

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE
LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre

Carrer de la Democràcia, 77 Edif B1-1º CA 9Octubre
46018 VALÈNCIA

**INFORME PRECEPTIU DE LA D.G. DE TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LES
COMUNICACIONS SOBRE L'ARTICLE 94 DEL DECRET 220/2014 D'ADMINISTRACIÓ
ELECTRÓNICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

**SOL·LICITANT: CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓ, TRANSPARÈNCIA, COOPERACIÓ I QUALITAT
DEMOCRÀTICA**

**OBJECTE DE CONSULTA: PROJECTE DE DECRET DEL CONSELL DE REGULACIÓ DE L'ATENCIÓ A
LA CIUTADANIA I LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE EN
L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALIAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL.**

D'acord amb l'article 94 del Decret 220/2014 de 12 de desembre del Consell, pel qual s'aprova el reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, aquesta Direcció General emet el següent informe en l'àmbit dels sistemes objecte de la seua competència.

Per part de la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, cooperació i Qualitat democràtica es sol·licita informe de coordinació informàtica per al Projecte de Decret del Consell pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

Informe

El Projecte de Decret de regulació de 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 afecta a diferents serveis d'aquest centre directiu.

D'aquesta manera i en relació a la afectació informàtica d'aquest decret, els nostres tècnics fan les següents apreciacions:

Des del **Serveis de Components d'Administració Electrònica** es considera que la redacció actual de l'esborrany de decret no s'ajusta a la finestreta digital única o esperit integrador que persegueix el portal PROP i amb la qual s'ha treballat posteriorment en el projecte denominat "Ciutadania 360" o en l'esborrany de decret d'Administració Electrònica, en els quals també participa Atenció a la Ciutadania.

Així doncs, es proposa una nova redacció de l'article 31 que va d'acord amb els acords respecte d'integrar el Punt General d'Accés i la Seu en el Portal PROP, [amb els canvis ressaltats en blau](#). S'incorporen en aquesta redacció els serveis bàsics de la seua electrònica amb el propòsit d'assegurar que el Portal PROP complisca amb els seus requisits.

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE
LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre

Carrer de la Democràcia, 77 Edif B1-1º CA 9Octubre
46018 VALÈNCIA

Article 31. Portal PROP

1. El portal PROP és el punt d'accés digital a tota la informació administrativa general de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental i a tot el relatiu al sistema d'atenció a la ciutadania.
2. El portal PROP està dissenyat per a satisfer les funcions que l'article 13.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú, preveu per al Punt d'Accés General electrònic per a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. Així mateix, el portal PROP presta totes les funcions de seu electrònica de l'Administració de la Generalitat, i serà reconegut com a tal, donant compliment al que preveu l'article 38 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.
3. El portal PROP disposa del contingut mínim requerit a les seues electròniques en els termes de l'article 11.1 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics i permet accedir a:
 - a. El catàleg de procediments administratius de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la informació general sobre qualsevol tràmit i els formularis exigits per a la seua tramitació, així com els terminis màxims de duració dels procediments, excloent les possibles ampliacions o suspensions que, si escau, poguera acordar l'òrgan competent.
 - b. L'accés als models, i sistemes de presentació massiva, d'ús voluntari, que permeten a les persones interessades presentar simultàniament diverses sol·licituds.
 - c. La identificació de l'òrgan titular de la seu, així com l'accés a la presentació de queixes, suggeriments i agraïments davant els òrgans que en cada cas resulten competents.
 - d. La informació general sobre les convocatòries d'ocupació pública i el seguiment del procediment.
 - e. L'accés a la tramitació electrònica dels procediments.
 - f. La informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon i correu electrònic de totes les unitats administratives, així com la seua localització i codi d'identificació.
 - g. La informació sobre el personal al servei de l'Administració de la Generalitat i els seus organismes autònoms vinculats o dependents, incloent-hi la seua identificació, localització i contacte.
 - h. La relació de les oficines d'atenció a la ciutadania i dels serveis que presten, així com el directori geogràfic de les oficines d'assistència en matèria de registre.
 - i. La informació necessària per a la sol·licitud d'emissió de signatura electrònica avançada, registre Cl@ve, així com la relació de punts d'emissió.
 - j. El sistema de verificació dels certificats de la seu electrònica.

