

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa 2300970	Queja 2300970
Queixa d'ofici núm. 3-2023	Queja de oficio núm. 3-2023
Matèria Procediments administratius	Materia Procedimientos administrativos
Assumpte Discriminació per bretxa digital	Asunto Discriminación por brecha digital
Actuació Resolució de consideracions	Actuación Resolución de consideraciones

1 Antecedents

El Síndic de Greuges va acordar emetre la [Resolució d'inici d'investigació de queixa d'ofici de la queixa núm. 2300970, de 27/03/2023](#), amb la finalitat d'investigar la inactivitat de l'Administració autonòmica en l'eliminació de la bretxa digital que minva els drets dels ciutadans.

Per a això va sol·licitar que, en el termini d'un mes, Presidència de la Generalitat i les conselleries en què en aquelles dates s'organitzava l'Administració del Consell, ens remeteren informes que permeteren comprovar que els ciutadans podien dirigir-se a les oficines d'assistència en matèria de registre sense estar subjectes a la cita prèvia ni limitats per nombre, assegurant l'atenció presencial dins dels paràmetres de normalitat que la ciutadania requereix i, especialment, les persones vulnerables per la seua situació social o personal i les persones majors.

És necessari precisar que s'ha dictat el Decret 10/2023, de 19 de juliol, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries i les seues atribucions, que ha derogat l'anterior Decret 5/2019, de 16 de juny, la qual cosa exigeix que en la queixa que ens ocupa s'especifiquen les equivalències de l'anterior estructura del Consell respecte de l'organització actual.

En aquest sentit, cal recordar que la disposició final segona del citat Decret 10/2023, de 19 de juliol, disposa:

Les referències incloses en les disposicions de caràcter general o en els actes administratius a les conselleries suprimides s'hauran d'entendre fetes als departaments que es creen en aquest decret, en funció de les competències que se'ls assignen.

1 Antecedentes

El Síndic de Greuges acordó emitir la [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2300970, de 27/03/2023](#), con el fin de investigar la inactividad de la Administración autonómica en la eliminación de la brecha digital que merma los derechos de los ciudadanos.

Para ello solicitó que, en el plazo de un mes, Presidencia de la Generalitat y las consellerias en que en esas fechas se organizaba la administración del Consell, nos remitieran informes que permitieran comprobar que los ciudadanos podían dirigirse a las oficinas de asistencia en materia de registro sin estar sujetos a la cita previa ni limitados por número, asegurando la atención presencial dentro de los parámetros de normalidad que la ciudadanía requiere y, especialmente, las personas vulnerables por su situación social o personal y las personas mayores.

Es necesario precisar que se ha dictado el Decreto 10/2023, de 19 de julio del Presidente de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerias y sus atribuciones, que ha derogado al anterior Decreto 5/2019, de 16 de junio, lo que exige que en la queja que nos ocupa se especifiquen las equivalencias de la anterior estructura del Consell respecto de la organización actual.

En este sentido cabe recordar que la Disposición Final Segunda del citado Decreto 10/2023, de 19 de julio, dispone:

Las referencias incluidas en las disposiciones de carácter general o en los actos administrativos a las consellerias suprimidas se deberán entender hechas a los departamentos que se crean en este decreto, en función de las competencias que se les asignen.

Realitzada la precisió anterior, es va requerir a l'Administració del Consell, la següent informació:

A PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA específicament:

1. Previsions per a elaborar i aprovar una estratègia de transició i acompanyament a la ciutadania no digitalitzada per a enfortir la seua posició, garantir els seus drets i evitar qualsevol focus d'hipotètica discriminació que es puga produir a conseqüència de la bretxa digital.

A LA CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, INTERIOR I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA (actual CONSELLERIA DE JUSTÍCIA I INTERIOR, I CONSELLERIA D'ECONOMIA I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA):

1. Previsió temporal d'elaboració de la normativa per a la creació i el desenvolupament de la regulació del Registre de funcionaris habilitats de la Comunitat Valenciana.
2. Grau de compliment de l'obligació de fer pública i mantenir actualitzada una relació de les oficines en les quals es prestarà assistència en l'ús de mitjans electrònics, especialment referent a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques, i digitalització de documents.
3. Valoració de la conveniència d'establir oficines d'assistència a la ciutadania, juntament amb les d'assistència en matèria de registres, per a atendre presencialment les necessitats telemàtiques de la ciutadania.

A LA CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORT, I A LA CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL (actual CONSELLERIA D'EDUCACIÓ, UNIVERSITATS I OCUPACIÓ, I CONSELLERIA D'INNOVACIÓ, INDÚSTRIA, COMERÇ I TURISME):

1. Raons per les quals en el seu web recomanen la utilització del servei de cita prèvia a fi de garantir una millor organització, eficàcia i qualitat dels serveis, tenint en compte que una vegada desapareguda la urgència per raons de salut pública que va imposar la cita prèvia obligatòria, mantenir-la sense motivació com s'està fent per als registres i altres oficines administratives de manera que es dificulta l'accés de la ciutadania als serveis públics, vulnera l'ordenament jurídic aplicable.

Realizada la precisión anterior, se requirió a la administración del Consell, la siguiente información:

A PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT VALENCIANA específicamente:

1. Previsiones para elaborar y aprobar una estrategia de transición y acompañamiento a la ciudadanía no digitalizada para fortalecer su posición, garantizar sus derechos y evitar cualquier foco de hipotética discriminación que se pueda producir como consecuencia de la brecha digital.

A LA CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (actual CONSELLERIA DE JUSTICIA E INTERIOR Y CONSELLERIA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA):

1. Previsión temporal de elaboración de la normativa para la creación y desarrollo de la regulación del Registro de funcionarios habilitados de la Comunidad Valenciana.
2. Nivel de cumplimiento de la obligación de hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia en el uso de medios electrónicos, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas, y digitalización de documentos.
3. Valoración de la conveniencia del establecimiento de oficinas de asistencia a la ciudadanía junto a las de asistencia en materia de registros para atender presencialmente las necesidades telemáticas de la ciudadanía.

A LA CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE Y LA CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO (actual CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES Y EMPLEO Y CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO):

1. Razones por las que en su web recomiendan la utilización del servicio de cita previa al objeto de garantizar una mejor organización, eficacia y calidad de los servicios, teniendo en cuenta que una vez desaparecida la urgencia por razones de salud pública que impuso la cita previa obligatoria, mantenerla sin motivación como se está haciendo para los registros y otras oficinas administrativas, dificultando el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, vulnera el ordenamiento jurídico aplicable.

