

Conselleria d'Hisenda i Administració Pública

DECRET 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat. [2014/10620]

ÍNDIX

- Capítol I. Disposicions generals.
Article 1. Objecte.
Article 2. Àmbit d'aplicació.
Article 3. Sistema de Registre Únic.
Capítol II. Atenció a la ciutadania.
Article 4. El sistema d'atenció a la ciutadania.
Article 5. Principis d'atenció ciutadana.
Article 6. Catàleg de procediments de la Generalitat.
Article 7. Caràcter de les informacions emeses.
Capítol III. Modalitats d'atenció ciutadana.
Article 8. Modalitats d'atenció ciutadana.
Article 9. Les oficines PROP.
Article 10. Les oficines PROP pròpies.
Article 11. Les oficines PROP mixtes.
Article 12. Catàleg de servicis a prestar en les oficines PROP.
Article 13. Les oficines especialitzades.
Article 14. El servici 012 de la Generalitat.
Article 15. La Guia PROP Electrònica.
Article 16. Altres servicis i canals d'atenció al ciutadà.
Capítol IV. Oficines de registre presencial.
Article 17. Oficines de registre de l'Administració de la Generalitat.

Article 18. Creació i supressió de les oficines de registre.
Article 19. Funcions de les oficines de registre.
Capítol V. Presentació d'escrits.
Article 20. Llocs de presentació.
Article 21. Efectes de la presentació.
Article 22. Escrits que han de registrar-se.
Article 23. Documents que no requerixen registre.
Capítol VI. Garanties del registre presencial.
Article 24. Assentament dels escrits.
Article 25. Rebuts i còpies segellades.
Article 26. Compulsa de documents.
Disposició addicional primera. Unitats amb funcions de registre existents.
Disposició addicional segona. Normalització de sol·licituds.
Disposició addicional tercera. Oficines de registre en entitats de dret públic.
Disposició addicional quarta. Registre en procediments tributaris.

Disposició addicional cinquena. Registre en procediments de contractes del sector públic
Disposició addicional sexta. Registre electrònic de la Generalitat.
Disposició addicional setèima. Dades obertes.
Disposició addicional octava. Aplicació informàtica corporativa.
Disposició derogatòria única. Derogació normativa.
Disposició final primera. Autorització per al desplegament del decret.
Disposició final segona. Directrius de funcionament.
Disposició final tercera. Entrada en vigor.

PREÀMBUL

L'atenció a la ciutadania en les seues distintes modalitats, presencial, telefònica i electrònica, ha sigut sempre una prioritat del Consell; prova d'això és la posada en marxa de les oficines PROP, que han suposat una nova visió de la relació amb els ciutadans i ciutadanes, amb el criteri d'acostar-los cada vegada mes l'Administració, facilitant una informació fiable i personalitzada; el telèfon 012 d'atenció telefònica i la Guia PROP Electrònica.

Consellería de Hacienda y Administración Pública

DECRETO 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat. [2014/10620]

ÍNDICE

- Capítulo I. Disposiciones generales.
Artículo 1. Objeto.
Artículo 2. Ámbito de aplicación.
Artículo 3. Sistema de Registro Único.
Capítulo II. Atención a la ciudadanía.
Artículo 4. El sistema de atención a la ciudadanía.
Artículo 5. Principios de atención ciudadana.
Artículo 6. Catálogo de procedimientos de la Generalitat.
Artículo 7. Carácter de las informaciones emitidas.
Capítulo III. Modalidades de atención ciudadana.
Artículo 8. Modalidades de atención ciudadana.
Artículo 9. Las oficinas PROP.
Artículo 10. Las oficinas PROP propias.
Artículo 11. Las oficinas PROP mixtas.
Artículo 12. Catálogo de servicios a prestar en las oficinas PROP.
Artículo 13. Las oficinas especializadas.
Artículo 14. El servicio 012 de la Generalitat.
Artículo 15. La Guía PROP Electrónica.
Artículo 16. Otros servicios y canales de atención al ciudadano.
Capítulo IV. Oficinas de registro presencial.
Artículo 17. Oficinas de registro de la Administración de la Generalitat.
Artículo 18. Creación y supresión de las oficinas de registro.
Artículo 19. Funciones de las oficinas de registro.
Capítulo V. Presentación de escritos.
Artículo 20. Lugares de presentación.
Artículo 21. Efectos de la presentación.
Artículo 22. Escritos que deben registrarse.
Artículo 23. Documentos que no requieren registro.
Capítulo VI. Garantías del registro presencial.
Artículo 24. Asiento de los escritos.
Artículo 25. Recibos y copias selladas.
Artículo 26. Compulsa de documentos.
Disposición adicional primera. Unidades con funciones de registro existentes.
Disposición adicional segunda. Normalización de solicitudes.
Disposición adicional tercera. Oficinas de registro en entidades de derecho público.
Disposición adicional cuarta. Registro en procedimientos tributarios.
Disposición adicional quinta. Registro en procedimientos de contratos del sector público.
Disposición adicional sexta. Registro electrónico de la Generalitat.
Disposición adicional séptima. Datos abiertos.
Disposición adicional octava. Aplicación informática corporativa.
Disposición derogatoria única. Derogación normativa.
Disposición final primera. Autorización para el desarrollo del decreto.
Disposición final segunda. Directrices de funcionamiento.
Disposición final tercera. Entrada en vigor.

PREÁMBULO

La atención a la ciudadanía en sus distintas modalidades, presencial, telefónica y electrónica, ha sido siempre una prioridad del Consell; prueba de ello es la puesta en marcha de las oficinas PROP, que han supuesto una nueva visión de la relación con los ciudadanos y las ciudadanas, con el criterio de acercarles cada vez mas la Administración, facilitando una información fiable y personalizada; el teléfono 012 de atención telefónica y la Guía PROP Electrónica.

La marca PROP s'ha materialitzat tant en un sistema d'informació a través d'Internet, com en una xarxa d'oficines geogràficament distribuïdes al llarg de la Comunitat Valenciana, reconegudes i valorades per la ciutadania.

D'altra banda, a més de les oficines PROP, les oficines de registre ubicades en distintes dependències constitueixen en molts casos la porta d'entrada de la ciutadania a l'Administració, per la qual cosa és important que el seu sistema d'actuació estiga unificat, evitant disfuncions derivades de la complexitat organitzativa, i que es constrüisca un model orientat principalment a satisfer les demandes i expectatives dels ciutadans i ciutadanes que acudixen a les oficines de registre per a iniciar qualsevol procediment.

El Pla de Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives de la Generalitat (SIRCA-2) per al període 2013-2015, aprovat pel Consell el 10 de maig de 2013, inclou una línia d'actuació dirigida a millorar l'atenció a la ciutadania, perquè s'entén que una forma evident de reduir les càrregues que suporten tant les empreses com la ciutadania és proporcionar-los una informació adequada a les seues necessitats de la manera més fàcil i ràpida possible. D'esta manera, a l'evitar desplaçaments, reduir temps i evitar errors en la presentació de documents, s'està oferint un servei de qualitat i, al mateix temps, reduint de forma notable les càrregues que tant la ciutadania com les empreses suporten. La nova estructura haurà de garantir el principi de registre «una sola vegada», la disminució al mínim imprescindible del paper, així com permetre l'intercanvi electrònic amb els registres d'altres administracions públiques, d'acord amb les normes tècniques de l'esquema nacional d'interoperabilitat, la qual cosa suposarà una reducció de càrregues important.

En la nostra Administració s'han produït importants canvis, com són la contínua evolució de la relació entre Administració i ciutadania, que demanda nous serveis, la modernització de l'Administració, la posada en marxa de nous canals, així com la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació, amb el consegüent avanç de l'Administració electrònica, tot això exigix l'actualització normativa, tant del Decret 130/1998, de 8 de setembre, del Consell, de registre d'entrada i eixida de sol·licituds, escrits, comunicacions i documents de l'Administració de la Generalitat, com del Decret 131/1998, de 8 de setembre, del Consell, per a l'ordenació del sistema d'informació administratiu al públic. A més, l'experiència acumulada durant estos anys evidencia la necessitat de dotar, tant les oficines d'atenció al ciutadà com les de registre, d'una norma que aclarisca i unifique l'actuació, i facilitar a la ciutadania l'exercici dels drets que tenen reconeguts, amb plenes garanties.

Este decret, en desplegament de la normativa estatal bàsica sobre règim jurídic i procediment administratiu comú, en concret el que disposa la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, assenta les bases per a facilitar un registre únic de tota la Generalitat, que possibilita una ràpida i fluida comunicació entre totes les oficines de registre i, en un futur, la comunicació per mitjans electrònics entre totes, fent realitat «l'Administració sense paper», tal com es preveu en l'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana.

El decret consta de 26 articles, estructurats en sis capítols, huit disposicions addicionals, una disposició derogatòria i tres disposicions finals.

Als efectes d'esta norma, s'utilitza el terme ciutadà en el seu sentit ampli, omnicomprensiu d'ambdós gèneres, seguint la terminologia utilitzada en la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics. Així doncs, s'ha d'entendre que el terme ciutadà inclou qualsevol persona física, de gènere masculí o femení, i persones jurídiques que es relacionen, o que siguen susceptibles de relacionar-se, amb les administracions públiques. No obstant això, quan siga possible s'utilitzarà el terme ciutadania, en la seua acepció de conjunt de ciutadans i ciutadanes.

El capítol I regula les disposicions de caràcter general, com l'objecte, l'àmbit d'aplicació i el sistema de Registre Únic. Este últim s'integra en el capítol I perquè establix amb caràcter general el sistema sobre el qual pivota la nova organització dels registres. Este sistema permetrà la interconnexió de totes les oficines de registre entre si, la qual cosa farà possible, en un futur pròxim, l'Administració sense papers.

