

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 LAS ALEGACIONES PRESENTADAS POR DIVERSOS ÓRGANOS AL PROYECTO DE DECRETO

Primero.- De conformidad con lo previsto en el artículo 43.1.d) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y en el artículo 53 del Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, estructura y el procedimiento de elaboración de proyectos normativos, se ha recabado informe de los siguientes órganos, por ser preceptivos o por considerarse necesarios por el contenido que se pretende regular en el proyecto de decreto:

- 1. Dirección General de Presupuestos**, según lo dispuesto en el artículo 26.1 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones (DOGV núm. 7464 / 12.02.2015).
- 2. Dirección General de Función Pública (DGFP)**, según lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat, de la Función Pública Valenciana (DOGV núm. 9065 / 20.04.2021).
- 3. Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC)**, según lo dispuesto en el artículo 94 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana (DOGV núm. 7425 / 17.12.2014).
- 4. Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo**, según lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 173/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Educació, Cultura y Deporte (DOGV núm. 8959 / 24.11.2020).
- 5. Dirección General del Sector Público y Patrimonio**, por tratarse de materias que pueden afectar a la gestión del sector público instrumental de la Generalitat, según lo dispuesto en el artículo 9 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 (DOGV núm. 8959 / 24.11.2020).

- 6. Junta de Personal de Servicios Centrales**, según lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de Representación, Determinación de las Condiciones de Trabajo y Participación del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas (BOE núm. 144, de 17 de junio de 1987).

1. DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS

El informe preceptivo y vinculante de la Dirección General de Presupuestos, de 28 de noviembre de 2012 y recibido el día 29 de noviembre de 2022, en relación con la documentación del borrador del proyecto de decreto y su memoria económica, es **DESFAVORABLE**, al no existir crédito presupuestario adecuado y suficiente para el incremento de costes comunicado en la memoria económica.

Tras este resultado esta Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno ha realizado las siguientes modificaciones en el proyecto de decreto y la memoria económica:

- Modificación de las letras a) y b) del apartado 1 del *artículo 25. Horario de atención a la ciudadanía.*

Donde decía: 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.*

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.*

Ahora dice: a) *En las oficinas PROP que se determinen por resolución de la persona titular de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía y, en todo caso, en al menos una oficina PROP de cada*

provincia, se atenderá 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.

b) El resto de oficinas PROP y 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.

- *Modificación de la disposición adicional tercera. Aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía de las oficinas PROP*

Donde decía: La aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía regulados en la letra a) del apartado 1 del artículo 24 se llevará a cabo en el conjunto de oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana de forma progresiva, con un plazo máximo de seis meses para su aplicación completa en todas ellas.

Ahora dice: La aplicación de los horarios de atención presencial a la ciudadanía regulados en la letra a) del apartado 1 del artículo 25 podrá extenderse al conjunto de oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana de forma progresiva, en función de las disponibilidades presupuestarias.

- *Modificación de la disposición adicional quinta. Adaptación de las relaciones de puestos de trabajo y unidades administrativas. Esta disposición, como consecuencia de las alegaciones recibidas ha pasado de tener un único apartado a tener dos. El primero se debe a las alegaciones de la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, que se explicará más adelante y el segundo, por el dictamen desfavorable de la Dirección General de Presupuestos.*

Donde decía: El Consell, y los departamentos de la Administración de la Generalitat, promoverán las modificaciones y adaptaciones que sean necesarias en los puestos de trabajo y unidades administrativas para el cumplimiento

de las previsiones de este decreto relativas a la atención presencial a la ciudadanía. Dichas modificaciones y adaptaciones se deberán llevar a cabo en el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de este decreto.

Ahora dice en su apartado 2: *Para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 20 y el apartado 3 del artículo 21, cuando en una misma sede física coincidan varias consellerias y la oficina PROP asuma íntegramente las funciones de oficina de asistencia en materia de registro, se acordará la adscripción orgánica al departamento competente en materia de atención a la ciudadanía de puestos de atención directa de dichas consellerias, en función del volumen de trámites previsto correspondiente a las materias de cada conselleria.*

Las modificaciones del artículo 25.1 y de las disposiciones adicionales tercera y quinta inciden en los gastos previstos en la memoria económica, ya que su redacción anterior implicaba la creación de numerosos puestos de trabajo con un importante crecimiento del capítulo I de gastos. Con esta nueva redacción, se limita el número de oficinas que deberán abrir durante la aplicación del nuevo horario de atención a la ciudadanía presencial, con lo cual no se ve necesario ese importante incremento de puestos de trabajo, quedando el complemento de turnicidad a aplicar al personal empleado público elegido en cada provincia, como único gasto no previsto presupuestariamente en la actualidad.

- Se ha eliminado la mención a la gratuidad del teléfono 012, realizada en el *preámbulo*, en concreto en la descripción del contenido del Capítulo III del Título IV, así como en el apartado 2 del *artículo 28. Servicio de información telefónica 012:*

En el preámbulo, donde decía: *Destaca aquí que se establece la gratuidad del servicio telefónico 012 para la ciudadanía, además de la regulación de los servicios que presta, el horario, compromisos de calidad de la información y del servicio y la posible inclusión de mecanismos automáticos para la mejora del servicio.*

Ahora dice: Destaca aquí la regulación del servicio telefónico 012, con los servicios que presta para la ciudadanía, el horario, compromisos de calidad de la información y del servicio y la posible inclusión de mecanismos automáticos para la mejora del servicio.

