

INFORME DE RESPUESTA A LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL BORRADOR 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

En relación con las alegaciones presentadas al 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, se informa lo siguiente:

1- Se presentaron alegaciones durante la fase inicial de consulta pública previa y se elaboró el informe correspondiente.

2- Respecto a la audiencia a los distintos Departamentos del Consell se han recibido informes de:

- Presidencia de la Generalitat.
- Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Conselleria Hacienda y Modelo Económico.
- Conselleria Justicia, Interior y Administración Pública.
- Conselleria Educación, Cultura y Deporte.
- Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo.
- Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad.
- Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica.
- Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

La redacción de este informe y para una mayor legibilidad y comprensión, agrupa las alegaciones de los diferentes departamentos por preámbulo, artículos y disposiciones y emite la respuesta facilitada por el órgano impulsor de este decreto, sobre las mismas.

Préambulo

Plantean alegaciones al Preámbulo las Consellerias de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica (Direcció General d' Agricultura, Ramaderia i Pesca), de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital (Direcció General de Lucha contra la Brecha Digital), Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Subdirecció General de Organización), Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Direcció General de l'Institut Valencià de les Dones), Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Subdirecció General de Organización).

Teniendo en cuenta todas las aportaciones, así como el resto de modificaciones al conjunto del proyecto, se ha procedido a revisar y modificar el texto del preámbulo en diferentes aspectos, incluyendo el lenguaje inclusivo con el asesoramiento de la unidad de igualdad de esta Conselleria.

Articulado del Proyecto de Decreto

Artículo 2:

La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Subdirecció General de Organización) plantea:

“Que, en el ámbito de aplicación, en el punto 2 se debería incluir, por poder ostentar una regulación específica, a los servicios relacionados con la administración de justicia, del mismo modo que los servicios relacionados con la asistencia sanitaria, educativa, servicios sociales y los de materia tributaria. Asimismo, se recomienda incluir

un nuevo epígrafe en el apartado segundo que señale la regulación específica del personal funcionario habilitado”

Este órgano no acepta la alegación porque en este apartado se está refiriendo al ámbito de aplicación de este decreto y no a otros ámbitos.

Presidencia de la Generalitat plantea la siguiente alegación:

Segons l'article 3.2 del projecte, el sistema d'atenció a la ciutadania està compost «pel sistema d'informació per a l'atenció a la ciutadania i els canals d'atenció a la ciutadania» i, d'acord amb l'article 7.1, «la informació administrativa és la que permet a la ciutadania accedir al coneixement dels seus drets i obligacions i a la utilització dels béns i els serveis públics». Això se solapa amb el concepte de publicitat institucional, que, segons la Llei 12/2018, de 24 de maig, de la Generalitat, de publicitat institucional per a l'interés ciutadà i la concepció col·lectiva de les infraestructures públiques, és aquella que es realitza, entre altres finalitats, per a «informar la ciutadania dels seus drets i les seues obligacions i dels serveis, les activitats i els programes de què puga fer ús». Així mateix, es podria entendre que el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, com a mitjà d'informació a través del qual es difonen les normes, resolucions, actes i anuncis de publicació obligatòria, entra dins del concepte d'informació administrativa que es defineix en el projecte de decret. Per això, es considera que en l'article 2 del projecte, relatiu al seu àmbit d'aplicació, haurà d'afegir-se un nou apartat 3, amb el contingut següent: «3. Queden excloses de l'àmbit d'aplicació del present decret la publicitat institucional i les publicacions oficials de la Generalitat.»

Este órgano no acepta la alegación porque ello conllevaría a la mención detallada y exhaustiva de todas las exclusiones, no siendo necesaria por estar contenida en el ámbito de aplicación regulado en el mencionado artículo.

Artículo 3:

La Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica (Dirección General de Agricultura, Ganadería y Pesca), plantea la alegación siguiente:

“En servicios territoriales y servicios centrales en los departamentos gestores que no tienen atención directa al público entendemos que no forman parte del sistema de atención a la ciudadanía.

Pero por ejemplo, dentro de la estructura de las Oficinas Comarcales Agrarias (OCAs) surgen las siguientes cuestiones: ¿Qué elementos forman parte del sistema de atención a la ciudadanía?, ¿quién define que actividades y medios se ponen a disposición de la ciudadanía? Estos aspectos deben ser aclarados y quedan ambiguos en relación a que autoridad decide quienes se constituyen dentro de esas actividades y medios de atención a la ciudadanía y cuales no serían considerados como tales.

Hay una serie de servicios en las OCAs que son obvios como el registro de documentación y los servicios de información a la ciudadanía, pero a partir de ahí habría que delimitar con claridad. Entendemos, por ejemplo, que los servicios veterinarios oficiales, como inspectores o gestores de autorizaciones, aunque se relacionan con la ciudadanía en el ejercicio de sus funciones no constituyen medios de atención principal a la ciudadanía en sus actividades”.

A lo que este órgano responde que no acepta la alegación porque en artículos posteriores de este decreto sí se regula lo planteado en la misma. Para una mayor claridad se añadió un nuevo artículo, el 22, para regular las oficinas de atención especializada.

En relación con el artículo 3, la Presidencia plantea:

“Es proposa modificar l'apartat 1 de la següent manera: «1. El sistema d'atenció a la ciutadania comprén el conjunt d'activitats i mitjans que l'administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental posen a la disposició de la ciutadania per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics.”

A lo que este órgano responde que acepta la alegación y modificará la redacción del artículo para tener en cuenta la misma.

Artículo 4:

Presidencia de la Generalitat presenta la siguiente alegación:

En el punt 2, es diu que l'Administració ha de ser «tan pròxima i senzilla a la ciutadania com siga possible». Probablement es tracta d'una errada; se suggereix canviar-ho per «tan pròxima a la ciutadania i tan senzilla com siga possible». En el punt 5 es diu que les restriccions en l'accessibilitat de la informació han de ser una excepció i només es podran fundar en la protecció d'altres drets. Es considera que, en lloc d'això, el decret hauria

de remetre's a la normativa reguladora de la matèria, de la mateixa manera que es fa en l'art. 5.1.d) del mateix projecte.

A lo que este òrgano responde que acepta la alegación y modificará la redacción del artículo para tener en cuenta la misma.

Respecto al artículo 4, también se plantea por la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la siguiente alegación:

El artículo 4, apartado 4, debería completarse con un inciso final, que indique:

4. Equidad. Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos. Igualmente, se garantizará a todas las personas, la accesibilidad física, sensorial y cognitiva en las comunicaciones

En relación con el artículo 4.4, la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, también alega lo siguiente:

Equidad. Debe garantizarse a la ciudadanía la equidad en el acceso a la información y los servicios públicos independientemente de su lugar de residencia y de su nivel de conocimientos tecnológicos.

Añadir a continuación:

Igualmente, se garantizará a todas las personas, la accesibilidad física, sensorial y cognitiva, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias, en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores.

En relación con estas alegaciones, no se acepta añadir "en las comunicaciones", porque así se está limitando el alcance de la accesibilidad y, con la redacción actual sin la inclusión del término, se garantiza la universalidad de la accesibilidad en los diferentes canales, incluyendo también, entre otros, los espacios.

Por otra parte, se acepta parcialmente la alegación de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, y modifica la redacción del artículo, si bien no se recoge la referencia a los servicios electrónicos ni a las personas con discapacidad y de las personas mayores para no limitar el alcance de este principio, ya que existen más servicios y colectivos afectados por la brecha digital u otro tipo de brechas.

Con lo que la redacción queda como se indica a continuación:

Igualmente, se garantizará a todas las personas, la accesibilidad física, sensorial y cognitiva, entendida como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias.

Artículo 5:

Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en concreto la Dirección General de Infancia y adolescencia, y la Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental plantean sendas alegaciones relacionadas con:

1- Modificació del paràgraf b de l'apartat segon de l'article 5, donant-li la següent redacció b) Seran atesos tenint en compte les seues característiques personals, especialment quan es tracte de persones menors d'edat o amb diversitat funcional.

2- El artículo 5, apartado 2, subapartado b), debería indicar:

2. El sistema de atención a la ciudadanía garantizará a las ciudadanas y los ciudadanos, en sus relaciones con el mismo, que:

(...)

b) Serán atendidos teniendo en cuenta sus características personales, especialmente cuando se trate de personas mayores y personas con diversidad funcional.

Motivación: en el proyecto de Decreto nunca se menciona a las personas mayores, que tienen igualmente dificultades de acceso

A lo que este órgano acepta parcialmente la alegación indicada en el apartado 2 subapartado b), ya que considera innecesario incluir mención específica a los “menores”, que es un grupo muy residual dentro de los usuarios del sistema de atención a la ciudadanía de la Generalitat y en cambio, añadir “afectados por la brecha digital”, como fórmula abierta que recoge tanto a los menores como a otros colectivos que pueda haber. La redacción quedaría como sigue:

b) Atención de acuerdo con sus características personales, especialmente cuando se trate de personas mayores, con diversidad funcional o afectadas por la brecha digital.

Por otra parte, la Dirección General de Igualdad en la Diversidad de la misma Conselleria, plantea en relación con el apartado 5.1.a):

a) Incorporar la frase en negreta:

Triar el canal d'atenció per a relacionar-se amb el sistema d'atenció a la ciutadania, llevat que resulte obligatòria la utilització d'un medi concret en virtut del que disposa la normativa específica del procediment de què es tracte. En qualsevol cas, es facilitaran els mitjans per a l'accés en el cas que la persona física no en dispose.

Sobre las cuales, por este órgano se acepta la alegación, pero no añadiendo el texto propuesto al final del párrafo sino modificando el mismo en los siguientes términos:

a) Elegir el canal de atención para relacionarse con el sistema de atención a la ciudadanía, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en la normativa específica del procedimiento de que se trate. La Administración asistirá en el uso de medios electrónicos a los sujetos no obligados a relacionarse electrónicamente con ella.

Respecto al artículo 5, también plantea alegaciones la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con la siguiente argumentación:

*En este punto entendemos que se podría aprovechar la elaboración de este decreto para indicar lo siguiente:
“Si el ciudadano o ciudadana ha iniciado su relación de forma electrónica con la Generalitat se presumirá que éste es el medio que ha elegido para comunicarse, sin perjuicio de que la persona pueda instar en cualquier*

momento la modificación de este medio elegido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común.”

Razón: En estos momentos, tal y como están planteados los procedimientos administrativos en la Generalitat, si nos encontramos con que un ciudadano/a ha comenzado a relacionarse telemáticamente con la Administración debe manifestar expresamente su voluntad de seguir relacionándose de esa manera. Sin embargo, pensamos que se debería entender que quiere seguir relacionándose de este modo, como ocurre en otras Administraciones Públicas, salvo que se manifieste lo contrario por la persona interesada.

A lo que este órgano responde que no acepta la alegación, porque está más relacionada con la regulación del procedimiento administrativo por medios electrónicos y, por tanto, con la administración electrónica, que no propiamente con el sistema de atención a la ciudadanía. Además, se considera que con la redacción inicial se asegura la libertad de elegir el canal de atención para relacionarse con el sistema de atención a la ciudadanía teniendo en cuenta los objetivos del decreto.

Sobre el artículo 5, también se plantea por Presidencia de la Generalitat la siguiente alegación:

En l'apartat 2, se suggerix afegir un nou punt e) amb el següent contingut: «e) Podran accedir amb facilitat a les normes que regulen el funcionament del sistema d'atenció.»

A lo que este órgano no acepta la alegación, ya que no resulta necesaria dicha indicación puesto que la ciudadanía tiene acceso a la consulta de la normativa vigente por los diferentes canales de información. La normativa ya prevé que los canales de atención a la ciudadanía incluidos en el sistema de gestión de la calidad contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio de cara a la ciudadanía.

Artículo 6:

La Consellería de Educación, Cultura y Deporte, en concreto la Dirección General de Innovación Educativa y Ordenación plantea la siguiente alegación:

En l'article 6, usos lingüístics, després dels punts 1 i 2, es proposa afegir-hi dos apartats:

3. En la comunicació digital, les bústies de correu electrònic d'informació administrativa, els serveis de missatgeria instantània i de la resta de serveis i canals, inclosos els de xarxes socials, d'atenció i informació que s'establisquen s'usarà el valencià quan la tria d'idioma no siga possible.

4. L'administració facilitarà, preferentment, l'accés i indicacions pertinents sobre url de webs del servei de registre en la versió en valencià. Per a això, l'administració farà la previsió de crear aquestes adreces url en valencià.

Este órgano no acepta la alegación porque lo propuesto para el apartado 3 ya está recogido en el apartado 2, sin que sea necesaria la enumeración exhaustiva de los canales digitales, y la previsión de facilitar url en valenciano no es una cuestión competente de este órgano ni de este decreto.

Por otra parte, Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a través de la Dirección General de Igualdad en la diversidad, plantea la siguiente alegación:

Proposem afegir dos punts més sobre usos lingüístics:

3. Es farà difusió en altres idiomes (anglès, francès i àrab) d'informació sobre els procediments que siguen d'especial interès per a les persones migrants novingudes en situació de vulnerabilitat.