La marca PROP se ha materializado tanto en un sistema de información a través de Internet, como en una red de oficinas geográficamente distribuidas a lo largo de la Comunitat Valenciana, reconocidas y valoradas por la ciudadanía.

Por otra parte, además de las oficinas PROP, las oficinas de registro ubicadas en distintas dependencias constituyen en muchos casos la puerta de entrada de la ciudadanía a la Administración, por lo que es importante que su sistema de actuación esté unificado, evitando disfunciones derivadas de la complejidad organizativa, y que se construya un modelo orientado principalmente a satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos y las ciudadanas que acuden a las oficinas de registro para iniciar cualquier procedimiento.

El Plan de Simplificación y Reducción de Cargas Administrativas de la Generalitat (SIRCA-2) para el periodo 2013-2015, aprobado por el Consell el 10 de mayo de 2013, incluye una línea de actuación dirigida a mejorar la atención a la ciudadanía, por entender que una forma evidente de reducir las cargas que soportan tanto las empresas como la ciudadanía es proporcionarles una información adecuada a sus necesidades de la forma más fácil y rápida posible. De este modo, al evitar desplazamientos, reducir tiempos y evitar errores en la presentación de documentos, se está ofreciendo un servicio de calidad y, al mismo tiempo, reduciendo de forma notable las cargas que tanto la ciudadanía como las empresas soportan. La nueva estructura deberá garantizar el principio de registro «una sola vez», la disminución al mínimo imprescindible del papel, así como permitir el intercambio electrónico con los registros de otras administraciones públicas, de acuerdo con las normas técnicas del esquema nacional de interoperabilidad, lo que supondrá una reducción de cargas importante.

En nuestra Administración, se han producido importantes cambios, como son la continua evolución de la relación entre Administración y ciudadanía, que demanda nuevos servicios, la modernización de la Administración, la puesta en marcha de nuevos canales, así como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, con el consiguiente avance de la Administración electrónica, todo lo cual exige la actualización normativa, tanto del Decreto 130/1998, de 8 de septiembre, del Consell, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la Administración de la Generalitat, como del Decreto 131/1998, de 8 de septiembre, del Consell, para la ordenación del sistema de información administrativo al público. Además, la experiencia acumulada durante estos años evidencia la necesidad de dotar, tanto a las oficinas de atención al ciudadano como a las de registro, de una norma que clarifique y unifique la actuación, facilitando a la ciudadanía el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos, con plenas garantías.

El presente decreto, en desarrollo de la normativa estatal básica sobre régimen jurídico y procedimiento administrativo común, en concreto lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sienta las bases para facilitar un único registro de toda la Generalitat, que posibilite una rápida y fluida comunicación entre todas las oficinas de registro y, en un futuro, la comunicación por medios electrónicos entre todas ellas, haciendo realidad la «Administración sin papel», tal y como se prevé en la Agenda Digital de la Comunitat Valenciana.

El decreto consta de 26 artículos, estructurados en seis capítulos, ocho disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

A los efectos de esta norma, se utiliza el término ciudadano en su sentido amplio, omnicomprensivo de ambos géneros, siguiendo la terminología utilizada en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Así pues, se debe entender que el término ciudadano incluye a cualquier persona física, de género masculino o femenino, y personas jurídicas que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las administraciones públicas. No obstante, cuando sea posible se utilizará el término ciudadanía, en su acepción de conjunto de ciudadanos y ciudadanas.

El capítulo I recoge las disposiciones de carácter general, como el objeto, el ámbito de aplicación y el sistema de Registro Único. Este último se integra en el capítulo I porque establece con carácter general el sistema sobre el que pivota la nueva organización de los registros. Este sistema permitirá la interconexión de todas las oficinas de registro entre sí, lo que hará posible, en un futuro próximo, la Administración sin papeles.

El capítol II regula el sistema d'atenció a la ciutadania, destacant els principis que la inspiren, tant respecte al tracte dispensat, com al sistema d'atenció i a la qualitat del servei. Els esmentats principis es basen en la cultura corporativa de la Generalitat, definida en l'article 3 del Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, pel qual s'establixen els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels servicis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, que no se cita expressament en la part dispositiva perquè està sent objecte de revisió.

En el capítol III es detallen les modalitats d'atenció ciutadana i es descriuen per primera vegada els distints canals d'atenció presencial, telefònica i electrònica, i es relacionen els servicis que es presten.

El capítol IV es dedica a les oficines de registre presencial, que en l'actualitat són les que reben el major volum d'escrius per al seu registre, i dissenya les característiques que seran comunes a totes estes. A més aporta com a novetat la possibilitat que, quan en una mateixa seu física coincidisquen unes quantes conselleries o delegacions territorials, puguen compartir l'oficina de registre, evitant remissions d'escrius i trasllats innecessaris. També es regula la creació, modificació o supressió de les oficines de registre i es detallen les seues funcions. Quan les oficines PROP disposen d'oficines de registre, els serà aplicable el que disposa este capítol.

El capítol V està dedicat a la presentació d'escrius, apartat que conté importants novetats: incorpora les últimes modificacions de la normativa estatal pel que fa als grans municipis i a les diputacions provincials en què es poden presentar escrius. Establix els efectes de la presentació, tant per a la ciutadania com per als diferents òrgans administratius. Una altra novetat del decret és que aclaria els escrius que poden ser objecte de registre, així com aquells que no han de registrar-se, a fi d'evitar interpretacions diferents davant d'un mateix supòsit, així com desplaçaments innecessaris que suposen una càrrega per a la ciutadania. En esta matèria també s'incorpora una novetat destacable, com és que no seran objecte de registre els escrius i comunicacions internes que es transmeten entre òrgans i unitats pertanyents a un mateix departament de l'Administració de la Generalitat, amb el consegüent estalvi de paper i de temps d'espera.

El capítol VI desplega tot allò que s'ha relacionat amb les garanties jurídiques que ofereix el registre, com ara l'assentament dels documents, l'acreditació de la presentació per mitjà de rebuts i còpies segellades, i la compulsa de documents originals per les oficines de registre. Respecte d'això, també s'incorpora una referència als supòsits d'accés a les activitats de servicis, en el cas de documents emesos per una autoritat competent, ja que no s'exigirà la presentació de documents originals o còpies compulsades ni traduccions jurades, excepte en els casos previstos per la normativa comunitària o justificats per motius d'orde públic i de seguretat pública.

Finalment, en les disposicions addicionals, cal assenyalar l'aplicació informàtica corporativa de registre que es desenrotllarà a fi de garantir la coordinació, compatibilitat i coherència del sistema informàtic, que serà obligatòria per a tots els departaments. Finalment, s'inclou una referència a la transparència quan inclou que la Generalitat, a través de la seua pàgina web o portal corporatiu, publicarà informació d'interés, d'una manera estructurada, de manera que pugua ser reutilitzada per tercers.

El text es completa amb una disposició derogatòria i tres disposicions finals.

Per tot això, de conformitat amb el que preveuen els articles 31 i 33 de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, a proposta del conseller d'Hisenda i Administració Pública, conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, i amb la deliberació prèvia del Consell, en la reunió del dia 14 de novembre de 2014,

DECRETE

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. Objecte

Este decret regula, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat:

1. L'atenció a la ciutadania.

El capítulo II regula el sistema de atención a la ciudadanía, destacando los principios que la inspiran, tanto respecto al trato dispensado, como al sistema de atención y a la calidad del servicio. Dichos principios se basan en la cultura corporativa de la Generalitat, definida en el artículo 3 del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, que no se cita expresamente en la parte dispositiva porque está siendo objeto de revisión.

En el capítulo III se detallan las modalidades de atención ciudadana y se describen por primera vez los distintos canales de atención presencial, telefónica y electrónica, relacionando los servicios que se prestan.

El capítulo IV se dedica a las oficinas de registro presencial, que en la actualidad son las que reciben el mayor volumen de escritos para su registro, y diseña las características que serán comunes a todas ellas. Además aporta como novedad la posibilidad de que, cuando en una misma sede física coincidan varias consellerias o delegaciones territoriales, puedan compartir la oficina de registro, evitando remisiones de escritos y traslados innecesarios. También se regula la creación, modificación o supresión de las oficinas de registro y se detallan las funciones de las mismas. Cuando las oficinas PROP cuenten con oficinas de registro, les será de aplicación lo dispuesto en este capítulo.

El capítulo V está dedicado a la presentación de escritos, apartado que contiene importantes novedades: incorpora las últimas modificaciones de la normativa estatal en lo referente a los grandes municipios y a las diputaciones provinciales en los que se pueden presentar escritos. Establece los efectos de la presentación, tanto para la ciudadanía como para los diferentes órganos administrativos. Otra novedad del decreto es que aclara los escritos que pueden ser objeto de registro, así como aquellos que no deben registrarse, con el fin de evitar interpretaciones diferentes frente a un mismo supuesto, así como desplazamientos innecesarios que supongan una carga para la ciudadanía. En esta materia también se incorpora una novedad destacable, como es que no serán objeto de registro los escritos y comunicaciones internas que se transmitan entre órganos y unidades pertenecientes a un mismo departamento de la Administración de la Generalitat, con el consiguiente ahorro de papel y de tiempos de espera.

El capítulo VI desarrolla todo lo relacionado con las garantías jurídicas que ofrece el registro, tales como el asiento de los documentos, la acreditación de la presentación mediante recibos y copias selladas, y la compulsa de documentos originales por las oficinas de registro. A este respecto, también se incorpora una referencia a los supuestos de acceso a las actividades de servicios, en el caso de documentos emitidos por una autoridad competente, ya que no se exigirá la presentación de documentos originales o copias compulsadas ni traducciones juradas, salvo en los casos previstos por la normativa comunitaria o justificados por motivos de orden público y de seguridad pública.

