

EXPEDIENTE	PROYECTO DE DECRETO DEL CONSELL, POR EL QUE SE REGULA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PÚBLICO EMPRESARIAL
ASUNTO	INFORME SOBRE EL RESULTADO DEL PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Primero.- De conformidad con lo previsto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de reglamento, se procedió a la apertura de un proceso de consulta pública previa, a través del Portal de Participación de la Generalitat (gvaparticipa.gva.es), con el fin de que la ciudadanía y las organizaciones más representativas que pudieran verse afectadas por la *modificación* del decreto realizaran todas aquellas aportaciones que estimaran oportunas. La duración de la consulta fue de quince días hábiles, contados desde el día siguiente al de la publicación de su anuncio en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (n.º 9268, de 01.02.2022). Tras las alegaciones realizadas se emitió informe el 24 de marzo de 2022 valorándolas e indicando las acciones a realizar sobre las propuestas realizadas.

Segundo.- Posteriormente, de conformidad con lo establecido en el artículo 43.1 c) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y en el artículo 52 del Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, estructura y el procedimiento de elaboración de proyectos normativos, con el fin de dar publicidad al mencionado proyecto de decreto, y no habiéndose declarado la urgencia en la tramitación del proyecto, se abre un periodo de información pública durante un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de su anuncio en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* (n.º 9435, de 26.09.2022). El expediente del proyecto se ha podido consultar en la página web de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática (<https://participacio.gva.es/es/proyectos-de-reglamento>), en el Portal de Participación de la Generalitat (<https://gvaparticipa.gva.es/?locale=es>), así como en el Portal de Transparencia de la Generalitat (<https://gvaoberta.gva.es/es/inici>).

Las alegaciones, sugerencias u observaciones se han podido realizar a través del Portal de Participación de la Generalitat y del correo electrónico atenciociutadani@gva.es.

El plazo ha permanecido abierto desde el día 27/09/2022 hasta el día 18/10/2022, ambos inclusive.

Finalizado el plazo establecido, se han recibido diecisiete comentarios a través de GVAParticipa y uno desde el correo de atención a la ciudadanía. El anexo incluye detalladamente todos ellos. Se puede resumir que el conjunto de aportaciones se centra principalmente en la ampliación de los horarios de apertura de las oficinas PROP, el acceso de la ciudadanía a ellas sin cita previa, así como a los medios para facilitar a la ciudadanía la relación con la Administración, tanto en cuanto a la elección del medio preferente como a la asistencia que puedan recibir del personal de la Generalitat y los recursos para ello, evitando o mitigando la brecha digital. También hay sugerencias sobre la lengua mediante la cual iniciar el contacto con la Administración y en relación con la necesidad de que se mantenga una buena formación del personal de atención a la ciudadanía.

- **Ampliación de los horarios de apertura de las oficinas PROP**

La ampliación de los horarios de atención presencial, recogida en el artículo 25 del proyecto normativo, es uno de los principales objetivos del proyecto de decreto para facilitar la compatibilidad con la jornada laboral de la ciudadanía. Es probable que esta ampliación se realice gradualmente, en función de los recursos y las condiciones de trabajo legalmente permitidas.

- **Acceso a las oficinas PROP sin cita previa**

Aunque la posibilidad de acceder a nuestras oficinas sin la necesidad de solicitar cita previa es un hecho desde el *Acuerdo de 4 de febrero de 2020, del Consell, de modificación de las condiciones de la cita previa para los servicios de atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat establecidas como consecuencia de la covid-19 (Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, nº 9276, de 11.02.2022)*, el proyecto de decreto la

regula de forma exhaustiva en el artículo 26. Debe tenerse en cuenta también que un número mínimo de datos deberán recogerse cuando se quiera solicitar cita con el objeto de comunicar las posibles incidencias que puedan surgir en el servicio.

- **Medios y asistencia por parte de la Administración de la Generalitat**

El proyecto establece numerosos medios y canales de relación con la Administración en el Título IV aprovechando los avances tecnológicos; incluso, prevé la incorporación de otros no previstos actualmente, en función del desarrollo de nuevas herramientas.

En cuanto al acompañamiento a la ciudadanía, en el Capítulo I del Título IV se garantiza la igualdad y no discriminación, eliminando obstáculos de acceso y prestando asistencia y acompañamiento a la ciudadanía por parte de nuestro personal. Estos aspectos se materializan en la conversión de todas nuestras oficinas propias en oficinas de asistencia en materia de registro, siendo atendidas por personal funcionario habilitado para realizar tramitaciones en nombre de las personas interesadas, además de la obligación para el personal de las oficinas presenciales de orientarles y acompañarles en el uso de equipos de autogestión.

Todo el sistema estará orientado a garantizar la igualdad y la no discriminación en la relación con la Administración, con especial atención a la brecha digital y a la accesibilidad universal, recogida en el artículo 16, siempre con equidad, como principio recogido en el artículo 4.

