

## **INFORME DE IMPACTO DE GÉNERO RELATIVO AL PROYECTO DE DECRETO DEL CONSELL POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL.**

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, contiene una referencia expresa a la necesidad de que en la elaboración de normas se observe la perspectiva de género, en concreto, en su artículo 19 dispone: “Los proyectos de disposiciones de carácter general y los planes de especial relevancia económica, social, cultural y artística que se sometan a la aprobación del Consejo de Ministros deberán incorporar un informe sobre su impacto por razón de género”.

Dicho artículo, de acuerdo con lo previsto en el apartado 1 de la Disposición Final Primera de la propia Ley Orgánica 3/2007, se encuentra entre los preceptos de la norma que constituyen “regulación de las condiciones básicas que garantizan la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes constitucionales, de acuerdo con el artículo 149.1.1 de la Constitución”. Para concretar este precepto la Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, en su Capítulo XII sobre la modificación de la Ley 9/2003, de 2 de abril de la Generalitat para la igualdad entre mujeres y hombres, a través de su artículo 45 añade un artículo 4 bis, el cual se explica a continuación.

El presente informe da cumplimiento al artículo 4. Bis de la Ley 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres, que establece:

*“Los proyectos normativos incorporarán un informe de impacto por razón de género que se elaborará por el departamento o centro directivo que propone el anteproyecto de ley o proyecto de norma, plan o programa de acuerdo con las instrucciones y directrices que dicte el órgano competente en la materia, y deberá acompañar la propuesta desde el inicio del proceso de tramitación.”*

Así como al artículo 48 de la citada Ley 9/2003, que establece:

*“Las administraciones públicas valencianas pondrán en marcha los medios necesarios para que toda norma o escrito administrativo respeten en su redacción las normas relativas a la utilización de un lenguaje no-sexista.”*

### **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA NORMA**

Mediante la Resolución de 22 de diciembre de 2021, la Consellera de Participación, Transparència, Cooperación y Calidad Democràtica, ha acordado el inicio de la tramitación del proyecto de decreto, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, encomendando su tramitación y elaboración a la Dirección General de Transparència, Atenció a la Ciutadania y Buen Gobierno.

El proyecto de Decreto del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, tiene diferentes finalidades.



En primer lugar, tiene la finalidad de mejorar la atención a la ciudadanía por parte de la Generalitat, promoviendo un servicio de atención eficaz, eficiente y de calidad. Por otra parte, regula los diferentes canales de atención a la ciudadanía, los cuales son: presencial, telefónica y electrónica. También se regula la gestión y coordinación del sistema de atención a la ciudadanía para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos como preceptúa el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana. Así mismo, el decreto pretende dar cumplimiento al mandato de la Ley 39/2015, mediante la transformación de las oficinas PROP en Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, detallando las funciones que el personal funcionario de las mismas deberá realizar en sus actuaciones con los ciudadanos.

Por último, el proyecto de decreto pretende implantar un nuevo horario de atención a la ciudadanía, con una ampliación del horario de atención al público hasta las 17:00h, el cual también se fundamenta en la mejora de la calidad del servicio al ciudadano.

## 2. ANÁLISIS DE LA PERTINENCIA DE GÉNERO

La materia objeto de regulación mediante la propuesta normativa tiene una incidencia directa en el género al ser destinataria de la misma toda la ciudadanía, a la cual pretende facilitar la relación con la Administración, pudiendo influir en los estereotipos de género, en tanto que mujeres y hombres hacen un uso diferente de los tiempos y los recursos para la atención a la ciudadanía y puede contribuir a reducir la brecha de género existente.

En los últimos años se vienen realizando encuestas de satisfacción ciudadana desagregadas por género. Según la última, de 2022, un 47,7% de las personas usuarias de las oficinas de atención a la ciudadanía son hombres y un 52,3% mujeres, con lo que más de la mitad de la atención en las oficinas PROP se presta a mujeres; las personas que utilizan el servicio, en su mayoría tienen estudios secundarios o superiores, se encuentran en la provincia de Valencia, trabajan por cuenta ajena, y más de la mitad tienen 45 años o más.

El área más consultada, tanto por hombres (13%) como por mujeres (14%) es Servicios Sociales, seguida de Vivienda para hombres (9,6%), mientras que un 8,6% de mujeres hizo consultas sobre esta materia. En cambio, en segundo lugar, de las consultas realizadas por mujeres está la Protección de datos (11,2%). El número de veces que se acude a las oficinas PROP es similar en hombres y mujeres.

Se prevé que los resultados de la aplicación de la norma, una vez aprobada por el Consell, supondrán una mejora en cuanto a la disminución de la brecha digital de género y hacia las personas mayores, tanto mujeres como hombres, así como en los horarios a disposición de las oficinas, adaptándolos a los usos y costumbres de la ciudadanía.

## 3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

El artículo 13 del Decreto 5/2019, de 16 de junio, del president de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones, atribuye a la Conselleria de Participación, Transparència, Cooperación y Calidad Democràtica las competencias en materia de transparencia y participación ciudadana.

El artículo 9 del Decreto 179/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Participación, Transparència, Cooperación y Calidad Democràtica, atribuye a la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania y Buen Gobierno, las funciones en materia de atención a la ciudadanía.



