

INFORME DE RESPUESTA A LAS CONSIDERACIONES EFECTUADAS POR LA ABOGACÍA DE LA GENERALITAT AL PROYECTO DE DECRETO __/2024, DE __ DE _____, 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

En fecha 7 de mayo de 2024, la Abogacía General de la Generalitat emitió informe, preceptivo y no vinculante, sobre el proyecto de Decreto XX/2024, 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.

Como órgano que tiene encomendado el impulso y tramitación de dicho proyecto normativo, esta Secretaría Autónoma de Administración Pública ha analizado todas las consideraciones formuladas en ese informe. Sobre lo expuesto en los apartados TERCERO (“Estructura”) y SEXTO (“Consideraciones al contenido del proyecto”), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat, procede informar lo siguiente:

A.- Modificaciones introducidas en el texto del proyecto, en atención a las consideraciones emitidas por la Abogacía.

- El título se ha modificado, con arreglo al criterio establecido en el artículo 7 del Decreto 24/2009.
- En todo el texto se han revisado las menciones a normas, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3.7 del Decreto 24/2009.
- El Preámbulo se ha dividido en apartados con la utilización de números romanos, para facilitar su lectura y comprensión.
- En el Preámbulo se cita el artículo 12 (completo) y el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En el Preámbulo se ha completado la primera mención al 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 y el sector público de la Generalitat, para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3.7 del Decreto 24/2009 respecto a la cita de las normas: la primera vez debe hacerse con

su título completo, las posteriores se puede hacer con el título completo o con una fórmula abreviada.

- En el Preámbulo, dentro de la fórmula aprobatoria, se hace añaden las referencias sugeridas a los informes preceptivos, a la audiencia concedida a los órganos consultivos, a la norma que atribuye a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública la competencia sobre atención a la ciudadanía, y a la norma que habilita al Consell para dictar la disposición. Además, se utiliza la doble posibilidad oído/conforme respecto del dictamen del Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.
- En todo el texto se ha unificado la terminología sobre las formas en las que se presta la atención a la ciudadanía, utilizando siempre “canales” como única fórmula y eliminando las referencias a “modalidades” o “medios”, que podían generar confusión e inseguridad jurídica para los destinatarios de la norma.
- En los artículos 1 y 2 se mantiene “el sector público instrumental de la Generalitat” dentro del ámbito de aplicación del proyecto de Decreto. No obstante, atendiendo a la consideración formulada por la Abogacía en su informe, se ha revisado el conjunto del texto para corregir algún error en la aplicación de algunos artículos únicamente a “los organismos autónomos” y se precisa que las oficinas de asistencia en materia de registro sólo se pueden encontrar en aquellas entidades “que ejerzan potestades públicas”.
- En el artículo 14.1 se elimina la referencia a los canales por los que se presta la atención, para evitar la repetición con el apartado siguiente, referido a la condición multicanal del sistema de atención a la ciudadanía. Por su parte, este primer apartado se refiere a la condición multidepartamental, que exige la implicación tanto del órgano competente en la atención a la ciudadanía como, en un segundo nivel, de aquellos órganos que gestionan los procedimientos o prestan los servicios que demanda la ciudadanía.
- En el artículo 14.3 se sustituye “la modalidad de acceso” por “el canal de atención” para mantener la coherencia terminológica y evitar confusiones con la obligatoriedad o no de determinadas personas de relacionarse con la Administración por medios electrónicos.
- En el artículo 16 se sustituye la expresión “promoverá la disponibilidad” por “dispondrá” en relación con la información en lengua de signos, en formato auditivo o en versiones de lectura fácil.
- El artículo 19 pasa a integrarse en el artículo 18, que abre el capítulo II del Título IV, para una mejor comprensión. En el apartado 4 se especifica qué categorías de oficinas de atención presencial tendrán el carácter de oficinas de atención en materia de registro, con las funciones establecidas por la Ley 39/2015; en el apartado 5 se atribuye la condición de personal funcionario habilitado al que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro, y en el apartado 6 se hace referencia a las instrucciones y directrices del órgano competente de atención a la ciudadanía para asegurar la coordinación y funcionamiento de dichas oficinas de asistencia en materia de registro.