4. Es posarà en marxa un servei telefònic i presencial de traducció i d'acompanyament per a atendre persones novingudes, migrants o sol·licitants de protecció internacional, que desconeixen les llengües oficials.

A lo que el órgano encargado de la tramitación responde que tendrá en cuenta las alegaciones planteadas, incluyendo un nuevo apartado 3 con el siguiente contenido:

3. De forma complementaria, en los canales de atención a la ciudadanía se podrá ofrecer en otros idiomas información administrativa que sea de especial interès para determinados colectivos, o desarrollar sistemas de traducción o interpretación para facilitar esta información.

A su misma vez, Presidencia de la Generalitat, plantea la siguiente alegación:

En l'apartat 2 es preveu que el personal d'atenció directa a la ciutadania iniciarà sempre la comunicació en valencià, i continuarà en la llengua oficial que trie la persona atesa, i que els continguts i serveis digitals també establiran el valencià com a llengua de contacte inicial. Es considera que el dret dels ciutadans a ser atesos en la llengua de la seua elecció requeriria que, sempre que siga possible, se'ls done la possibilitat de triar la llengua de comunicació abans d'iniciar-se aquesta.

Este órgano responde que la redacción del artículo 6 plasma en el ámbito de la atención a la ciudadanía los criterios ya previstos en el artículo 16 del Decreto 61/2017, de 12 de mayo, del Consell, por el que se regulan los usos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en la Administración de la Generalitat, actualmente vigente.

Artículo 8:

Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en concreto la Dirección General de Infancia y Adolescencia, plantea la siguiente alegación:

Modificació del apartat 2 de l'article 8, afegint la frase que figura en negreta en el text següent:

2. S'impulsaran i potenciaran les mesures necessàries perquè aquesta informació siga accessible físicament, sensorialment i cognitivament a totes les persones tenint en compte les seues característiques personals. **Quan la informació resulte rellevant per a xiquets, xiquetes o adolescents, s'inclourà una versió adaptada, quant a contingut i format, al grup d'edat al que estiga destinada.**

A lo que este órgano responde no considerar la alegación, ya que se considera que es suficiente con la previsión de que la información sea accesible teniendo en cuenta las características personales, sin precisar el tipo de adaptaciones por colectivos. Además, el artículo 16 incide posteriormente también en la accesibilidad en todos los canales de atención, incluyendo los digitales.

En este sentido la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, Subdirección General de Organización, plantea la siguiente alegación:

Características, naturaleza y efectos de la información administrativa.

El punto 3 hace referencia a que la información facilitada por la administración "a) No generará efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de esta, así como de su ausencia. b) ..." No parece adecuado que la información facilitada por un canal o canales oficiales a la ciudadanía esté íntegramente exenta de responsabilidad. Como mínimo se entiende que tendrá la que corresponda al departamento o administración competente, por la actuación de su propio personal por dolo, culpa o negligencia grave, por suministrar, por el canal oficial que sea, información a las personas interesadas con inexactitudes o errores.

Este órgano no acepta la alegación, ya que lo que regula este artículo del Decreto, es la naturaleza de la información general administrativa facilitada. Los canales de atención a la ciudadanía son meros transmisores de la información suministrada por los organismos gestores en el ámbito de sus competencias, y son los actos e instrumentos jurídicos de los que se deriva la información los que generan los efectos jurídicos.

Por otra parte, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, a través de la Dirección General de Tributos y Juego, plantea la siguiente alegación:

Article 8.3. Disposa que la informació subministrada no generarà efecte jurídic. No obstant això, a l'efecte de notificacions, la llei 39 disposa en el seu article 40.3 que "Les notificacions que, contenint el text íntegre de l'acte, ometeren algun dels altres requisits previstos en l'apartat anterior, faran efecte a partir de la data en què l'interessat realitze actuacions que suposen el coneixement del contingut i abast de la resolució o acte objecte de la notificació."

Tinga's en compte aquesta circumstància a l'efecte de valorar si escau incloure-la com a excepció en l'article 8.3 del Decret."

Este órgano no acepta la alegación porque la redacción del artículo se refiere exclusivamente a información, no a actividades relacionadas con la práctica de notificaciones.

Así mismo, Presidencia de la Generalitat, plantea la siguiente:

Convindria afegir que, quan es facilite 11información administrativa, haurà d'advertir-se expressament a la ciutadania receptora les circumstàncies establides en l'apartat 3.

La cual no es aceptada por este órgano. Existe una gran heterogeneidad de situaciones en las que se facilita información administrativa en el sistema de atención a la ciudadanía, por circunstancias muy diversas. Estará en la normativa, como suele estarlo en las normas que regulan los canales de atención a la ciudadanía de otras administraciones, y también se informará de esta previsión para que pueda ser conocida por la ciudadanía en la información sobre el funcionamiento de los canales de atención, pero no se considera necesario que sea cada vez que se facilita información.

Artículo 9:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo plantea la siguiente alegación:

Apartado 2.b) En cuanto a los trámites y procedimientos, si bien contienen dentro de la aplicación de gestión el órgano responsable de la gestión y los datos de contacto y personas responsables, esta información no está disponible para la ciudadanía directamente.

Apartado 4. La información general no solo se ofrece por esos sistemas y canales, ya que las consellerias disponen también de otras formas de atención e información general.

Este órgano acepta la alegación formulada en el apartado 2.b) y elimina del párrafo la mención a los datos de contacto y personas responsables. El texto quedará como sigue:

1. *La información general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración.*
2. *En concreto, comprenderá información sobre:*
 - a)...
 - b) *Los procedimientos y servicios, incluyendo su finalidad, normativa aplicable, requisitos y documentación necesaria y el acceso a su tramitación electrónica, así como el órgano responsable.*

Por otra parte, Presidencia de la Generalitat, plantea la siguiente:

En l'apartat 4 es fa referència a «l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania», la qual cosa no permet determinar de quin òrgan es tracta ni el seu rang. La mateixa qüestió es planteja en altres articles (per exemple, 12.7, 13.2, 13.3, 19.3, 24.4, etc.). Es considera que, sobre tot tractant-se d'una norma reglamentària, s'hauria d'evitar en la mesura que siga possible la falta de definició en la identificació dels òrgans, com es fa en altres articles del mateix projecte (per exemple, els arts. 12.7.d i 37.1 es refereixen al «centre directiu competent en atenció a la ciutadania»).

Respecto a esta alegación, se ha revisado la redacción en todo el texto para homogeneizarlo en todos los casos, dejando todas las menciones en "el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía". No existe falta de definición porque el órgano existe y está definido, que actualmente es un órgano directivo (Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno) pero que podría ser también un órgano superior.

Artículo 10:

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo plantea la siguiente alegación:

Apartado 3. La información especializada – que no puede serlo por razón de la materia, puesto que todas son especializadas, sino más bien por la dificultad técnica o especialización técnica de la misma – no debe derivarse sin más a los órganos gestores, sino que se debe atender en primer lugar por los canales de atención a la ciudadanía, puesto que la información disponible en SIAC debería ser suficiente para responder a las consultas y solo en el caso de que esa información no sea suficiente es cuando será derivada a los órganos gestores.

De hecho, esto mismo es lo que posteriormente se determina de modo expreso en el artículo 27.7 respecto al canal de atención telefónica.

Este órgano acepta la alegación y modifica la redacción del artículo 10, el cual adopta la siguiente redacción:

Artículo 10. Información especializada

- 1. La información se entenderá especializada cuando, por su dificultad o especialización técnica, no pueda facilitarse con la información obrante en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía.*

2. *La información especializada se facilitará a la ciudadanía que la solicite, sin exigir para ello la condición de persona interesada.*
3. *Cuando las consultas de información especializada no puedan resolverse por los canales de atención a la ciudadanía de carácter general, se derivarán para que sean atendidas por los correspondientes órganos gestores. Para ello, los contactos de estos órganos deben constar de forma actualizada en el catálogo de procedimientos.*

Artículo 11:

La Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo plantea la siguiente alegación:

Aunque en el citado artículo se hace mención a las limitaciones que determine la vigente normativa de protección de datos, la redacción del precepto genera dudas de cómo va a arbitrarse la transmisión de información particular. Entendemos que se ofrezca información general y especial, pero sigue habiendo dudas respecto a facilitar información particular a aquellos que no sean interesados en el procedimiento. Sugerimos que se especifique algo más la redacción del artículo.

Por otra parte, la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo formula la siguiente alegación:

Deberá especificarse cómo puede darse esa información y cómo es posible la acreditación de la identidad o la representación de las personas que tengan la condición de interesadas, especialmente a través de determinados canales (Atención telefónica) o si solo es posible ofrecer esa información a través del sistema de Cita Previa. A efecto de esa acreditación quizá habría que incluir una indicación similar a la prevista en el artículo 33.4 de este proyecto de Decreto para los servicios de videollamada ("4. A tal efecto, se establecerán las medidas para garantizar que los servicios de videollamada permiten verificar la identidad de la persona y acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad de los documentos."). Por otra parte, aunque también está prevista la Consolidación del Expediente en la Carpeta Ciudadana, se accede a ella con certificado digital y difícilmente los servicios de atención ciudadana podrían acceder a esa información. No obstante ¿es a esto a lo que se refiere la función del servicio de atención telefónica 012 prevista en el artículo 27.4.j) del proyecto de Decreto?

Asimismo, la Presidencia, plantea la siguiente:

La previsió continguda en l'apartat 4 és incongruent amb el que s'estableix en els apartats anteriors, i pot ser problemàtica en la seua aplicació. Es proposa la seua supressió.

Respecto a las alegaciones del artículo 11, cabe señalar que la información particular solo se facilita a las personas interesadas, aunque se facilite por los canales de información general, y se hace con todas las garantías y siempre de acuerdo con el órgano competente y en las condiciones que este establezca. También son los órganos gestores quienes determinan, en función del canal o canales de que se trate, la forma en que el personal de atención a la ciudadanía y, en cualquier caso, siempre previa verificación de su identidad. Dicho esto, teniendo en cuenta el contenido de las alegaciones, se ha modificado la redacción del artículo, que queda como sigue:

Artículo 11. Información particular

- 1. La información particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de un expediente particular en tramitación o ya finalizado, incluyendo la identificación del personal responsable de su tramitación.*
- 2. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento o a quien ejerza su representación legal, previa verificación de su identidad de acuerdo con los requisitos que se establezcan.*
- 3. La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.*
- 4. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, y siempre de acuerdo con los órganos gestores, también podrá ofrecerse determinada información particular por los canales del sistema de atención a la ciudadanía, con las limitaciones y condiciones determinadas por la confidencialidad y la normativa vigente en materia de protección de datos en cuanto a las personas destinatarias y el contenido de la información.*

En estos casos, los órganos, servicios y unidades de los ámbitos competenciales específicos deberán colaborar para facilitar la información a los canales del sistema de atención a la ciudadanía o bien autorizar el acceso a la consulta de sus sistemas de información propios, siempre teniendo en cuenta las limitaciones y condiciones mencionadas.

También se ha revisado la redacción de las referencias a la transmisión de información particular en las oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana (artículo 20.7.i) y en el servicio de información telefónica 012 (art. 28.4.k).

Artículo 12:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo propone la siguiente alegación:

Apartado 7.a) Todas las páginas web de las Consellerias enlazan con la Guía PROP en este momento para sus trámites y servicios, no parece que sea necesaria esa comunicación al órgano competente de atención a la ciudadanía,

-Apartado 7.b) La mención a la fuente de información puede realizarse incluyendo una leyenda de forma automática al final de los trámites que comprenda los diferentes medios y canales.

- Apartado 7.d) Tener que facilitar mensualmente la información que se solicita no es operativo. Eso debería hacerse a través de un sistema automático que gestione el servicio de Portales de la GVA (de hecho esa posibilidad sí se recoge expresamente, por ejemplo, en el artículo 46.3 de este proyecto de Decreto y también debería incluirse aquí).

- Además de lo previsto en el apartado 7, consideramos que debería ser aplicable en sentido inverso respecto a la información incluida en SIAC que se extraiga de los sitios y portales web de las Consellerias y demás integrantes de la Generalitat.

Por otro parte, por la Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, presenta la siguiente alegación:

b) Mencionar en los respectivos sitios web que la fuente de información es el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) ...

▪ Parece innecesario, ya que toda web y portal lleva en su pie de página toda la información oficial relativa a la Generalitat, organización a la que todos pertenecemos, incluida por el servicio con competencias en materia de portales de la Generalitat, de acuerdo con el Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de administración Electrónica de la Generalitat.

o c)...

o d) Facilitarán mensualmente al centro directivo competente en atención a la ciudadanía, en formato reutilizable y a través del sistema que éste determine, estadísticas básicas del uso web que se realiza sobre dichos contenidos, así como la relación de los 20 contenidos más visitados en valenciano, castellano y en cualquier otro idioma en el que se publique la información.