A Presidència i a les conselleries, que en data 27/03/2023 formaven el Consell de la Generalitat, es va sol·licitar que informaren de les qüestions següents:

1. Mesures adoptades per a garantir que s'atenga les persones que es dirigisquen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a l'obtenció de cita prèvia. En aquest sentit, el Síndic de Greuges vol conèixer quines mesures recents s'han adoptat per a incrementar i desenvolupar l'atenció telefònica personalitzada, com a alternativa o complement de la presencial i telemàtica, i quins plans de xoc i de reforç de personal tenen previstos per a assolir la definitiva normalització de l'atenció a la ciutadania, amb indicació de possibles mesures concretes com ara l'ampliació d'horaris en el torn de vesprada.

2. Mesures adoptades a fi de complir amb l'obligació de l'assistència per a l'exercici dels drets i obligacions a través de mitjans electrònics, dels ciutadans afectats per la bretxa digital i en situació de vulnerabilitat social (persones que, per la seua edat o situació personal o econòmica, no disposen de les eines necessàries o no tenen coneixements informàtics suficients), especialment referents a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

3. Mesures adoptades perquè els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques siguen digitalitzats, d'acord amb el que es preveu en l'article 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i altra normativa aplicable, per l'oficina d'assistència en matèria de registres en què hagen sigut presentats a fi d'incorporar-los a l'expedient administratiu electrònic i que es retornen els originals a la persona interessada, sense perjudici d'aquells supòsits en què la norma determine que l'Administració custodie els documents presentats o que resulte obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptible de digitalització.

4. Si s'ha valorat i s'ha adoptat alguna decisió quant a la configuració o creació d'un canal alternatiu (telefònic, correu electrònic o presencial) per a deixar-hi constància de les dificultats que a vegades planteja la impossibilitat d'accés a la seu electrònica, a un determinat procediment o a qualsevol circumstància pròpia del procediment, màximament quan, en no poques ocasions, existisquen problemes tècnics derivats de l'Administració o de les disponibilitats i mitjans tecnològics del ciutadà i interessat, a fi que no resulten menyscabats els seus drets.

A Presidencia y a las Consellerias que a efectos de 27/03/2023 formaban el Consell de la Generalitat se les solicitó que informaran de los siguientes extremos:

1. Medidas adoptadas para garantizar que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa. En este sentido, el Síndic de Greuges quiere conocer qué medidas recientes se han adoptado para incrementar y desarrollar la atención telefónica personalizada, como alternativa o complemento de la presencial y telemática, y qué planes de choque y de refuerzo de personal tienen previstos para conseguir la definitiva normalización de la atención a la ciudadanía, con indicación de posibles medidas concretas como la ampliación de horarios en turno de tarde.

2. Medidas adoptadas para el cumplimiento de la obligación de asistencia para el ejercicio de los derechos y obligaciones, a través de medios electrónicos, de los ciudadanos afectados por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social (personas que, por su edad o situación personal o económica, carezcan de las necesarias herramientas o conocimientos informáticos suficientes), especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

3. Medidas adoptadas a fin de que los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas sean digitalizados, de acuerdo con lo previsto en el artículo 27 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre y demás normativa aplicable, por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

4. Si se ha valorado y adoptado alguna decisión respecto de la configuración o creación de un canal alternativo (telefónico, correo electrónico o presencial) para dejar constancia de las dificultades que a veces plantea la imposibilidad de acceso a la sede electrónica, a un determinado procedimiento o a cualquier circunstancia propia del procedimiento, máxime cuando, en no pocas ocasiones, existan problemas técnicos derivados de la Administración o de las disponibilidades y medios tecnológicos del ciudadano e interesado, en aras de que no se

5. Pràctica administrativa adoptada en els casos en què s'aprecia l'existència de deficiències en els escrits i les sol·licituds presentats pels ciutadans per via telemàtica amb la finalitat de garantir la seua esmena i la continuïtat del procediment.

6. Qualsevol altra informació que consideren d'interès per a proveir millor la queixa.

Dels informes rebuts, i que relacionem tot seguit amb indicació de l'enllaç per a la seua consulta, en destaquem exclusivament les qüestions relacionades amb l'objecte de la queixa:

- [Informe de data 12/04/2023 Sanitat Universal i Salut Pública](#)
- [Informe de data 20/04/2023 Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica](#)
- [Informe de data 25/04/2023 Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic](#)
- [Informe de data 26/04/2023 Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital](#)
- [Informe de data 27/04/2023 Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica](#)
- [Informe de data 2/05/2023 Presidència](#)
- [Informe de data 4/05/2023 Conselleria Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball](#)
- [Informe de data 8/05/2023 Presidència](#)
- [Informe de data 10/05/2023 Conselleria Igualtat i Polítiques Inclusives](#)
- [Informe de data 10/05/2023 Conselleria Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball](#)
- [Informe de data 22/05/2023 Conselleria Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica](#)
- [Informe de data 24/05/2023 Conselleria Hisenda i Model Econòmic](#)
- [Informe de data 16/06/2023 Educació, Cultura i Esport](#)
- [Informe de data 30/06/2023 Conselleria Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat](#)

Dels informes de dates 04/05/2023 i 10/05/2023 de **Presidència de la Generalitat** cal destacar:

- (...) el centre directiu competent per a l'Atenció a la Ciutadania, entre altres matèries, és la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, segons determina el Decret 179/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Participació,

vean menoscabados sus derechos.

5. Práctica administrativa adoptada en los casos en los que se aprecia la existencia de deficiencias en los escritos y solicitudes presentados por los ciudadanos por vía telemática con la finalidad de garantizar su subsanación y la continuidad del procedimiento.

6. Cualquier otra información que considere de interés para la mejor provisión de la queja.

De los informes recibidos y que pasamos a relacionar con indicación del enlace para su consulta, destacamos a continuación exclusivamente las cuestiones relacionadas con el objeto de la queja:

- [Informe de fecha 12/04/2023 Sanidad Universal y Salud Pública](#)
- [Informe de fecha 20/04/2023 Conselleria de Participación, Transparència, Cooperación y Calidad Democràtica](#)
- [Informe de fecha 25/04/2023 Conselleria de Hacienda y Modelo Económico](#)
- [Informe de fecha 26/04/2023 Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital](#)
- [Informe de fecha 27/04/2023 Conselleria Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica](#)
- [Informe de fecha 2/05/2023 Presidencia](#)
- [Informe de fecha 4/05/2023 Conselleria Economía Sostenible, sectores Productivos, Comercio y Trabajo](#)
- [Informe de fecha 8/05/2023 Presidencia](#)
- [Informe de fecha 10/05/2023 Conselleria Igualdad y Políticas Inclusivas](#)
- [Informe de fecha 10/05/2023 Conselleria Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo](#)
- [Informe de fecha 22/05/2023 Conselleria Vivienda y Arquitectura Bioclimática](#)
- [Informe de fecha 24/05/2023 Conselleria Hacienda y Modelo Económico](#)
- [Informe de fecha 16/06/2023 Educación, Cultura y Deporte](#)
- [Informe de fecha 30/06/2023 Conselleria política Territorial, Obras Públicas Y Movilidad](#)

De los informes de fechas 04/05/2023 y 10/05/2023 de **Presidencia de la Generalitat** cabe destacar:

- (...) el centre directiu competent per a l'Atenció a la Ciutadania, entre altres matèries, és la Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern, segons determina el Decret 179/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Participació,

Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

- Con respecto a las personas físicas que en 2023 se acogen al vigente Programa Bono Viaje CV deben relacionarse con la entidad convocante de estas ayudas por **vía electrónica** cuando realicen la solicitud y lo harán a través de empresas de alojamiento o Agencias de Viajes adheridas al programa, las cuales están obligadas a relacionarse con la administración turística de la Generalitat por medios electrónicos, sin que esta gestión suponga coste alguno para el usuario.