- En el artículo 18.4.b) se ha cambiado el término “generación” por el de “expedición” para las copias auténticas, de acuerdo con la redacción literal del artículo 27 de la Ley 39/2015.
- A partir del artículo 20 cambia la numeración de los artículos (-1).
- En el artículo 20.1 se precisa que dispondrá de una oficina general en materia de registro cada departamento de la Administración de la Generalitat, así como cada ente vinculado o dependiente de la misma “que ejerza potestades administrativas”.
- En el artículo 20.2 se modifica la redacción para mayor claridad, estableciendo una distinción entre las oficinas generales de asistencia en materia de registro de que “dispondrán” (imperativamente) las direcciones territoriales de los departamentos de la Administración de la Generalitat, y las que se “podrán habilitar” (potestativamente) en otras sedes administrativas o divisiones de carácter territorial existente.
- En el artículo 22.3 se modifica la redacción, para suprimir la referencia expresa a las obligaciones de cada una de las administraciones y añadir “los contenidos mínimos exigidos para los convenios en la normativa vigente”, entre los cuales se encuentran las obligaciones de las partes firmantes.
- En el artículo 24.1 se precisa, en las letras a) y b), que la ampliación o modificación del horario por resolución de la persona titular del departamento competente tendrá “carácter excepcional y temporal” y se hará “por motivos debidamente justificados”. Por otro lado, en las letras c) y d) se suprime el horario concreto que anteriormente de establecía para las oficinas auxiliares de asistencia en materia de registro y para los puntos de asistencia PROP, dejando su determinación para la conselleria titular de la oficina y el convenio de creación del punto de asistencia, respectivamente.
- En el artículo 25 se suprime el apartado 6, que resultaba confuso y llevaba a la Abogacía a interpretar que permitía imponer de manera genérica la obligación de relacionarse por medios electrónicos con la administración, cuando en realidad pretendía garantizar un mínimo de atención presencial sin cita previa, lo que se incorpora al enunciado del apartado 5.
- En el artículo 27.1 se sustituye “sus organismos autónomos” por “su sector público instrumental” en la referencia al servicio de información telefónica 012.
- En el artículo 27.3, en lugar de “adscrito”, se utiliza el término “gestionado” para el servicio de atención telefónica 012.
- En el artículo 27.4, letra c), se sustituye “sus organismos autónomos” por “sus entidades que ejerzan potestades públicas”.
- En el artículo 27.4, letra f), se sustituye “el sector público instrumental” por “los organismos autónomos”.

- En el artículo 27.4, letra j), referido al suministro de información particular sobre el estado de tramitación de un determinado procedimiento, se añade que deberán seguirse los protocolos, con garantías reforzadas de comprobación de la identidad de la persona interesada, que establezca el órgano competente en atención a la ciudadanía.
- En el artículo 27.7 se añade la obligación de los órganos que gestionan los procedimientos o prestan los servicios que demanda la ciudadanía de atender debidamente las consultas de segundo nivel.
- En el artículo 27.8 se precisa que la modificación del horario establecido en el decreto para el servicio de atención telefónica 012 por resolución de la persona titular del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía tendrá “carácter excepcional y temporal” y se hará “por motivos debidamente justificados”.
- El artículo 30.3 se completa con la indicación de que el Portal PROP dispondrá del contenido mínimo y los servicios que para las sedes electrónicas establece el artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.
- El artículo 32.4 se completa con la previsión de que el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía, “en caso necesario, dictará las instrucciones que se precisen” sobre la atención a través de servicios de mensajería instantánea.
- En el artículo 32.5 se añade al final una referencia a las condiciones de servicio de cada plataforma.
- En el artículo 35 se elimina la mención a “los servicios”, dejando únicamente la referencia a “los elementos” que conforman el Sistema de Atención a la Ciudadanía, que son el Sistema de Información y los canales, tal como dispone el artículo 3.2.
- En el artículo 40.1, letra e), se suprime la parte final: “y de los organismos autónomos de la Generalitat”. En ese mismo apartado se añade una nueva letra: “f) La persona que ocupe la subdirección general del órgano competente en materia del sector público instrumental”.
- En el artículo 42.2 se sustituye “se podrá contar” por “se contará” con la colaboración del órgano competente en materia de gestión y mejora de la calidad.
- En el artículo 44 se precisa cuáles son los canales a través de los cuales se podrán presentar quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento del sistema de atención a la ciudadanía: el canal presencial (oficinas), el canal telefónico (012) y el portal PROP, sin perjuicio de que puedan habilitarse para ello otros canales digitales adicionales.
- En la Disposición Adicional Primera, al final del punto 2, se ha añadido lo siguiente en referencia a los convenios o acuerdos de colaboración de la Generalitat con entidades locales para el funcionamiento de oficinas mixtas: “Si fuera necesario, la Generalitat

instará su modificación de común acuerdo para ajustarlos a lo dispuesto en este decreto.”