Finalmente, en las disposiciones adicionales, cabe señalar la aplicación informática corporativa de registro que se desarrollará con el fin de garantizar la coordinación, compatibilidad y coherencia del sistema informático, que será obligatoria para todos los departamentos. Por último, se incluye una referencia a la transparencia al incluir que la Generalitat, a través de su página web o portal corporativo, publicará información de interés, de una manera estructurada, de forma que pueda ser reutilizada por terceros.

El texto se completa con una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

Por todo ello, de conformidad con lo previsto en los artículos 31 y 33 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, a propuesta del conseller de Hacienda y Administración Pública, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 14 de noviembre de 2014,

DECRETO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente decreto regula, en el ámbito de la Administración de la Generalitat:

1. La atención a la ciudadanía.

2. La presentació pels ciutadans i ciutadanes de sol·licituds, escrits i comunicacions (d'ara en avant, escrits), així com dels documents que els acompanyen, dirigits a les administracions públiques.

3. L'ordenació de les oficines de registre.

Article 2. Àmbit d'aplicació

Este decret serà aplicable:

1. A l'Administració de la Generalitat, entenen per tal el conjunt d'òrgans i unitats administratives en què s'estructuren els servicis centrals i perifèrics de la Presidència de la Generalitat i de cada una de les conselleries, així com les entitats autònomes, vinculades o dependents d'esta.

2. Als ciutadans en la seua relació amb les entitats referides en l'apartat anterior.

Article 3. Sistema de Registre Únic

1. Les oficines de registre estaran interconnectades entre si, i constituïxen el sistema de Registre Únic de la Generalitat. El sistema de Registre Únic el componen els registres presencials i, així mateix, integrarà la informació del registre electrònic.

2. El sistema garantirà la constància, en cada assentament que es practique, d'un número, epígraf expressiu de la seua naturalesa, data d'entrada i hora de la seua presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent i, si és procedent, la persona o òrgan administratiu a què s'envia i, si és el cas, referència al contingut de l'escrit o comunicació que es registra, d'acord amb el que disposa l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.

3. La coordinació en l'àmbit funcional sobre el mencionat sistema correspon a la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà, i respecte a l'aplicació informàtica ho serà l'òrgan competent en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació.

4. Totes les anotacions de registre d'entrada i d'eixida d'escrits es faran en suport informàtic sobre un sistema d'informació únic per al conjunt d'òrgans, servicis i unitats que integren la Generalitat. L'òrgan competent, a fi de garantir la coordinació, compatibilitat i coherència del sistema informàtic, determinarà l'aplicació corporativa de registre d'entrada i eixida, que serà d'ús obligatori per a tots els departaments i entitats incloses en l'àmbit d'aplicació.

CAPÍTOL II

Atenció a la ciutadania

Article 4. El sistema d'atenció a la ciutadania

El sistema d'atenció a la ciutadania comprén el conjunt d'activitats i mitjans que es posen a la seua disposició per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als servicis públics.

Article 5. Principis d'atenció ciutadana

L'atenció a la ciutadania s'ajustarà, amb caràcter general, als principis següents:

1. Respecte al tracte dispensat:

a) Màxim respecte i deferència.

b) Confidencialitat, d'acord amb la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal.

c) Proactivitat, proximitat i empatia amb el ciutadà.

2. Respecte al sistema d'atenció:

a) Eficàcia. El sistema proporcionarà al ciutadà, de forma ràpida i pel canal que trie, la informació que requerisca.

b) Eficència. El sistema es dissenyarà de manera que es minimitze el gasto de funcionament, sense detriment de la qualitat en la prestació del servici.

c) Integral i multicanal. L'atenció, siga quin siga el canal de comunicació amb el ciutadà, es nodrirà del mateix sistema d'informació, que estarà actualitzat en temps real. L'elecció del canal correspon al ciutadà.

d) Tecnològicament avançat. El sistema d'atenció incorporarà tots aquells avanços tecnològics que puguen redundar en la millora de la qualitat de l'atenció prestada.

2. La presentación por los ciudadanos y las ciudadanas de solicitudes, escritos y comunicaciones (en adelante, escritos), así como de los documentos que los acompañen, dirigidos a las administraciones públicas.

3. La ordenación de las oficinas de registro.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Este decreto será de aplicación:

1. A la Administración de la Generalitat, entendiendo por tal el conjunto de órganos y unidades administrativas en los que se estructuran los servicios centrales y periféricos de la Presidencia de la Generalitat y de cada una de las consellerías, así como las entidades autónomas, vinculadas o dependientes de la misma.

2 A los ciudadanos en su relación con las entidades referidas en el apartado anterior.

Artículo 3. Sistema de Registro Único

1. Las oficinas de registro estarán interconectadas entre sí, constituyendo el sistema de Registro Único de la Generalitat. El sistema de Registro Único lo componen los registros presenciales y, asimismo, integrará la información del registro electrónico.

2. El sistema garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha de entrada y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente y, si procede, la persona u órgano administrativo al que se envía y, en su caso, referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. La coordinación a nivel funcional sobre dicho sistema corresponde a la conselleria competente en materia de atención al ciudadano, y respecto a la aplicación informática lo será el órgano competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación.

4. Todas las anotaciones de registro de entrada y de salida de escritos se realizarán en soporte informático sobre un sistema de información único para el conjunto de órganos, servicios y unidades que integran la Generalitat. El órgano competente, con el fin de garantizar la coordinación, compatibilidad y coherencia del sistema informático, determinará la aplicación corporativa de registro de entrada y salida, que será de uso obligatorio para todos los departamentos y entidades incluidas en el ámbito de aplicación.

CAPÍTULO II

Atención a la ciudadanía

Artículo 4. El sistema de atención a la ciudadanía

El sistema de atención a la ciudadanía comprende el conjunto de actividades y medios que se ponen a su disposición para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Artículo 5. Principios de atención ciudadana

La atención a la ciudadanía se ajustará, con carácter general, a los siguientes principios:

1. Respecto al trato dispensado:

a) Máximo respeto y deferencia.

b) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

c) Proactividad, proximidad y empatía con el ciudadano.

2. Respecto al sistema de atención:

a) Eficacia. El sistema proporcionará al ciudadano, de forma rápida y por el canal que elija, la información que requiera.

b) Eficencia. El sistema se diseñará de forma que se minimice el gasto de funcionamiento, sin menoscabo de la calidad en la prestación del servicio.

c) Integral y multicanal. La atención, sea cual sea el canal de comunicación con el ciudadano, se nutrirá del mismo sistema de información, que estará actualizado en tiempo real. La elección del canal corresponde al ciudadano.

d) Tecnològicament avançat. El sistema d'atenció incorporarà tots aquells avanços tecnològics que puguen redundar en la millora de la qualitat de la atenció prestada.

3. Respecte a la qualitat del servici:

a) Queixes i suggeriments. Es facilitarà la presentació de queixes i suggeriments, en totes les oficines d'atenció ciutadana, així com a través dels altres canals d'atenció disponibles.

b) Tots els canals d'atenció al ciutadà disposaran d'una carta de servicis, que contindrà els compromisos de qualitat a què s'ajustarà la prestació del servici.

Article 6. Catàleg de procediments de la Generalitat

1. Tots els canals d'atenció al ciutadà facilitaran el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, creat pel Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic.

2. Cada departament o organisme haurà de determinar la persona o persones responsables de cada tràmit o procediment que siga de la seua competència i que haja de figurar en l'esmentat catàleg.

Article 7. Caràcter de les informacions emeses

1. Les informacions i orientacions que emeta el sistema d'atenció a la ciutadania seran clares i comprensibles. A més, no originaran drets ni expectatives de dret a favor de les persones sol·licitants ni de tercers, i no podran lesionar drets ni interessos legítims dels interessats o altres persones.

2. La informació facilitada no podrà invocar-se als efectes de la interrupció o suspensió de terminis, caducitat o prescripció, ni servirà d'instrument formal de notificació en l'expedient.

CAPÍTOL III

Modalitats d'atenció ciutadana

Article 8. Modalitats d'atenció ciutadana

1. L'atenció al ciutadà es prestarà de forma presencial i de forma no presencial.

2. L'atenció presencial és la que es realitza en les oficines PROP, en les oficines de registre administratiu de l'Administració de la Generalitat i en les oficines especialitzades. Comprendrà la recepció i orientació, la informació administrativa general o especial de la Generalitat i la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions.

3. L'atenció no presencial es farà a través del servici 012 de la Generalitat, la Guia PROP Electrònica i la resta de canals que proporcionen les tecnologies de la informació i comunicació.

Article 9. Les oficines PROP

1. El conjunt de les oficines PROP constituïx una xarxa d'atenció presencial, distribuïda geogràficament al llarg de la Comunitat Valenciana. Estes oficines podran ser pròpies de la Generalitat o mixtes, per mitjà de la subscripció del corresponent conveni amb les entitats locals.

2. Les oficines PROP dependran funcionalment de la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà, a qui correspondrà establir el model de funcionament i dictar les instruccions necessàries per a la seua organització.

Article 10. Les oficines PROP pròpies

1. Les oficines PROP pròpies són aquelles en què només s'ubiquen unitats de la Generalitat i que, per tant, els servicis que en estes es presen són exclusivament d'esta administració.

2. La creació, modificació o supressió de les oficines PROP, quan estes siguen pròpies de la Generalitat, s'efectuarà mitjançant una resolució del titular de la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà. En esta resolució es determinarà l'organització de l'oficina, la seua ubicació física i els servicis que es prestaran als ciutadans.