De l'informe de data 11/05/2023, de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives (actual **Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i Habitatge**):

1. Informe de la Direcció Territorial d'Alacant:

(...) esta práctica de la **cita previa** se ha venido manteniendo, pues se considera que ambos derechos de la ciudadanía son compatibles, pero también es cierto que la organización de la atención en la oficina ha cambiado a lo largo de estos meses, intentando adaptarse a la demanda del usuario en cada momento, para dar un mejor servicio.

(...) Al objeto de evitar esos vacíos y dar mejor respuesta a esta mayor afluencia de personas sin cita, desde mediados del mes de marzo se ha ampliado el horario para atención sin cita, hasta las 12:30h, reduciendo, por el contrario, en la misma proporción, las citas previas.

(...)

2. Informe de la Direcció Territorial de Castelló:

(...)

A pesar de que se insiste en la oportunidad de pedir **cita previa**, se atiende a todo aquel que se persona sin ella.

2.- Desde el punto de atención física en la entrada de la Territorial, el personal procura su ayuda a todo aquel que presenta cierta dificultad con los medios electrónicos. No obstante, dado que no existe un ordenador a disposición de la ciudadanía, se debe ofrecer a través de sus teléfonos móviles personales.

3. Informe de la Direcció Territorial de València:

(...) Dado el altísimo volumen de demanda en las materias descritas con anterioridad hasta ahora **no ha sido posible volver a la atención presencial sin cita previa**.

En data 24/05/2023, es va registrar l'informe de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica (actuals **Conselleria de Serveis Socials, Igualtat i**

Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica

- Con respecto a las personas físicas que en 2023 se acogen al vigente Programa Bono Viaje CV deben relacionarse con la entidad convocante de estas ayudas por **vía electrónica** cuando realicen la solicitud y lo harán a través de empresas de alojamiento o Agencias de Viajes adheridas al programa, las cuales están obligadas a relacionarse con la administración turística de la Generalitat por medios electrónicos, sin que esta gestión suponga coste alguno para el usuario.

Del informe de fecha 11/05/2023, de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (actual **Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda**):

1. Informe de la Dirección Territorial de Alicante:

(...) esta práctica de la **cita previa** se ha venido manteniendo, pues se considera que ambos derechos de la ciudadanía son compatibles, pero también es cierto que la organización de la atención en la oficina ha cambiado a lo largo de estos meses, intentando adaptarse a la demanda del usuario en cada momento, para dar un mejor servicio.

(...) Al objeto de evitar esos vacíos y dar mejor respuesta a esta mayor afluencia de personas sin cita, desde mediados del mes de marzo se ha ampliado el horario para atención sin cita, hasta las 12:30h, reduciendo, por el contrario, en la misma proporción, las citas previas.

(...)

2. Informe de la Dirección Territorial de Castellón:

(...)

A pesar de que se insiste en la oportunidad de pedir **cita previa**, se atiende a todo aquel que se persona sin ella.

2.- Desde el punto de atención física en la entrada de la Territorial, el personal procura su ayuda a todo aquel que presenta cierta dificultad con los medios electrónicos. No obstante, dado que no existe un ordenador a disposición de la ciudadanía, se debe ofrecer a través de sus teléfonos móviles personales.

3. Informe de la Dirección Territorial de Valencia:

(...) Dado el altísimo volumen de demanda en las materias descritas con anterioridad hasta ahora **no ha sido posible volver a la atención presencial sin cita previa**.

En fecha 24/05/2023, se registró el informe de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimàtica (actuals **Conselleria de Servicios Sociales,**

Habitatge, i Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori):

(...) Únicamente se mantiene como obligatoria la **cita previa** para los supuestos de consultas puntuales con los técnicos que gestionan los expedientes de los ciudadanos que requieren información detallada de los mismos.

(...)

En data 12/05/2023 es va registrar l'informe de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (actuals **Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme, Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública, i Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació**):

(...) Por otro lado **se recomienda la utilización del Servicio de Cita Previa** puesto que entendemos que es beneficiosa para el usuario puesto que le permite la elección del día y la franja horaria en la que desea ser atendido evitándole pérdidas innecesarias de tiempo y un mejor aprovechamiento del mismo, asegurándose ser atendido en un día concreto y en una hora concreta a su elección, creemos que eso favorece una mejor prestación del servicio sin perjuicio de que cualquier ciudadano pueda acudir a nuestras oficinas de registro sin cita y ser atendido en cualquier caso, pero en este supuesto deberá esperar a ser atendido cuando por turno le corresponda y dependiendo de la afluencia de gente en ese momento la espera será mayor o menor.

En dates 25/04/2023, 24/05/2023 i 07/07/2023 es van registrar d'entrada els informes de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic (actual **Conselleria d'Hisenda, Economia i Administració Pública**), del contingut dels quals ressaltem, en relació amb les qüestions plantejades, el següent:

(...) En las unidades de registro de la ATV se atiende a las personas **con cita previa** para mejorar la calidad de la atención y evitar los tiempos de espera. En la actualidad, la frecuencia de atención y los intervalos de cita son de unos 10 minutos. En las Delegaciones de la ATV en Castellón y Alicante la frecuencia es de 15 minutos, **habiéndose eliminado la cita previa en Alicante** por no considerarla necesaria para la mejora de la atención, dado el volumen asumible sin cita previa por el personal de la unidad de registro.

No obstante, si los ciudadanos/contribuyentes acuden sin cita previa por el personal de las unidades de registro se les asiste para que por un subalterno/a se les facilite una cita

Igualdad y Vivienda y Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio):

(...) Únicamente se mantiene como obligatoria la **cita previa** para los supuestos de consultas puntuales con los técnicos que gestionan los expedientes de los ciudadanos que requieren información detallada de los mismos.

(...)