- Se ha indicado en singular la “Disposición Transitoria” Única.
- Se ha añadido la antefirma de los órganos que firman y ratifican la disposición, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 del Decreto 24/2009.

B.- Consideraciones de la Abogacía que no se han incorporado al texto del proyecto.

- En el artículo 5.1 se mantiene la posibilidad de que las ciudadanas y los ciudadanos elijan el canal de atención para relacionarse con el sistema de atención a la ciudadanía, no teniendo sentido extender dicha posibilidad de elección al sistema de información para la atención a la ciudadanía, que es único.
- En el artículo 17 se mantiene la mención específica a la imagen corporativa de las oficinas PROP y de la plataforma de atención 012 por la importancia histórica y actual que tienen ambos canales.
- En el artículo 18 se mantiene el apartado 6 puesto que, a diferencia de la Disposición Adicional Quinta, que establece un mandato concreto en un plazo determinado, lo que hace es fijar el órgano competente para dictar instrucciones y proporcionar directrices funcionales a las oficinas de atención en materia de registro.
- En el artículo 19.1 se mantiene la referencia al catálogo de servicios con el que contarán las oficinas PROP y que podría ampliar los servicios relacionados en el apartado 7 de este mismo artículo, cuyo encabezado se modifica, haciendo referencia al catálogo de servicios, para mayor claridad y coherencia.
- En el artículo 19.7 no se suprime la letra a), que hace mención a las funciones de las oficinas PROP como oficinas de asistencia en materia de registro, por considerarse conveniente, ni tampoco la letra e), que hace referencia al acompañamiento en el uso de equipos informáticos de autogestión (AutoPROP), lo que no debe confundirse con la asistencia por personal funcionario habilitado.
- En el artículo 20.1 se mantiene la última frase, que precisa que las oficinas de asistencia en materia de registro reguladas en dicho artículo prestarán asistencia presencial a la ciudadanía “especialmente en las materias propias del departamento”.
- En el artículo 20 se mantiene el apartado 3, que ya se recogía en el anterior Decreto 191/2014 y que permite mantener una dinámica de colaboración interdepartamental históricamente consolidada: cuando hay una oficina PROP en un edificio compartido con otras unidades de la Generalitat, es aquella la que funciona como oficina de asistencia en materia de registro, compartiendo el espacio con personal de las otras unidades, pero son estas las que informan en sus materias específicas. La idea es que el concepto de

oficina PROP englobe todas estas actividades para dar imagen de unidad, y no de dispersión, a la ciudadanía.

- En ese mismo artículo 20.3 se mantiene la referencia a la potestad del órgano competente en materia de atención a la ciudadanía de proporcionar directrices funcionales y organizativas a las oficinas PROP que actúen como oficinas de asistencia en materia de registro en una sede compartida, puesto que, a diferencia de la Disposición Adicional Quinta, no establece un mandato concreto en un plazo determinado sino una potestad de coordinación.
- Se mantiene el artículo 21, que hace referencia al carácter especializado de los servicios de información y tramitación específicos del ámbito competencial determinado de una Conselleria, y no a las funciones de registro. Ello no obsta a que, como indica la abogacía, si las oficinas de atención especializada funcionaran también como oficinas de atención en materia de registro, no podrían rechazar los escritos que fueran dirigidos a otros órganos administrativos.
- En el artículo 25.5 se mantiene la posibilidad de establecer la obligatoriedad de cita previa en los servicios específicos cuando, de forma excepcional, así se determine mediante resolución motivada por razón de la personalización de los servicios o especificidad de la materia, no debiendo confundirse la obligatoriedad de cita previa para la atención presencial con la obligación de relacionarse electrónicamente con la administración a través de medios telemáticos.
- En el artículo 30.1 se mantiene el ámbito del portal PROP para toda la Generalitat, aunque determinada información contenida en el mismo, como el directorio de personal y unidades administrativas, esté referida únicamente a la Administración de la Generalitat y sus organismos autónomos, por motivos organizativos.
- En los artículos 35 y 36 se mantiene la referencia al “órgano competente en materia de atención a la ciudadanía”, que no es necesario crear, como sostiene la Abogacía en su informe, porque ya está creado. En estos momentos es la Secretaría Autónoma de Administración Pública, que tiene atribuida las competencias en materia de atención a la ciudadanía por lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 133/2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública.
- En el artículo 37.1 se mantiene la atribución de funciones de coordinación, supervisión e interlocución en materia de atención a la ciudadanía a la subsecretaría de cada departamento, o al órgano correspondiente en los organismos y entidades del sector público instrumental de la Generalitat. Tal como dice la Abogacía en su informe, dichas funciones deberán ser reflejadas en los respectivos reglamentos orgánicos y funcionales.
- Igualmente se mantiene, en el artículo 37.2 y en el artículo 35, la unidad coordinadora en materia de atención a la ciudadanía dentro de cada departamento, organismo o