3. L'horari general d'atenció al públic serà el que s'establix en l'article 19 del Decret 175/2006, de 24 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les condicions de treball del personal al servici de l'Administració del Consell, en la redacció donada pel Decret 68/2012, de 4 de maig, del Consell, pel qual es va modificar el citat Decret 175/2006. A més, es podrà consultar en el portal corporatiu de la Generalitat, a què s'accedix actualment a través de l'adreça <www.gva.es>, i en el servici

3. Respecto a la calidad del servicio:

a) Quejas y sugerencias. Se facilitará la presentación de quejas y sugerencias, en todas las oficinas de atención ciudadana, así como a través de los demás canales de atención disponibles.

b) Todos los canales de atención al ciudadano contarán con una carta de servicios, que contendrá los compromisos de calidad a los que se ajustará la prestación del servicio.

Artículo 6. Catálogo de procedimientos de la Generalitat

1. Todos los canales de atención al ciudadano facilitarán el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, creado por el Decreto 165/2010, de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público.

2. Cada departamento u organismo deberá determinar la persona o personas responsables de cada trámite o procedimiento que sea de su competencia y que deba figurar en el citado catálogo.

Artículo 7. Carácter de las informaciones emitidas

1. Las informaciones y orientaciones que emita el sistema de atención a la ciudadanía serán claras y comprensibles. Además, no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de las personas solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas.

2. La información facilitada no podrá invocarse a los efectos de la interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

CAPÍTULO III

Modalidades de atención ciudadana

Artículo 8. Modalidades de atención ciudadana

1. La atención al ciudadano se prestará de forma presencial y de forma no presencial.

2. La atención presencial es la que se realiza en las oficinas PROP, en las oficinas de registro administrativo de la Administración de la Generalitat y en las oficinas especializadas. Comprenderá el recibimiento y orientación, la información administrativa general o especial de la Generalitat y la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

3. La atención no presencial se realizará a través del servicio 012 de la Generalitat, la Guía PROP Electrónica y demás canales que proporcionen las tecnologías de la información y comunicación.

Artículo 9. Las oficinas PROP

1. El conjunto de las oficinas PROP constituye una red de atención presencial, distribuida geográficamente a lo largo de la Comunitat Valenciana. Estas oficinas podrán ser propias de la Generalitat o mixtas, mediante la suscripción del correspondiente Convenio con las entidades locales.

2. Las oficinas PROP dependerán funcionalmente de la conselleria competente en materia de atención al ciudadano, a quien corresponderá establecer el modelo de funcionamiento y dictar las instrucciones necesarias para su organización.

Artículo 10. Las oficinas PROP propias

1. Las oficinas PROP propias son aquellas en las que solo se ubican unidades de la Generalitat y que, por lo tanto, los servicios que en ellas se prestan son exclusivamente de esta administración.

2. La creación, modificación o supresión de las oficinas PROP, cuando estas sean propias de la Generalitat, se efectuará mediante Resolución del titular de la conselleria competente en materia de atención al ciudadano. En dicha resolución se determinará la organización de la oficina, su ubicación física y los servicios que se prestarán a los ciudadanos.

3. El horario general de atención al público será el que se establece en el artículo 19 del Decreto 175/2006, de 24 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración del Consell, en su redacción dada por el Decreto 68/2012, de 4 de mayo, del Consell, por el que se modificó el citado Decreto 175/2006. Además se podrá consultar en el portal corporativo

d'informació 012. També estarà indicat en la porta d'entrada de cada una de les oficines.

Article 11. Les oficines PROP mixtes

1. Les oficines PROP mixtes són aquelles compartides per la Generalitat i una entitat local, i s'hi poden, per tant, prestar servicis corresponents a ambdós administracions.

2. La creació de les oficines PROP, quan estes siguen mixtes, es durà a terme per mitjà de la firma d'un conveni amb l'entitat local corresponent. En el mateix s'inclourà: la ubicació física, les obligacions de cada una de les administracions presents en l'oficina i els servicis que es prestaran al ciutadà. La supressió de l'oficina es realitzarà bé per venciment del conveni sense que este siga renovat, bé per denúncia d'alguna de les parts.

3. L'horari general d'atenció al públic serà el que s'establisca en el conveni subscrit, el qual es podrà consultar en el portal corporatiu de la Generalitat i en el servici d'informació 012. També estarà indicat en la porta d'entrada de cada una de les oficines.

Article 12. Catàleg de servicis a prestar en les oficines PROP

1. Cada oficina PROP disposarà d'un catàleg dels servicis que en esta es presten, el qual es mantindrà actualitzat en el portal corporatiu de la Generalitat.

2. En totes les oficines es prestaran, almenys, els servicis següents:

a) Acollir i dirigir els ciutadans a la taula d'atenció corresponent al tema demandat, evitant cues innecessàries.

b) Proporcionar informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que puga o haja de fer-se davant de l'Administració de la Generalitat i les seues entitats autònomes, vinculades o dependents; així com sobre les ofertes d'ocupació públic.

c) Subministrar impresos oficials i formularis per a iniciar o realitzar tràmits o procediments, de manera que estos puguen completar-se en una sola visita.

d) Facilitar informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de les unitats administratives de la Generalitat, així com sobre els horaris d'atenció i registre de documents.

e) Organitzar, a través d'un sistema informatitzat, l'assignació de torns d'atenció minimitzant el temps d'espera i garantint l'encaminament correcte de les persones a qualsevol de les unitats administratives i, si és el cas, a d'altres administracions, que es troben ubicades en l'oficina.

f) Facilitar als ciutadans, a través del registre d'entrada instal·lat en la mateixa oficina, ja siga propi o concertat amb una entitat local, la presentació i el registre dels documents.

g) Proporcionar un lloc d'autoadministració que permeta consultar el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) o qualsevol consulta web de portals administratius.

h) Oferir el servici de subscripció al Butlletí de Novetats de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, servicis i ofertes d'ocupació públic.

i) Enviar al ciutadà, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i les convocatòries d'ocupació pública, per correu electrònic, fax o correu postal, de forma gratuïta.

3. Així mateix, en les oficines PROP on s'ubiquen direccions o servicis territorials de les conselleries de l'Administració de la Generalitat, estes facilitaràn la informació i tramitació dels procediments i expedients de la seua competència.

4. Les oficines disposaran d'un servici de cita prèvia, que estarà accessible per al ciutadà directament en les oficines PROP, a través del servici 012 i en el portal corporatiu de la Generalitat.

Article 13. Les oficines especialitzades

1. Als efectes d'este decret, s'entén per oficines especialitzades aquelles que, adscrites a les conselleries corresponents per raó de la matèria, ofereixen servicis d'informació i tramitació de servicis públics específics, del seu àmbit competencial, que requerisquen un nivell especialitzat.

de la Generalitat, al que se accede actualment a través de la direcció www.gva.es, y en el servicio de información 012. También estará indicado en la puerta de entrada de cada una de las oficinas.

Artículo 11. Las oficinas PROP mixtas

1. Las oficinas PROP mixtas son aquellas compartidas por la Generalitat y una entidad local, pudiéndose, por lo tanto, prestar servicios correspondientes a ambas administraciones.

2. La creación de las oficinas PROP, cuando estas sean mixtas, se llevará a cabo mediante la firma de un convenio con la entidad local correspondiente. En el mismo se incluirá: la ubicación física, las obligaciones de cada una de las administraciones presentes en la oficina y los servicios a prestar al ciudadano. La supresión de la oficina se realizará bien por vencimiento del convenio sin que este sea renovado, bien por denuncia de alguna de las partes.

3. El horario general de atención al público será el que se establezca en el convenio suscrito, el cual se podrá consultar en el portal corporativo de la Generalitat y en el servicio de información 012. También estará indicado en la puerta de entrada de cada una de las oficinas.

Artículo 12. Catálogo de servicis a prestar en las oficinas PROP

1. Cada oficina PROP contará con un catálogo de los servicios que en ella se presten, el cual se mantendrá actualizado en el portal corporativo de la Generalitat.

2. En todas las oficinas se prestarán, al menos, los siguientes servicios:

a) Acoger y dirigir a los ciudadanos a la mesa de atención correspondiente al tema demandado, evitando colas innecesarias.

b) Proporcionar información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Generalitat y sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes; así como sobre las ofertas de empleo público.

c) Suministrar impresos oficiales y formularios para iniciar o realizar trámites o procedimientos, de modo que estos puedan completarse en una sola visita.

d) Facilitar informació sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de las unidades administrativas de la Generalitat, así como sobre los horarios de atención y registro de documentos.

e) Organizar, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el encaminamiento correcto de las personas a cualquiera de las unidades administrativas y, en su caso, de otras administraciones, que se encuentren ubicadas en la oficina.

f) Facilitar a los ciudadanos, a través del registro de entrada instalado en la propia oficina, ya sea propio o concertado con una entidad local, la presentación y registro de los documentos.

g) Proporcionar un puesto de autoadministración que permita consultar el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* (DOCV) o cualquier consulta web de portales administrativos.

h) Ofrecer el servicio de suscripción al Boletín de Novedades de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se producen en trámites, servicios y ofertas de empleo público.

i) Enviar al ciudadano, cuando lo solicite, información sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público, por correo electrónico, fax o correo postal, de forma gratuita.

3. Asimismo, en las oficinas PROP donde se ubiquen direcciones o servicios territoriales de las consellerías de la Administración de la Generalitat, estas facilitaràn la información y tramitación de los procedimientos y expedientes de su competencia.

4. Las oficinas contarán con servicio de cita previa, que estará accesible para el ciudadano directamente en las oficinas PROP, a través del servicio 012 y en el portal corporativo de la Generalitat.

Artículo 13. Las oficinas especializadas

1. A los efectos del presente decreto, se entiende por oficinas especializadas aquellas que, adscritas a las consellerías correspondientes por razón de la materia, ofrecen servicios de información y tramitación de servicios públicos específicos, de su ámbito competencial, que requieran un nivel especializado.

