

**INFORME DE RESPUESTA A LAS NUEVAS 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 Y EL SECTOR PÚBLICO
INSTRUMENTAL DE LA GENERALITAT**

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 y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, se informa lo siguiente:

1- En fecha 8 de febrero de 2024 se recibieron las respuestas al requerimiento enviado desde el Gabinete Técnico de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública a todas las consellerías para que ratificaran, o no, las alegaciones realizadas anteriormente sobre el borrador de proyecto y que, en su caso, emitieran nuevas alegaciones.

2- Se han recibido comunicaciones de las siguientes consellerías:

- Presidencia de la Generalitat
- Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda
- Conselleria de Justicia e Interior
- Conselleria de Educación, Universidades y Empleo
- Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca
- Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

3- Aunque se plantearán con más detalle las alegaciones presentadas, a continuación se resume la posición de cada conselleria:

- Presidencia de la Generalitat se ratifica en las alegaciones emitidas anteriormente, con alguna precisión sobre cambios orgánicos, y añade las emitidas por la Delegación de Protección de Datos de la Generalitat.

- La Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ratifica las alegaciones formuladas en mayo de 2022 por la DG de Infancia y Adolescencia, rectifica las presentadas por la DG de Diversidad Funcional y Salud Mental, y envía un nuevo informe de alegaciones de la DG de Igualdad y del Instituto de la Mujer.
- La Conselleria de Justicia e Interior ratifica las alegaciones presentadas el 23 de mayo de 2022 y no se pronuncia sobre las presentadas el día 25 de ese mismo mes, por referirse a la materia de simplificación administrativa, que en la actualidad es competencia de la Presidencia de la Generalitat.
- La Conselleria de Educación, Universidades y Empleo no ratifica las alegaciones realizadas el 8 de junio de 2022 por la anterior DG de Innovación Educativa y Ordenación, y traslada nuevas alegaciones de la actual DG de Ordenación Educativa y Política Lingüística.
- La Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca ratifica las alegaciones realizadas en 2022 por la DG de Agricultura, Ganadería y Pesca, y su Subsecretaría realiza nuevas observaciones.
- La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo se ratifica en las alegaciones realizadas en 2022 y 2024 por las extintas consellerias de Innovación y de Economía Sostenible. No obstante, advierte que la DG de Innovación está revisando las alegaciones anteriores sobre su ámbito competencial, por si considera oportuno incorporar alguna observación.

Para una mayor legibilidad y comprensión, en este informe se ordenan las nuevas alegaciones de los diferentes departamentos por preámbulo, artículos y disposiciones, y se emite la respuesta a las mismas como órgano impulsor de este decreto.

Alegación a todo el texto:

La DG de Igualdad y del Instituto de las Mujeres ha detectado expresiones de lenguaje no inclusivo (6 en valenciano y 5 en castellano) y plantea que deben hacerse las modificaciones oportunas. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Alegaciones al Preámbulo:

La Subsecretaría de la Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca (en adelante, Agricultura) considera innecesaria la asignación de personas para la interlocución operativa, cuando ya hay coordinadores y personas de contacto en SIAC. **Se mantiene el texto, por considerar necesario disponer de un interlocutor concreto en cada conselleria.**

Asimismo, la Subsecretaría de Agricultura advierte de que debe modificarse la mención a la anterior Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, a tenor de la nueva estructura del Consell. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Alegaciones al articulado:

Artículo 1

La Subsecretaría de Agricultura recomienda, en atención a la mejor técnica normativa, indicar expresamente la exclusión de la aplicación del decreto en los supuestos de acceso a la información pública, conforme a lo dispuesto por la normativa básica estatal y autonómica en materia de transparencia. **Se mantiene el texto, por considerar innecesaria esa precisión, extensible a muchos otros procedimientos. Además, podría inducir a confusión, puesto que también se presta atención a la ciudadanía sobre el procedimiento de acceso a la información pública.**

Artículo 2

La Subsecretaría de la Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca objeta el concepto de “ciudadanía” explicitado en el borrador de proyecto de Decreto, y propone una enumeración abierta que incluya otros supuestos como grupos de afectados o patrimonios independientes. **Se mantiene el texto, por considerarlo más adecuado.**