entidad. No hace falta crear unidades nuevas en las respectivas órdenes de desarrollo de los ROF, como sostiene la Abogacía, sino que se pueden aprovechar unidades ya existentes, puesto que el decreto dice que “se nombrará” una unidad y se “asignarán” personas.

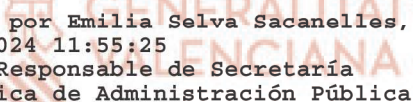
- En el artículo 38 se mantiene la Comisión Técnica de Coordinación, que no es un órgano de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, pues no tiene atribuidas funciones con efectos jurídicos frente a terceros ni actuaciones de carácter preceptivo. Se trata, por el contrario, de una comisión de trabajo con funciones de coordinación interdepartamental y de colaboración con el órgano competente en materia de atención a la ciudadanía.
- En el artículo 38.1, referido a la composición de dicha Comisión Técnica de Coordinación, en la letra e) se suprime la presencia de representantes de los organismos autónomos de la Generalitat, pero se añade en una nueva letra f) la presencia de la persona que ocupe la subdirección general del órgano competente en materia del sector público instrumental, no sólo de los organismos autónomos sino de todas las entidades que lo conforman.
- En el artículo 42 se mantiene la referencia genérica al 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 y el sector público de la Generalitat, pues todo el contenido de esa norma reglamentaria determina el sistema de gestión de la calidad que en este artículo se refleja.
- Se mantiene la Disposición Adicional Segunda, referida a las oficinas de registro en entidades del sector público, pues se circunscribe al caso en que ejerzan potestades administrativas. No obstante, se cambia el término “entidades de derecho público” por “entidades del sector público instrumental”, por ser comprensivo también de otras tipologías de entidades a las que puede resultar de aplicación la disposición, como los consorcios administrativos.

Respecto a lo indicado en el apartado Quinto (“**Procedimiento de elaboración**”) del informe de la Abogacía General de la Generalitat, procede informar lo siguiente:

- No se someterá el texto del proyecto a un nuevo trámite de información pública, por cuanto las modificaciones introducidas en el mismo durante su tramitación no revisten carácter esencial.
- El informe de la Delegación de Protección de Datos ya consta en el expediente, en un archivo titulado “Alegaciones Presidencia”, que será debidamente renombrado para mayor claridad. Fue emitido por el subdelegado de Protección de Datos el 18 de enero de 2024.

- El informe de la Conselleria de Hacienda respecto a la adecuación del proyecto a las disponibilidades presupuestarias ya consta en el expediente, pues fue emitido por la directora general de Presupuestos el 14 de marzo de 2023. En cualquier caso, la aprobación del proyecto de decreto no supondrá la creación de ningún órgano, pues la Comisión Técnica de Atención a la Ciudadanía de la Información y Atención a la Ciudadanía no tendrá tal condición.
- No se someterá el texto a un nuevo informe por su afectación a los reglamentos de organización y funcionamiento de las entidades del sector público, pues se considera cumplido el trámite con el informe de la directora general de Sector Público y Patrimonio de fecha 9 de noviembre de 2022.
- El informe de la Comisión Delegada del Consell de Inclusión y Derechos Sociales sería preceptivo si el proyecto de decreto afectara a la inclusión, la igualdad o los derechos sociales, según lo establecido en el artículo 2.5 del Decreto 48/2021, pero no se produce tal afectación.
- La negociación con las organizaciones sindicales será el siguiente trámite a realizar, con carácter previo a la solicitud de dictamen al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana.

LA SECRETARIA AUTONÓMICA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Firmado por Emilia Selva Sacanelles, el
14/06/2024 11:55:25
Cargo: Responsable de Secretaría
Autonómica de Administración Pública