▪ *Se entiende que falta la mención expresa del sujeto que debe facilitar la información que se solicita, que a nuestro entender sería la DGTIC como responsables de webs y portales de la Generalitat. Por otro lado, creemos que solo si se automatizan estas extracciones de estadísticas es posible obtenerlas mensuales. Se desconoce el objetivo del por qué mensualmente, pero a modo de información, según se señala en distintos manuales de simplificación, la extracción de datos con una frecuencia excesivamente corta hace que haya una pérdida de tiempo y elevados costes, así como una posible pérdida de perspectiva sobre la información a analizar. Las normativas en este sentido tienden a evaluar el coste/beneficio en relación con la frecuencia de petición de información, aconsejando minimizar la frecuencia de petición de información o de repeticiones en un periodo de tiempo.*

Así mismo, por la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se formula la siguiente:

2-Añadir: El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) es el conjunto de recursos de información actualizados, ordenados, estructurados, interrelacionados y accesibles sobre la organización jerárquica y funcional, el personal, los procedimientos, los servicios, las actuaciones y el empleo público que ofrece la Generalitat a la ciudadanía a través de distintos canales (...)

Así mismo, por Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se plantea la siguiente:

Article 12.3.c),afegir "obert":

Genera dades en format obert i reutilitzable sobre qualsevol dels seus continguts i respectar la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Por otra parte, Presidencia de la Generalitat, plantea la siguiente alegación:

En la redacció dels quatre primers apartats d'aquest article predomina el llenguatge descriptiu («SIAC conté la descripció...», «SIAC és l'única font d'informació...», el Sistema «ofereix informació...», «proveeix dades», etc.). Es considera que la redacció hauria de formular-se en termes imperatius, com correspon a una norma jurídica («contindrà», «serà l'única font», «oferirà», «proveirà», etc.), i com es fa, a més, en la resta d'apartats del mateix article. Quant a l'apartat 5, el contingut del punt a), referit al «personal autoritzat», no sembla que encaixe amb la resta dels punts, en els quals es determinen els continguts que el Sistema oferirà a la generalitat dels usuaris.

Así mismo, la Dirección General de Lucha contra la Brecha Digital de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, plantea las siguientes:

- 1- *Acceso a la información y a los documentos dirigidos a la ciudadanía a través de plataformas web y otros canales de difusión de la información.*

Decir:

Acceso a la información y a los documentos dirigidos a la ciudadanía a través de plataformas web, que deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad, y otros canales de difusión de la información.

- 2- *Al final del artículo 12.7, añadir el siguiente párrafo:*

Adoptarán las medidas para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Real Decreto 1112/2018, sobre la accesibilidad de sus sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles respecto del nivel mínimo de accesibilidad que deba cumplirse, a fin de garantizar la igualdad en el acceso para todas las personas usuarias.

También respecto al artículo 12, la Consellería de Sanitat Universal i Salut Pública, plantea la siguiente alegación:

Apartado d), nos parece innecesario por cuanto que técnicamente se debe resolver por el sistema de información SIAC con la extracción de los informes directamente, y no cargar con una obligación a los distintos departamentos de "Facilitar mensualmente al centro directivo competente en atención a la ciudadanía, en formato reutilizable y a través del sistema que éste determine, estadísticas básicas del uso web que se realiza sobre dichos contenidos, así como la relación de los 20 contenidos más visitados en valenciano, castellano y en cualquier otro idioma en el que se publique la información.

Vistas las alegaciones de las diferentes Consellerias relacionadas con este artículo, el órgano modifica la redacción del mismo con el fin de aceptar parcialmente las sugerencias reflejadas en las alegaciones y adoptando un estilo imperativo en las afirmaciones, que elimine ambigüedades y clarifique determinados aspectos del sistema de información de atención a la ciudadanía.

La redacción quedará como sigue:

1. *El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC) es el conjunto de recursos de información actualizados, ordenados, estructurados e interrelacionados y accesibles, sobre la organización*

jerárquica y funcional, el personal, los procedimientos, los servicios, las actuaciones y el empleo público que ofrece la Generalitat a la ciudadanía a través de distintos canales.

SIAC contendrá la descripción, los sistemas de clasificación o taxonomías por materias, por tipologías; la gestión de los registros de autoridad; los tesauros y otras herramientas documentales; la codificación orgánica y funcional de los departamentos, organismos y entidades; la gestión; el flujo de trabajo; los niveles de acceso; el almacenamiento de los formularios, otros documentos y los enlaces web, así como la difusión de todos estos elementos necesarios tanto para las personas usuarias del sistema dentro de la propia Administración como para atender e informar a la ciudadanía, objetivo primordial del sistema.

2. *SIAC será la única fuente de información sobre todos los procedimientos y servicios de la Generalitat y su sector público instrumental. Así mismo, este sistema dará soporte a todas aquellas unidades gestoras de la Administración de la Generalitat que necesitan disponer de sus datos.*
3. *El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía:*
 - a) *Ofrecerá información administrativa y de interés para la ciudadanía de forma clara, completa, actualizada y estructurada a través de los diferentes canales de atención.*
 - b) *Proveerá datos para la evaluación y seguimiento constante de la actividad de atención a la ciudadanía y su mejora continua.*
 - c) *Generará datos en formato reutilizable y abierto sobre sus contenidos respetando la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.*
4. *El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía incluirá la siguiente información:*
 - a) *El catálogo actualizado de procedimientos administrativos y servicios.*
 - b) *Las convocatorias de empleo público.*
 - c) *La guía de unidades orgánicas con indicación de su código orgánico y funcional, ubicación, datos de contacto, funciones, normativa reguladora, su responsable y el número de personas adscritas.*
 - d) *El directorio común de códigos de identificación de unidades orgánicas y oficinas.*
 - e) *El directorio de oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro, con indicación de los servicios que prestan cada una de ellas.*
 - f) *Los teléfonos de atención a la ciudadanía.*

- g) La guía del personal de la Administración de la Generalitat.*
5. *El Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía facilitará:*
- a) Acceso a la información y a los documentos dirigidos a la ciudadanía a través de plataformas web, que deberán cumplir con los requisitos de accesibilidad, y otros canales de difusión de la información.*
 - b) Información y documentos actualizados, claros, completos, concisos, precisos y estructurados con el objetivo de facilitar su comprensión.*
 - c) Acceso fácil y sencillo a los contenidos a través de buscadores específicos y clasificaciones o taxonomías temáticas o por tipologías claras y fáciles de utilizar.*
 - d) Enlace directo a las herramientas y aplicaciones de la administración electrónica.*
 - e) Información básica de otras administraciones y servicios públicos.*
6. *La gestión y coordinación del sistema de información de atención a la ciudadanía y del catálogo de procedimientos y servicios corresponde al **órgano** competente en materia de atención a la ciudadanía.*
7. *Todos aquellos sitios web y portales de la Administración de la Generalitat que publiquen procedimientos y trámites, información sobre empleo público, sobre departamentos y personas extraídos de SIAC:*
- a) Informarán de esta circunstancia al **órgano** competente en atención a la ciudadanía **para facilitar la coordinación.***
 - b) Mencionarán en los respectivos sitios web que la fuente de información es el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía (SIAC), indicarán los diferentes medios y canales para la atención a la ciudadanía incluido su sitio o portal web.*
 - c) Enlazarán dichos contenidos con el trámite, procedimiento o servicio del portal o sitio web de atención a la ciudadanía correspondiente.*

Donde se han destacado en negrita los cambios introducidos al articulado original.

Artículo 13:

La Presidencia plantea la siguiente alegación:

Per tal de facilitar la lectura de l'article, es proposa incloure un apartat 1 en el qual es relacionen estrictament els tres tipus d'unitats/òrgans responsables en el Sistema d'Atenció a la Ciutadania, i després dedicar tres apartats més (apartats 2, 3 i 4) a desenvolupar les característiques i obligacions -i, si és el cas, la forma de designació-, de cada tipus d'unitats/òrgans.

Por otra parte, la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con respecto al artículo 13 plantea la siguiente:

Con carácter general nos parece que el sistema establecido NO tiene sentido. Tal y como establece el vigente artículo 6 del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat, debería ser cada Subsecretaría la que estableciera su sistema de autoorganización interno, como ya hacen a través de sus respectivos ROF, en los que se atribuyen estas funciones a determinados servicios.

Entendemos que modificar un sistema que funciona correctamente y está adecuado a la realidad y circunstancias de cada departamento no tiene sentido. Que cada Conselleria según sus propias características y especialidades decida quiénes serán las unidades editoras en la misma (si los centros gestores o las unidades coordinadoras).

La unificación de criterios, estándares de calidad y demás solo se puede conseguir si las unidades coordinadoras son las editoras de la información, sin perjuicio de la competencia por razón de la materia de los gestores, no para la edición, sino para la actualización del contenido de los trámites. La labor de coordinación que en este artículo se pretende asignar a las unidades coordinadoras ya se está realizando por las mismas, puesto que, como son las editoras, solicitan la información necesaria a cada centro gestor.

¿Cómo se pretende (apartado 2.b) que la unidad coordinadora garantice la inserción, completitud y actualización si no es la responsable de la edición?

Por otro lado, el apartado 2.e) de este artículo establece que la unidad coordinadora dará soporte y formación a las unidades gestoras y sorprende la atribución de esta función respecto de una aplicación de la que, no solo no es responsable, sino de la cual no ha tenido ningún conocimiento ni se ha contado con las unidades coordinadoras para su creación y puesta en marcha. La formación de las aplicaciones corporativas corresponde a los responsables funcionales de las mismas y a la DGTIC en su caso, pero no a las unidades coordinadoras que en todo caso sí pueden prestar ayuda y colaboración.

En otras aplicaciones informáticas de GVA de las que este Servicio es Administrador en esta Conselleria como unidad coordinadora (GVAGIP, GVQUEJAS), la formación y soporte la da la Conselleria responsable funcional de la aplicación.

Así mismo, la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, Subdirección General de Organización, plantea la siguiente alegación:

Gestión de la información y responsabilidad. En cuanto a este artículo hay que señalar que en el apartado 2 e) se indica que corresponden a las unidades coordinadoras de cada departamento "Dará soporte y formación a las unidades administrativas gestoras ...".

▪ *Se considera que la formación debe de corresponder al órgano responsable de atención a la ciudadanía, del que depende y ha diseñado la aplicación SIAC, o en su caso a la DGTIC en cuanto a la parte técnica que pudiera corresponder, y más para homogeneizar su formación.*

En el mismo sentido, respecto del artículo 8.3. No puede predefinirse la naturaleza y forma de la información facilitada, como para establecer por decreto que no generará efecto jurídico alguno ni podrá lesionar derechos.

Existencia de duplicidades en el sistema de inserción dado que las unidades gestoras serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y coherencia de su información en el SIAC y las coordinadoras garantizarán la inserción, completitud y actualización de esta en SIAC de acuerdo con los criterios fijados por el órgano competente en este Sistema. Sistema complejo que debería no solo liderar, sino gestionar, la administración competente en atención a la ciudadanía, ya que puede difuminarse demasiado la responsabilidad en el tratamiento y calidad de la información.

Por la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, se plantea la siguiente alegación del artículo 13:

Lo señalado en el art 13 del proyecto de decreto, debería ser una decisión de cada Conselleria. Necesariamente las unidades administrativas deben definir el contenido de los trámites GUC/SIAC pero otra cosa es que sean editores/publicadores, ya que existen apartados y aspectos que no conocen bien. Y como se ha señalado se trata de un flujo de trabajo con sus puntos de control. En este sentido, estaríamos más de acuerdo en establecer un proceso en el que podamos autorizar desde los servicios de Organización a las personas cualificadas de las unidades administrativas, que podrían cumplimentar la primera versión del procedimiento GUC/SIAC sustituyendo lo que actualmente nos cumplimentan con una ficha en WORD y que posteriormente trasladamos al GUC/SIAC. Estas mismas personas pueden incorporar posteriormente la información adicional en ese

procedimiento, por ejemplo: listados de concesiones de ayudas, listados de requerimientos etc. Esta opción descargaría tareas a los servicios de Organización sin restar eficacia y eficiencia al resultado final. Finalmente se desconoce la aplicación del nuevo SIAC y si es factible que se pueda aplicar esta propuesta.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, plantea la siguiente:

Parece que el decreto debiera limitarse a establecer la competencia y responsabilidad en cada Subsecretaria, puesto que cada Conselleria o departamento en virtud del principio de autoorganización, organizará el flujo de trabajo internamente. En consecuencia, serán los reglamentos orgánicos y funcionales de cada conselleria donde se establecen las funciones de las distintas unidades administrativas, caso contrario podría entrar en contradicción con los mismos.

La Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, en concreto la Dirección General de lucha contra la brecha digital, plantea la siguiente alegación:

Las unidades administrativas, en tanto generadoras y editoras de la información, serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización y coherencia de su información en el SIAC.

Decir:

Las unidades administrativas, en tanto generadoras y editoras de la información, serán responsables de la adecuada inserción, modificación, seguimiento, actualización, accesibilidad digital y coherencia de su información en el SIAC.