- **Lengua de contacto entre la Administración y la ciudadanía**

El proyecto de decreto respeta lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de uso y enseñanza del valenciano, respecto al derecho de la ciudadanía a dirigirse a la Administración en la lengua oficial que considere conveniente, así como el 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, en el sentido expresado en el artículo 16, por el cual el personal *que atiende directamente a la ciudadanía iniciará en valenciano la comunicación, sin perjuicio del derecho que tienen las personas a ser atendidas en cualquiera de las lenguas oficiales.*

- **Formación del personal de atención a la ciudadanía**

Las propuestas sobre la mejora de la formación del personal se refieren a la necesidad de concretar más esta formación y de mantenerla al día a nivel técnico y legal. El proyecto de decreto especifica que abarcará al personal de atención directa y al que gestiona la información del Sistema de Información de Atención a la Ciudadanía en el artículo 40. Esto requiere compaginar el trabajo habitual con la formación para un elevado número de personas en diferentes centros de la Generalitat y, por tanto, la coordinación con la Escola Valenciana d'Administració Pública, tal y como se especifica.

Sí se determinan las líneas generales (jurídica, comunicación clara, herramientas tecnológicas, habilidades interpersonales, perspectiva de género, diversidad y xenofobia), en el punto 2 del artículo, pero el detalle de cada una de ellas no puede ser objeto de un decreto.

Todo ello a fin de que quede constancia en el expediente de tramitación del proyecto de decreto de referencia.

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

Firmat per Andrés Gomis Fons el 21/02/2023
14:13:33



ANEXO

Información pública del proyecto de decreto del Consell por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental.	
Plazo de participación	24/09/2022 a 18/10/2022
Tema o artículo comentado	Aportaciones
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.	03/10/2022 16:44:37 podrá facilitar, pero no disponer de ellos o no proporcionarlos no significará la imposibilidad de solicitar la cita previa
La ciutadania podrà triar la modalitat d'accés que millor s'adapte a les seues necessitats d'entre les que estiguen disponibles, sense perjudici de l'obligatorietat de la utilització de mitjans electrònics per part de determinats subjectes, de conformitat amb la normativa vigent.	04/10/2022 10:34:26 Me gusta esa idea de que el ciudadano pueda elegir a través de que medios relacionarse con la administración, ya que, en éstos momentos hay muchos ciudadanos que, por carecer de medios técnicos, de formación suficiente, se encuentran impotentes ante la administración, sólo aliviado por algunos "agentes" de la atención al público de las diferentes consellerías y con su "buena voluntad" de ayudar, como las trabajadoras sociales.
	04/10/2022 08:38:08 el incloure la atenció social, (lleis de dependència i altres temes sobre medicaments no finançats) als mitjans electrònics i que no siga sols per el funcionari del Ajuntament, que el pobre esta colapsat

<p>Proyecto de Decreto XX/2022, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental</p>	<p>16/10/2022 Formación legal y técnica auténtica, constantemente puesta al día, con participación del funcionario en la elaboración de las herramientas tecnológicas que se pretendan utilizar en el futuro. Llevo más de 30 años en la Administración y nunca se ha producido. Competencias lingüísticas de valenciano de B2 -sin ánimo de ofender, un nativo valenciano, o de cualquier otra lengua, difícilmente superaría el B1, que es lo que se pedía anteriormente- e introducción de otras lenguas comunitarias, sobre todo inglés. Permanencia del personal, tanto de carrera como interino, en sus puestos, en la medida de lo posible: su conocimiento es inestimable. No es práctico tener que enseñar a nuevos compañeros partiendo de cero y quedarse sin la experiencia de los que se van.</p>
<p>En primera instancia, en las comunicaciones que se lleven a cabo en cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía, el personal de atención directa a la ciudadanía iniciará la comunicación en valenciano, y continuará en la lengua oficial que elija la persona atendida. Asimismo, los contenidos y canales digitales de atención a la ciudadanía también establecerán el valenciano como lengua de contacto inicial.</p>	<p>03/10/2022 18:34:48 Creo que: - pensando en las personas del resto de España con residencia en nuestra comunidad o que tengan que hacer algún trámite en ella, y - en los ciudadanos castellano-hablantes (una gran parte del territorio que no coincide con la zona valenciano-hablante), debería iniciarse la comunicación en castellano</p> <p>08/10/2022 16:30:18 Totalmente de acuerdo con este comentario. Puede hacerse primero en castellano (estadísticamente son muchos más las personas que hablan esta lengua) , y si el usuario lo pide que se pase al valenciano.</p> <p>04/10/2022 10:36:19 Yo estoy de acuerdo con el artículo, siempre que se CUMPLA el paso inmediato a la lengua con la que se exprese el usuario, sin "imponerle" el Valenciano en todo momento.</p>