2. Els departaments o entitats incloses en l'àmbit d'aplicació del present decret podran tindre oficines o servicis especialitzats en les matèries pròpies de les seues competències, que es regiran per la seua normativa específica o, si no n'hi ha, per les disposicions d'este decret.

Article 14. El servici 012 de la Generalitat

1. El servici 012 centralitza el subministrament d'informació administrativa de l'Administració de la Generalitat i les seues entitats autònomes, vinculades o dependents, en un únic número de telèfon, 012, a través d'un servici de consulta en línia (xat) o qualsevol altre mitjà que les tecnologies proporcionen.

2. L'objectiu principal és oferir al ciutadà una informació completa, fiable i actualitzada, garantint l'absoluta confidencialitat de les consultes que es realitzen, així com de les respostes que s'oferixen. En concret, presta els servicis següents:

a) Transferència de telefonades dels ciutadans a qualsevol de les persones i departaments de l'organització.

b) Informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugua o haja de realitzar-se davant de l'Administració de la Generalitat, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.

c) Enviar al ciutadà, quan ho sol·licite, informació sobre els procediments i les convocatòries d'ocupació pública, per correu electrònic, fax o correu postal, de forma gratuïta.

d) Informació sobre l'organització, competències i direcció de totes les unitats administratives de l'Administració de la Generalitat i de les seues entitats autònomes, vinculades o dependents.

e) Facilitar la relació de les oficines de registre on el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a les seues entitats autònomes, vinculades o dependents.

f) Subscripció al Butlletí de Novetats de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, servicis i ofertes d'ocupació pública.

g) Altres servicis que puguen establir-se.

3. L'horari d'atenció és de dilluns a divendres de 08.00 a 19.00 hores, i a l'agost de 08.00 a 16.00 hores, excepte els dies festius d'àmbit nacional, festius d'àmbit de la Comunitat Valenciana, i els dies 24 i 31 de desembre. Quan les circumstàncies així ho aconsellen, este horari es podrà modificar mitjançant una resolució del titular de l'òrgan competent en matèria d'atenció al ciutadà. En tot cas, sempre estarà actualitzat i es podrà consultar en el mateix servici 012, que informa d'este de forma automàtica, en el portal corporatiu de la Generalitat o en qualsevol oficina PROP.

4. El servici 012 canalitzarà, traslladant a l'organització, aquelles demandes d'informació de caràcter especialitzat que hagen de ser assumides pels departaments corresponents.

5. El servici 012 serà competència de la conselleria a què corresponguen les matèries d'atenció al ciutadà.

Article 15. La Guia PROP Electrònica

1. La Guia PROP Electrònica publicada en el portal corporatiu de la Generalitat inclou, a través d'un punt únic d'accés, tota aquella informació administrativa que pot ser d'interés per als ciutadans, empreses i altres administracions públiques. Integra el catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic.

2. La Guia PROP Electrònica és un servici electrònic des del qual s'accidix a:

a) El catàleg de procediments administratius de la Generalitat i el seu sector públic, amb la informació general sobre qualsevol tràmit o procediment que pugua o haja de fer-se davant de l'Administració de la Generalitat, així com sobre les ofertes d'ocupació pública.

b) Els formularis per a iniciar procediments i realitzar tràmits, permetent la descàrrega d'estos i el seu ompliment.

c) La tramitació electrònica, si és el cas.

d) La informació sobre l'organització, competències, adreça, telèfon, fax i correu electrònic de totes les unitats administratives de l'Administració de la Generalitat, així com el seu mapa de localització.

e) La informació sobre el personal al servici de la Generalitat i les seues entitats autònomes, vinculades o dependents: identificació i localització.

2. Los departamentos o entidades incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto podrán tener oficinas o servicios especializados en las materias propias de sus competencias, que se regirán por su normativa específica o, en su defecto, por las disposiciones de este decreto.

Artículo 14. El servicio 012 de la Generalitat

1. El servicio 012 centraliza el suministro de información administrativa de la Administración de la Generalitat y sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes, en un único número de teléfono 012, a través de un servicio de consulta *on line* (chat) o cualquier otro medio que las tecnologías proporcionen.

2. El objetivo principal es ofrecer al ciudadano una información completa, fiable y actualizada, garantizando la absoluta confidencialidad de las consultas que se realizan, así como de las respuestas que se ofrecen. En concreto, presta los siguientes servicios:

a) Transferencia de llamadas telefónicas de los ciudadanos a cualquiera de las personas y departamentos de la organización.

b) Información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.

c) Enviar al ciudadano, cuando lo solicite, información sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público, por correo electrónico, fax o correo postal, de forma gratuita.

d) Información sobre la organización, competencias y dirección de todas las unidades administrativas de la Administración de la Generalitat y a sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes.

e) Facilita la relación de las oficinas de registro a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración de la Generalitat y a sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes.

f) Suscripción al Boletín de Novedades de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, servicios y ofertas de empleo público.

g) Otros servicios que puedan establecerse.

3. El horario de atención es de lunes a viernes de 08.00 a 19.00 horas, y en agosto de 08.00 a 16.00 horas, excepto los días festivos de ámbito nacional, festivos de ámbito de la Comunitat Valenciana, y los días 24 y 31 de diciembre. Cuando las circunstancias así lo aconsejen, dicho horario se podrá modificar mediante Resolución del titular del órgano competente en materia de atención al ciudadano. En cualquier caso, siempre estará actualizado y se podrá consultar en el propio servicio 012, que informa del mismo de forma automática, en el portal corporativo de la Generalitat o en cualquier oficina PROP.

4. El servicio 012 canalizará, trasladando a la organización, aquellas llamadas de información de carácter especializado que deban ser asumidas por los departamentos correspondientes.

5. El servicio 012 será competencia de la conselleria a la que correspondan las materias de atención al ciudadano.

Artículo 15. La Guía PROP Electrónica

1. La Guía PROP Electrónica publicada en el portal corporativo de la Generalitat recoge, a través de un punto único de acceso, toda aquella información administrativa que puede ser de interés para los ciudadanos, empresas y otras administraciones públicas. Integra el catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público.

2. La Guía PROP Electrónica es un servicio electrónico desde el que se accede a:

a) El catálogo de procedimientos administrativos de la Generalitat y su sector público, con la información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Generalitat, así como sobre las ofertas de empleo público.

b) Los formularios para iniciar procedimientos y realizar trámites, permitiendo la descarga de los mismos y su cumplimentación.

c) La tramitación electrónica, en su caso.

d) La información sobre la organización, competencias, dirección, teléfono, fax y correo electrónico de todas las unidades administrativas de la Administración de la Generalitat, así como su mapa de localización.

e) La información sobre el personal al servicio de la Generalitat y sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes: identificación y localización.

f) La relació de les oficines de registre a què el ciutadà es pot dirigir a la Comunitat Valenciana per a presentar documentació dirigida a l'Administració de la Generalitat i a les seues entitats autònomes, vinculades o dependents.

g) La subscripció al Butlletí de Novetats de la Generalitat, que facilita informació de les últimes novetats que es produïsquen en tràmits, servicis i ofertes d'ocupació públic.

h) Altres servicis que puguen establir-se.

3. La Guia PROP Electrònica facilitarà un accés universal als diferents tipus d'usuari per mitjà de l'ús de tecnologia d'ús comú i per mitjà del compliment dels estàndards vigents d'accessibilitat.

4. La Guia PROP Electrònica serà competència de la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà.

Article 16. Altres servicis i canals d'atenció al ciutadà

Correspon a la conselleria amb competències en matèria d'atenció al ciutadà, en coordinació amb la competent en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació, la incorporació d'aquells nous canals que proporcionen les tecnologies i que permeten acostar l'Administració de la Generalitat a la ciutadania.

CAPÍTOL IV *Oficines de registre presencial*

Article 17. Oficines de registre de l'Administració de la Generalitat

1. Cada departament de l'Administració de la Generalitat, així com cada entitat autònoma, vinculada o dependent d'esta, disposarà d'una oficina de registre general, que durà a terme les funcions que els són pròpies. Així mateix, disposaran d'una oficina de registre general les seus principals de les seues direccions territorials o altres seus administratives o divisions de caràcter territorial existents.

2. No obstant això, quan en una mateixa seu física coincidisquen unes quantes conselleries o delegacions territorials, compartiran l'oficina de registre, que tindrà el mencionat caràcter per a totes. En este supòsit, cada un dels departaments implicats destinarà el personal necessari, que tinga encomanades les funcions de registre, per a dur a terme les esmentades funcions. Este personal dependrà funcionalment del responsable del registre, en la forma que s'establisca en una orde de la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà, per mitjà de la qual es regularà l'organització i el funcionament d'estos registres.

3. Igualment, les conselleries podran crear altres oficines de registre auxiliars, en aquells centres o unitats administratives dels seus respectius departaments quan així ho consideren necessari, tenint en compte el volum o la naturalesa de l'activitat que duguen a terme, o quan la seua absència estiguera implicand un nombre rellevant de desplaçaments dels ciutadans des d'esta unitat a les del registre general prèviament existents. Estes unitats estan vinculades al registre general de les conselleries de què depenguen.

4. Reglamentàriament, i de forma excepcional, per a la tramitació simplificada d'alguns procediments, es definiran les oficines de registre capacitades per a rebre i assentar la documentació referent a determinats tipus d'expedients, quan per la seua naturalesa o característiques només puguen presentar-se en un registre determinat.

Article 18. Creació i supressió de les oficines de registre

1. La creació, modificació o supressió de les oficines de registre s'efectuarà mitjançant una resolució del respectiu titular de la conselleria.