Vistas las alegaciones de las diferentes Consellerias relacionadas con este artículo, el órgano modifica su redacción con el fin de aceptar parcialmente las sugerencias reflejadas en las alegaciones y clarificar la Gestión de la Información y responsabilidades del Sistema de Información de Atención a la ciudadanía. Se transcribe la nueva redacción del artículo:

Artículo 13. Gestión de la información y responsabilidades

1. Los órganos y unidades administrativas de cada departamento, organismo o entidad serán responsables de la adecuada inserción, actualización y mejora de su información en el SIAC. Para ello deberán cumplir los criterios y estándares definidos por el órgano competente en materia de atención ciudadana, que será responsable de validar la información previamente a su publicación.

Sin perjuicio de lo anterior, la subsecretaría de cada departamento, o el órgano correspondiente en los organismos y entidades podrá atribuir estas funciones de inserción, actualización y mejora de la información en SIAC a las unidades coordinadoras de su departamento, organismo o entidad.

2. Los órganos responsables de insertar y actualizar la información en SIAC deberán hacerlo siempre con antelación suficiente para facilitar que los servicios de atención a la ciudadanía ofrezcan respuestas completas y adecuadas y, en todo caso, de forma coordinada con su publicación en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana o en el medio en el que haya sido habilitado el trámite.

3. La puesta en marcha de un nuevo programa o servicio público, campaña informativa, actividad estacional o cualquier otra actividad que requiera una atención a la ciudadanía especial e intensa conllevará la obligación de los servicios impulsores de la misma a tener en cuenta su impacto en la ciudadanía, en colaboración con el órgano competente en la atención a la ciudadanía.

4. La subsecretaría de cada departamento, o el órgano correspondiente en los organismos y entidades, deberá garantizar la corrección, completitud, actualización y coherencia de los contenidos del departamento introducidos en SIAC, así como la interlocución y coordinación con el órgano competente en materia de atención ciudadana. Para ello, la unidad coordinadora del departamento, organismo o entidad a la que se refiere el artículo 38 tendrá, en relación con SIAC, como mínimo las siguientes funciones:

- a. Conocer, centralizar y realizar el seguimiento de toda la información generada en su departamento que resulte relevante para la ciudadanía, así como garantizar la inserción, corrección, completitud, actualización y coherencia de esta en el SIAC de acuerdo con los criterios fijados por el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.*
- b. Colaborar activamente con el órgano competente en el SIAC en el estudio de la evolución de su departamento, que incluirá la adaptación y actualización de su estructura orgánica y funcional, conforme a la normativa publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana.*
- c. Garantizar la coordinación, la interlocución y el flujo de información entre el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía y las unidades administrativas gestoras de su departamento, organismo o entidad, especialmente respecto al seguimiento y resolución de cualquier incidencia de información sobre los contenidos del SIAC.*
- d. Dar soporte a las unidades gestoras del departamento, organismo o entidad, sin perjuicio de la asistencia que se pueda facilitar desde el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.*

5. En relación con el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía, SIAC, son funciones del órgano responsable con competencias en la atención a la ciudadanía:

- a. Gestionar los permisos, perfiles y niveles de acceso al Sistema.
- b. Verificar, validar y publicar la información contenida en el SIAC.
- c. Introducir en el sistema aquella información de interés para la ciudadanía no contemplada en los apartados anteriores.
- d. Impulsar y colaborar con la unidad coordinadora en la adaptación y actualización de la estructura de su departamento u organismo en SIAC conforme a los reglamentos orgánicos y funcionales y la normativa de desarrollo vigente. A partir de esta información se elaborarán los organigramas correspondientes de la Administración del Consell.
- e. Facilitar en todo momento la labor de las unidades coordinadoras y usuarias, proporcionándoles de forma proactiva toda la formación y el soporte necesarios.
- f. Colaborar con las unidades coordinadoras en la resolución de las incidencias de información comunicadas desde los canales de atención a la ciudadanía sobre los contenidos del SIAC.
- g. Establecer los criterios y estándares que deberán aplicar las unidades administrativas gestoras y las coordinadoras para generar, editar y supervisar la información relacionada con su departamento, organismo o entidad publicada en el SIAC.

Artículo 14:

La Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública plantea la siguiente alegación:

Debería incluirse una referencia a personal funcionario habilitado en la modalidad presencial.

A lo que este órgano responde que no se acepta la citada alegación en este artículo. Se ha incluido ya la referencia al personal funcionario habilitado, y a la norma que regule el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat, en el apartado 2 del artículo 19, relativo a las oficinas de asistencia en materia de registro, además de otras menciones en el texto.

Artículo 15:

Presidencia de la Generalitat plantea la siguiente alegación:

L'encapçalament de l'article es refereix específicament als mitjans electrònics, però el contingut és més ampli, referit a tot el sistema en les seues diverses modalitats, per la qual cosa es proposa eliminar aquesta acotació del títol de l'article.

Este órgano acepta la alegación formulada por Presidencia de la Generalitat, de modo que el título del artículo 15 queda redactado de la siguiente forma: *"Acompañamiento general a la ciudadanía"*.

Por otra parte, la Dirección General de Lucha contra la Brecha Digital de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital, plantea la siguiente alegación:

En el artículo 15, donde dice:

Todo el sistema de atención a la ciudadanía, en sus diversas modalidades, estará orientado a garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso y uso de los servicios públicos y el derecho de las personas a elegir el medio por el que se relaciona con la Administración.

A tal efecto, además de la disponibilidad de los diferentes canales, se eliminarán posibles obstáculos de acceso a los mismos y se adecuará el diseño de los servicios a las características y experiencia de todas las personas. Asimismo, se prestará asistencia, acompañamiento y se llevaran a cabo las actuaciones necesarias para favorecer la inclusión digital y la capacidad de acceso y uso de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

Añadir a continuación:

La accesibilidad digital se tendrá presente de forma integral en el proceso de diseño, gestión, mantenimiento y actualización de los contenidos de los sitios web y las aplicaciones para dispositivos móviles a fin de garantizar la igualdad de acceso y la no discriminación a todas las personas usuarias.

Se acepta parcialmente la alegación formulada. No se acepta en este artículo pero se refuerza la mención a la accesibilidad digital en el artículo 16, ya que es ese el que se refiere específicamente a la accesibilidad universal en la atención a la ciudadanía. Cabe señalar que la accesibilidad digital debe estar presente no sólo en los canales de atención a la ciudadanía sino en todos los servicios digitales de la administración, lo que afecta a la competencia de otros órganos como la DGTIC o la DG de lucha contra la brecha digital.

Sobre el mismo artículo, la Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, también alega:

Debería incluirse una referencia a personal funcionario habilitado en la modalidad presencial.

Este órgano responde que no se acepta la citada alegación en este artículo. Se ha incluido ya la referencia al personal funcionario habilitado, y a la norma que regule el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat, en el apartado 2 del artículo 19, relativo a las oficinas de asistencia en materia de registro, además de otras menciones en el texto.

Artículo 16:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Partiendo de la imprescindible y obligatoria garantía de esa accesibilidad universal, así como de la referencia a la atención en lengua de signos, contenidas en este artículo, sería recomendable especificar también en él la posibilidad de atención en formato auditivo (es decir, leyendo la información disponible a personas con dificultades visuales, de modo similar a como, por ejemplo, hacen los audiolibros).

Se acepta la alegación introduciendo modificaciones a la redacción del artículo 16, el cual establece que, para garantizar la accesibilidad universal y la accesibilidad digital, se promoverá la disponibilidad de información en lengua de signos, en formato auditivo o en versiones de lectura fácil.

Por otra parte, la Dirección General de Infancia y Adolescencia de la Vicepresidencia i Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas plantea la siguiente alegación:

Modificació del segon paràgraf de l'article 16, donant-li la següent redacció:

Així mateix, es duran a terme actuacions i mesures per a la sensibilització, la divulgació i la formació, orientades a garantir la millor adaptació a les circumstàncies físiques, psíquiques, sensorials, socials culturals i d'edat de la ciutadania.

Por este órgano se acepta la alegación presentada y se incorpora al texto del proyecto de Decreto.

Así mismo, por la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se presenta la siguiente alegación:

Añadir: Los diferentes canales y modalidades deberán garantizar la accesibilidad universal a los servicios. A tal efecto, el acceso a los edificios y dependencias en los que se localicen las oficinas de atención presencial, así como los servicios que se presten en las mismas, deberán estar adaptados a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad universal y, en particular, se promoverá la disponibilidad, en todos los canales y modalidades que lo permitan, del servicio de atención en lengua de signos con la finalidad de garantizar la atención ciudadana a las personas sordas o con discapacidad auditiva.”

Se acepta la alegación formulada y se incorporan al texto las apreciaciones expuestas.

Artículo 17:

Por Presidencia de la Generalitat se plantea la siguiente alegación:

En l'article 17 del projecte es preveu que la imatge identificativa de les oficines PROP, la plataforma 012 i la resta de canals d'atenció a la ciutadania «serà definida per la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, de conformitat amb els criteris d'identitat corporativa de l'Administració de la Generalitat». Al respecte, cal tindre en compte que l'article 7 del Decret 169/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Presidència de la Generalitat, atribueix a la Direcció General de Promoció Institucional de la Presidència les competències de control previ i autorització de projectes de manuals d'identitat corporativa, marques, distintius, logos o símbols d'identificació per a la difusió de la imatge institucional de la Generalitat. Per tant, cal modificar la redacció d'aquest article de la següent manera: « Article 17. Imatge corporativa La imatge identificativa de les oficines PROP, de la plataforma d'atenció 012 i de la resta de canals d'atenció a la ciutadania serà definida per la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, prèvia autorització del centre directiu competent en matèria de publicitat institucional, de conformitat amb els criteris d'identitat corporativa de l'Administració de la Generalitat, a l'efecte de la millor identificació per la ciutadania.»

Se acepta la alegación formulada y se modifica el texto con la redacción propuesta por la Presidencia.

Artículo 18:

Por la Dirección Territorial de Castellón de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Aquest projecte classifica les oficines d'atenció presencial en funció dels serveis que presten. Entre les que relaciona l'article 18 es troben les "oficines d'atenció especialitzada", no obstant això no hi ha articulat que les desenvolupe i atribuisca funcions. Interessa conèixer el contingut d'aquestes, ja que en la nostra Conselleria podria ser aplicable a un registre específic del qual disposem com és el del S.M.A.C. Caldrà tindre en compte que l'aplicació d'aquest decret requerirà planificar el sistema de registres existent i una remodelació de la plantilla actual per a la seua adequació. Per raó de l'activitat a realitzar en les oficines d'atenció presencial a la ciutadania, la jornada i horari del personal que presta els seus serveis en elles tenen la consideració d'especial en els termes previstos en l'article 10 del Decret 42/2019 del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de la Generalitat, i tenim serveis territorials en els quals no existeixen llocs amb el complement requerit.

Así mismo, la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo plantea la siguiente:

Dado su carácter presencial su regulación debería relacionarse con lo previsto al respecto en el artículo 14 (derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Apartado 1.b) Oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro. ¿Qué sentido tiene la especificación "de asistencia en materia de registro"? Porque no se entiende teniendo en cuenta:

. Que, como se indica en el punto 3 de la Disposición Transitoria Primera de este proyecto de Decreto, estas oficinas son las ya existentes actualmente reguladas en el capítulo IV del Decreto 191/2014, del Consell, que no llevan ese "apellido" que se les añade ahora.

. Y que, de acuerdo con el propio artículo 21 del proyecto de Decreto, la asistencia en materia de registro no es la única función que realizan. Lo cual ocurre también en el caso de las oficinas PROP del artículo 20, a las que, por tanto, no se ha incluido esa expresión en su denominación.

- Apartado 1.c) Oficinas de atención especializada. Aunque se incluyen en la clasificación de oficinas de atención presencial, a diferencia de las demás, posteriormente no existe ningún artículo en el que se definan y regulen.

Respecto a estas alegaciones, se aceptan las consideraciones relativas a las oficinas de atención especializada, y por ello se incluye un nuevo artículo, el 22 del nuevo texto, con la definición y regulación de las oficinas de atención especializada.

Por otra parte, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR) son las antiguas oficinas de registro modificadas por las Ley 39/2015, y es esta la terminología utilizada en este marco normativo, y que se regulan en este decreto. Tanto las oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana como las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro son OAMR y, además, en las oficinas PROP se realizan más funciones que las reguladas para las OAMR, por lo que sí que se establece una tipología coherente de oficinas presenciales.

Artículo 19:

Por la Dirección Territorial de Castellón de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se presenta la siguiente alegación:

És confús que l'article 19 enumere les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registre en general, per a totes les oficines d'atenció presencial establides en l'article 18.1, i que l'article 21, que regula l'oficina general d'assistència en matèria de registre (dels departaments i seus territorials de les Conselleries), atribueix a aquestes només la primera de les funcions recollides en l'article 19.1, de registre i digitalització de documents.

Per tant seria convenient que el contingut d'aquest article 19 s'atribuísca a les Oficines i Punts d'assistència Prop, ja que l'art. 21 és el que especifica d'aquestes quines exerciran les oficines generals.

Este órgano acepta la alegación formulada, y revisa la redacción del artículo 19 en relación con las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro. Son funciones de estas oficinas todas las enumeradas en el artículo 19 del proyecto de Decreto.