En fecha 12/05/2023 se registró el informe de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (actuales **Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública y Conselleria de Educación, Universidades y Empleo**):

(...) Por otro lado **se recomienda la utilización del Servicio de Cita Previa** puesto que entendemos que es beneficiosa para el usuario puesto que le permite la elección del día y la franja horaria en la que desea ser atendido evitándole pérdidas innecesarias de tiempo y un mejor aprovechamiento del mismo, asegurándose ser atendido en un día concreto y en una hora concreta a su elección, creemos que eso favorece una mejor prestación del servicio sin perjuicio de que cualquier ciudadano pueda acudir a nuestras oficinas de registro sin cita y ser atendido en cualquier caso, pero en este supuesto deberá esperar a ser atendido cuando por turno le corresponda y dependiendo de la afluencia de gente en ese momento la espera será mayor o menor.

En fechas 25/04/2023, 24/05/2023 y 07/07/2023 se registraron de entrada los informes de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico (actual **Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública**), de cuyo contenido resaltamos en relación con las cuestiones planteadas lo siguiente:

(...) En las unidades de registro de la ATV se atiende a las personas **con cita previa** para mejorar la calidad de la atención y evitar los tiempos de espera. En la actualidad, la frecuencia de atención y los intervalos de cita son de unos 10 minutos. En las Delegaciones de la ATV en Castellón y Alicante la frecuencia es de 15 minutos, **habiéndose eliminado la cita previa en Alicante** por no considerarla necesaria para la mejora de la atención, dado el volumen asumible sin cita previa por el personal de la unidad de registro.

No obstante, si los ciudadanos/contribuyentes acuden sin cita previa por el personal de las unidades de registro se les asiste para que por un subalterno/a se les facilite una cita

para ese mismo día. Incluso en el caso de no disponer de citas libres para el día, se les atiende sin cita a la mayor brevedad posible en el momento que no haya ninguna persona en espera.

En data 25/04/2023, la **Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica** (Conselleria suprimida per Decret 10/2023, de 19 de juliol, del president de la Generalitat i que, de conformitat amb l'art. 2 d'aquest decret, Presidència assumeix les competències de participació i transparència), va informar que:

(...) aquesta conselleria s'està tramitant el Projecte de decret pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. (...) D'altra banda, també volem assenyalar que, mitjançant la Resolució de 23 de desembre de 2020, de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, es va aprovar el Pla d'atenció a la ciutadania 2020-2023. El pla té com un dels eixos fonamentals la lluita contra la bretxa digital i l'ajuda a la ciutadania en la seua aproximació a l'administració electrònica implantada per la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En data 27/04/2023, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, actual **Conselleria de Sanitat**, informa que:

(...) En todas las oficinas se da el servicio de registro presencial, la digitalización y autenticación de toda la información presentada, información y la realización de certificados de firma electrónica de la autoridad de certificación de la Comunitat Valenciana ACCV (...).

En data 27/04/2023 es van registrar d'entrada els informes de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital (actual **Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme**):

En lo referente a la Dirección General para la lucha contra la brecha digital los ejemplos aportados corresponden a las ayudas para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del PRTR de España financiado por la Unión Europea- Next Generation EU.

Des de la Direcció General d'Innovació indiquen el següent:

Potenciar las oficinas de asistencia en

para ese mismo día. Incluso en el caso de no disponer de citas libres para el día, se les atiende sin cita a la mayor brevedad posible en el momento que no haya ninguna persona en espera.

En fecha 25/04/2023, informo la **Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática** (Conselleria suprimida por Decreto 10/2023, de 19 de julio, del Presidente de la Generalitat y que de conformidad con el art. 2 de este decreto, Presidencia asume las competencias de participación y transparencia):

(...) aquesta conselleria s'està tramitant el Projecte de decret pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental. (...) D'altra banda, també volem assenyalar que, mitjançant la Resolució de 23 de desembre de 2020, de la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, es va aprovar el Pla d'atenció a la ciutadania 2020-2023. El pla té com un dels eixos fonamentals la lluita contra la bretxa digital i l'ajuda a la ciutadania en la seua aproximació a l'administració electrònica implantada per la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En fecha 27/04/2023, informo la Conselleria de Sanidad Universal y Salud pública, actual **Conselleria de Sanidad**:

(...) En todas las oficinas se da el servicio de registro presencial, la digitalización y autenticación de toda la información presentada, información y la realización de certificados de firma electrónica de la autoridad de certificación de la Comunitat Valenciana ACCV (...).

En fecha 27/04/2023 se registraron de entrada los informes de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital (actual **Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo**):

En lo referente a la Dirección General para la lucha contra la brecha digital los ejemplos aportados corresponden a las ayudas para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del PRTR de España financiado por la Unión Europea- Next Generation EU.

Desde la Dirección General de Innovación indican lo siguiente:

Potenciar las oficinas de asistencia en

materia de registro, recogidas en la Ley 39/2015, implantando espacios comunes de asistencia a los interesados, bien dotados, de manera que su capacidad de gestión sea adecuada al servicio que se pretende dar y, por supuesto, que no se precise cita previa

(...)

Se debería eliminar en la medida de lo posible la obligación de solicitar cita previa (máxime cuando esta solicitud también es telemáticamente), o en su caso, que quedase como una herramienta meramente residual y siempre de manera justificada.

En data 28/04/2023, la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica (actual **Conselleria d'Agricultura, Ramaderia i Pesca**) informava del següent:

(...)

No obstante, como medio de organización del trabajo y con el objetivo de prestar un mejor servicio, desde 2022 las oficinas comarcales tienen implementado el servicio de "cita previa" telemática para facilitar la atención de las personas, sobre todo en épocas donde hay más carga de trabajo, pero este servicio coexiste con la cita previa por teléfono y con la atención personalizada sin cita previa.

En data 19/06/2023 es va registrar l'informe de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport (actual **Conselleria d'Educació, Universitats i Ocupació**):

(...) La utilización de la **cita previa** que se recomienda en la página web de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, para la realización de sólo algunos de los trámites que gestiona este departamento, ha supuesto una mejora de los niveles de calidad del servicio público en aquellas materias en las que, por el volumen de solicitudes y expedientes abiertos, se venían produciendo quejas de los usuarios.

En este sentido, la cita previa ha puesto fin a colas interminables, tiempos indefinidos de espera, desplazamientos en balde (sobre todo, a quienes residen a kilómetros de distancia), al tiempo que garantiza una atención efectiva y especializada.

Sin embargo, conscientes de que no todas las personas tienen disponibilidad y medios tecnológicos, y tratándose de una recomendación, lo cierto es que se atiende presencialmente a cualquiera que se persone en las dependencias de la Conselleria en horario de atención al público (...)

En data 07/07/2023 es va registrar l'informe de la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat (actual **Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Infraestructures i Territori**):

materia de registro, recogidas en la Ley 39/2015, implantando espacios comunes de asistencia a los interesados, bien dotados, de manera que su capacidad de gestión sea adecuada al servicio que se pretende dar y, por supuesto, que no se precise cita previa

(...)