En el apartado 2 del artículo 28, donde decía: *2. 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.*

Ahora dice: *2. 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.*

Se ha añadido un nuevo apartado, el número 11, al artículo 28, para que, en caso de que exista un coste para la ciudadanía, se garantice la información sobre este y se fomenten las formas que permitan un menor coste:

11. En el caso de que la llamada al servicio telefónico 012 tenga un coste para la persona usuaria se informará de este como mínimo en el portal PROP. Tanto en los portales corporativos como en los medios y campañas informativas se difundirán las formas de acceder al servicio que supongan un menor coste a la persona usuaria, como en su caso, el uso de la numeración fija en las llamadas telefónicas.

A pesar de que, en la memoria económica, se asignaba el coste de la gratuidad del 012 al programa presupuestario 06.02.03.0000.12160, correspondiente a la DGTIC, órgano competente en materia de telecomunicaciones y no al programa 22.02.02.0000.12110, de la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Buen Gobierno, suponía un importante aumento del gasto corriente que, con las modificaciones planteadas, ha quedado eliminado.

- Como consecuencia de los cambios introducidos en el borrador tras el informe desfavorable anterior, se ha modificado la memoria económica y solicitado un nuevo informe el 16 de febrero de 2023, a la Dirección General de Presupuestos. La respuesta a esta solicitud ha sido el informe FAVORABLE de 14 de marzo de 2023.

En el Anexo I se incluyen los informes emitidos por la Dirección General de Presupuestos.

2. DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA (DGFP)

El informe de la DGFP, solicitado el 22 de abril de 2022 y recibido el 4 de noviembre de 2022, de carácter preceptivo y no vinculante, plantea modificaciones, tanto en el propio título del proyecto de decreto, como en el articulado.

Este informe se centra en las cuestiones referidas a estructura orgánica, métodos de trabajo y personal correspondientes a la Administración de la Generalitat.

1. Consideración previa

Justifica el cambio de denominación en el título y en los artículos donde se repite, sobre la forma y el sentido en el cual se nombra al sector público instrumental de la Generalitat, entendiendo que la denominación actual hace entender que el sector público es de la Administración de la Generalitat, cuando realmente lo es de la Generalitat, no de su Administración.

Por tanto, en el título del proyecto, donde decía: *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*

Ahora dice: *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 y el Sector Público Instrumental de la Generalitat*

Este cambio se ha realizado igualmente en el preámbulo y en todos los artículos donde se mencionaba al sector público: 1, 2, 3, 20, 31, 36, 43 y la disposición transitoria.

2. Artículo 20. Oficinas PROP de asistencia y atención ciudadana

Indican que, en el apartado 4 del artículo 20, no es correcto afirmar que el personal de las oficinas PROP contará con el complemento para la realización del horario especial de registro, ya que es el puesto de trabajo el que estará clasificado así. Por tanto:

Donde decía: Todo el personal que presta sus servicios en las oficinas PROP estará adscrito al departamento competente en materia de atención a la ciudadanía, tendrá la condición de personal funcionario habilitado en los términos recogidos en la normativa que regule el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat y contará con el complemento para la realización de horario especial de registro.

Ahora dice: Todos los puestos del personal que presta sus servicios en las oficinas PROP estarán adscritos al departamento competente en materia de atención a la ciudadanía, sus ocupantes tendrán la condición de personal funcionario habilitado en los términos recogidos en la normativa que regule el registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat y contarán con el complemento para la realización de horario especial de registro.

3. Artículo 25. Horario de atención a la ciudadanía

En esta alegación se considera que el borrador no puede dejar abierta la posibilidad de excluir al personal de las oficinas PROP de la jornada y horario regulados de carácter general, siempre sin exceder el cómputo anual de jornada a realizar. En este sentido, se modifica el apartado 3 del artículo 25:

Donde decía: Por razón de la actividad que se realiza en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía, la jornada y horario del personal que presta sus servicios en ellas podrán tener la consideración de especial en los términos previstos en el artículo 10 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.

Ahora dice: *Por razón de la actividad que se realiza en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía, la jornada y horario del personal que presta sus servicios en ellas tendrá la consideración de especial en los términos previstos en el artículo 10 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.*

4. Artículos 36 y 38. Unidades coordinadoras de la información y la atención a la ciudadanía

En el artículo 36 se especifica la organización administrativa para la coordinación del sistema de atención a la ciudadanía incluyendo como órganos a las unidades coordinadoras de la información y atención a la ciudadanía de los diferentes departamentos de la Generalitat y su sector público empresarial, tratándose de unidades administrativas, no de órganos. En este sentido:

Donde decía: *La organización administrativa en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental para la coordinación del sistema de atención a la ciudadanía está integrada por los siguientes órganos:*

