo no presencial seguirá siendo preferente.

Murcia, 8 de mayo de 2020.

El Servicio de Asesoramiento a Entidades Locales.

¹ Disponible en <http://covid19.femp.es/wp-content/uploads/2016/05/Resolucion-del-SEPTFP-Medidas-Plan-transicion-Nueva-Normalidad.pdf>.