<p>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, 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.</p>	<p>18/10/2022 18:08:40 En relación con lo establecido en el ART. 24 del presente documento: la red de oficinas, puntos prop, etc habilitados no llega a las zonas rurales. La colaboración con la Agencia Val. Antidespoblamiento ha de concretarse en realidades y dotaciones (recursos humanos y técnicos)</p>
<p>Asimismo, se llevarán a cabo actuaciones y medidas para la sensibilización, divulgación y formación al personal empleado público orientadas a garantizar su mejor adaptación a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales, culturales y de edad de la ciudadanía.</p>	<p>18/10/2022 18:10:28 Concreciones en la oferta formativa dirigida a funcionarios - actualización de normativas, y conexión con la realidad migrante ya residente en la comunidad valenciana -.</p>
<p>Todas las oficinas contarán, como mínimo, con: a) Un sistema gestor de esperas conectado al sistema de cita previa de la red de oficinas PROP, que permitirá direccionar a cada persona al puesto de atención adecuado según sus necesidades. b) Un servicio de atención en lengua de signos a las personas con discapacidad auditiva. c) Un equipo de autogestión compuesto de ordenador y escáner a disposición de la ciudadanía. d) Acceso gratuito a internet para uso de la ciudadanía.</p>	<p>18/10/2022 18:11:58 Dotación real y operativa de éstos medios que garantice implantación en todas las oficinas, y no sólo en las de mayor afluencia. Dar a conocer éstos servicios a la ciudadanía - publicidad y facilitar el acceso a los mismos -.</p>
<p>f) Proveer a las personas que lo soliciten de medios de identificación electrónica tales como sistemas de clave concertada, certificado electrónico o cualquier otro sistema que la Administración considere válido.</p>	<p>18/10/2022 18:12:42 El acceso a éste servicio que no esté condicionado a sólo cita previa.</p>

<p>Desde la conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía se podrán establecer puntos alternativos de información y asistencia presencial a la ciudadanía, permanentes o móviles, con el fin de favorecer la inclusión digital y reducir los desplazamientos de la ciudadanía. Especialmente, se prestará atención a las necesidades de los municipios en riesgo de despoblamiento, en colaboración con el centro directivo competente en materia de la Agenda Valenciana Antidespoblamiento.</p>	<p>18/10/2022 18:15:17 No redacción en "condicional y a futuro". Que la norma contemple un sistema ágil de activación de puntos de asistencia presencial en función de la demanda y de la necesidad de acceso a la información por parte de la ciudadanía. Que la norma contemple de forma predefinida el sistema para activar ésta respuesta.</p>
<p>a) Las oficinas PROP atenderán al público los días hábiles, de lunes a jueves, de 9h a 17h, y de 9h a 15h los viernes. Durante los meses de julio y agosto su horario será de 9h a 15h. El horario podrá ser modificado mediante resolución del departamento competente en atención a la ciudadanía.</p>	<p>18/10/2022 18:16:10 Ampliar horario de tardes - hasta las 19 h - para facilitar la compatibilidad de acceso con la jornada laboral de la ciudadanía</p>
<p>b) Las oficinas generales de asistencia en materia de registro atenderán al público los días hábiles como mínimo de 9h a 15h, de lunes a viernes. Este horario podrá ampliarse por la conselleria titular de la oficina.</p>	<p>18/10/2022 18:16:31 Ampliar horario de acceso a tardes.</p>
<p>d) Los puntos de asistencia PROP atenderán al público en el horario que determine el convenio de creación y, como mínimo, de 9h a 14h de lunes a viernes.</p>	<p>18/10/2022 18:16:53 Ampliar horario de tardes durante la semana</p>
<p>Artículo 26.Cita previa</p>	<p>18/10/2022 18:31:46 Facilitar citas libres para aquellas personas que se personen directamente en las oficinas y no hayan podido reservar por medios teléfono, on line, correo electrónico - y dar visibilidad y difusión a ello.</p>

<p>Artículo 35. Otros servicios y canales digitales de atención a la ciudadanía La conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía, en coordinación con la competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación, podrá desarrollar y habilitar todos aquellos nuevos canales o modalidades que permitan mejorar la atención e información administrativa a la ciudadanía y que se puedan implantar con nuevas herramientas tecnológicas.</p>	<p>18/10/2022 18:33:08 Crear la figura de asistente virtual por parte de la administración que monitorice el trámite y ayude en la gestión a la ciudadanía.</p>
<p>Registro electrónico y asistencia a los ciudadanos</p>	<p>La Administración ha de garantizar que todos los ciudadanos puedan tramitar sus asuntos en las oficinas de atención de forma presencial y en unos horarios suficientes. En los edificios del registro habrá funcionarios asistiendo a las personas que lo soliciten, sea por falta de habilidades tecnológicas, edad o por cualquier causa. Así "nadie se quedará atrás y los derechos de los ciudadanos estará asegurados". En estos tiempos con la administración electrónica se está fallando y una parte importante de la población tiene dificultades para acceder a la administración y ejercer sus derechos.</p>