2. La creació, modificació o supressió d'oficines de registre de les entitats autònomes s'efectuaran mitjançant una resolució del titular del departament que corresponga per la seua dependència o vinculació.

3. La conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà farà pública en el portal corporatiu de la Generalitat, en l'apartat d'Atenció al Ciutadà/Guia PROP, una relació actualitzada de les oficines d'informació i de registre a disposició de la ciutadania, així com les seues dades d'ubicació i horari.

Article 19. Funcions de les oficines de registre

Les oficines de registre fan les funcions següents:

1. La recepció d'escrits dirigits a qualsevol òrgan o entitat de qualsevol administració pública.

f) La relación de las oficinas de registro a las que el ciudadano se puede dirigir en la Comunitat Valenciana para presentar documentación dirigida a la Administración de la Generalitat y a sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes.

g) La suscripción al Boletín de Novedades de la Generalitat, que facilita información de las últimas novedades que se produzcan en trámites, servicios y ofertas de empleo público.

h) Otros servicios que puedan establecerse.

3. La Guía PROP Electrónica facilitará un acceso universal a los diferentes tipos de usuario mediante el uso de tecnología de uso común y mediante el cumplimiento de los estándares vigentes de accesibilidad.

4. La Guía PROP Electrónica será competencia de la conselleria competente en materia de atención al ciudadano.

Artículo 16. Otros servicios y canales de atención al ciudadano

Corresponde a la conselleria con competencias en materia de atención al ciudadano, en coordinación con la competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación, la incorporación de aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Administración de la Generalitat a la ciudadanía.

CAPÍTULO IV *Oficinas de registro presencial*

Artículo 17. Oficinas de registro de la Administración de la Generalitat

1. Cada departamento de la Administración de la Generalitat, así como cada entidad autónoma, vinculada o dependiente de la misma, dispondrá de una oficina de registro general, que llevará a cabo las funciones que les son propias. Asimismo, dispondrán de una oficina de registro general las sedes principales de sus direcciones territoriales u otras sedes administrativas o divisiones de carácter territorial existentes.

2. No obstante lo anterior, cuando en una misma sede física coincidan varias consellerias o delegaciones territoriales, compartirán la oficina de registro, que tendrá dicho carácter para todas ellas. En este supuesto, cada uno de los departamentos implicados destinará el personal necesario, que tenga encomendadas las funciones de registro, para llevar a cabo dichas funciones. Este personal dependerá funcionalmente del responsable del registro, en la forma que se establezca en una orden de la conselleria competente en materia de atención al ciudadano, mediante la que se regulará la organización y funcionamiento de estos registros.

3. Igualmente, las consellerias podrán crear otras oficinas de registro auxiliares, en aquellos centros o unidades administrativas de sus respectivos departamentos cuando así lo consideren necesario, teniendo en cuenta el volumen o la naturaleza de la actividad que lleven a cabo, o cuando su ausencia estuviera implicando un número relevante de desplazamientos de los ciudadanos desde dicha unidad a las del registro general previamente existentes. Estas unidades están vinculadas al registro general de las consellerias de las que dependen.

4. Reglamentariamente, y de forma excepcional, para la tramitación simplificada de algunos procedimientos, se definirán las oficinas de registro capacitadas para recibir y asentar la documentación referente a determinados tipos de expedientes, cuando por su naturaleza o características solo puedan presentarse en un registro determinado.

Artículo 18. Creación y supresión de las oficinas de registro

1. La creación, modificación o supresión de las oficinas de registro se efectuará mediante resolución del respectivo titular de la conselleria.

2. La creación, modificación o supresión de oficinas de registro de las entidades autónomas se efectuarán mediante resolución del titular del departamento que corresponda por su dependencia o vinculación.

3. La conselleria competente en materia de atención al ciudadano hará pública en el portal corporativo de la Generalitat, en el apartado de Atención al Ciudadano/Guia PROP, una relación actualizada de las oficinas de información y de registro a disposición de la ciudadanía, así como sus datos de ubicación y horario.

Artículo 19. Funciones de las oficinas de registro

Las oficinas de registro desarrollan las siguientes funciones:

1. La recepción de escritos dirigidos a cualquier órgano o entidad de cualquier administración pública.

2. L'expedició de rebuts que acrediten la presentació d'escrits, d'acord amb el que disposa l'article 25.1 d'este decret.

3. L'anotació d'assentaments d'entrada o eixida dels escrits.

4. La remissió dels escrits, una vegada registrats, a les persones, òrgans o unitats destinatàries.

5. La realització de confrontacions i l'expedició de còpies compulsades de documents originals aportats pels interessats, segons el que estableixen els articles 25.2 i 26 d'este decret.

6. Qualsevol altres que se'ls atribuisquen legalment o reglamentàriament.

CAPÍTOL V *Presentació d'escrits*

Article 20. Llocs de presentació

1. Els escrits que els ciutadans dirigisquen als òrgans de l'Administració de la Generalitat, així com la documentació complementària que acompanyen aquells, d'acord amb el que disposa l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, es podran presentar:

a) A les oficines de registre de l'òrgan administratiu a què es dirigisquen.

b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu que pertanga a la Generalitat, a l'Administració General de l'Estat i a la de qualsevol administració de les comunitats autònomes.

c) En els registres de qualsevol administració de les diputacions provincials, capítols i consells insulars.

d) En els ajuntaments dels municipis la població dels quals supere els 250.000 habitants i els municipis capitals de província la població dels quals siga superior als 175.000 habitants. També es podran presentar en aquells municipis que siguen capitals de província, capitals autonòmiques o seus de les institucions autonòmiques i en els municipis la població dels quals supere els 75.000 habitants, que presenten circumstàncies econòmiques, socials, històriques o culturals especials quan així ho decidisquen les assemblees legislatives corresponents a iniciativa dels respectius ajuntaments.

e) En la resta de les entitats que integren l'Administració local, únicament si s'haguera subscrit el conveni oportú.

f) En les oficines de correus, d'acord amb la seua normativa específica.

g) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

h) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents.

i) De forma electrònica, a través del registre electrònic de la Generalitat, d'acord amb la seua regulació específica.

2. Així mateix, els ciutadans poden presentar escrits dirigits a l'Administració de la Generalitat a través de la finestreta única regulada en l'article 18 de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre l'accés lliure a les activitats de servicis i el seu exercici, en relació només amb els servicis inclosos en l'àmbit d'aplicació de d'esta norma.

Article 21. Efectes de la presentació

1. La data d'entrada dels escrits dirigits a l'Administració de la Generalitat i a les seues entitats autònomes, vinculades o dependents, als llocs previstos en l'article 20 d'este decret, produirà efectes quant al compliment dels terminis establits per als ciutadans.

2. La data d'entrada dels escrits a què es referix l'apartat anterior en les oficines de registre de l'òrgan competent per a la seua tramitació produirà com a efecte l'inici del còmput dels terminis que haja de complir l'Administració, i, en particular, del termini màxim per a notificar la resolució expressa que pertoque. En tot cas, haurà de garantir-se la major celeritat en la seua entrega a l'òrgan competent.

3. Quan es garantisca per mitjans electrònics la digitalització i transmissió posterior dels escrits objecte de registre en l'àmbit dels diferents departaments i entitats incloses en l'àmbit d'aplicació del present decret, el registre de l'òrgan competent ho serà qualsevol registre de l'Administració de la Generalitat en què es presente.

2. La expedición de recibos que acrediten la presentación de escritos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25.1 de este decreto.

3. La anotación de asientos de entrada o salida de los escritos.

4. La remisión de los escritos, una vez registrados, a las personas, órganos o unidades destinatarias.

5. La realización de cotejos y la expedición de copias compulsadas de documentos originales aportados por los interesados, según lo establecido en los artículos 25.2 y 26 de este decreto.

6. Cualesquiera otras que se les atribuyan legal o reglamentariamente.

CAPÍTULO V *Presentación de escritos*

Artículo 20. Lugares de presentación

1. Los escritos que los ciudadanos dirijan a los órganos de la Administración de la Generalitat, así como la documentación complementaria que acompañen a aquellos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se podrán presentar:

a) En las oficinas de registro del órgano administrativo al que se dirijan.

b) En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Generalitat, a la Administración General del Estado y a la de cualquier administración de las comunidades autónomas.

c) En los registros de cualquier administración de las diputaciones provinciales, cabildos y consejos insulares.

d) En los ayuntamientos de los municipios cuya población supere los 250.000 habitantes y los municipios capitales de provincia cuya población sea superior a los 175.000 habitantes. También se podrán presentar en aquellos municipios que sean capitales de provincia, capitales autonómicas o sedes de las instituciones autonómicas y en los municipios cuya población supere los 75.000 habitantes, que presenten circunstancias económicas, sociales, históricas o culturales especiales cuando así lo decidan las asambleas legislativas correspondientes a iniciativa de los respectivos ayuntamientos.

e) En el resto de las entidades que integran la Administración local, únicamente si se hubiese suscrito el oportuno convenio.

f) En las oficinas de correos, de acuerdo con su normativa específica.

g) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

h) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

i) De forma electrónica, a través del registro electrónico de la Generalitat, de acuerdo con su regulación específica.

2. Asimismo, los ciudadanos pueden presentar escritos dirigidos a la Administración de la Generalitat a través de la ventanilla única regulada en el artículo 18 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, en relación solamente con los servicios incluidos en el ámbito de aplicación de dicha norma.

Artículo 21. Efectos de la presentación

1. La fecha de entrada de los escritos dirigidos a la Administración de la Generalitat y a sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes, en los lugares previstos en el artículo 20 de este decreto, producirá efectos en cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos para los ciudadanos.