Artículo 4

La Subsecretaría de Agricultura propone añadir la disponibilidad de medios tecnológicos como un factor que afecta a la equidad. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Delegación de Protección de Datos propone añadir un nuevo principio regulador de la atención a la ciudadanía referido a la protección de datos. **Se mantiene el texto, por considerar que los principios inspiradores de la atención a la ciudadanía son los que en él se enumeran.**

Artículo 5

La DG de las Personas con Discapacidad alega que debe sustituirse el término “personas con diversidad funcional” por “personas con discapacidad”, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Delegación de Protección de Datos propone una nueva redacción al subapartado 1.b), a efectos de mejorar su armonización con el régimen jurídico de protección de datos. **Se mantiene el texto, que ya se refiere a “los términos previstos en la normativa vigente”.**

La Subsecretaría de Agricultura objeta la frase introductoria de cada uno de los tres apartados, entendiendo que “el sistema de atención a la ciudadanía” carece de personalidad jurídica propia y, por tanto, no se le pueden establecer obligaciones de reconocimiento de derechos, garantía o actuación. **Se mantiene el texto, por considerar adecuada la mención al sistema de atención a la ciudadanía, previamente definido en el artículo 3.**

La Subsecretaría de Agricultura propone añadir “de otra tipología” a continuación de “datos de identificación” en el subapartado 3.b) referido a la colaboración de la ciudadanía con el personal de atención. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto,**

suprimiendo el inciso “de identificación” para que también se incluyan datos de otra tipología.

Artículo 6

La Subsecretaría de Agricultura considera que se debe eliminar la previsión del apartado 2, a la vista de la nulidad del 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, declarada por sentencia del TSJCV y confirmada en casación por el Tribunal Supremo. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Con el mismo razonamiento, la DG de Ordenación Educativa y Política Lingüística propone una nueva redacción de los apartados 1 y 2. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto, eliminando el apartado 2.**

Artículo 7

La Subsecretaría de Agricultura plantea, ante la posible confusión entre “información administrativa” e “información pública”, una redacción alternativa para el apartado 3. **Se mantiene el texto, por considerarlo más sintético e igualmente adecuado.**

Artículo 8

La Subsecretaría de Agricultura propone precisar, en el apartado 3, que la información facilitada lo es “a través de los sistemas de atención a la ciudadanía”. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Subsecretaría de Agricultura sugiere además que se valore la redacción del apartado 3.a), en cuanto a los efectos jurídicos de la información. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado y equivalente al que aparece en otras normas.**

Artículo 9

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 3, cambiar “sin exigir para ello la condición de personas interesadas en un procedimiento” por “sin exigir para ello que ostenten la condición de personas interesadas en un procedimiento”. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

Artículo 10

La Subsecretaría de Agricultura vuelve a proponer, en el apartado 2, cambiar “sin exigir para ello la condición de personas interesadas en un procedimiento” por “sin exigir para ello que ostenten la condición de personas interesadas en un procedimiento”. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

Artículo 11

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 4, cuando se hace referencia a la “materia de protección de datos”, añadir “de carácter personal”. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

Artículo 12

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 2, donde se indica que SIAC es la única fuente de información sobre todos los procedimientos y servicios de la Generalitat y su sector público instrumental, cambiar la palabra “única” por “principal” o, al menos, matizar que es la única para la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos, y la principal en el resto de los entes del sector público. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto, eliminando la palabra “única”.**

Además, en la segunda frase del mismo apartado 2, la Subsecretaría de Agricultura propone que se mencione también a los organismos autónomos y se aclare sobre qué datos se da soporte a

las unidades gestoras, si sobre sus propios datos o sobre los datos de SIAC. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto, que queda redactado de manera más sintética y comprensiva de todas las unidades gestoras.**

La Subsecretaría de Agricultura recomienda que se realice una mención a la necesidad de coordinación de contenidos entre SIAC y los que se incluyan en la sede electrónica de la Generalitat. **Se mantiene el texto, por considerar innecesaria la mención propuesta, dado que la sede electrónica de la Administración de la Generalitat será el Portal PROP, regulado en el artículo 31.**

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el subapartado 3.a), sustituir “ofrece” por “debe ofrecer”, ya que en ocasiones la información está incompleta o no debidamente actualizada o estructurada. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

La Delegación de Protección de Datos considera que en el subapartado 3.c) es necesario indicar lo que determina el artículo 40.3 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, sobre la necesidad de disociación previa de los datos personales. **Se tiene en cuenta la enmienda y se modifica el texto, añadiendo la referencia a la legislación vigente en materia de transparencia.**

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 4, sustituir “incluye la siguiente información” por “debe incluir, al menos, la siguiente información”, en previsión de permanente evolución y mejora. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Delegación de Protección de Datos considera recomendable, en el subapartado 4.g) referido a la guía del personal de la Administración de la Generalitat, precisar que sólo contendrá los datos identificativos estrictamente necesarios a su finalidad. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el subapartado 5.e), revisar la mención genérica a herramientas y aplicaciones de la administración electrónica. **Se mantiene el texto, por**

considerarlo adecuado.