Por otra parte, por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se plantea la siguiente:

Quizá sería más lógico situar este artículo tras los relativos a cada una de las clases o tipos de oficinas enumeradas en el artículo 18 del proyecto de Decreto.

- Apartado 1, letras d) y e). A diferencia de lo indicado en las letras precedentes, en las letras d) y e) no se especifica o aclara que estas funciones también se prestan únicamente a las personas interesadas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.

B Y C) Según el art. 27 de la Ley 39/2015 se establece que:

Los interesados podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por las

Administraciones Públicas. La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico de la Administración u organismo competente.

e) Realizar notificaciones por comparecencia... entendemos que se refiere a los usuarios que vienen con avisos de correos caducados y que no pueden recoger. En la mayoría de esos casos la ciudadanía ni siquiera sabe a qué procedimiento corresponde y tampoco es posible a los registros localizar el procedimiento, ya que no suelen encontrar datos suficientes para encontrar dicha notificación. ¿Cómo se pretende proceder en estos casos?

f) El propio justificante de registro incluye los datos de fecha y hora de presentación de las solicitudes, por lo que no es necesario expedir ningún "RECIBO".

- Apartado 2. Dado que ya se está tramitando un proyecto de Decreto del Consell, por el que se regula el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat, sería conveniente que el contenido de este apartado se remitiera a lo dispuesto en él (mediante una alusión genérica a la normativa reguladora de ese registro).

Se acepta la alegación formulada y se acuerda completar las letras d) y e) del apartado 1 del artículo 19 del proyecto de Decreto, así como incorporar en el apartado 2 del mismo artículo una remisión a la normativa reguladora del registro de personal funcionario habilitado.

Por la Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se plantean las siguientes alegaciones:

- 1- Artículo 19. Lenguaje inclusivo. Contiene referencias a interesado, en lugar de persona interesada.*
- 2- La previsión contenida en el artículo 19.2 ya se recoge en el proyecto normativo de regulación del personal funcionario habilitado, por lo que es aconsejable remitirse a esa norma para no duplicar normas con igual contenido.*

A lo que este órgano responde que acepta ambas alegaciones, lo cual se traduce en una redacción con un lenguaje inclusivo y en la incorporación en el apartado 2 del artículo 19 del proyecto de Decreto de una remisión a la normativa reguladora del registro de personal funcionario habilitado, que se encuentra en tramitación.

Al citado artículo 19, por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, también se formula la siguiente alegación:

Se hace una atribución de todas las funciones enumeradas en distintos artículos de la ley 39/2015, directamente a los funcionarios habilitados de las oficinas de asistencia en materia de registro. La ley 39/2015 no realiza esta atribución de funciones, establece que los funcionarios de las oficinas de asistencia en materia de registros son funcionarios habilitados, pero pueden existir otros funcionarios habilitados para funciones específicas.

De todas estas funciones actualmente se realizan las correspondientes a las letras a) La digitalización para el registro, f) Expedir recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de las solicitudes, comunicaciones y escritos y g) Facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa a los que se dirigen las solicitudes; para lo que ha sido necesaria la puesta en marcha de la aplicación Webscan y la adaptación de Mastín. Para el resto de las funciones, la única previsión sobre cómo realizar las funciones de los apartados b, c, d, e y h, viene en la disposición adicional primera, serán unas Directrices de funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Para todas estas funciones nuevas de Generación de copias auténticas, Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas, Otorgar apoderamiento apud acta, realizar notificaciones por comparecencia espontánea de la persona interesada y poner a disposición de las personas interesadas los modelos y sistemas de presentación masiva, se entiende razonablemente que será necesaria la implementación de algún sistema de información que permita la realización de estas funciones y su conexión con el registro de los funcionarios habilitados, de lo que no se realiza ninguna previsión.

No se acepta la alegación planteada, ya que son cuestiones reguladas en la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común y en el proyecto de Decreto sobre el registro del personal funcionario habilitado de la Generalitat, por lo que entendemos que con la remisión contenida en el artículo 19.2 se encuentran suficientemente reguladas las cuestiones planteadas.

Así mismo, por Presidencia de la Generalitat se presenta la siguiente alegación:

L'apartat 2 estableix el següent: «2. El personal funcionari que preste serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre tindrà la condició de funcionari habilitat per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics d'acord amb el que disposa la normativa de procediment administratiu, sense perjudici de la seua constància en el registre de funcionaris i funcionàries habilitats de la Generalitat.» L'ús en aquesta frase de l'expressió «sense perjudici de» sembla indicar que la condició d'habilitat per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics, d'una banda, i d'altra banda la inscripció en el registre de funcionaris habilitats, són fets independents, que poden coincidir o no, quan la inscripció en el registre és una conseqüència necessària de l'adquisició de la condició d'habilitat, segons es desprèn de l'article 12.3 de la Llei 39/2015. Per això, es proposa substituir «sense perjudici de la seua constància en el registre de funcionaris i funcionàries habilitats de la Generalitat» per «i haurà de constar en el registre de funcionàries i funcionaris habilitats de la Generalitat»

Por este órgano se acepta la alegación formulada y se modifica el texto en el sentido de la alegación presentada.

Artículo 20:

Por Presidencia de la Generalitat se plantea la siguiente:

En l'apartat 1, se suggereix eliminar «que disposaran d'un ampli catàleg de serveis d'informació general, ajuda i acompanyament», ja que el catàleg de serveis està concretament especificat en l'apartat 7 del mateix article, i no cal introduir en la norma valoracions sobre la seua amplitud o escassetat. D'altra banda, pel que fa al punt i) de l'apartat 7, cal reiterar el que s'ha assenyalat en relació amb l'article 11.4.

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se presenta la siguiente alegación:

*-Apartado 4. Cabe reiterar lo que acaba de indicarse para el apartado 2 del artículo 19 del proyecto de Decreto.
- Apartado 6.d) Libre acceso a internet para uso de la ciudadanía. ¿Esto es aplicable para cualquier finalidad, sin límite, ni condición alguna? A modo de ejemplo, si un ciudadano quisiera hacer personalmente el trámite y fuera necesario introducir un sistema de almacenamiento (usb, disco...) cómo se puede controlar si el dispositivo tiene algún virus? Porque a los funcionarios no se les permite su uso.*

Así mismo, por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se formula la siguiente alegación:

"En relació a la sol·licitud d'Informe d'Al·legacions respecte del projecte normatiu "Projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental", s'informa que hi ha al·legacions que fer des del punt de vista de l'àmbit competencial d'aquesta DGTIC. Com que tots els accessos a internet estan monitorats i filtrats, encara que siga per aspectes de seguretat i prevenció. Proposem canviar la frase del article 20.6, d)

d) Lliure accés a internet per a ús de la ciutadania.

Per:

d) Accés gratuït a internet per a ús de la ciutadania

Respecto a estas alegaciones, en primer lugar este órgano acepta la alegación formulada por la Presidencia al apartado 1 e introduce las modificaciones necesarias, mientras que no acepta la relativa al apartado 7.i) por los motivos ya expuestos, si bien se ha modificado el texto y el artículo 11.4.

En cuanto a la alegación presentada respecto al apartado 4 del artículo 20, se acepta y se añade una remisión expresa a la normativa reguladora del registro de personal funcionario habilitado.

En cuanto al apartado d) del artículo 6, el acceso a internet será siempre con las garantías de seguridad informática impuestas por la DGTIC como órgano encargado de la seguridad informática de la Generalitat. Es así como se está llevando a cabo por ejemplo en el proyecto denominado AutoPROP, el cual tiene la finalidad para los ciudadanos que no dispongan de medios electrónicos o que prefieran o necesiten utilizar este sistema para realizar trámites con la Generalitat. Se ha dado una nueva redacción del apartado 6.d) de acuerdo con la propuesta de la DGTIC.

Artículo 21:

Por la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se plantea la siguiente alegación:

Respecto a la redacción de este artículo 21 queremos plantear varias cuestiones:

1.- A tenor de la redacció del apartado 3 y en lo que se refiere a nuestra provincia, entendemos que, dado que en la sede principal de nuestra dirección territorial (edificio Churruca 29) ya existe una oficina PROP que presta atención integral a la ciudadanía no procede la creación de ninguna oficina general de asistencia en nuestra Dirección Territorial. Parece evidente, pero, aconsejamos una redacción más clara del precepto.

2.- Asimismo, en este mismo apartado 3 debería de eliminarse la expresión: “excepto en aquellos asuntos que requieran un conocimiento especializado en las materias propias de las consellerias o delegaciones territoriales allí ubicadas”, puesto que no existe una materia tan especializada que impida que no se pueda realizar las funciones de asistencia en materia de registro por personal de la oficina PROP. Los ciudadanos y ciudadanas ya disponen de canales de información general sobre los procedimientos y también, a través de los canales de información especializada, pueden consultar la documentación a registrar, pero una vez acuden a una oficina PROP se debería prestar la atención debida y no duplicar medios humanos y espacios físicos. Posteriormente, una vez realizado el registro, si la documentación presentada es incompleta o incorrecta el órgano gestor realizará los pertinentes requerimientos de subsanación.

3.- Por último, de acuerdo con la redacción del apartado 4 de este mismo artículo 21 y en conexión con lo expresado en la anterior alegación, entendemos que en la sede del ST de Trabajo, Economía Social y Emprendimiento de esta DT ubicada en C/Pintor Lorenzo Casanova, 6, tan solo debería de existir una oficina auxiliar en materia de registros (apartado 4 del art. 21) dependiente de la oficina general de la Conselleria. Aunque tenemos dudas si se debería crear como una oficina de asistencia especializada, de las que recoge el artículo 18.c).

Dada la falta de concreción de las funciones de estas oficinas auxiliares de asistencia en materia de registros y de las oficinas de asistencia especializada, sería interesante que se delimitaran las mismas con mayor claridad, limitando en ambos casos su ámbito de actuación al de competencias atribuidas al órgano administrativo del que dependen.

Este órgano responde que no acepta las alegaciones 1ª y 2ª al entenderse suficientemente reguladas estas cuestiones en el apartado 3 del artículo 21, así como por entender que hay materias que exigen realizar trámites de registro más complejos que requieren de atención por las consellerias o delegaciones territoriales competentes para garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía. Sin embargo, respecto de la 3ª alegación, cabe destacar que se ha añadido un artículo que define y regula las oficinas de asistencia especializada en el artículo 22 del proyecto de Decreto, por lo que con el nuevo artículo y el presente artículo 21 que define y regula las oficinas generales y auxiliares de asistencia en materia de registro se entiende resuelta la alegación planteada.

Por otra parte, por Presidencia de la Generalitat se formula la siguiente:

En l'apartat 1 es preveu que «cada departament de l'Administració de la Generalitat, així com cada entitat autònoma, vinculada o dependent d'aquesta, disposarà d'una oficina general d'assistència en matèria de registre». L'expressió «entitat autònoma» no es correspon amb la nomenclatura de les entitats que integren el sector públic instrumental de la Generalitat, establida en l'article 2 de la Llei 1/2015, d'Hisenda Pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions. Per a evitar ambigüitats, caldria substituir «entitat autònoma» per una referència al tipus d'entitats que corresponga d'acord amb la terminologia de la Llei 1/2015. D'altra banda, en l'apartat 5 s'estableix que la creació, modificació o supressió d'oficines d'assistència es farà per resolució de la persona titular de la conselleria corresponent. En canvi, en l'apartat 6 es determina que la possibilitat de definir oficines de registre capacitades per a la presentació de documentació referent a determinats tipus d'expedients, quan només es puguen presentar en un registre determinat, haurà de fer-se «reglamentàriament». Segons la disposició final primera del mateix projecte, l'habilitació per a dictar les disposicions necessàries per al desplegament i aplicació del decret correspon a la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, per la qual cosa cal entendre que serà aquesta la competent per a dictar les disposicions reglamentàries previstes en l'article 21.6. Així, resulta que cada conselleria podrà crear i suprimir les seues oficines d'assistència, però no podrà atribuir a una d'elles la capacitat per a la presentació de documentació referent a determinats tipus d'expedients, ja que això requerirà l'aprovació d'una disposició reglamentària per part de la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania. Es considera que això suposa una retallada injustificada de la capacitat de cada departament per a organitzar les seues oficines d'assistència d'acord amb les seues necessitats, per la qual cosa es proposa que la competència per a adoptar les decisions previstes en l'esmentat apartat 6 s'atribuïska a les persones titulars de les conselleries, sense perjudi de mantindre el caràcter excepcional de tals mesures. Finalment, cal assenyalar que, mentre els apartats 1 i 2 de l'article 21 es refereixen a les oficines dels departaments de l'Administració de la Generalitat i de les entitats autònomes, els apartats 4 i 5 es refereixen sols a les conselleries i no es contempen les oficines de les entitats del sector públic.

A lo que este órgano responde que acepta las alegaciones referidas al apartado 1 del artículo 21, de modo que se modifica la denominación de entidad autónoma por ente vinculado o dependiente para cumplir con la denominación establecida en el artículo 2 de la Ley 1/2015 de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones. A su misma vez, se suprime el apartado 6 del artículo 21 para evitar la pérdida de la capacidad de cada departamento de organizar sus oficinas de asistencia en atención a sus necesidades y las de los ciudadanos.