Se debería eliminar en la medida de lo posible la obligación de solicitar cita previa (máxime cuando esta solicitud también es telemáticamente), o en su caso, que quedase como una herramienta meramente residual y siempre de manera justificada.

En fecha 28/04/2023, la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia climática y Transición Ecológica (actual **Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca**) informaba de lo siguiente:

(...)

No obstante, como medio de organización del trabajo y con el objetivo de prestar un mejor servicio, desde 2022 las oficinas comarcales tienen implementado el servicio de "cita previa" telemática para facilitar la atención de las personas, sobre todo en épocas donde hay más carga de trabajo, pero este servicio coexiste con la cita previa por teléfono y con la atención personalizada sin cita previa.

En fecha 19/06/2023 se registró el informe de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte (actual **Conselleria de Educación, Universidades y Empleo**):

(...) La utilización de la **cita previa** que se recomienda en la página web de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, para la realización de sólo algunos de los trámites que gestiona este departamento, ha supuesto una mejora de los niveles de calidad del servicio público en aquellas materias en las que, por el volumen de solicitudes y expedientes abiertos, se venían produciendo quejas de los usuarios.

En este sentido, la cita previa ha puesto fin a colas interminables, tiempos indefinidos de espera, desplazamientos en balde (sobre todo, a quienes residen a kilómetros de distancia), al tiempo que garantiza una atención efectiva y especializada.

Sin embargo, conscientes de que no todas las personas tienen disponibilidad y medios tecnológicos, y tratándose de una recomendación, lo cierto es que se atiende presencialmente a cualquiera que se persone en las dependencias de la Conselleria en horario de atención al público (...)

En fecha 07/07/2023 se registró el informe de la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad (actual **Conselleria de Medio Ambiente, Aigua, Infraestructuras y Territorio**):

(...) Recientemente se ha abordado la revisión de todos los procedimientos definidos en la aplicación SIAC (anteriormente GUC) donde se han revisado las cuentas de correo de ayuda de los procedimientos (denominada "Dudas trámite").

También se han revisado los contactos de segundo nivel del 012, lo cual facilita una adecuada respuesta a las dudas de los ciudadanos. Además, existe una cuenta de correo denominada "Problemas técnicos" atendida por los servicios de la plataforma de tramitación.

L'actual Conselleria de Justícia i Interior no va emetre cap informe ni va sol·licitar ampliació del termini per a la seua aportació.

2 Consideracions a l'Administració

2.1 Drets i llibertats públiques relacionats amb la present queixa

2.1.1 Tal com es conté en el preàmbul de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, les funcions i l'àmbit d'actuació del Síndic han de tindre en compte circumstàncies com ara l'avanç de les tecnologies i entorns digitals que han canviat tots els aspectes de la vida de les persones. Tot i que això ofereix importants oportunitats, la societat digital suposa també l'emergència de noves preocupacions i vulnerabilitats en els drets, tant en relació amb l'accés a aquestes eines com per la protecció dels drets de les persones en aquests entorns.

No s'ha d'oblidar que l'article 19 de la referida llei conté un mandat legal exprés que ha de ser atés de manera prioritària i que obliga el Síndic a una especial atenció davant la discriminació per qualsevol de les condicions o circumstàncies personals o socials a què es refereix l'article 14 de la Constitució.

En l'**Informe de l'any 2022, el Defensor del Poble**, com a alt comissionat de les Corts Generals, va assenyalar que, per a evitar la fractura social provocada per la bretxa digital, era necessari que l'Administració disposara de mitjans alternatius per als casos en els quals una persona que s'hi dirigeix no trobe accessible el servei electrònic. Així, va remarcar que era imprescindible que la digitalització de l'Administració siga responsable i que es realitze en clau social, sense deixar ningú arrere, garantint sempre l'accés als serveis bàsics i que els

(...) Recientemente se ha abordado la revisión de todos los procedimientos definidos en la aplicación SIAC (anteriormente GUC) donde se han revisado las cuentas de correo de ayuda de los procedimientos (denominada "Dudas trámite").

También se han revisado los contactos de segundo nivel del 012, lo cual facilita una adecuada respuesta a las dudas de los ciudadanos. Además, existe una cuenta de correo denominada "Problemas técnicos" atendida por los servicios de la plataforma de tramitación.

La actual Conselleria de Justicia e Interior no emitió informe alguno ni solicitó ampliación del plazo para su aportación.

2 Consideraciones a la Administración

2.1 Derechos y libertades públicas relacionados con la presente queja

2.1.1 Tal y como se contiene en el Preámbulo de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, las funciones y el ámbito de actuación del Síndic deben tener en cuenta circunstancias como el avance de las tecnologías y entornos digitales que han cambiado todos los aspectos de la vida de las personas. A pesar de que esto ofrece importantes oportunidades, la sociedad digital supone también la emergencia de nuevas preocupaciones y vulnerabilidades en los derechos, tanto en relación con el acceso a estas herramientas como por la protección de los derechos de las personas en estos entornos.

No debe olvidarse que el artículo 19 de la referida ley contiene un mandato legal expreso que debe ser atendido de manera prioritaria y que obliga al Síndic a una especial atención ante la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución.

En el **Informe del año 2022, el Defensor del Pueblo**, como alto comisionado de las Cortes Generales, señaló que, para evitar la fractura social provocada por la brecha digital, era necesario que la Administración dispusiera de medios alternativos para los casos en los que una persona que se dirige a ella no encuentre accesible el servicio electrónico. Así remarcó que era imprescindible que la digitalización de la Administración sea responsable y se realice en clave social, sin dejar a nadie atrás y garantizando siempre el acceso a los servicios

processos de digitalització siguen compatibles amb l'assistència presencial per a persones que, per determinades circumstàncies, tenen dificultat per a accedir a la comunicació virtual o en línia.

El Govern d'Espanya va elaborar en 2021 la Carta de Drets Digitals com a marc de referència per a garantir els drets de la ciutadania en la nova realitat digital, que, si bé no té caràcter normatiu, recomana que s'oferisquen alternatives en el món físic que garantisquen els drets d'aquelles persones que opten per no utilitzar recursos digitals i que es permeta l'accés efectiu de totes les persones als serveis i les oportunitats que ofereixen els entorns digitals en qualsevol de les seues dimensions, garantint el dret a la no exclusió digital i combatent les bretxes digitals en totes les seues manifestacions, particularment la bretxa territorial, així com les bretxes de gènere, econòmica, d'edat i de discapacitat.

Així, la Carta de Drets Digitals destaca que els poders públics han d'exercir la seua missió per a garantir els drets de les persones, com a garantia del dret a una bona administració, reconegut en l'article 41 de la Carta de Drets Fonamentals i reforçat en la seua construcció per la jurisprudència, tant europea com nacional.