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el subapartado 7.d), precisar que la función le corresponde a la DGTIC. **Dicho subapartado ha sido suprimido del texto.**

Artículo 13

La Subsecretaría de Agricultura plantea una serie de alegaciones motivadas por el diferente funcionamiento de las distintas consellerías en cuanto a las responsabilidades y roles previstos en el decreto, que entiende que se deben precisar por cada subsecretaría. Concretamente, en el apartado 1, en lugar de asignar las funciones de inserción, modificación y actualización de la información en SIAC a las unidades gestoras, propone que sea cada subsecretaría quien defina en su ámbito competencial las unidades que ejercerán dichas funciones. **Se mantiene el texto, por cuanto en el segundo párrafo de ese apartado se prevé que dichas funciones puedan ser atribuidas por la subsecretaría a la unidad coordinadora.**

Además, la Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 2, tener en cuenta que en una misma subsecretaría pueden existir varias unidades coordinadoras y, en el subapartado 2.a), eliminar la palabra “completitud”, dado que la unidad coordinadora no es responsable de la información. **Se mantiene el texto, por considerar más adecuado que haya una única unidad coordinadora en cada conselleria, dependiente de la subsecretaría, que garantice la completitud de la información de su departamento.**

Así mismo, la Subsecretaría de Agricultura considera que en el apartado 2.c) se enumeran funciones que no son de las unidades coordinadoras, sino de las unidades administrativas gestoras, que son las que impulsan los programas y servicios públicos. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Subsecretaría de Agricultura considera también que la formación de las unidades gestoras no corresponde a las unidades coordinadoras sino a la EVAP, según el art. 39. **En la versión actual del texto, la formación aparece en el apartado 5.e) de este artículo 13 como función del órgano**

competente en atención a la ciudadanía y el artículo el 40 establece la necesaria colaboración con el órgano competente en la formación del personal empleado público.

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el apartado 3.b) referido a la información contenida en el SIAC, añadir al final del párrafo “y remitida por las unidades coordinadoras”. **Se mantiene el texto, por considerar innecesaria la precisión.**

Por último, la Subsecretaría de Agricultura, plantea poner, en el apartado 3.e), “unidades administrativas gestoras y coordinadoras” en lugar de “unidades coordinadoras”. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Artículo 15

La Subsecretaría de Agricultura entiende que las funciones de asistencia y acompañamiento para favorecer la inclusión digital no deben regularse en este decreto, sino en el que regule al personal funcionario habilitado. **Se mantiene el texto, que va mucho más allá de las funciones del personal funcionario habilitado.**

Artículo 17

Presidencia de la Generalitat recuerda que las competencias de control previo y autorización de proyectos de manuales de identidad corporativa, marcas, distintivos, logos o símbolos para la difusión de la imagen institucional de la Generalitat, que antes se atribuían a la Dirección General de Promoción Institucional, ahora quedan atribuidas a la Dirección General de Comunicación y Promoción Institucional. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto en consecuencia, haciendo referencia genérica al centro directivo competente en materia de publicidad institucional.**

Artículo 18

La Subsecretaría de Agricultura considera que deberían regularse las oficinas de atención

especializada en los siguientes artículos. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado. El artículo 22 establece que las oficinas de atención especializada se regirán por su normativa específica y, en su defecto, por las disposiciones de este decreto.**

Artículo 19

La Subsecretaría de Agricultura plantea varias alegaciones sobre el apartado 1, referido a las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro. Concretamente, sugiere valorar si debe acotarse el ámbito para el que se generarán copias auténticas y el momento en que se expedirán recibos que acrediten la fecha y hora de presentación de los escritos registrados, y propone una nueva redacción para los apoderamientos apud acta. **Se mantiene el texto, que reproduce literalmente las previsiones de la Ley 39/2015.**