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE
LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre

Carrer de la Democràcia, 77 Edif B1-1º CA 9Octubre
46018 VALÈNCIA

- k. El sistema de verificació dels segells electrònics dels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic vinculades amb l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
 - l. El servei de comprovació de l'autenticitat i integritat dels documents emesos pels òrgans, organismes públics o entitats de dret públic vinculades amb l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental per als quals s'haja generat un codi segur de verificació.
 - m. La relació de portals, seus electròniques, aplicacions mòbils i xarxes socials de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
 - n. La informació completa sobre tots els canals d'atenció a la ciutadania.
 - o. El Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració de la Generalitat.
 - p. La passarel·la de pagaments electrònics de l'Administració de la Generalitat.
 - q. El catàleg de dades i documents interoperables.
 - r. L'accés directe als canals electrònics d'atenció i informació.
 - s. L'accés a la bústia de la ciutadania d'informació administrativa previst en l'article 32.
 - t. La subscripció al Butlletí de Novetats PROP de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, procediments, serveis i ofertes d'ocupació pública.
 - u. El Diari Oficial de la Generalitat Valenciana i el tauler d'anuncis i edictes únic de l'Administració de la Generalitat.
 - v. L'accés a la sol·licitud de cita prèvia per a l'atenció en els serveis de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
 - w. L'accés a la carpeta ciutadana de l'Administració de la Generalitat.
 - x. La relació de telèfons d'atenció i informació de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
 - y. Els mecanismes de comunicació i procediment de reclamació establits referent als requisits d'accessibilitat dels llocs web i aplicacions mòbils de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.
 - z. Altres serveis que puguem establir-se.
4. La informació del portal serà veraç i objectiva i haurà d'estar permanentment actualitzada, publicant-se de manera clara, estructurada, comprensible i fàcilment localitzable. Tota la informació es facilitarà d'acord amb els principis de transparència, publicitat, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat universal, neutralitat i interoperabilitat en els termes de l'article 38 de la Llei 40/2015. Així mateix, es fomentarà la inclusió de mecanismes que possibiliten interactuar amb les persones usuàries vetlant per les seues necessitats i per la millora contínua.
5. La gestió i coordinació del portal PROP correspon a l'òrgan competent en matèria d'atenció a la ciutadania.

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE
LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre

Carrer de la Democràcia, 77 Edif B1-1º CA 9Octubre
46018 VALÈNCIA

D'altra banda, crida l'atenció que només quan s'esmenta la bústia de la ciutadania d'informació administrativa s'indica que aquest constitueix un mitjà de comunicació informal. En canvi, quan es regulen els serveis de missatgeria instantània i serveis de videocridada, que també ho són, no s'inclou esment.

Finalment, les funcionalitats atribuïdes al Sistema d'Informació d'Atenció a la Ciutadania (SIAC) que no estiguen contemplades en la primera versió de l'aplicació, s'aniran incorporant en futurs lliuraments, en la mesura en què el ritme del projecte i la tecnologia ho permeten.

Pel que fa a la a **Subdirecció General de Telecomunicacions** indiquen que la volumetria de cridades rebudes en el 012 es molt important (més de 5.000.000 de minuts a l'any). Amb la modalitat de 012 existent anteriorment, les cridades eres costejades per l'usuari. Ara en canvi, el 012 es gratuït i la GVA ha d'assumir el pagament d'aquestes cridades, no estant contemplada la volumetria en la licitació de comunicacions corporatives (AMURA).

La implantació de la gratuïtat del 012 suposarà un sobrecost significatiu en el lot de veu de les comunicacions corporatives.

Es necessari concretar el Art.20, 6.d): Accés gratuït a internet per a ús de la ciutadania. (En les oficines PROP). Quin tipus d'accés cal proporcionar (equips fixes solament o també wifi per a la ciutadania)?

Per part del **Servei d'Informàtica per a Presidència i Transparència**, l'impacte respecte a la Carta de Serveis, que contindrà els compromisos de qualitat als que s'ajustarà la prestació de serveis, està actualment suportada per l'aplicació CARTASRV, implantada i en servei cobrint les necessitats requerides, per la qual cosa **no té impacte**.

D'altra banda, des del **Servei de gestió de llocs de Treball** ens comenten que pel que fa a la part corresponent a **Gestor d'esperes connectat a cita prèvia**, la versió de Sinergia està completament instal·lada en totes les oficines Prop.

Per part del **AutoProp**: hi ha instal·lades 12 oficines i prevista en aquest any 23 finalitzar les instal·lació e 12 oficines mes

Pel que accepta la viabilitat tècnica per a aquests dos punts

Existeix una pàgina en el Portal GVA on posem la llista d'oficines PROP on està disponible el AutoPROP. És aquesta:

https://www.gva.es/es/web/atencio_ciudadania/inicio/atencion_ciudadano/servei-autoprop

**DIRECCIÓ GENERAL DE TECNOLOGIES DE
LA INFORMACIÓ I LES COMUNICACIONS**

Ciutat Administrativa 9 d'Octubre

Carrer de la Democràcia, 77 Edif B1-1º CA 9Octubre
46018 VALÈNCIA

Finalment, des del **Servei de Sistemes Corporatius** consideren que este Projecte de Decret no té cap afectació sobre el seu treball ja que actualment ja està en funcionament el sistema de cita prèvia i el seu manteniment en els edificis PROP.

Així doncs, **l'informe és favorable** però cal tenir en compte les apreciacions realitzades pels diferents serveis de la DGTIC.

Firmado por José Manuel García Duarte el
07/02/2023 14:41:17

El Subdirector d'Informàtica
Departamental

Firmat per Vicent Descals Tormo el
07/02/2023 13:21:41

El Director General de Tecnologies
de les Comunicacions