Artículo 22:

Por Presidencia de la Generalitat se formula la siguiente alegación:

La redacció de l'apartat 2 sembla contradictòria, en dir que els convenis sobre creació de punts d'assistència PROP es podran prorrogar «per un màxim addicional» de quatre anys, i a continuació afegir que, finalitzada aquesta pròrroga, es podrà continuar prorrogant-se per períodes successius de fins a quatre anys cadascun.

Este órgano acepta la alegación planteada y modifica el apartado 2 del artículo 22, el cual queda redactado de la siguiente forma:

2-La creación de los puntos de asistencia PROP se llevará a cabo mediante la firma de un convenio con la entidad local correspondiente, hasta seis años de duración inicial. Antes de la finalización del plazo de vigencia los firmantes del convenio podrán acordar su prórroga por un periodo máximo de hasta cuatro años adicionales o su extinción. Al finalizar el periodo máximo de diez años deberá formalizarse un nuevo convenio.

Artículo 23:

Por Presidencia de la Generalitat se plantea la siguiente alegación:

Es proposa afegir, a continuació del punt final, la frase següent: «Especialment, es prestarà atenció a les necessitats dels municipis en risc de despoblament, en col·laboració amb el centre directiu competent en matèria de l'Agenda Valenciana Antidespoblament.»

Este órgano acepta la alegación formulada y añade el párrafo que se formula al texto del proyecto de Decreto.

Artículo 24:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Sorprende lo dispuesto en este artículo, unido a la derogación del artículo 18 del Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat, prevista en la Disposición Derogatoria Única de este proyecto de Decreto.

Porque lo lógico, adecuado y razonable es que un elemento esencial de las condiciones de trabajo como el horario del personal esté regulado en la normativa específica de esas condiciones, tal y como ahora hace el vigente artículo 10.3 del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

Normativa de condiciones de trabajo que, por otra parte, requiere de una participación representativa y tramitación propias, que se desconoce si se han seguido respecto del contenido del artículo 24 del proyecto de Decreto.

- Además, en este caso ¿qué horario corresponde a las oficinas del artículo 21.3 del proyecto de Decreto? ¿el de las oficinas PROP o el de las oficinas generales o auxiliares?

Esta cuestión, además de quedar clara, debería evitar cualquier posible arbitrariedad y agravio comparativo en su decisión.

Con el nuevo horario propuesto, ¿cuántas horas harán los funcionarios de registro?

Este órgano considera que, dentro de la regulación de la atención a la ciudadanía y las oficinas de atención presencial, un aspecto importante y con un impacto relevante en la atención que se da son los horarios de atención que, como servicio público, se ofrecen a la ciudadanía. Por tanto, tiene sentido la regulación de los horarios de este servicio público en la norma que lo regula, especialmente si se quiere orientar estos horarios a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y así es como se ha realizado también en otras comunidades autónomas. Cabe señalar que la ampliación de los horarios es una de las principales sugerencias de mejora que se repite en cada encuesta de satisfacción que se realiza a los usuarios y usuarias de las oficinas PROP.

Como este horario hasta ahora estaba regulado en la norma que regula las condiciones de trabajo y no en la de las oficinas de atención, se ha tenido que modificar aquel.

La regulación de este nuevo horario de atención a la ciudadanía no regula condiciones de trabajo del personal empleado público sino condiciones del servicio público, y la regulación no implicará una ampliación de la jornada de trabajo ya que se realizará a través de turnos, tal como se recoge en la

memoria económica. Ahora bien, dado que la nueva regulación sí que implica una cierta afectación de las condiciones de trabajo respecto a las actualmente existentes, se llevará a cabo la pertinente negociación.

Por otra parte, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, plantea la siguiente alegación:

Vale lo comentado en el punto primero y segundo, supone el cambio de las condiciones de trabajo de todos los funcionarios que trabajan en estas oficinas, incluido el personal de instituciones sanitarias. Nos parece correcto que realice cambios en las oficinas PROP que son de su competencia, pero no puede extralimitar sus competencias al personal de otros departamentos, cuando el actual el horario viene fijado en el Decreto 2/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat, de 9.00 a 14.30h.

Este órgano no acepta la alegación planteada debido a que el proyecto de Decreto será negociado con la Conselleria competente en materia de función pública y se aprobará por el Consell órgano competente para ejercer la potestad reglamentaria en la Generalitat.

Artículo 25:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se presenta la siguiente alegación:

En el borrador del proyecto remitido, se indica que la cita previa no será obligatoria para el acceso a los servicios de atención presencial, salvo resolución motivada.

Sin embargo, en ese caso no se indica ni quién es el competente para dictar esa resolución, ni tampoco en qué casos estará previsto dicha excepción. Por lo que sería conveniente que se precisara en el texto.

Además, a continuación, establece la posibilidad limitar la atención sin cita previa por razones de eficacia del servicio y adecuación entre los medios disponibles y el volumen total de usuarios.

Dado que la cita previa es un sistema que agiliza y mejora la atención a la ciudadanía, reduciendo los tiempos de espera, así como descongestionando los aforos de los espacios públicos donde se presta, además de los beneficios que conlleva para la organización de nuestro personal, ¿no sería más recomendable establecer una atención pública mediante cita previa con carácter preferente, no, obligatoria, pero tampoco a demanda para no entrar en el juego de establecer después limitaciones y restricciones por resolución?.

Por otra parte, por la Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se plantea la siguiente alegación:

Cita previa. Como se ha demostrado en la práctica la cita previa en ocasión se ha convertido en impedimento para la atención a la ciudadanía, por lo que sería interesante garantizar la atención presencial si queda demostrado por la persona interesada que no hay citas previas disponibles o el sistema no funciona correctamente.

Así mismo, por la Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se plantea la siguiente:

Añadir: La Administración deberá dar la máxima difusión sobre los medios para acceder a la solicitud de cita previa y garantizar que el trámite para concertarla sea lo más ágil, sencillo, accesible y comprensible posible.

Por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública también se formula la siguiente alegación:

El artículo 25 cita previa, dice que "al concertar la cita, el ciudadano o ciudadana deberá facilitar un número de teléfono, dirección electrónica u otro medio ágil de contacto, a través del cual comunicarle cualquier incidencia relativa a la cita previa concertada", El Sistema de cita previa actual no permite la implementación de datos, por lo que se debiera prever la implementación de un sistema de cita previa corporativo para todas las oficinas de la Generalitat.

La Dirección General de Igualdad en la Diversidad la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se plantea la siguiente alegación:

Article 25.4, afegir "en raons excepcionals" al final de l'oració:

La cita prèvia no serà obligatòria per a l'accés als serveis d'atenció presencial, excepte en els casos que així es determine per resolució motivada en raons excepcionals.

Respecto a estas alegaciones, se han tenido en cuenta para mejorar la redacción del artículo 26, que queda redactado así:

- 1. Las oficinas de atención presencial contarán con un sistema de cita previa para mejorar la calidad de la atención, disminuir los tiempos de espera y facilitar la organización de los servicios y recursos, especialmente en aquellos que cuentan con una mayor demanda.*
- 2. Se podrá concertar cita previa a través del portal de información PROP, del servicio de atención telefónica 012, y de las oficinas y puntos PROP, sin perjuicio de otros medios que se puedan habilitar.*
- 3. Al concertar la cita, el ciudadano o ciudadana deberá facilitar un número de teléfono, dirección electrónica u otro medio ágil de contacto, a través del cual comunicarle cualquier incidencia relativa a la cita previa concertada.*
- 4. La Administración deberá dar la máxima difusión sobre los medios para acceder a la solicitud de cita previa y garantizar que el trámite para concertarla sea lo más ágil, sencillo, accesible y comprensible posible.*
- 5. La cita previa no será obligatoria para el acceso a los servicios de atención presencial, salvo en los servicios específicos en que, de forma excepcional, así se determine mediante resolución motivada por razón de la personalización de los servicios o especificidad de la materia.*

En el caso de que resulte necesario limitar el número de atenciones sin cita previa para adecuar los medios disponibles y el volumen de personas usuarias que acuda a las oficinas de atención, esta limitación deberá ser proporcional a las circunstancias concurrentes y no podrá suponer la supresión de la atención sin cita previa.

En atención a garantizar los derechos de los ciudadanos a un servicio público de calidad y próximo a la ciudadanía, se regula la cita previa y se establece la no obligatoriedad de esta, limitando las excepciones específicas, que deberán estar justificadas y ser excepcionales, y estableciendo condiciones orientadas a garantizar que se pueda atender presencialmente sin obligación de cita previa.

Además, se ha añadido el apartado 4, relativo a la difusión de los medios para acceder a la cita y a garantizar que el trámite sea ágil, sencillo, accesible y comprensible.

Por otra parte, respecto a la viabilidad de facilitar información de contacto para comunicar incidencias, actualmente ya se actúa así con el sistema utilizado en las oficinas PROP, por lo que deberán establecerse sistemas que lo permitan en las oficinas reguladas por el decreto.

Artículo 27:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

-Apartado 2. Aunque se establece que “El servicio de información telefónica 012 será gratuito para la ciudadanía”, no se especifica si la llamada telefónica a ese servicio también será gratuita o si, por el contrario, estará sujeta como ahora a lo que indique el contrato que cada persona tenga suscrito con su operador de telefonía, que puede conllevar un coste. Cuestión que es importante para la ciudadanía y que da lugar a múltiples quejas por parte de quienes desconocen esa diferencia o matiz, por lo que convendría dejarla clara.

- Apartado 4.j) Han de realitzar-se aquí las mismas alegaciones que ya se han hecho respecto al artículo 11 (información particular) del proyecto de Decreto y más tratándose en concreto de un canal como el de atención telefónica.

- Apartado 7. Varias cuestiones respecto al contenido de este apartado:

** Respecto a la información especializada se reafirma aquí lo que ya apuntábamos respecto al artículo 10 del proyecto de Decreto: que solo han de derivarse a los órganos gestores las consultas de información especializada que no puedan responderse a partir de la información obrante en el Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía.*

** No se entiende la inclusión aquí de las consultas de información particular, por los mismos motivos ya indicados respecto al apartado 4.j) de este mismo precepto y anteriormente al artículo 11.*

** En cuanto a la derivación de consultas prevista en este apartado 7, habrá que señalar que esto solo será posible cuando se trate de asuntos que puedan atenderse telefónicamente y siempre que no se hayan establecido otros sistemas para atender esas consultas (por ejemplo, en el caso de determinada información de esta Conselleria se ha establecido el sistema de cita previa especializada para su atención).*

A lo que este órgano responde lo siguiente:

- Se acepta la alegación al apartado 2 y se incluye, quedando así *“El servicio de información telefónica 012, incluido el coste de la llamada, será gratuito para la ciudadanía. Se podrá acceder a él a través de los números 012 y 963866000, y solamente mediante este último en el caso de llamadas telefónicas efectuadas desde fuera de la Comunitat Valenciana, añadiendo el prefijo +34 o 0034 si es desde fuera de España”.*
- El artículo 11 ya ha sido modificado para aclarar los puntos indicados en las alegaciones respecto a ese artículo, que se han aceptado.
- El artículo 10 se ha modificado para incluir lo indicado en las alegaciones formuladas aceptadas.
- En cuanto a la derivación de consultas prevista en el apartado 7, es lógica la inclusión del texto del borrador del proyecto, ya que se refiere a los servicios que prestará el 012, por lo cual, no

se acepta la alegación.

Artículo 30:

Presidencia de la Generalitat plantea la siguiente alegación:

Com s'ha assenyalat anteriorment, caldria evitar l'ús de termes descriptius, inadeguats en una norma jurídica. En aquest sentit, en l'apartat 2 se suggereix substituir «El portal d'informació PROP permet accedir a...» per «El portal d'informació PROP permetrà accedir a...». D'altra banda, en el punt k) del mateix apartat, se suggereix substituir «de l'article 31» per «prevista en l'article 31 d'aquest decret»

Este órgano acepta la alegación planteada e incorpora al texto la misma.

Artículo 31:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Aunque tanto el artículo 31, como los precedentes artículos 29 y 30, hablan de "Buzón" en singular, tal y como luego deja claro su contenido, realmente lo que existen son "Buzones" en plural.

- Los que este precepto denomina "buzones especializados por materia", que serán atendidos "por el departamento que corresponda en función de la materia":

** Deberían estar adaptados al ámbito especializado al que correspondan, en lugar de estar configurados del mismo modo estándar que el "buzón PROP de información general".*

** Y no deben permitir solicitar información particular hasta que esté solucionado todo lo ya indicado respecto a los artículos 11 y 27 de este proyecto de Decreto.*

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se formula la siguiente alegación al artículo 31:

Nos parece insuficiente la regulación realizada, cuando actualmente es una vía de acceso a la administración frecuentemente utilizada por los ciudadanos. Actualmente desde cada Subsecretaría se gestionan las preguntas o sugerencias que se derivan desde el buzón PROP. En esta Conselleria desde el inicio de la pandemia por Covid-

19 en marzo de 2020 el número de preguntas recibidas en este buzón se ha incrementado exponencialmente, durante 2021 un total aproximado de 40.000 preguntas o sugerencias recibidas.