- a) El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía*
- b) Las unidades coordinadoras de la información y la atención a la ciudadanía de los distintos departamentos de la Generalitat y su sector público instrumental.*
- c) La comisión técnica de coordinación para la información y atención a la ciudadanía*

Ahora dice: *La organización administrativa en la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y su Sector Público Instrumental para la coordinación del sistema de atención a la ciudadanía está integrada por los siguientes órganos y unidades administrativas:*

- a) El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía*

b) Las unidades coordinadoras de la información y la atención a la ciudadanía de los distintos departamentos de la Generalitat y su sector público instrumental.

c) La comisión técnica de coordinación para la información y atención a la ciudadanía

Alegan que, en el artículo 38, no se especifica si la unidad coordinadora, que deberá tener rango mínimo de servicio, puede estar adscrita a una jefatura de servicio o subdirección general ya existente en las subsecretarías o, por el contrario, deberá crearse a tal fin. Recuerdan que, en caso de tener que crearse, no es suficiente con que aparezca en el proyecto de decreto, sino que debe estar en los reglamentos orgánicos y funcionales y desarrollarse en una orden, para lo cual, debería establecerse el rango concreto con el que se crearían estas unidades, advirtiendo también de que deberían establecerse los criterios generales de los puestos y contar con el informe favorable de la dirección general competente en materia de presupuestos. En caso de no tener que crearse supondrá un incremento de trabajo que puede necesitar la creación de nuevos puestos, conforme a lo establecido en el Decreto 56/2013, con el consiguiente aumento del gasto.

Aunque cualquier apreciación que sirva de recordatorio de los procedimientos a seguir para las diversas posibilidades de actuación que se deriven de lo dispuesto en un proyecto normativo, siempre es bienvenida, en este caso no es necesario extenderse más en ello, ya que las mencionadas unidades coordinadoras ya existen en todas las consellerias dando hasta ahora soporte a las actividades relacionadas con el Gestor Único de Contenidos (GUC), que alimentaba toda la información de atención a la ciudadanía de la Generalitat, así como numerosas aplicaciones de gestión. En este momento, el GUC ha sido sustituido por el Sistema de Información Administrativa a la Ciudadanía (SIAC), regulado en el artículo 12 del borrador del proyecto de decreto.

El personal que actuaba en las unidades coordinadoras de las consellerias continuará haciendo el mismo trabajo que hacía con GUC en el nuevo SIAC, sin suponer una carga extra que implique la creación de nuevos puestos de trabajo.

Sobre la indeterminación del rango de las unidades coordinadoras se mantiene para dar libertad a cada Conselleria, dentro de su potestad de autoorganización, siempre con la

aprobación del Consell, para decidir, en función de su disponibilidad, el rango de la unidad u órgano al cual se adscriban. Sí se considera que, al menos deben adscribirse a un servicio, precisamente por la necesidad de coordinación necesaria con el resto de unidades administrativas, para realizar un trabajo efectivo.

5. Formación del personal del sistema de atención a la ciudadanía. Afecta al preámbulo, al artículo 40 y Disposición Adicional Novena

Explican que las competencias de formación corresponden, por los artículos 11 y 104 de la Ley 4/2021, a la Escuela Valenciana de Administración Pública (EVAP), mientras que, en el texto a examen el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía se otorga competencias de coordinación que vulneran la capacidad de autoorganización de la propia EVAP y el ejercicio de sus competencias. Por tanto, en este sentido, en el Preámbulo, se ha modificado tal y como indicaba el informe.

Donde decía: *El capítulo II se dedica al personal del sistema de atención a la ciudadanía. En él se recoge, por una parte, la formación necesaria que deberá recibir el personal que forme parte del sistema y, por otra parte, las obligaciones y la capacitación lingüística que debe cumplir el personal de atención directa a la ciudadanía, teniendo en cuenta su posición destacada en su relación con la ciudadanía.*

Ahora dice: *El capítulo II se dedica al personal del sistema de atención a la ciudadanía. En él se recoge, por una parte, la formación necesaria para el personal que forme parte del sistema y, por otra parte, las obligaciones y la capacitación lingüística que debe cumplir el personal de atención directa a la ciudadanía, teniendo en cuenta su posición destacada en su relación con la ciudadanía.*

En el artículo 40. Formación del personal, se han modificado todos los apartados para incluir las alegaciones presentadas y, donde decía:

1. *El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, con la colaboración de los departamentos de adscripción, deberá garantizar el acceso del personal que*

- forma parte del sistema de atención a la ciudadanía a la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones y para su actualización constante. En particular:*
- a) *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.*
 - b) *En los puestos de atención directa a la ciudadanía, se potenciará y formará a las personas ocupantes en las habilidades requeridas en la relación con la ciudadanía, como son la empatía, la proactividad y la capacidad de aprendizaje permanente, además de competencias lingüísticas y digitales. Con carácter previo a la incorporación del personal de atención directa a la ciudadanía o de manera inmediatamente posterior, se impartirá un programa de capacitación inicial que le permita desempeñar sus funciones con calidad.*
2. *Con el fin de garantizar que el personal de atención a la ciudadanía cuenta con la cualificación necesaria, la Escola Valenciana d'Administració Pública, en coordinació con el òrgano competente en atención a la ciudadanía, incluirá en sus planes formativos una línea dedicada a la atención ciudadana, con diferentes modalidades de formación. Esta línea abarcará la formación de tipo jurídico, en comunicación clara, herramientas tecnológicas, así como en habilidades interpersonales, perspectiva de género, diversidad y xenofobia, necesarias en el trato con las personas usuarias.*
3. *Para fomentar la participación del funcionariado que realiza funciones de atención directa a la ciudadanía en la formación de la Escola Valenciana d'Administració Pública, se organizarán los horarios y modalidades de las acciones formativas de forma que sean compatibles con los horarios y características de los puestos de atención al público.*