Así mismo, la Subsecretaría de Agricultura considera que el contenido del apartado 2 es propio del decreto que regule el personal funcionario habilitado, pero si se mantiene propone una nueva redacción. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Artículo 20

La Subsecretaría de Agricultura objeta que el apartado 4 es contenido propio del decreto que regule el personal funcionario habilitado y, en caso de conservarse dicho precepto, propone una redacción alternativa. **Se mantiene el texto, por considerarlo más adecuado.**

Artículo 21

La Subsecretaría de Agricultura propone revisar la redacción del apartado 6. **Dicho apartado ha sido suprimido del texto.**

Artículo 22 (que pasa a ser el 23)

La Subsecretaría de Agricultura considera que el apartado 2 no se adecúa a lo previsto en la Ley

40/2015, de 1 de octubre, en relación con la duración máxima de los convenios, por lo que debe revisarse. **Se mantiene el texto, que se ajusta a lo establecido en el artículo 49.h) de la Ley 40/2015: “1.º Los convenios deberán tener una duración determinada, que no podrá ser superior a cuatro años, salvo que normativamente se prevea un plazo superior” (en este caso, a través de norma reglamentaria se establece que podrán ser de hasta seis años) “2.º En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el apartado anterior, los firmantes del convenio podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción.”**

Artículo 23 (que pasa a ser el 24)

Presidencia de la Generalitat recuerda, respecto a la observación trasladada anteriormente, que ya no existe la Dirección General de la Agenda Valenciana Antidespoblamiento y que las competencias en esta materia han sido asignadas a la Dirección General de Administración Local, por lo que reformula su propuesta haciendo referencia genérica al centro directivo competente en materia de lucha contra el despoblamiento. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Artículo 24 (que pasa a ser el 25)

La Subsecretaría de Agricultura propone que el horario de las oficinas PROP por la tarde (apartado 1.b) y de las oficinas auxiliares (apartado 1.c) no sólo pueda aumentarse, sino también reducirse por la Conselleria titular de la oficina, en el segundo caso con informe previo favorable de la Conselleria competente en materia de atención a la ciudadanía. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Además, la Subsecretaría de Agricultura propone que, en el apartado 4, se indique dónde se hará público el horario excepcional y temporal. **Se acepta la alegación y se precisa que la publicidad se hará a la entrada de la oficina y en el Portal PROP.**

Artículo 25 (que pasa a ser el 26)

La Subsecretaría de Agricultura propone revisar la redacción del apartado 1 si no se tiene la garantía de que en todos los casos (incluidas las oficinas de atención especializada u otros servicios de información y asistencia presencial) se contará con servicio de cita previa. **Se mantiene el texto, por considerar que se debe disponer del servicio de cita previa en todas las oficinas de atención presencial.**

Artículo 27 (que pasa a ser el 28)

La Subsecretaría de Agricultura propone, en el subapartado 4.d), que además del correo electrónico se añada “u otros medios que puedan establecerse”. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto, haciendo referencia a “medios electrónicos”, que se considera una fórmula suficientemente amplia.**

La Subsecretaría de Agricultura señala que, en el subapartado 4.i), falta incluir los agradecimientos respecto a la posibilidad de asistir y orientar a la ciudadanía. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Subsecretaría de Agricultura propone que, en el apartado 7, en lugar de “cuyos contactos deben figurar de manera actualizada en el catálogo de procedimientos”, se ponga “debiendo figurar a tal fin la relación actualizada de personas de contacto en el catálogo de procedimientos administrativos”. **Se mantiene el texto, por considerarlo adecuado.**

La Delegación de Protección de Datos sugiere sustituir, en el apartado 10, el término “comunicación” por “información preceptiva que incluirá la relativa al derecho a la protección de datos, de conformidad con el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre”. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto, de manera más sintética.**

Artículo 30 (que pasa a ser el 31)

La Subsecretaría de Agricultura propone que, en el apartado 1, la expresión “punto de acceso

digital” se cambie por “punto de acceso electrónico”, en consonancia con lo dispuesto en la Ley 39/2015 y en la Ley 40/2015. **Se mantiene el texto, que en el apartado 1 se refiere al portal PROP como punto de acceso digital, en un sentido más amplio que el de punto de acceso electrónico, a lo que hace referencia el apartado 2.**