Este órgano acepta las alegaciones formuladas por las consellerias y modifica el texto para realizar una regulación más detallada de los buzones de la ciudadanía de información administrativa, añadiendo un apartado 3 que regula, con remisión al Decreto 220/2014 por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

La nueva redacción del artículo 31 es la siguiente:

- 1.El buzón de la ciudadanía atenderá consultas sobre información administrativa clasificada por materias. Constará de un buzón PROP de información general y de un conjunto de buzones especializados por las materias cuya competencia se asigna a las distintas Consellerias.*
- 2.El buzón PROP de información general será atendido por el órgano competente en atención a la ciudadanía y el resto por el departamento que corresponda en función de la materia.*
- 3.Las comunicaciones realizadas a través de los buzones de la ciudadanía tendrán la consideración de comunicación informal electrónica de acuerdo con la normativa en materia de administración electrónica.*

Artículo 32:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo plantea la siguiente alegación:

Apartado 2. Aunque se establece que “El servicio de mensajería instantánea es gratuito”, no se especifica si el mensaje a ese servicio también será gratuito o si, por el contrario, dependerá del contrato que cada persona tenga suscrito con su operador de telefonía, que puede conllevar un coste. Cuestión que, al igual que la del teléfono 012 del artículo 27, es importante para la ciudadanía y origina quejas, por lo que resulta necesario que quede totalmente clara.

Este órgano acepta la alegación formulada y por ello se suprimen las palabras “es gratuito”, ya que no deviene relevante dicha apreciación siendo un servicio prestado a través de internet y a su misma vez evitando llevar a confusión a los ciudadanos.

Artículo 33:

Por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Apartado 1 y primera frase del apartado 4 ¿no vienen a decir lo mismo?

- Apartado 4. Lo indicado en su segunda frase debería generalizarse a todos los artículos del proyecto de Decreto que hagan referencia a la denominada información particular.

Este órgano acepta estas apreciaciones. Respecto a la segunda, se ha modificado el apartado 4 del artículo 33 y el apartado 2 del artículo 11. En cuanto a la primera, se ha modificado la redacción del apartado 4, que establece los requisitos que debe cumplir el servicio de videollamada para la asistencia en la realización de trámites.

Por otra parte, por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se plantea la siguiente alegación:

A través dels serveis de videollamada es podran realitzar consultes d'informació administrativa general i realitzar tràmits electrònics de forma assistida. A aquest efecte, s'establiran les mesures per a garantir que els serveis de videollamada permeten verificar la identitat de la persona i acreditar l'autenticitat de l'expressió de la seua voluntat i consentiment, així com la integritat i inalterabilitat dels documents."

La realització de tràmits electrònics de forma assistida, depèn del fet que s'aprove i publique el reglament de funcionats habilitats i de tindre una solució tècnica homologada. La DGTIC encara no disposa actualment d'aqueixa solució, encara que està analitzant diverses opcions.

Amb independència de l'anterior, per part del Servei corresponent s'analitzarà el mateix, en la tramitació de la sol·licitud de l'informe preceptiu de Coordinació Informàtica, a fi d'avaluar el possible impacte d'aquesta norma en els sistemes d'informació que gestiona la DGTIC, d'acord amb l'article 4 del Decret 218/2017, del Consell que modifica l'article 94 del Decret 220/2014 pel qual s'aprova el Reglament d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana.

Durante la tramitación se solicitará el informe preceptivo de Coordinación Informática establecido en el artículo 94 del Decreto 220/2014. Además, se ha añadido una disposición adicional 4ª que establece que el órgano competente en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, en colaboración con el competente en materia de atención a la ciudadanía, planificará e implementará las aplicaciones, herramientas y demás desarrollos informáticos necesarios para el cumplimiento de las disposiciones del proyecto de Decreto.

Artículo 35:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo formula la siguiente alegación:

En este artículo se crea entre otros:

C) La comisión técnica de coordinación para la información y atención a la ciudadanía. Aquí hay que recordar que, mediante RESOLUCIÓN de 28 de octubre de 2016, del director general de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por la que se hace público el Acuerdo de 22 de julio de 2016, del Pleno de la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), por el que se extingue la comisión técnica actualmente existente y se crean dos comisiones técnicas de carácter permanente. Entre ellas se creó la Comisión COSMIQ para la simplificación y Calidad de los servicios públicos, cuya última reunión se celebró el 24 de abril de 2019.

Por otro lado, el DECRETO 26/2020, de 21 de febrero, del Consell, de creación de la Comisión Interdepartamental para la Modernización de la Administración Pública, estableció a la Comisión COSMIQ como Comisión Técnica Permanente, hasta la fecha no ha sido convocada.

También por RESOLUCIÓN de 23 de diciembre de 2020, de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, por la que se aprueba el Plan de atención a la ciudadanía 2020-2023, del que sorprendentemente no se hace referencia ni tan siquiera en el preámbulo del proyecto de Decreto.

Nos parece muy oportuna la creación de Comisión Técnica de Coordinación para la información y atención a la ciudadanía siempre que se la convoque y sirva para el cometido para el que se la constituye, si bien se echa en falta que la COSMIQ no se haya convocado ni para analizar la nueva herramienta SIAC ni para hablar de este borrador de Decreto que se recibe directamente en las consellerias para alegaciones sin haber pasado por la COSMIQ de una manera formal a través de su convocatoria o informal por los canales de comunicación existentes en este momento, TEAMS, Videoconferencias etc...

La COSMIQ es una Comisión que no depende de este órgano. Por otra parte, también cabe señalar que no parece adecuado incluir el Plan de atención a la ciudadanía 2020-2023, porque este proyecto de Decreto es una norma con vocación de permanencia en la cual no resulta necesario mencionar un Plan que tiene un plazo limitado de duración.

Artículo 38:

La Subdirección General de Organización de la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública plantea la siguiente alegación:

En relación con el apartado 1 f), cabría sustituir “La persona titular de la subdirección general competente en materia de simplificación” con “La persona titular de la subdirección general competente en modernización de la Administración Pública”, más acorde con el reglamento orgánico y funcional de la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

No se acepta la alegación y se mantiene la redacción inicial, ya que este órgano entiende que puede dar lugar a menor confusión respecto a los órganos existentes en el conjunto de la Generalitat, se refiere a una competencia con cierta permanencia y tradición en esta administración y figura tanto en el decreto que regula la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las consellerias como en el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

Presidencia de la Generalitat formula la siguiente alegación:

Segons l'apartat 1.e), de la Comissió Tècnica de Coordinació hauran de formar part les persones representants de les unitats coordinadores dels departaments del Consell i dels organismes autònoms de la Generalitat, però d'acord amb el punt b) de l'article 35, les unitats coordinadores corresponen al conjunt del sector públic instrumental de la Generalitat, incloent-hi per tant entitats que no tenen naturalesa d'organisme autònom. D'altra banda, caldria considerar la conveniència d'incorporar a la Comissió alguna persona representant de la DGTIC, donada la transcendència de les seues competències per al funcionament del sistema d'atenció a la ciutadania.

No se acepta la alegación y se mantiene la redacción inicial, ya que en la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía se pretende la participación del resto del

sector público, el cual no tenga la consideración de organismo autónomo, por la letra h) “la persona que ocupe la subdirección general competente en materia de Sector Público”, además de poder asistir a las reuniones a solicitud de la presidencia cuando se considere relevante la presencia del resto de entidades del mismo.

Así mismo, por la Dirección General del Sector Público y Patrimonio de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se plantea la siguiente alegación:

No queda justificada la necesidad de que entre los miembros de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía deba figurar la persona titular de la subdirección general competente en materia de Sector Público (art. 38.1 letra h) del proyecto).

En este sentido, cabe señalar que, por un lado, entre las competencias atribuidas a la subdirección general del sector público no figura ninguna relativa a los servicios de atención al ciudadano ni de oficinas de asistencia en materia de registro de los entes que integran el sector público instrumental de la Generalitat, en el marco del procedimiento administrativo. Por otra, del ámbito subjetivo de actuación de la dirección general en materia de sector público, se excluyen los organismos autónomos, que constituyen los organismos públicos que mayoritariamente tramitan procedimientos administrativos, y en los que tanto la atención a la ciudadanía como el registro de documentos y solicitudes

resulta esencial. De lo anterior deriva, precisamente, su incardinación en el sector público administrativo (art. 3.1 letra a) de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones). En este sentido, el art 9.1 del Decreto 171/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, establece como competencias en materia de sector público de la Dirección General del Sector Público y Patrimonio, las de análisis, planificación, ordenación, seguimiento y evaluación para la reestructuración y racionalización del sector público instrumental de la Generalitat, excepto los organismos autónomos y los consorcios sanitarios, así como las de seguimiento y control de estas actuaciones.

Por su parte, el art 5 de la Orden 7/2021, de 4 de mayo, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se desarrolla el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, atribuye a la Subdirección General de Sector Público, las funciones de asesorar y prestar apoyo y asistencia técnica a la persona titular de la Dirección General de Sector Público y Patrimonio, así como planificar, dirigir controlar, coordinar y supervisar la actividad de los servicios bajo su dependencia, todo ello respecto a las competencias de la dirección general anteriormente citadas.

Por ello y al tener en cuenta que estos entes, en virtud de sus normas o instrumentos de creación, tienen atribuidas y llevan a cabo fines y funciones que originariamente son competencias propias de las diferentes consellerias, resulta más adecuado que la coordinación de la atención ciudadana y de las oficinas de asistencia en materia de registro se lleve a cabo por la respectiva subsecretaría de la conselleria a la que se encuentra adscrito cada ente, habida cuenta que, entre las funciones que los distintos reglamentos orgánicos y de funcionamiento de las diversas consellerias atribuyen a las subsecretarías, se encuentran las de dirigir el Registro General, así como coordinar, supervisar y controlar la organización y el funcionamiento de todos los centros, servicios y unidades, así como la gestión y almacenamiento de cuantos datos y documentación sean necesarios para el funcionamiento correcto de los servicios.

Este órgano acepta mantener la redacción inicial respecto a este artículo y, por tanto, no aceptar la alegación, ya que el artículo 1 del proyecto de Decreto, relativo a su objeto, especifica que el sector público instrumental está incluido en el ámbito de aplicación del Decreto, por lo que, las normas en él contenidas afectarán también al sector público y resulta conveniente que la Dirección General del Sector Público se encuentre representada en la Comisión Técnica.

Artículo 39:

Por la Subdirección General de Organización de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se formula la siguiente alegación:

En relación con apartado 2 de este artículo en el que se menciona que para garantizar la cualificación necesaria del personal de atención a la ciudadanía se realizarán planes formativos con la EVAP.

En este sentido se sugiere que incluya que se realizarán cursos autoformativos en las distintas materias incluidas en este artículo que estarán disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Es decir, que no haya que esperar a las ediciones anuales (1 o 2 al año) sino que esté abierta la posibilidad de realizar la formación todo el año. Sobre todo para que el personal de nuevo ingreso, que así recibirá la formación inicial lo más rápido posible y mejorará su integración y producción en la unidad. Y también para que el personal que ya pertenezca a estas unidades y quiera mejorar su formación, bien porque no tiene hechos estos cursos bien porque quiera reciclar conceptos y situaciones.

Este órgano acepta la alegación y modifica el texto en el sentido planteado por la misma.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública plantea la siguiente alegación:

El artículo 39 formación de personal, debiera hacer referencia a la Escuela Valenciana de Estudios en Salud (EVES) por lo dicho en el punto segundo anterior, el personal de los registros de esta Conselleria es personal de instituciones sanitarias de cuya formación es competente esta escuela específica.

No se acepta la alegación formulada por entender que el artículo contempla un marco jurídico general sobre la formación del personal del sistema de atención a la ciudadanía. Desde la EVAP o desde atención a la ciudadanía se realizarán las actuaciones necesarias para la formación del personal de instituciones generales y para la participación de la EVES en la formación de dicho personal.

Presidencia de la Generalitat formula la siguiente alegación:

En l'article 39.1 s'estableix que, tant la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania com les conselleries d'adscripció, hauran de garantir l'accés del personal del sistema d'atenció a la ciutadania a la formació necessària, i després, en el punt b), es determina que el personal d'atenció directa a la ciutadania haurà de rebre un programa de capacitació inicial prèviament a la seua incorporació o de manera immediatament posterior, però no es determina quin haurà de ser el departament responsable d'aquest programa de capacitació. En vista del tipus d'habilitats a què es refereix, i del caràcter transversal comú per al personal de tots els departaments i entitats, sembla que aquest programa de capacitació haurà de ser organitzat per la conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania, i així hauria de fer-se constar en el decret.

Este órgano responde que acepta la alegación planteada y por ello se modifica el texto atribuyendo la competencia para la formación del personal del sistema de atención a la ciudadanía a la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía, que en colaboración con los demás departamentos garantizará dicha formación. De este modo, se refuerza el papel y responsabilidad de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía en la formación regulada.