Ahora dice:

1. *El òrgano competente en materia de atención a la ciudadanía, con la colaboración de los departamentos de adscripción, deberá facilitar el acceso del personal que forma parte del sistema de atención a la ciudadanía a la formación necesaria para el desarrollo de sus funciones y para su actualización constante. En particular:*
 - a) *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 de tipo técnico en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de su trabajo.*
 - b) *En los puestos de atención directa a la ciudadanía, se potenciará la formación de las personas ocupantes en las habilidades requeridas en la relación con la ciudadanía, como son la empatía, la proactividad y la capacidad de aprendizaje permanente, además de competencias lingüísticas y digitales.*

Se elaborará en colaboración con la Escola Valenciana d'Administració Pública, un programa de formación inicial que permita ejercer sus funciones con calidad al personal recientemente incorporado.

- 2. Con el fin de garantizar que el personal de atención a la ciudadanía cuenta con la cualificación necesaria, el órgano competente en materia de formación, en colaboración con el competente en materia de atención a la ciudadanía, planificará e implementará las medidas para incluir en sus planes formativos acciones orientadas a la atención ciudadana, con diferentes modalidades de formación. Estas acciones formativas versarán sobre materias de tipo jurídico, en comunicación clara, herramientas tecnológicas, así como en habilidades interpersonales, perspectiva de género, diversidad y xenofobia, necesarias en el trato con las personas usuarias.*
- 3. Para fomentar la participación del funcionariado que realiza funciones de atención directa a la ciudadanía en la formación de la Escola Valenciana d'Administració Pública, se propondrá que los horarios y modalidades de las acciones formativas sean compatibles con los horarios y características de los puestos de atención al público y, preferentemente, en horario laboral.*

En cuanto a las apreciaciones sobre las competencias de la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo en relación con lo dispuesto en la Disposición Adicional Novena sobre un programa de formación y acompañamiento lingüístico dirigido al personal de atención directa, tal y como se aconseja, se solicitó informe de ese órgano, que se comentará en el apartado correspondiente de este informe.

6. Artículo 41. Obligaciones y competencia lingüística del personal de atención directa a la ciudadanía

Sobre la competencia lingüística del personal de atención directa exigida en el apartado 2 del artículo, la alegación de que debe incluirse como requisito en la clasificación de los puestos de trabajo es pertinentes con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 4/2021. En la nueva redacción deberá tenerse en cuenta también, que este artículo es uno de los informados por la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, de manera que:

Donde decía: 2. Para garantizar lo dispuesto en el artículo 7 y en la letra j) del apartado 1 de este artículo, 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.

Ahora dice: *2. Para garantizar lo dispuesto en el artículo 6 y en la letra j) del apartado 1 de este artículo, 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 la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià o con los certificados equivalentes de acuerdo con la normativa incluyéndose como requisito en la clasificación de los puestos de trabajo.*

7. Disposición Adicional Quinta. Adaptación de las relaciones de puestos de trabajo y unidades administrativas

Sobre el texto incluido en esta disposición adicional han alegado tanto la Dirección General de Presupuestos como la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, por lo que se mostrará la nueva redacción más adelante.

8. Consideración final

Finalmente, recuerdan que, dado que el borrador del proyecto regula materias que afectan a las condiciones de trabajo y deroga el artículo 18 del Decreto, es procedente la negociación con las organizaciones sindicales, de conformidad con lo que dispone el artículo 188 de la Ley 4/2021.

Está previsto iniciar esta negociación cuando todos los informes, previos al de la Abogacía de la Generalitat, se hayan recabado y resulten favorables.

En el Anexo II se incluye el informe completo de la Dirección General de Función Pública.

3. DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (DGTIC)

El informe preceptivo de la DGTIC, solicitado el 28 de septiembre de 2022 se recibió el 7 de febrero de 2023. Se trata de un informe FAVORABLE, pero deben tenerse en cuenta las apreciaciones realizadas por diferentes servicios de la DGTIC, que describen la situación de los sistemas informáticos afectados por el proyecto de decreto. Son las siguientes:

- Se menciona en el artículo 32 que el buzón de la ciudadanía es un medio de comunicación informal, pero no se dice lo mismo respecto de los servicios de mensajería instantánea (artículo 33) y de los servicios de videollamada (artículo 34). Aunque no se especifique para otros medios, en el texto del borrador, el artículo 20 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, aclara que todas las comunicaciones que no se realizan a través de registros administrativos son informales y no tienen efecto jurídico alguno. Los canales informales recogidos en los artículos 32 y ss. son algunos de los posibles sistemas de comunicación informal que permite el mencionado Decreto 220/2104. Se ha querido recalcar en el caso del buzón de la ciudadanía para evitar confusiones con la carpeta ciudadana.
- Repasan los sistemas que pueden resultar afectados por el proyecto de norma (SIAC, CARTASRV, Gestor de esperas y cita previa, AutoPROP y Sistemas corporativos), concluyendo que este proyecto no supone impacto sobre ellos y es viable técnicamente.
- Según la Subdirección General de Telecomunicaciones la implantación del 012 gratuito supondría un sobrecoste significativo. Una vez que el proyecto de decreto no regula ya esta cuestión, no comporta este incremento de costes.
- También indica que es necesario concretar el acceso gratuito a internet para la ciudadanía en las oficinas PROP recogido en el artículo 20.6 d). Este acceso a internet no es más que la ejecución del proyecto AutoPROP, a cuya aplicación no afecta el proyecto de decreto.
- El Servicio de Componentes de Administración Electrónica considera que la redacción actual del borrador no se ajusta a la ventanilla digital o al espíritu integrador que persigue el Portal PROP, sobre el que se ha trabajado en el proyecto "Ciudadanía 360"

y proponen una nueva redacción del artículo 31 con la intención de integrar el Punto General de Acceso y la Sede en el Portal PROP.

La respuesta a esta alegación no puede ser otra que dar una nueva redacción al *artículo 31. Portal PROP*, pero que no se corresponde exactamente con la propuesta por este servicio, sino que, con posterioridad a la recepción del informe de la DGTIC, se han llevado a cabo conversaciones con los responsables de este centro directivo, con el objetivo de integrar el contenido de este artículo con lo dispuesto en el borrador del proyecto de nuevo decreto de administración electrónica y el deseo de convertir el Portal PROP en la Sede Electrónica de la Generalitat, al tratarse del principal punto de acceso electrónico de la ciudadanía hacia la Administración y el sector público de la Generalitat. Por tanto:

Donde decía:

Artículo 31. Portal PROP

- 1. El portal PROP es el punto de acceso digital a toda la información administrativa general de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental y a todo lo relativo al sistema de atención a la ciudadanía.*
- 2. El portal PROP permitirá acceder a:*
 - a) El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, instrumental, con la información general sobre cualquier trámite, así como los formularios exigidos para su tramitación.*
 - b) La información general sobre las convocatorias de empleo público y el seguimiento del procedimiento.*
 - c) El acceso a la tramitación electrónica de los procedimientos.*
 - d) La información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de todas las unidades administrativas, así como su localización y código de identificación.*
 - e) La información sobre el personal al servicio de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos vinculados o dependientes, incluyendo su identificación, localización y contacto.*
 - f) La relación de las oficinas de atención a la ciudadanía y de los servicios que prestan, así como de las oficinas de asistencia en materia de registro.*

- g) La información necesaria para la solicitud de emisión de firma electrónica avanzada, registro Cl@ve, así como la relación de puntos de emisión.*
 - h) La relación de portales, sedes electrónicas, aplicaciones móviles y redes sociales de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.*
 - i) La información completa sobre todos los canales de atención a la ciudadanía.*
 - j) El acceso directo a los canales electrónicos de atención e información.*
 - k) El acceso al buzón de la ciudadanía de información administrativa previsto en el artículo 32.*
 - l) La suscripción al Boletín de Novedades PROP de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, procedimientos, servicios y ofertas de empleo público.*
 - m) El acceso a la solicitud de cita previa para la atención en los servicios de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.*
 - n) El acceso a la presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.*
 - o) El acceso a la sede electrónica y la carpeta ciudadana de la Generalitat.*
 - p) La relación de teléfonos de atención e información de la Generalitat.*
 - q) Otros servicios que puedan establecerse.*
- 3. La información del portal será veraz y objetiva y deberá estar permanentemente actualizada, publicándose de forma clara, estructurada, comprensible y fácilmente localizable. Toda la información se facilitará de acuerdo con el principio de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, cumpliendo la normativa y los estándares vigentes. Asimismo, se fomentará la inclusión de mecanismos que permitan interactuar con las personas usuarias velando por sus necesidades y por la mejora continua.*
- 4. La gestión y coordinación del portal PROP corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.*

Ahora dice:

Artículo 31. Portal PROP

- 1. El portal PROP es el punto de acceso digital a toda la información administrativa general de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y a todo lo relativo al sistema de atención a la ciudadanía.*
- 2. El portal PROP constituye el Punto de Acceso General electrónico (PAGE) para*

la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat y la sede electrónica de la Administración de la Generalitat.