2. La fecha de entrada de los escritos a la que se refiere el apartado anterior en las oficinas de registro del órgano competente para su tramitación producirá como efecto el inicio del cómputo de los plazos que haya de cumplir la Administración, y, en particular, del plazo máximo para notificar la resolución expresa que proceda. En cualquier caso, deberá garantizarse la mayor celeridad en su entrega al órgano competente.

3. Cuando se garantice por medios electrónicos la digitalización y posterior transmisión de los escritos objeto de registro en el ámbito de los diferentes departamentos y entidades incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto, el registro del órgano competente lo será cualquier registro de la Administración de la Generalitat en que se presente.

Article 22. Escrits que han de registrar-se

1. Es registraran d'entrada tots els escrits que siguen presentats o que es reben en qualsevol oficina de registre, a excepció dels que s'assenyalen en l'article següent.

2. Les persones que requerisquen el registre simultani d'un nombre superior a deu escrits disposaran, a totes les oficines de registre, així com en el portal corporatiu de la Generalitat, d'un model normalitzat en què es relacionaran, numerant-los i especificant la identitat de les persones interessades, els òrgans destinataris i un extracte dels continguts.

3. Així mateix, es registrarà l'eixida d'escrits i comunicacions oficials dirigits a altres òrgans o particulars, en els quals quede correctament identificat el remitent i persona, òrgan, centre o unitat administrativa a què es dirigeix.

Article 23. Documents que no requerixen registre

1. No seran objecte de registre:

a) La documentació complementària que s'acompanye a la sol·licitud, escrit o comunicació que és objecte de registre, sense perjudici del dret de qui la presente per tal que quede constància de la seua presentació.

b) Els documents de naturalesa publicitària, comercial, informativa i anàloga.

c) Aquells que mancats absolutament dels requisits mínims legalment establits, és a dir, quan en estos no resulte identificat l'emissor del document o l'òrgan a què van dirigits.

d) Els escrits redactats en llengües estrangeres o acompanyats de documentació complementària redactada en llengua estrangera, llevat que s'acompanyen de traducció oficial, llevat que per les competències que desenvollop l'òrgan receptor es puguin admetre sense traduir.

e) Els faxos i correus electrònics. No obstant això, de forma excepcional, es podran registrar aquells que tinguen la consideració de tràmits en un procediment administratiu i així es preveja en este, sempre que el procediment en qüestió no exigisca l'original.

2. Tampoc seran objecte de registre els escrits i les comunicacions internes que es transmeten entre òrgans i unitats pertanyents a un mateix departament de l'Administració de la Generalitat.

CAPÍTOL VI

Garanties del registre presencial

Article 24. Assentament dels escrits

1. Els assentaments s'anotaran respectant l'orde temporal de recepció o eixida dels escrits i indicaran, en tot cas, la data del dia de la recepció o eixida.

2. Conclòs el tràmit de registre, els escrits seran cursats, sense dilació, als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què hagueren sigut rebuts.

3. Els registres han de tancar cada dia i els assentaments han de quedar ordenats cronològicament segons l'orde de presentació o eixida dels documents.

4. En tots els casos ha de garantir-se la certesa de les dades registrals, el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i l'accés als registres en els termes legalment previstos.

Article 25. Rebuts i còpies segellades

1. Les oficines de registre acreditaran el lloc i la data de presentació d'un escrit, per mitjà del segellament d'una còpia d'este, la qual tindrà la consideració de rebut de presentació. Quant a l'hora de presentació, únicament es farà constar en la còpia quan així siga requerit pel procediment o per la persona que presente l'escrit.

2. Així mateix, a sol·licitud de la persona que presenta l'escrit, i amb confrontació prèvia amb l'original, les oficines de registre segellaran una còpia, aportada per este, dels documents originals que acompanyen l'escrit o comunicació quan els originals hagueren de trobar-se en el procediment.

Article 26. Compulsa de documents

1. Quan les normes reguladores d'un procediment requerisquen l'aportació de còpies compulsades o confrontades de documents ori-

Artículo 22. Escritos que deben registrarse

1. Se registrarán de entrada todos los escritos que sean presentados o que se reciban en cualquier oficina de registro, a excepción de los que se señalan en el artículo siguiente.

2. Las personas que requieran el registro simultáneo de un número superior a diez escritos dispondrán, en todas las oficinas de registro, así como en el portal corporativo de la Generalitat, de un modelo normalizado en el que se relacionarán, numerándolos y especificando la identidad de las personas interesadas, los órganos destinatarios y un extracto de los contenidos.

3. Asimismo, se registrará la salida de escritos y comunicaciones oficiales dirigidos a otros órganos o particulares, en los que quede correctamente identificado el remitente y persona, órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.

Artículo 23. Documentos que no requieren registro

1. No serán objeto de registro:

a) La documentación complementaria que se acompañe a la solicitud, escrito o comunicación que es objeto de registro, sin perjuicio del derecho de quien la presente a que quede constancia de su presentación.

b) Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga.

c) Aquellos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente establecidos, es decir, cuando en ellos no resulte identificado el emisor del documento o el órgano al que van dirigidos.

d) Los escritos redactados en lenguas extranjeras o acompañados de documentación complementaria redactada en lengua extranjera, a no ser que se acompañen de traducción oficial, salvo que por las competencias que desarrolle el órgano receptor se puedan admitir sin traducir.

e) Los faxes y correos electrónicos. No obstante, de forma excepcional, se podrán registrar aquellos que tengan la consideración de trámites en un procedimiento administrativo y así se prevea en el mismo, siempre que el procedimiento en cuestión no exija el original.

2. Tampoco serán objeto de registro los escritos y comunicaciones internas que se transmitan entre órganos y unidades pertenecientes a un mismo departamento de la Administración de la Generalitat.

CAPÍTULO VI

Garantías del registro presencial

Artículo 24. Asiento de los escritos

1. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los escritos e indicarán, en todo caso, la fecha del día de la recepción o salida.

2. Concluido el trámite de registro, los escritos serán cursados, sin dilación, a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidos.

3. Los registros han de cerrar cada día y los asientos han de quedar ordenados cronológicamente según el orden de presentación o salida de los documentos.

4. En todos los casos ha de garantizarse la certeza de los datos registrales, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y el acceso a los registros en los términos legalmente previstos.

Artículo 25. Recibos y copias selladas

1. Las oficinas de registro acreditarán el lugar y la fecha de presentación de un escrito, mediante el sellado de una copia del mismo, la cual tendrá la consideración de recibo de presentación. En cuanto a la hora de presentación, únicamente se hará constar en la copia cuando así se requiera por el procedimiento o por la persona que presente el escrito.

2. Asimismo, a solicitud de la persona que presenta el escrito, y previo cotejo con el original, las oficinas de registro sellarán una copia, aportada por el mismo, de los documentos originales que acompañen al escrito o comunicación cuando los originales tuvieran que obrar en el procedimiento.

Artículo 26. Compulsa de documentos

1. Cuando las normas reguladoras de un procedimiento requieran la aportación de copias compulsadas o cotejadas de documentos origina-

ginals, les oficines de registre realitzaran la compulsa corresponent d'aquells documents originals que acompanyen els escrits i que els siguin presentats a la seua recepció pels ciutadans.

2. Per a l'exercici d'este dret, el ciutadà aportarà, junt amb el document original, una còpia d'este. L'oficina de registre realitzarà la confrontació dels documents i la seua còpia, comprovant la identitat dels seus continguts, tornarà el document original al ciutadà i unirà la còpia, una vegada diligenciada amb un segell o acreditació de compulsa, a la sol·licitud, escrit o comunicació a què s'adjunte per a la seua remissió al destinatari. El segell o l'acreditació de compulsa expressarà la data en què es va practicar, així com la identificació de l'òrgan i de la persona que va expedir la còpia compulsada. Tot això sense perjudi que la implantació de la compulsa electrònica faça innecessària l'aportació de còpies en paper.

3. Les oficines de registre no compulsaran còpies de documents originals quan les esmentades còpies no acompanyen escrits presentats pel ciutadà per al seu registre en estes.

4. Qualsevol document electrònic que s'imprimisca generant el codi segur de verificació, d'acord amb el que disposa article 30.5 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, té el valor legal d'original i, per tant, no requereix cap compulsa.

5. La còpia compulsada tindrà la mateixa validesa que l'original en el procediment concret de què es tracte, sense que en cap cas acredite l'autenticitat del document original.

6. En l'accés a les activitats de servicis, en el cas de documents emesos per una autoritat competent, segons la definició d'esta establida per l'article 3, apartat 12, de la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre l'accés lliure a les activitats de servicis i el seu exercici, no s'exigirà la presentació de documents originals o còpies compulsades, ni traduccions jurades, excepte en els casos previstos per la normativa comunitària, o justificats per motius d'orde públic i de seguretat pública.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Primera. Unitats amb funcions de registre existents

Sense perjudi del que disposa l'article 18 «Creació i supressió de les oficines de registre» d'este decret, les unitats que desenrotllen funcions de registre a l'entrada en vigor d'este i que es relacionen en el portal corporatiu de la Generalitat, tindran la consideració d'oficines de registre, i es regiran pel que disposa este decret, encara que hagueren sigut creades per mecanismes diferents de l'establert.

Segona. Normalització de sol·licituds

Per a facilitar l'ompliment de sol·licituds que es desitgen presentar, estes seran normalitzades pels respectius òrgans competents per mitjà de la confecció de models, que s'ajustaran al que preveu l'Orde 3/2012, de 7 de juny, de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual s'aprova el Manual de Normalització de Formularis de la Generalitat i el seu sector públic, o en la norma equivalent que la substituisca. Tots els formularis estaran publicats en el portal corporatiu de la Generalitat.

Tercera. Oficines de registre en entitats de dret públic

A les entitats de dret públic subjectes a la Generalitat, amb personalitat jurídica pròpia, i les activitats de la qual es registren per l'ordenament jurídic privat, quan exercisquen potestats administratives, els serà aplicable el que disposen els capítols V i VI d'este decret, i se sotmetran-se en la resta de la seua activitat al que disposen les seues normes de creació i a la resta de normativa complementària.