La Dirección General de Lucha contra la Brecha Digital de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital se plantea la siguiente:

Para el personal que gestiona la información contenida en el SIAC, se prestará especial atención a la formación necesaria para aplicar los principios de comunicación clara en la elaboración de los contenidos, así como en lectura fácil, y recibirán formación de tipo técnico en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de su trabajo.

Decir:

Para el personal que gestiona la información contenida en el SIAC, se prestará especial atención a la formación necesaria para el desempeño de su trabajo. Se formará al personal en materia de accesibilidad digital, en la creación, gestión y actualización de los contenidos y documentos de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.

Este órgano no acepta la alegación planteada como consecuencia de no ser una competencia de esta Conselleria y por entender que son muy relevantes en la formación para el personal del sistema de atención a la ciudadanía los principios expuestos en la redacción inicial.

Artículo 40:

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se plantea la siguiente alegación:

El artículo 40 en lo relativo a competencia lingüística, el personal que ocupe los puestos de atención directa a la ciudadanía deberá contar con competencia lingüística en conocimientos de valenciano, que se acreditará con el nivel de conocimiento C1 de valenciano de acuerdo con el Marco europeo común de referencia para las lenguas. Además de lo dicho en el punto 2 puesto que está regulando condiciones del personal de instituciones sanitarias, señalar que desde esta Conselleria todavía no se han desarrollado las competencias lingüísticas para el personal de instituciones sanitarias.

Actualmente, en los puestos adscritos a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública ya se establece como requisito el nivel B1 de valenciano, que entendemos que es suficiente para el desarrollo de las funciones propias del puesto. El aumento en dos niveles resulta exagerado, y puede conllevar a dificultades a la hora de cubrir los puestos.

Por último, de acuerdo con la Disposición final tercera, será a propuesta de la conselleria competente en materia de función pública, la que determine, respetando, en todo caso, los principios de proporcionalidad y adecuación a las funciones correspondientes, el nivel de conocimiento de valenciano exigible en el ámbito del empleo público de la Comunitat Valenciana, previo informe favorable en lo relativo a esta materia de la Conselleria competente en materia de política lingüística.

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se plantea la siguiente alegación:

El punto 2 indica que el personal deberá acreditar el nivel de conocimiento C1 de valenciano, cuando actualmente los puestos clasificados con el complemento E30 (atención al público y horario especial de registro) se exige el B1. Parece evidente que este artículo requiere de una participación representativa y tramitación propias, desconocemos si se han seguido.

Respecto a las alegaciones formuladas al artículo 40, no se aceptan y se mantiene la redacción inicial en el punto 2. Se considera justificado que el personal de atención directa cuente con competencia lingüística en conocimientos de valenciano que puedan acreditarse con el nivel de conocimiento C1 de valenciano. Cabe destacar que se trata de personal cuya función es, a diferencia de otros colectivos de empleados públicos, debe comunicarse directamente con la ciudadanía y facilitarle información administrativa para que pueda acceder a los servicios públicos o ejercer sus derechos, y que debe cumplir en todo momento lo previsto en el artículo 6 respecto a los usos lingüísticos. Tiene, por tanto, un impacto importante en el cumplimiento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía cuando se dirige a la administración. Es por eso que resulta especialmente relevante que este tenga una competencia lingüística que permita atender correctamente a la ciudadanía en valenciano y cumplir sus funciones de la mejor forma posible. En el marco de la tramitación de la norma se llevará a cabo la pertinente participación representativa.

Cabe señalar que, teniendo en cuenta las alegaciones, se ha incluido una nueva disposición adicional relativa a un programa de formación y acompañamiento lingüístico que llevará a cabo la Administración de la Generalitat para este personal.

Artículo 41:

Tanto por la Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo como por la Presidencia, se ha alegado respecto a la no existencia del citado artículo 41 en el proyecto de Decreto presentado a las consellerias, la cual ha sido resuelta por el órgano encargado de

la tramitación con la inclusión de un nuevo artículo y la numeración correcta de cada uno de los restantes.

Artículo 45:

La Dirección General de Igualdad en la Diversidad de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas formula la siguiente alegación:

S'establirà un sistema de classificació de les queixes, suggeriments i agraïments recollides. En el cas de les queixes, s'haurà d'utilitzar almenys com a indicador la seua presentació per motius de discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o creences, sexe i identitat de gènere, diversitat funcional o discapacitat, edat, orientació sexual, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge, cos, malaltia o estètica, o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Este órgano no acepta la alegación planteada ya que la presente Conselleria no es competente para regular las quejas, sugerencias y agradecimientos. Por ello nos remitimos al Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

Disposiciones Adicionales Primera y Segunda:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación a la Disposición adicional primera:

Hay una pequeña discrepancia formal en su título con lo indicado en el índice de este proyecto de Decreto que habla de "Manual" y no de "Directrices".

Este órgano acepta la apreciación presentada y modificar dicha discrepancia formal.

Presidencia de la Generalitat plantea la siguiente alegación:

Es preveu que l'òrgan competent en atenció a la ciutadania, sense especificar el seu rang, aprovarà mitjançant resolució les directrius de funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registre, que seran d'obligat

compliment. Al respecte, es considera que tals directrius hauran de ser aprovades per ordre de la persona titular de la conselleria, com a òrgan habilitat per al desenvolupament i aplicació del decret (disposició final primera), i haurà de tramitar-se com a disposició de caràcter general, tenint en compte el seu caràcter de norma obligatòria d'abast general dictada en desenvolupament del Decret del Consell.

Esta misma alegación se formula respecto a la disposición final segunda.

Respecto a estas alegaciones, si bien se ha revisado la redacción de los artículos para mejorar la claridad. Resulta compatible la Disposición Final 1ª, con la habilitación normativa a la persona titular de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía para el desarrollo reglamentario mediante orden, con las instrucciones de la Disposición Adicional para la regulación de aspectos técnicos de organización y funcionamiento de carácter más interno y operativo. De hecho, el Decreto 179/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática ya establece la competencia de la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno para dictar instrucciones para la implantación de las oficinas de asistencia en materia de registro y para coordinar las actividades de todos los canales de atención a la ciudadanía.

Disposició Adicional Cuarta:

Se formula la siguiente alegación por Presidencia de la Generalitat:

Segons la disposició addicional quarta del projecte, cada conselleria haurà de promoure les modificacions i adaptacions que siguen necessàries en els seus llocs de treball i les seues unitats administratives, modificacions que s'hauran de dur a terme en el termini màxim de sis mesos des de l'entrada en vigor del decret (termini que es reitera en la disposició final segona). L'única excepció és el requisit de competència lingüística, l'entrada en vigor del qual es retarda en la disposició final tercera fins a dotze mesos després de la publicació del decret en el DOGV. Aquest plantejament pot donar lloc a problemes respecte de l'ordenació i la gestió dels recursos humans disponibles per a proveir les unitats corresponents, ja que, a les dificultats habituals que en aquest sentit tenen, en general, totes les conselleries, amb la nova norma s'afegiran uns increments de la càrrega laboral i de les exigències formatives de les persones funcionàries que presten servei en aquestes oficines, sense que s'haja previst cap estímul per a retindre i atraure nou personal. En particular, es considera que el requisit del nivell C1 de

coneixements de valencià, pot ser un obstacle especialment greu en aquest sentit, i no sembla que retardar la seua exigència durant un any permeta garantir que el personal actualment adscrit a les oficines de registre pugua complir-ho, o que hi haja persones funcionàries dels cossos corresponents amb aquest nivell lingüístic en nombre suficient per a assegurar la cobertura dels llocs vacants. Tenint en compte que l'incompliment d'aquest requisit lingüístic pot donar lloc a la remoció per causes sobrevingudes del personal actualment destinat a les oficines de registre, o al seu cessament si es tracta de personal interí (articles 116.2 i 18.8 de la Llei 4/2021, de la Funció Pública Valenciana), es pot valorar la magnitud dels perjudicats que això podria tindre en els serveis d'atenció al públic. Al mateix temps, cal posar en qüestió l'oportunitat i la necessitat d'exigir de forma general el nivell C1 de valencià per a aquests llocs de treball, quan el bon funcionament de les oficines pot quedar suficientment garantit amb un nivell inferior. En aquest sentit, cal assenyalar que els llocs de treball actualment adscrits a les oficines de registre tenen com a requisit el nivell B1, sense que hi haja constància de cap queixa per part de la ciutadania per no haver pogut relacionar-se adequadament amb l'Administració en valencià. A això cal afegir que, segons l'article 5 de la Llei 4/2018, de 21 de febrer, de la Generalitat, per la qual es regula i promou el plurilingüisme en el sistema educatiu valencià, la superació dels ensenyaments postobligatoris no universitaris (batxillerat) suposa que l'alumnat ha assolit un nivell de valencià i de castellà equivalent al B2 del MECR. Si es considera necessari que el personal que preste serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre ha d'acreditar un nivell lingüístic superior al que proporciona el sistema educatiu general, tal exigència hauria de ser aplicable a les dues llengües cooficials en la Comunitat Valenciana, i, per tant, també s'hauria d'exigir l'acreditació del nivell C1 en llengua castellana. Per tot això, es considera que l'adaptació dels llocs de treball adscrits a les oficines d'assistència en matèria de registre no ha de plantejar-se com un problema particular de cada conselleria o entitat, a solucionar segons els criteris i les possibilitats de cadascuna. Al contrari, caldria abordar-se com una qüestió transversal, amb la finalitat de buscar un model comú que permeta homogeneïtzar, no sols els requisits, sinó també els nivells retributius, de forma que puguen ser llocs atractius per al personal, cosa que permetria a les conselleries fer una gestió d'aquest més adequada a la importància que ha de tindre l'atenció al públic. En aquest sentit, en lloc de fixar un termini perquè cada conselleria solucione el problema com pugua, es proposa que el decret encomane a la Comissió Tècnica de Coordinació de la Informació i Atenció a la Ciutadania (o a un altre òrgan si es considera més adequat) la realització d'un anàlisi de la situació actual i l'elaboració, dins del termini que es considere raonable, d'una proposta comú per a totes les oficines d'assistència, proposta que hauria de ser impulsada i elevada al Consell per la Conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

A lo que este órgano responde:

- En cuando al requisito del nivel de valenciano exigido, se han reformulado todas las disposiciones (adicionales, transitorias, finales y derogatoria), según las alegaciones presentadas. En este sentido, la nueva disposición adicional novena incluirá la determinación

de un programa de formación para obtener la competencia lingüística solicitada en el decreto que, en cualquier caso, el nivel exigido también estará supeditado a la negociación con los sindicatos que está en marcha desde la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública.

- Respecto a la adaptación de los puestos de trabajo adscritos a las oficinas de asistencia en materia de registro, se ha incluido una referencia al Consell en la disposición adicional quinta, y no solo a los departamentos, con el fin de que puedan existir también medidas de carácter general y transversal

Disposición Transitoria:

Por Presidencia de la Generalitat se formulan las siguientes alegaciones:

- 1- *Segons la disposició transitòria del projecte, a l'entrada en vigor del decret, les oficines generals i auxiliars de registre actualment existents en els departaments del Consell i en les entitats autònomes passaran a considerar-se com a oficines d'assistència en matèria de registre. La conversió de les oficines de registre en oficines d'assistència no és un simple canvi de denominació, sinó que comportarà un increment de les funcions i responsabilitats de les unitats administratives corresponents i, especialment, suposarà un nivell més gran d'exigències relatives al personal que ha de prestar servei en elles quant a formació (art. 39), condicions de treball (horari d'atenció al públic, art. 24.1.b), competència lingüística (exigència del nivell C1 de coneixement del valencià) i principis d'actuació i actituds personals (art. 40.1).*
- 2- *El contingut d'aquesta disposició no té caràcter transitori, conforme es defineix aquest en l'article 31 del Decret 24/2009, de 13 de febrer, del Consell, sobre la forma, l'estructura i el procediment d'elaboració dels projectes normatius de la Generalitat.*

Este órgano acepta la alegación planteada, ubicando dicha Disposición Transitoria en las Disposiciones Adicionales, de acuerdo con el Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell.

Disposición Derogatoria Única:

La Subsecretaría de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se formula la siguiente alegación:

Reiterar lo alegado sobre el artículo 24 del proyecto de Decreto en cuanto a la derogación del artículo 18 del Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat.

Además de lo citado anteriormente, surgen dudas en cuanto a la figura del FUNCIONARIADO HABILITADO:

- ¿Se ha regulado cómo "PROTEGER" al funcionariado habilitado en caso de denuncia por parte de alguna persona usuaria?

- ¿Se va a realizar alguna acción positiva respecto a este personal como la remuneración, dada la responsabilidad innata del puesto?

A lo que este órgano responde que la regulación sobre la figura del personal funcionario habilitado no es competencia del presente órgano y se regulará por el órgano competente en la materia, a lo que hay que añadir que existe un proyecto de Decreto en tramitación sobre el registro del personal funcionario habilitado.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

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

Firmat per Andrés Gomis Fons el 05/09/2022
15:33:08



GENERALITAT
VALENCIANA