

<b>DENUNCIA</b>
<b>Código expediente: 2022/DEN/177</b>
<b>Objeto de la denuncia:</b>
Falta de atención a un ciudadano en la oficina del registro del depósito legal sita en el monasterio de San Miguel de los Reyes.
<b>Naturaleza de la actuación:</b>
Investigación e informe
<b>Fecha de comunicación resultado al denunciante</b>
16 de enero de 2023
<b>Resultados de la actuación:</b>
<p>En fecha 2 de octubre de 2022 se recibió una denuncia en el registro de la Inspección General de Servicios (IGS) sobre la falta de atención a un ciudadano en la oficina del depósito legal sita en el monasterio de San Miguel de los Reyes.</p> <p>Tras la correspondiente investigación se detectan problemas organizativos que repercuten en el cumplimiento de instrucciones y en la atención al ciudadano cuya consecuencia ha sido la presentación de seis quejas, así como la denuncia que motiva esta actuación. En relación con estas medidas organizativas se realizaron las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La unificación de los servicios del Depósito Legal de Valencia, en las oficinas de la Dirección Territorial en la Calle Gregorio Gea (PROP II) de Valencia.</li><li>2. Que la atención para la inscripción de la Propiedad Intelectual se realice en las oficinas ubicadas en San Miguel de los Reyes, con el personal de la Subdirección.</li><li>3. Vistas las cargas de trabajo del negociado del Depósito Legal del Servicio Territorial, sería suficiente con dos personas para ser atendido.</li><li>4. La distribución y definición de las tareas.</li><li>5. La mayor coordinación entre el Servicio Territorial y la Subdirección General, que deberían trasladar instrucciones claras por escrito a los funcionarios que están atendiendo al público en el Depósito Legal en San Miguel de los Reyes.</li></ol> <p>Se ha constatado que la información contenida en la Guía PROP de la Generalitat con respecto a la cita previa no es correcta, lo que provoca confusión en la ciudadanía, además se deberá atender también sin cita previa. Por ello, se recomienda la adopción de las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La atención al público debería estar correctamente informada en la Guía PROP de la Generalitat.</li><li>2. La cita previa, debería obtenerse de forma telemática en horario de 9 a 14 horas.</li><li>3. Establecer un sistema de atención sin cita previa de manera que, en caso de acudir a las oficinas algún ciudadano sin cita previa se le debería de atender.</li></ol> <p>La realización de los registros del Depósito Legal a través de la aplicación Acces no permite el control, la evaluación y la explotación estadística por parte de los responsables orgánicos y funcionales ni tampoco la implantación del expediente electrónico, por lo que se emiten las siguientes recomendaciones:</p>

1. La aplicación actual de Acces debe migrarse a un nuevo sistema de gestión que contemple todas las funcionalidades de Administración electrónica de que dispone la Generalitat para permitir la tramitación telemática.
2. La solicitud presencial de depósito Legal se reduciría exclusivamente al colectivo de autoeditores, ya que los profesionales deberían recurrir obligatoriamente al trámite telemático.

La situación administrativa de la persona denunciada es la de prolongación de permanencia en el servicio activo. Esta situación la solicita el funcionario, como excepcional frente a la jubilación forzosa, atendiendo a los informes emitidos por sus responsables valorando la implicación en los objetivos fijados por la organización, el rendimiento o los resultados obtenidos, y será objeto de revisión anualmente.

1. Vistas las quejas y la denuncia presentadas, así como los informes emitidos por sus superiores y las entrevistas realizadas, permite llegar a la recomendación de que estos extremos sean incluidos en el informe anual en el que se valore la conveniencia o no de la prolongación del servicio activo.
2. Realizada una evaluación de las cargas de trabajo, además de las modificaciones organizativas propuestas, recomiendan la disminución de uno de los tres puestos de trabajo.

En el caso de existencia de quejas de los ciudadanos, éstas se deben de tramitar e incluir en el sistema de quejas de la Generalitat de acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. En cualquier caso, cuando existan indicios que puedan motivar el inicio de un procedimiento disciplinario, los órganos jerárquicamente superiores recogerán las evidencias necesarias para en su caso, solicitar la incoación del procedimiento a la Subsecretaría.