3. *El portal PROP permitirá acceder a:*
- a) *La información completa sobre todos los canales de atención a la ciudadanía.*
 - b) *La información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono y correo electrónico de todas las unidades administrativas, su localización y código de identificación; así como la del personal al servicio de la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos vinculados o dependientes.*
 - c) *El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público instrumental, con la información general sobre cualquier trámite, así como los formularios y el enlace exigidos para su tramitación.*
 - d) *La información general sobre las convocatorias de empleo público y el seguimiento del procedimiento.*
 - e) *La relación de las oficinas de atención a la ciudadanía y de los servicios que prestan, así como de las oficinas de asistencia en materia de registro con su ubicación geográfica.*
 - f) *Los modelos y sistemas de presentación masiva, de uso voluntario, que permiten a las personas interesadas presentar simultáneamente varias solicitudes.*
 - g) *La información necesaria para la solicitud de emisión de firma electrónica avanzada, registro Cl@ve, así como la relación de puntos de emisión.*
 - h) *La relación de portales, sedes electrónicas, aplicaciones móviles y redes sociales de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.*
 - i) *La relación de teléfonos de atención e información de la Generalitat.*
 - j) *El buzón de la ciudadanía de información administrativa previsto en el artículo 32.*
 - k) *La suscripción al Boletín de Novedades PROP de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, procedimientos, servicios y ofertas de empleo público.*
 - l) *La solicitud de cita previa para la atención en los servicios de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.*
 - m) *La presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.*
 - n) *La carpeta ciudadana de la Administración de la Generalitat.*
 - o) *El sistema de verificación de los certificados de la sede electrónica.*
 - p) *El sistema de verificación de los sellos electrónicos de los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público vinculadas con la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.*

- q) *El servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos, organismos públicos o entidades de derecho público vinculadas con la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat para los cuales se haya generado un código seguro de verificación.*
 - r) *El Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración de la Generalitat.*
 - s) *La pasarela de pagos electrónicos de la Administración de la Generalitat.*
 - t) *El catálogo de datos y documentos interoperables.*
 - u) *El Diari Oficial de la Generalitat Valenciana y el tablón de anuncios y edictos único de la Administración de la Generalitat.*
 - v) *Los mecanismos de comunicación y procedimiento de reclamación establecidos al respecto de los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de la Administración y el sector público instrumental de la Generalitat.*
 - w) *Otros servicios que puedan establecerse.*
4. *La información del portal será veraz, objetiva y deberá estar permanentemente actualizada, publicándose de forma clara, estructurada, comprensible y fácilmente localizable. Toda la información se facilitará de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, calidad, disponibilidad, seguridad, accesibilidad universal y diseño para todas las personas, neutralidad e interoperabilidad, cumpliendo la normativa y los estándares vigentes. Asimismo, se fomentará la inclusión de mecanismos que posibiliten interactuar con las personas usuarias velando por sus necesidades y por la mejora continua.*
5. *La gestión y coordinación del portal PROP corresponde al órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, en colaboración con el órgano competente en materia de administración electrónica.*

En el Anexo III se incluye el informe completo de la Dirección General Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y GESTIÓN DEL MULTILINGÜISMO

El informe facultativo y no vinculante de la Dirección General de Política Lingüística, y Gestión del Multilingüismo recibido el 17 de octubre de 2022, justifica la exigencia en el

proyecto de decreto del certificado de nivel C1 de valenciano, del Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas, por la necesidad de responder con rigor y precisión a la ciudadanía en cuestiones complejas y de ámbitos muy diversos. Además, plantea una nueva redacción para los artículos del borrador del proyecto relacionados con la acreditación del conocimiento del valenciano por el personal informador y la formación en este ámbito. En concreto, el preámbulo y los artículos 4, 5, 6 y 41 y las disposiciones adicionales quinta y novena. Todas sus alegaciones, excepto la tercera, se han aceptado, por lo que se exponen a continuación los textos originales y los modificados.

PRIMERA

En el preámbulo, donde decía: *Ahora, aprovechando todo el conocimiento acumulado, es necesario definir un nuevo marco para constituir un modelo de atención ciudadana plenamente adaptado a la administración digital, que garantice la equidad y la inclusión de toda la ciudadanía y que se base en la gestión de la calidad y el aprovechamiento de los datos.*

Ahora dice: *Ahora, aprovechando todo el conocimiento acumulado, es necesario definir un nuevo marco para constituir un modelo de atención ciudadana plenamente adaptado a la administración digital, que garantice la equidad, los derechos lingüísticos y la inclusión de toda la ciudadanía y que se base en la gestión de la calidad y el aprovechamiento de los datos.*

Se añade un nuevo párrafo entre el sexto, que empieza con el texto *“Por otra parte, debe garantizarse que la administración digital sea inclusiva...”* y el siguiente, que empieza con *“La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece en su artículo 16...”*, que dice:

Cabe destacar, además, que el hecho de tener dos lenguas oficiales nos obliga a prever los mecanismos necesarios con tal de garantizar el principio de no discriminación por usar el valenciano en las relaciones con la Administración, y el derecho de opción lingüística de la ciudadanía, previstos tanto uno como otro en el Estatuto y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano. Con esta finalidad

cabe garantizar que la ciudadanía pueda usar cualquiera de las dos lenguas oficiales en los diferentes canales de atención directa existentes hoy en día y regular el nivel de capacitación lingüística necesaria para que el respeto a los derechos lingüísticos sea una realidad.