El Parlament Europeu va adoptar la Resolució sobre la bretxa digital: les diferències socials produïdes per la digitalització 2022/2810 (RSP) - 13/12/2022. Aquest text va ser aprovat en lectura única, davant les diferències socials creades per la digitalització. S'hi manifesta que, tot i que la digitalització i l'ús adequat de les eines digitals han aportat molts beneficis i oportunitats econòmics i socials, també han generat una sèrie de reptes ètics, jurídics i d'ocupació que poden causar greus desavantatges o perjudicis a les persones i a la ciutadania en conjunt; que el potencial de les noves tecnologies és ambivalent, ja que, depenent de com s'utilitzen i regulen, poden contribuir a crear una societat més inclusiva i reduir les desigualtats, o poden amplificar les desigualtats existents i crear noves formes de discriminació.

La bretxa digital es constitueix com una nova forma de desigualtat, de discriminació i d'exclusió no sols per a determinats col·lectius socials, sinó fins i tot per a persones amb competències digitals que es veuen incapaces de fer ús d'unes eines tecnològiques cada vegada més complexes, contínuament canviant (qüestió que dificulta el seu accés, aprenentatge i maneig) i, que s'han tornat indispensables per a exercir amb plenitud els drets

básicos y que los procesos de digitalización sean compatibles con la asistencia presencial para personas que, por determinadas circunstancias, tienen dificultad para acceder a la comunicación virtual u online.

El Gobierno de España elaboró en 2021 la Carta de Derechos Digitales como marco de referencia para garantizar los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital, que, si bien no tiene carácter normativo, recomienda que se ofrezcan alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que opten por no utilizar recursos digitales y se permita el acceso efectivo de todas las personas a los servicios y oportunidades que ofrecen los entornos digitales en cualquiera de sus dimensiones, garantizando el derecho a la no exclusión digital y combatiendo las brechas digitales en todas sus manifestaciones, particularmente la brecha territorial, así como las brechas de género, económica, de edad y de discapacidad.

Así, la Carta de Derechos Digitales destaca que los poderes públicos deben ejercer su misión en garantía de los derechos de las personas, como garantía del derecho a una buena administración, reconocido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales y reforzado en su construcción por la Jurisprudencia, tanto europea como nacional.

El Parlamento Europeo adoptó la Resolución sobre la brecha digital: las diferencias sociales producidas por la digitalización 2022/2810(RSP) - 13/12/2022. Este texto fue aprobado en lectura única, ante las diferencias sociales creadas por la digitalización. En él, se manifiesta que, a pesar de que la digitalización y el uso adecuado de las herramientas digitales han aportado muchos beneficios y oportunidades económicos y sociales, también han generado una serie de retos éticos, jurídicos y de empleo que pueden causar graves desventajas o perjuicios a las personas y a la ciudadanía en su conjunto; que el potencial de las nuevas tecnologías es ambivalente, ya que, dependiendo de cómo se utilicen y regulen, pueden contribuir a crear una sociedad más inclusiva y reducir las desigualdades, o pueden amplificar las desigualdades existentes y crear nuevas formas de discriminación.

La brecha digital se constituye como una nueva forma de desigualdad, de discriminación y de exclusión no sólo para determinados colectivos sociales, sino incluso para personas con competencias digitales que se ven incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas cada vez más complejas, continuamente cambiantes (cuestión que dificulta su acceso, aprendizaje y manejo) y, que se han vuelto indispensables para

de les persones i per a gaudir dels avantatges que ofereix la nova societat digital.

Cal afegir a allò que s'ha exposat que la utilització per part de l'Administració dels mitjans telemàtics no pot suposar una pèrdua de drets. S'ha de tindre present que no tots els ciutadans disposen de mitjans electrònics suficients, així com de coneixements específics o recursos necessaris per a relacionar-se electrònicament amb les diferents administracions públiques.

Unes administracions públiques que faciliten la connectivitat i l'accés a internet a la ciutadania, com també la seua formació en competències digitals, resulten fonamentals per a reduir la bretxa digital.

L'art. 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, després de transcriure en l'apartat 1r el contingut de l'art. 103 de la Constitució Espanyola, afig que les administracions públiques hauran de respectar en la seua actuació i les seues relacions uns principis entre els quals es troben els principis de proximitat als ciutadans i el servei efectiu a aquests.

La superació de les bretxes digitals és una peça clau per a garantir drets fonamentals com són la justícia, la seguretat o la llibertat, sense que l'entorn digital pugua suposar una limitació o privació en el seu exercici o garanties. Cal reconèixer el dret a una bona Administració digital.

A títol il·lustratiu, sobre l'objecte de la queixa, cal citar la recent **Sentència núm. 953/2023 del Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció Segona, de data 11/07/2023, R. CASSACIÓ 6391/2021** en què, entre altres qüestions, es planteja:

2º (...)
Determinar si la exigència de que la declaració del IRPF sea presentada con carácter obligatorio por medios electrónicos a través de Internet, contenida en la Orden HAC/277/2019, de 4 de marzo, resulta ajustada a Derecho.
(...)

I en la qual es fixa com a doctrina jurisprudencial el següent:

Como culminación de todo lo razonado, declaramos como doctrina jurisprudencial que **no es ajustada a Derecho la imposición a los obligados tributarios de relacionarse electrónicamente con la Administración, recogida en la Orden HAC/277/2019, de 4**

ejercher con plenitud los derechos de las personas y para disfrutar de las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

Cabe añadir a lo expuesto que la utilización por parte de la Administración de los medios telemáticos no puede suponer una pérdida de derechos. Debe tenerse presente que no todos los ciudadanos disponen de medios electrónicos suficientes, así como de conocimientos específicos o recursos necesarios para relacionarse electrónicamente con las distintas Administraciones Públicas.

Unas Administraciones Públicas que faciliten la conectividad y el acceso a internet a la ciudadanía, así como su formación en competencias digitales, resultan fundamentales para reducir la brecha digital.

El art. 3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, después de transcribir en su apartado 1º el contenido del art. 103 de la Constitución Española, añade que las Administraciones Públicas deberán respetar en su actuación y relaciones unos principios entre los que se encuentran los principios de proximidad a los ciudadanos y el servicio efectivo a estos.

La superación de las brechas digitales es una pieza clave para garantizar derechos fundamentales como son la justicia, la seguridad o la libertad, sin que el entorno digital pueda suponer una limitación o privación en su ejercicio o garantías. Es preciso reconocer el derecho a una buena Administración digital.

A título ilustrativo, respecto del objeto de la queja, cabe citar la reciente **Sentencia núm. 953/2023 del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Segunda, de fecha 11/07/2023, R. CASACION 6391/2021** en la que, entre otras cuestiones, se plantea:

2º (...)
Determinar si la exigència de que la declaració del IRPF sea presentada con carácter obligatorio por medios electrónicos a través de Internet, contenida en la Orden HAC/277/2019, de 4 de marzo, resulta ajustada a Derecho.
(...)