Quarta. Registre en procediments tributaris

D'acord amb el que establix la disposició adicional quinta de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, els procediments tributaris i l'aplicació dels tributs es regiran per la seua normativa específica i, supletòriament, per l'esmentada Llei 30/1992 i per este decret.

les, las oficinas de registro realizarán la compulsa correspondiente de aquellos documentos originales que acompañen a los escritos y que les sean presentadas a su recepción por los ciudadanos.

2. Para el ejercicio de este derecho, el ciudadano aportará, junto con el documento original, una copia del mismo. La oficina de registro realizará el cotejo de los documentos y su copia, comprobando la identidad de sus contenidos, devolverá el documento original al ciudadano y unirá la copia, una vez diligenciada con un sello o acreditación de compulsa, a la solicitud, escrito o comunicación a la que se acompaña para su remisión al destinatario. El sello o acreditación de compulsa expresará la fecha en que se practicó, así como la identificación del órgano y de la persona que expidió la copia compulsada. Todo ello sin perjuicio de que la implantación de la compulsa electrónica haga innecesaria la aportación de copias en papel.

3. Las oficinas de registro no compulsarán copias de documentos originales cuando dichas copias no acompañen a escritos presentados por el ciudadano para su registro en las mismas.

4. Cualquier documento electrónico que se imprima generando el código seguro de verificación, de acuerdo con lo dispuesto en artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, tiene el valor legal de original y, por lo tanto, no requiere ninguna compulsa.

5. La copia compulsada tendrá la misma validez que el original en el procedimiento concreto de que se trate, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.

6. En el acceso a las actividades de servicios, en el caso de documentos emitidos por una autoridad competente, según la definición de esta establecida por el artículo 3, apartado 12, de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, no se exigirá la presentación de documentos originales o copias compulsadas, ni traducciones juradas, salvo en los casos previstos por la normativa comunitaria, o justificados por motivos de orden público y de seguridad pública.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Unidades con funciones de registro existentes

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 18 «Creación y supresión de las oficinas de registro» del presente decreto, las unidades que desarrollen funciones de registro a la entrada en vigor de este decreto y que se relacionan en el portal corporativo de la Generalitat, tendrán la consideración de oficinas de registro, rigiéndose por lo dispuesto en este decreto, aunque hubiesen sido creadas por mecanismos distintos al establecido.

Segunda. Normalización de solicitudes

Para facilitar la cumplimentación de solicitudes que se deseen presentar, estas serán normalizadas por los respectivos órganos competentes mediante la confección de modelos, que se ajustarán a lo previsto en la Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público, o en la norma equivalente que la sustituya. Todos los formularios estarán publicados en el portal corporativo de la Generalitat.

Tercera. Oficinas de registro en entidades de derecho público

A las entidades de derecho público sujetas a la Generalitat, con personalidad jurídica propia, y cuyas actividades se rijan por el ordenamiento jurídico privado, cuando ejerzan potestades administrativas, les será de aplicación lo dispuesto en los capítulos V y VI del presente decreto, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación y demás normativa complementaria.

Cuarta. Registro en procedimientos tributarios

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional quinta de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los procedimientos tributarios y la aplicación de los tributos se regirán por su normativa específica y, supletoriamente, por la citada Ley 30/1992 y por el presente decreto.

Quinta. Registre en procediments de contractes del sector públic

De conformitat amb el que estableix la disposició final tercera del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual es va aprovar el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, pel que fa al lloc, mitjans i efectes de la presentació de sol·licituds de participació en els procediments d'adjudicació, i la resta de comunicacions i intercanvis d'informació referits a estos procediments, hi regiran, en primer terme, els preceptes continguts en la norma esmentada i en les seues normes de desplegament, atenent-se concretament al que disposen els plecs de clàusules administratives particulars i, si és el cas, en els anuncis de licitació, i, subsidiàriament, els de la vigent llei que regule el règim jurídic i procediment administratiu comú, així com pel que disposa este decret.

Sexta. Registre electrònic de la Generalitat

1. El registre electrònic de la Generalitat permetrà la recepció i remissió de documents electrònics normalitzats, relatius als procediments administratius i tràmits davant de l'Administració de la Generalitat i les seues entitats autònomes vinculades o dependents, en els termes que preveu la Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i la de l'Administració Electrònica, i podrà ser utilitzat pels ciutadans o per òrgans administratius.

2. El registre electrònic es regularà en la normativa corresponent sobre administració electrònica.

Sèptima. Dades obertes

La Generalitat, a través del seu sistema d'atenció al ciutadà, posarà a disposició de la ciutadania canals de comunicació efectius que permeten el contacte i la interacció amb l'Administració. Així mateix, en el portal de la Generalitat, www.gva.es, publicarà informació d'interès, d'una manera estructurada, de manera que pugua ser reutilitzada, a fi que tercers puguen crear servicis derivats d'estos.

Octava. Aplicació informàtica corporativa

El sistema d'informació que gestionarà el Registre Únic de la Generalitat i les seues entitats autònomes, vinculades o dependents, a què es referix este decret, serà implementat per l'òrgan competent en matèria de tecnologies de la informació i la comunicació i s'aprovarà mitjançant una resolució del seu titular en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor d'este decret.

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Única. Derogació normativa

Queden derogades les disposicions següents: el Decret 130/1998, de 8 de setembre, del Consell, de registre d'entrada i eixida de sol·licituds, escrits, comunicacions i documents de l'Administració de la Generalitat; el Decret 131/1998, de 8 de setembre, del Consell, per a l'ordenació del sistema d'informació administratiu al públic; el Decret 180/1998, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es disposa la creació i posada en funcionament del Servici Telefònic d'Atenció al Ciutadà Telèfon PROP, i el Decret 51/1998, de 21 d'abril, del Consell, per a l'ordenació del sistema d'atenció i gestió telefònica, així com totes les disposicions del mateix rang o d'un rang inferior que s'oposen al que disposa este decret.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Autorització per al desenrotllament del decret

Es faculta la persona titular de la conselleria competent en matèria d'atenció al ciutadà per a dictar les disposicions necessàries en desplegament i execució d'este decret.

Segona. Directrius de funcionament

En el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'este decret, mitjançant una resolució del titular de la Secretaria Autònoma d'Administració Pública, s'aprovarà el manual d'instruccions que serà de compliment obligatori per a totes les oficines de registre incloses en l'àmbit d'aplicació d'este decret.

Quinta. Registro en procedimientos de contratos del sector público

De conformidad con lo establecido en la disposición final tercera del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en lo que respecta al lugar, medios y efectos de la presentación de solicitudes de participación en los procedimientos de adjudicación, y demás comunicaciones e intercambios de información referidos a estos procedimientos, regirán, en primer término, los preceptos contenidos en dicha norma y en sus normas de desarrollo, atendándose concretamente a lo dispuesto en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y, en su caso, en los anuncios de licitación, y, subsidiariamente, los de la vigente ley que regule el régimen jurídico y procedimiento administrativo común, así como por lo dispuesto en el presente decreto.

Sexta. Registro electrónico de la Generalitat

1. El registro electrónico de la Generalitat permitirá la recepción y remisión de documentos electrónicos normalizados, relativos a los procedimientos administrativos y trámites ante la Administración de la Generalitat y las entidades autónomas vinculadas o dependientes, en los términos previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la de la Administración Electrónica, y podrá ser utilizado por los ciudadanos o por órganos administrativos.

2. El registro electrónico se regulará en la normativa correspondiente sobre administración electrónica.

Séptima. Datos abiertos

La Generalitat, a través de su sistema de atención al ciudadano, pondrá a disposición de la ciudadanía canales de comunicación efectivos que permitan el contacto y la interacción con la Administración. Asimismo, en el portal de la Generalitat, www.gva.es, publicará información de interés, de una manera estructurada, de forma que pueda ser reutilizada, con el fin de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Octava. Aplicación informática corporativa

El sistema de información que gestionará el Registro Único de la Generalitat y sus entidades autónomas, vinculadas o dependientes, al que se refiere el presente decreto, se implementará por el órgano competente en materia de tecnologías de la información y la comunicación y se aprobará mediante Resolución de su titular en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto.

DISPOSICIÓ DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

Quedan derogadas las siguientes disposiciones: el Decreto 130/1998, de 8 de septiembre, del Consell, de registro de entrada y salida de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos de la Administración de la Generalitat; el Decreto 131/1998, de 8 de septiembre, del Consell, para la ordenación del sistema de información administrativo al público; el Decreto 180/1998, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se dispone la creación y puesta en funcionamiento del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano Teléfono PROP, y el Decreto 51/1998, de 21 de abril, del Consell, para la ordenación del sistema de atención y gestión telefónica, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Autorización para el desarrollo del decreto

Se faculta a la persona titular de la conselleria competente en materia de atención al ciudadano para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo y ejecución de este decreto.

Segunda. Directrices de funcionamiento

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este decreto, mediante resolución del titular de la Secretaría Autònoma de Administración Pública, se aprobará el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto.

Tercera. Entrada en vigor

Este decret entrarà en vigor el mes següent de la seua publicació en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

València, 14 de novembre de 2014

El president de la Generalitat,
ALBERTO FABRA PART

El conseller d'Hisenda i Administració Pública,
JUAN CARLOS MORAGUES FERRER

Tercera. Entrada en vigor

El presente decreto entrará en vigor al mes siguiente de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Valencia, 14 de noviembre de 2014

El president de la Generalitat,
ALBERTO FABRA PART

El conseller de Hacienda y Administración Pública,
JUAN CARLOS MORAGUES FERRER