Se añade un nuevo texto al final del párrafo que empieza con “A partir de esta definición se establecen los principios que deben regir la atención a la ciudadanía,”, que dice:

A partir de esta definición se establecen los principios que deben regir la atención a la ciudadanía, así como sus derechos y deberes en su relación con el sistema de atención a la ciudadanía. También se regulan las pautas de usos lingüísticos, que complementan y concretan en este ámbito lo dispuesto en la normativa reguladora de los usos lingüísticos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en nuestra Administración y que han de garantizar el acceso a la información y a todos los servicios públicos en las dos lenguas oficiales.

SEGUNDA

Se modifica el apartado 4 del artículo 4.

Donde decía: *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, 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.*

Ahora dice: *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, de su nivel de conocimientos tecnológicos o de la lengua oficial que utilice. 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.

TERCERA

Se plantea invertir el orden entre los artículos 5. *Relación con la ciudadanía*, que pasaría a ser el artículo 6 y 6. *Usos lingüísticos*, que pasaría a ser el artículo 5.

Esta alegación no se ha aceptado porque no se justifica en el informe y desde esta dirección general se considera adecuado el orden actual.

CUARTA

Modifica el apartado 2 del artículo 6. *Usos lingüísticos*.

Donde decía: 2. *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.*

Ahora dice: 2. *El valenciano es la lengua propia de la Generalitat, por lo que en las comunicaciones que se realicen en cualquiera de las modalidades de atención a la ciudadanía, el personal de atención directa iniciará la comunicación en esta lengua y continuará en la lengua oficial que elija la persona atendida. Así mismo, los contenidos y canales digitales de atención a la ciudadanía también establecerán el valenciano como lengua de contacto inicial.*

QUINTA, SEXTA Y SÉPTIMA

Se modifican el apartado 1, la letra j) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 41.

Obligaciones y competencia lingüística del personal de atención directa a la ciudadanía.

Donde decía: *1. Las personas que prestan de manera directa los servicios de atención a la ciudadanía deberán ajustar su comportamiento a los principios establecidos en el artículo 4 y mantener un compromiso ético y de mejora continua en la prestación de los servicios. En particular, dada la posición destacada del personal de atención ciudadana en su relación con la ciudadanía, deberán:*

Ahora dice: *1. Las personas que prestan de manera directa los servicios de atención a la ciudadanía deberán ajustar su comportamiento a los principios establecidos en los artículos 4 y 6 y mantener un compromiso ético y de mejora continua en la prestación de los servicios. Además, dada la posición destacada del personal de atención ciudadana en su relación con la ciudadanía, deberán:*

Donde decía: *j) Dirigirse al ciudadano o ciudadana en cualquiera de las lenguas oficiales en la Comunitat Valenciana que haya indicado o en la que se haya dirigido a la administración.*

Ahora dice: *j) Respetar la opción de la lengua oficial elegida por la ciudadanía en su relación con la Administración*

Donde decía: *2. Para garantizar lo dispuesto en el artículo 7 y en la letra j) del apartado 1 de este artículo, 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.*

Ahora dice: *2. Para garantizar lo dispuesto en el artículo 6 y en la letra j) del apartado 1 de este artículo, 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 la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià o con los certificados equivalentes de acuerdo con la normativa incluyéndose como requisito en la clasificación de los puestos de trabajo.*

OCTAVA

Se modifican las disposiciones adicionales quinta y novena.

Donde decía: *El Consell, y los departamentos de la Administración de la Generalitat, promoverán las modificaciones y adaptaciones que sean necesarias en los puestos de trabajo y unidades administrativas para el cumplimiento de las previsiones de este decreto relativas a la atención presencial a la ciudadanía. Dichas modificaciones y adaptaciones se deberán llevar a cabo en el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de este decreto.*

Ahora dice: *1. Las relaciones de puestos de trabajo de la Generalitat preverán el nivel de acreditación de la lengua necesario para hacer efectivo el cumplimiento de las previsiones contenidas en este decreto relativas a la atención presencial a la ciudadanía. Las modificaciones de las RPT previstas en este apartado deberán hacerse efectivas en el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de este decreto.*

En el Anexo IV se incluye el informe completo de la Dirección General Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo

5. DIRECCIÓN GENERAL DEL SECTOR PÚBLICO Y PATRIMONIO

La Dirección General del Sector Público y Patrimonio informa en su escrito de 9 de noviembre de 2022 que, al no encuadrarse el contenido del proyecto normativo sobre el cual se ha solicitado informe, entre los supuestos recogidos en el artículo 107 de la Ley 5/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat, en redacción dada por el artículo 127 de Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat, que determinan la emisión de informe preceptivo, entienden que no procede la emisión de informe.

No obstante lo anterior, consideran que no queda justificada la necesidad de incluir a la persona titular de la subdirección general competente en materia de Sector Público entre los miembros de la Comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía del artículo 39.1 h) del 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 empresarial. Al no encontrarse la atención a la ciudadanía ni las oficinas de atención en materia de registro de los entes del sector público instrumental de la Generalitat, entre las competencias atribuidas a esa subdirección general, entienden que las funciones de coordinación de la atención ciudadana y de las oficinas de asistencia en materia de registro deben llevarse a cabo por la respectiva subsecretaría de cada conselleria. Por tanto, se elimina la mención a “la persona que ocupe la subdirección general competente en materia de Sector Público”, de la letra h) del artículo 39.1.