Y en la que se fija como doctrina jurisprudencial lo siguiente:

Como culminación de todo lo razonado, declaramos como doctrina jurisprudencial que **no es ajustada a Derecho la imposición a los obligados tributarios de relacionarse electrónicamente con la Administración, recogida en la Orden HAC/277/2019, de 4**

de marzo, pues se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación, que constituye una excepción al derecho de los ciudadanos a ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento, reconocido en el art. 96.2 LGT.

2.1.2 Dels informes aportats per cadascuna de les conselleries en què es distribuïa el Consell el 27/03/2023, data en què es va acordar l'inici de la queixa d'ofici, cal referir-se a dos aspectes fonamentals que, segons el parer d'aquesta institució, contribueixen a l'existència d'una bretxa digital generadora de desigualtat:

- Falta de regulació del Registre de funcionaris habilitats en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.
- L'exigència de cita prèvia com a requisit per als ciutadans en les seues relacions presencials amb l'Administració.

Per a abordar les qüestions exposades, cal recordar que l'inici de l'Administració electrònica a Espanya va arrancar l'any 2007 amb l'aprovació del primer marc legal, en concret la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, va unificar la legislació d'àmbit administratiu com la d'Administració electrònica i va regular noves relacions entre Administració i ciutadania.

En aquest context, a fi de facilitar mitjans als ciutadans i garantir el seu accés als serveis públics, així com la realització d'actuacions i tràmits procedimentals del seu interès, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, disposa el mandat per a les administracions públiques d'assistir, a través dels funcionaris que seran habilitats a aquest efecte, tots aquells ciutadans que sol·liciten i, en el seu cas, consenten de manera expressa, ser assistits per aquests funcionaris habilitats, perquè suplisquen la manca de mitjans electrònics que pateixen, fent ús de les signatures electròniques amb les quals l'Administració dota aquests últims.

Per a poder escometre aquests serveis d'assistència, el text legal citat ordena en els articles 12.3 i 27.1 la creació dels corresponents registres o

de marzo, pues se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación, que constituye una excepción al derecho de los ciudadanos a ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento, reconocido en el art. 96.2 LGT.

2.1.2 De los informes aportados por cada una de las consellerias en que se distribuía el Consell a fecha del 27/03/2023, en la que se acordó el inicio de la queja de oficio, cabe referirse a dos aspectos fundamentales que a juicio de esta institución contribuyen a la existencia de una brecha digital generadora de desigualdad:

- Falta de regulación del Registro de funcionarios habilitados en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- La exigencia de cita previa como requisito para los ciudadanos en sus relaciones presenciales con la Administración.

Para abordar las cuestiones expuestas cabe recordar que el inicio de la Administración electrónica en España arrancó en el año 2007 con la aprobación del primer marco legal, en concreto la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas unificó la legislación de ámbito administrativo como la de Administración electrónica, regulando nuevas relaciones entre Administración y ciudadanía.

En este contexto, a fin de facilitar medios a los ciudadanos y garantizar su acceso a los servicios públicos, así como la realización de actuaciones y trámites procedimentales de su interés, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dispone el mandato para las Administraciones Públicas de asistir, a través de los funcionarios que serán habilitados a tal efecto, a todos aquellos ciudadanos que soliciten y, en su caso, consientan de forma expresa, ser asistidos por dichos funcionarios habilitados, para que suplan la carencia de medios electrónicos que padecen, haciendo uso de las firmas electrónicas con las que la Administración dota a estos últimos.

Para poder acometer estos servicios de asistencia, el citado texto legal ordena en sus artículos 12.3 y 27.1 la creación de los correspondientes registros o

sistemes equivalents i permanentment actualitzats, en què han de ser inscrits els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura electrònica i per a l'expedició de còpies autèntiques, respectivament, i que s'ha de permetre la constitució d'un únic registre en el qual consten aquests funcionaris públics; d'altra banda, no hi ha cap impediment perquè un mateix funcionari tinga reconeguda l'habilitació per a prestar les assistències derivades de totes dues funcions.

Igualment, la citada llei disposa que en aquest registre han de constar, almenys, els funcionaris que presten serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre, en consideració a la seua experiència en l'atenció presencial als ciutadans i a la seua qualificació en l'acompliment de les seues funcions, si bé amb una diferent projecció competencial en l'estructura administrativa quan l'assistència es preste per un funcionari habilitat.

Pel que fa als funcionaris habilitats, i d'acord amb l'article 12 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, el personal funcionari habilitat presta un servei d'assistència a les persones interessades que no disposen dels mitjans electrònics necessaris per a relacionar-se amb les administracions públiques.

El personal funcionari habilitat procedirà a la identificació i/o signatura electrònica de les persones interessades en el procediment administratiu i utilitzarà el seu propi certificat per a identificació i signatura electrònica en lloc de la persona interessada.

El desenvolupament d'aquestes previsions, en l'àmbit de l'Administració de l'Estat, s'ha realitzat pel Reial decret 203/2021, de 30 de març, que aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics, i regula el dret i l'obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, en aplicació de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, i els canals a través dels quals les administracions públiques prestaran l'assistència necessària per a facilitar l'accés de les persones interessades als serveis electrònics proporcionats en el seu àmbit. Així, el referit reial decret crea en l'article 31 el **Registre de Funcionaris Habilitats en l'àmbit de l'Administració general de l'Estat i els seus organismes públics i entitats de dret públic**.

A la Comunitat Valenciana, el Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana, regula en l'art. 29, modificat

sistemas equivalentes y permanentemente actualizados, donde serán inscritos los funcionarios habilitados para la identificación o firma electrónica, así como para la expedición de copias auténticas, respectivamente, permitiendo la constitución de un único registro en el que consten estos funcionarios públicos, sin existir impedimento alguno a que un mismo funcionario tenga reconocida la habilitación para prestar las asistencias derivadas de ambas funciones.

Igualmente, la citada ley dispone que en dicho registro deben constar, al menos, los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro, en consideración a su experiencia en la atención presencial a los ciudadanos y a su cualificación en el desempeño de sus funciones, si bien con una diferente proyección competencial en la estructura administrativa cuando la asistencia se preste por un funcionario habilitado.

Respecto a los funcionarios habilitados, y de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el personal funcionario habilitado presta un servicio de asistencia a las personas interesadas que no cuentan con los medios electrónicos necesarios para relacionarse con las Administraciones Públicas.

El personal funcionario habilitado procederá a la identificación y/o firma electrónica de las personas interesadas en el procedimiento administrativo utilizando su propio certificado para identificación y firma electrónica en lugar de la persona interesada.