La Subsecretaría de Agricultura propone un cambio de redacción del subapartado 2.g), referido a la firma electrónica. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

La Subsecretaría de Agricultura propone también un cambio de redacción de los subapartados 2.k), 2.m) y 2.n), referidos al buzón de la ciudadanía, a la solicitud de cita previa y a la presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos, respectivamente. **Se mantiene el texto, por considerarlo más adecuado.**

Artículo 32 (que pasa a ser el 33)

La Subsecretaría de Agricultura un cambio de redacción del apartado 3, referido al servicio de mensajería instantánea. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Además, la Subsecretaría de Agricultura entiende que los servicios de mensajería que se gestionen mediante procesos automatizados no deberían tener un horario limitado, sino estar disponibles de manera permanente, salvo que circunstancias de índole técnica lo impidan. **Se mantiene el texto, que dispone que se establecerá el horario de atención, sin imponer necesariamente su limitación.**

Artículo 33 (que pasa a ser el 34)

La Delegación de Protección de Datos considera, respecto al apartado 4, que debe tenerse en cuenta que el tratamiento de imágenes resulta más intrusivo que el de voz, lo que implica mayores riesgos en los derechos y libertades de las personas, lo que obliga a realizar el triple juicio de idoneidad, necesidad y proporcionalidad, valorando si la grabación es necesaria para el cumplimiento de la finalidad, y si dicha finalidad no puede alcanzarse por otros medios que no

requieran la grabación. En todo caso, si se concluye que el tratamiento está justificado y no es desproporcionado, propone una nueva redacción. **Se tiene en cuenta la alegación y se suprime ese apartado del texto.**

Artículo 37 (que pasa a ser el 38)

La Subsecretaría de Agricultura propone, respecto a lo establecido en el apartado 2, que cada subsecretaría determine su estructura y recursos dedicados al ámbito del decreto, pudiendo nombrar más de una unidad coordinadora, y considera innecesaria la mención a la asignación de personas para la interlocución operativa, dado que ya se designan unidades coordinadoras. Y, en consecuencia, plantea revisar también la redacción de los apartados 3 y 4, para el que propone una redacción concreta. **Se mantiene el texto, por las razones ya expuestas respecto al Preámbulo y al artículo 13.**

Artículo 39 (que pasa a ser el 40)

La Delegación de Protección de Datos propone, en el apartado 2, añadir protección de datos y seguridad de la información entre las materias sobre las que versarán las acciones formativas. **Se acepta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Artículo 40 (que pasa a ser el 41)

La DG de Ordenación Educativa y Política Lingüística propone una nueva redacción del apartado 2, para que la competencia lingüística en valenciano en los puestos de atención directa a la ciudadanía se acredite mediante cualquiera de los niveles B o C de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià y, para eso, se incluya el requisito del nivel B1 en la clasificación de puestos de trabajo. **Se tiene en cuenta la alegación y se modifica el texto en consecuencia.**

Disposición adicional Quinta

La Subsecretaría de Agricultura entiende que debe revisarse, porque el régimen transitorio de

adaptación se repite en la disposición final segunda. **Se acepta la alegación y esta disposición queda suprimida.**

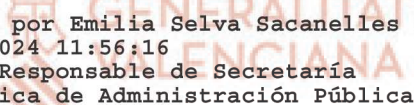
Disposición transitoria Primera (que pasa a ser la Disposición adicional Primera)

La Subsecretaría de Agricultura entiende que no procede establecer el régimen transitorio para las oficinas, con las correspondientes equivalencias, puesto que la disposición derogatoria establece que con la entrada en vigor del decreto se deroga en su totalidad el Decreto 191/2014. **Se mantiene el texto, a efectos de comprensión del nuevo régimen de las oficinas, pero no como disposición transitoria sino como adicional.**

El texto del borrador se ha modificado de acuerdo con las alegaciones aceptadas o tenidas en cuenta en este informe, e incluye los cambios realizados anteriormente como consecuencia de las alegaciones formuladas 2022 o 2023, así como pequeñas mejoras de la redacción.

Es lo que procede informar, a los efectos oportunos.

LA SECRETARIA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Firmado por Emilia Selva Sacanelles el
06/03/2024 11:56:16
Cargo: Responsable de Secretaría
Autonómica de Administración Pública