El artículo 39.1 queda de la siguiente manera:

1. *Para la coordinación interdepartamental del Sistema de Atención a la Ciudadanía, se crea la comisión Técnica de Coordinación de la Información y Atención a la Ciudadanía. Esta comisión estará compuesta por:*

- a) *La persona titular del òrgano competente en materia de atención a la ciudadanía, que ejercerá la presidencia.*
- b) *La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de atención a la ciudadanía, que ostentará la vicepresidencia.*
- c) *La persona que ocupe el servicio competente en materia de gestión de la información para la atención a la ciudadanía, que ejercerá las funciones de secretaria.*
- d) *La persona que ocupe el servicio competente en materia de canales de atención a la ciudadanía.*
- e) *Un o una representante de cada una de las unidades coordinadoras de la atención a la ciudadanía de los departamentos del Consell y de los organismos autónomos de la Generalitat.*
- f) *La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de simplificación administrativa.*
- g) *La persona que ocupe la subdirección general competente en materia de administración electrónica.*
- h) *La persona que ocupe la subdirección general del òrgano competente en materia de archivos.*

En el Anexo V se incluye el informe completo de la Dirección General del Sector Público y Patrimonio

6. JUNTA DE PERSONAL DE SERVICIOS CENTRALES

La Junta de Personal de los servicios centrales comunica que ha detectado incumplimientos normativos en el contenido del borrador del proyecto de decreto. Se debe aclarar que no pueden considerarse incumplimientos normativos a aquello que aún no está aprobado por el Consell, teniendo en cuenta, además, que las normas existentes se pueden modificar por otras de igual o superior rango que sean aprobadas posteriormente, según el principio de jerarquía normativa del artículo 9.3 de la Constitución Española. En concreto, alegan lo siguiente:

PRIMERA

- El texto del borrador introduce el requisito del nivel C1 de valenciano, cuando en la actualidad se exige el nivel B2.
- Consideran insuficiente el plazo de un año para que el personal pueda obtener el nivel C1, planteándose el problema de que, si el personal no obtiene el requisito lingüístico, deberá cesar en su puesto de trabajo
- Al tratarse de una modificación sustancial del puesto de trabajo no puede introducirse de manera unilateral sin haber sido negociada en la correspondiente mesa de los representantes del personal empleado público.
- Se produce un agravio comparativo con otro personal destinado en otras oficinas de registro.

SEGUNDA

- Otra situación insostenible es que el horario propuesto hace imposible conciliar la vida laboral con la vida familiar y tampoco debería introducirse de manera unilateral por la Administración, debiendo ser negociada en la correspondiente mesa.

TERCERA

- En relación con la figura del funcionario habilitado, no se ha informado al personal sobre cuáles serán sus competencias y obligaciones de manera concreta y, lo más importante, cuáles serán las responsabilidades a las que deberán hacer frente, planteando la posibilidad de que la Administración garantice un seguro de responsabilidad civil a este personal.

Sin dejar de estar de acuerdo en que este proyecto de decreto introduce aspectos que deberán ser negociados con los representantes del personal empleado público, negociación que está prevista realizar antes de la solicitud del informe preceptivo de la Abogacía, algunas de las cuestiones que alega la Junta de Personal de Servicios Centrales exceden de una negociación en el marco del proyecto normativo en cuestión.

El nivel de valenciano C1 exigido, cuya idoneidad ha sido suficientemente justificada y avalada por la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, como se ha expuesto en este informe, se está negociando en otros foros y el resultado será el que finalmente se apruebe y se aplique. Debe tenerse en cuenta también que la mayoría del personal de atención a la ciudadanía en las oficinas PROP ya parte de la obligación de tener el nivel equivalente al elemental de la JQCV, por lo que el plazo no se considera tan breve, y de que su remuneración es superior a la de otros puestos similares que atienden en las oficinas al público. Todo ello justifica que sus condiciones de trabajo puedan ser diferentes a otros puestos. Tampoco se produce agravio alguno sobre el personal al que no se le exige el C1 de valenciano, puesto que las estipulaciones del decreto se aplicarán a todo el personal que tenga funciones de atención a la ciudadanía, las ejerza en una oficina PROP o no.

El proyecto de decreto modifica el artículo 18 del Decreto 42/2019, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración del Consell, en cuanto al horario especial. Esto entrará en la negociación previa al proceso de aprobación del proyecto de decreto, ya que la pretensión, tal y como ha quedado reflejado en la memoria económica, es que se realicen turnos por el personal existente para no afectar negativamente a la conciliación entre la vida laboral y familiar, aspecto que debe negociarse cada año con las organizaciones sindicales.

Las funciones específicas del personal funcionario habilitado ya están reguladas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, existiendo además un proyecto de decreto para la creación del Registro de Personal Funcionario Habilitado de la Administración del Consell, en el cual se concretan también las funciones y responsabilidades de este personal, cuya tramitación se encuentra más avanzada que la del 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 empresarial y, por tanto, debiera haber sido ya objeto de negociación con los representantes del personal público.

En el Anexo VI se incluye el informe completo de la Junta de Personal de Servicios Centrales

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 21/03/2023
12:52:22