Respetando el marco competencial establecido por el ordenamiento jurídico vigente, por el presente órgano encargado de la tramitación y elaboración del citado proyecto de decreto, se pretende reformar el sistema de atención a la ciudadanía para reforzar este servicio garantizando los principios de calidad y eficiencia en la asignación de los recursos, así como implementar la regulación de las funciones derivadas de eficacia de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

#### 4. PREVISIÓN DE RESULTADOS

La atención a la ciudadanía tiene un carácter transversal y multidisciplinar, partiendo del mandato del artículo 9.2 Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece:

“Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad.”

Se pretende reforzar y mejorar el servicio de atención a la ciudadanía para garantizar a los ciudadanos servicios públicos de calidad. Así mismo, se da cumplimiento al artículo 9.2 de la Constitución Española, mediante la elaboración del presente decreto, el cual establece:

“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas”

Esto se consigue a través de la implantación de un nuevo horario de atención a la ciudadanía, ya que al ampliarse el horario se posibilita el acceso a dicho servicio público por un colectivo más amplio, además de fomentar una mayor orientación de los hábitos y necesidades de la ciudadanía en el uso del tiempo y facilitar una mayor compatibilidad entre el trabajo y la relación con la administración. Además, también cabe destacar en este sentido la incorporación a la redacción del texto de la gratuidad del servicio telefónico 012, con la finalidad de permitir el acceso a este servicio a toda la ciudadanía, lo cual tiene un impacto positivo en la igualdad entre mujeres y hombres.

Todo ello hace prever que la aprobación de esta norma tendrá un impacto positivo en la perspectiva de género, ya que las encuestas de satisfacción realizadas reflejan un mayor porcentaje de mujeres que de hombres en el uso del servicio, de modo que ampliará el número de mujeres y hombres que pueden beneficiarse de los servicios de atención a la ciudadanía.

#### 5. VALORACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO DEL PROYECTO

El decreto proyectado, supone una mejora clara y general en los canales de atención a la ciudadanía de la Generalitat que influye de forma positiva en el género y que se argumenta en:

**PRIMERO.** De acuerdo con las encuestas de satisfacción sobre los canales que realiza el presente órgano, sistemáticamente existe una mayoría de usuarias mujeres tanto de los canales presenciales como del canal telefónico (012), y especialmente en este último. Por tanto, la mejora del sistema de atención que supone el presente decreto repercute de manera relevante en las mujeres, como principales usuarias. Esto tiene especial trascendencia en algunas novedades que prevé el citado proyecto de decreto como la implementación del servicio telefónico 012 de forma gratuita.



**SEGUNDO.** El decreto, y especialmente los canales telefónico y presencial, se orientan hacia la lucha contra la brecha digital en el acceso a los servicios públicos y al acompañamiento a la ciudadanía en sus relaciones con la administración. En este sentido, es importante destacar la desigualdad existente entre hombre y mujeres en este campo, ya que existe una brecha digital de género. Desde esta perspectiva, y como consecuencia del impacto central de atención a la ciudadanía en la lucha contra la brecha digital y teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios son mujeres, este decreto tiene un impacto positivo para acabar con la brecha de género.

**TERCERO.** Una de las novedades que pretende implementar el presente proyecto de decreto es la ampliación de los horarios de atención presencial en las oficinas PROP, especialmente, y también en el resto de oficinas de asistencia en materia de registro. Esta medida busca una mayor atención a los hábitos y necesidades de la ciudadanía en su uso del tiempo, ya que permite una mayor compatibilidad entre el trabajo y la relación con la administración.

**CUARTO.** El decreto dedica un título a la gestión de la calidad en el sistema de atención a la ciudadanía y, en el mismo, al sistema de seguimiento basado en la recogida y seguimiento de datos, además de a la calidad del servicio. En este punto, se prevé expresamente que tanto los datos que se tienen que recoger, como los estudios de opinión que se realicen han de tener en cuenta la perspectiva de género y desagregar la información por sexos. Esto permite analizar el impacto de género, las diferentes dinámicas de funcionamiento o hábitos y establecer acciones de mejora en este ámbito. Todos estos datos serán públicos, a través de formatos abiertos y reutilizables en el catálogo de datos abiertos de la Generalitat.

**QUINTO.** El decreto prevé que en la formación que se imparta al personal de atención a la ciudadanía, se incluya la perspectiva de género y la igualdad entre sexos.

## 6. CONCLUSIONES

Para la redacción de este informe se ha contado con el asesoramiento de la Unidad de Igualdad, adscrita a la Subdirección General del Gabinete Técnico de esta conselleria que, además, ha revisado el texto del borrador normativo propuesto a los efectos que su redacción sea respetuosa con el lenguaje no sexista, cumpliendo con esto lo que dispone el artículo 48 de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Por todo lo expuesto en la argumentación referida en el apartado tercero del presente informe, así como por la adecuación del texto a un lenguaje no sexista, se concluye que el proyectado decreto tiene una incidencia positiva en la perspectiva de género, ya que promueve medidas para conseguir una igualdad real y efectiva de oportunidades entre mujeres y hombres.

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
Y BUEN GOBIERNO

Firmat per Andrés Gomis Fons el 05/09/2022  
15:33:07



**GENERALITAT  
VALENCIANA**