El desarrollo de estas previsions, en el ámbito de la Administración del Estado, se ha realizado por el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, que aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, y regula el derecho y obligación de relacionarse electrònicamente con las Administraciones Públicas, en aplicació del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y los canales a través de los cuales las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito. Así, el referido Real Decreto crea en su artículo 31 el **Registro de Funcionarios Habilitados en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos públicos y Entidades de derecho público**.

En la Comunitat Valenciana, el Decret 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrònica de la Comunitat Valenciana, regula en el

per l'article 66 de la Llei 9/2019, de 23 de desembre, de la Generalitat, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera i d'organització de la Generalitat, la figura dels funcionaris habilitats i disposa:

(...)

2. El titular de la conselleria amb competències horitzontals en matèria de funció pública ha de crear i ha de regular el funcionament del registre dels funcionaris habilitats.

3. La gestió d'altres, modificacions i baixes de funcionaris habilitats s'ha de fer mitjançant el **Registre de Funcionaris Habilitats de la Generalitat**. Aquest Registre ha de contenir la relació de funcionaris habilitats per a efectuar qualsevol procediment o tràmit electrònic la gestió del qual corresponga a qualsevol òrgan de la Generalitat.

No obstant això, si es consulta la relació de normativa en tràmit de procés d'elaboració publicada en el Portal de Transparència de la Generalitat, es podrà comprovar que no consta que s'haja dictat resolució d'inici de procediment d'elaboració de cap projecte normatiu relacionat amb el registre de funcionaris habilitats.

L'informe de data 25/04/2023 de l'anterior Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica fa referència a un projecte de decret pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el Sector Públic Instrumental de la Generalitat.

Aquesta inactivitat reglamentària implica l'incompliment d'una norma legal quan el legislador imposa a l'Administració el desplegament normatiu per mitjà de reglaments executius, a partir de la funció que correspon als reglaments en el marc dels principis de legalitat i de jerarquia normativa.

Així, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú disposa:

Article 12. Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats.

(...)

3. L'Administració general de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals mantindran actualitzat un registre, o un altre sistema equivalent, on constaran els funcionaris habilitats per a la identificació o la firma regulada en aquest article. Aquests registres o sistemes hauran de ser plenament interoperables i estar interconnectats amb els de les restants administracions públiques, a l'efecte de comprovar la validesa de les esmentades habilitacions.

art. 29, modificado por el artículo 66 de la Ley 9/2019, de 23 de diciembre, de la Generalitat, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, la figura de los funcionarios habilitados y dispone:

(...)

2. El titular de la conselleria con competencias horizontales en materia de función pública creará y regulará el funcionamiento del registro de los funcionarios habilitados.

3. La gestión de altas, modificaciones y bajas de funcionarios habilitados se realizará por medio del **Registro de Funcionarios Habilitados de la Generalitat**. Este Registro contendrá la relación de funcionarios habilitados para la realización de cualquier procedimiento o trámite electrónico la gestión del cual corresponda a cualquier órgano de la Generalitat.

Sin embargo, si se consulta la relación de normativa en trámite de proceso de elaboración publicada en el Portal de Transparencia de la Generalitat, se podrá comprobar que no consta que se haya dictado resolución de inicio de procedimiento de elaboración de ningún proyecto normativo relacionado con el registro de funcionarios habilitados.

El informe de fecha 25/04/2023 de la anterior Conselleria de Participación, Transparència, Cooperación y Calidad Democrática hace referencia a un proyecto de decreto por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat.

Esta inactividad reglamentaria implica el incumplimiento de una norma legal cuando el legislador impone a la Administración el desarrollo normativo por medio de reglamentos ejecutivos, a partir de la función que corresponde a los reglamentos en el marco de los principios de legalidad y de jerarquía normativa.

Así, la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común dispone:

Artículo 12. Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.

(...)

3. La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas

En aquest registre o sistema equivalent constaran, almenys, els funcionaris que presten serveis en les oficines d'assistència en matèria de registres.

No ha d'oblidar-se en aquest sentit que la referida Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix en l'art. 129 els "Principis de bona regulació" quan disposa que, en l'exercici de la potestat reglamentària, les administracions públiques actuaran d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, i eficiència.

A l'hora de precisar l'abast d'aquesta inactivitat resulta il·lustrativa en aquest sentit la Sentència núm. 1604/2016, de data 29/06/2016, del Tribunal Suprem, Sala Contenciosa Administrativa, Secció Tercera, en la qual es declara:

En definitiva, como se ha dicho anteriormente, únicamente cabe apreciar una ilegalidad omisiva controlable jurisdiccionalmente, cuando, siendo competente el órgano titular de la potestad reglamentaria para regular la materia de que se trata, la ausencia de previsión reglamentaria supone el incumplimiento de una obligación expresamente establecida por la Ley que se trata de desarrollar o ejecutar, o cuando el silencio del Reglamento determine la creación implícita de una situación jurídica contraria a la Constitución o al ordenamiento jurídico. Aunque, en ocasiones, para la omisión reglamentaria relativa, el restablecimiento de la supremacía de la Constitución o de la Ley, pueda consistir en negar simplemente eficacia jurídica al efecto derivado de dicho silencio del reglamento contrario al ordenamiento jurídico (Cfr. SSTs 16 y 23 de enero de 1998, 14 de diciembre de 1998 y 7 de diciembre de 2002).

Si bé no correspon a aquesta institució realitzar una suplantació de les responsabilitats que són atribuïdes a l'Administració pública valenciana, és a ella a qui correspon exercir la potestat reglamentària i regular el Registre de funcionaris habilitats.

2.1.3 Quant a l'exigència de **cita prèvia** com a requisit en les relacions presencials davant l'Administració, el Síndic de Greuges ha dictat, entre altres, les següents resolucions sobre la matèria:

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2203304, de 29/12/2022.](#)

habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

No debe olvidarse en este sentido que la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece en el art. 129 los "Principios de buena regulación" al disponer que, en el ejercicio de la potestad reglamentaria, las Administraciones Públicas actuarán de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

A la hora de precisar el alcance de dicha inactividad resulta ilustrativa en este sentido la Sentencia núm. 1604/2016, de fecha 29/06/2016, del Tribunal Supremo, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, en la que se declara:

En definitiva, como se ha dicho anteriormente, únicamente cabe apreciar una ilegalidad omisiva controlable jurisdiccionalmente, cuando, siendo competente el órgano titular de la potestad reglamentaria para regular la materia de que se trata, la ausencia de previsión reglamentaria supone el incumplimiento de una obligación expresamente establecida por la Ley que se trata de desarrollar o ejecutar, o cuando el silencio del Reglamento determine la creación implícita de una situación jurídica contraria a la Constitución o al ordenamiento jurídico. Aunque, en ocasiones, para la omisión reglamentaria relativa, el restablecimiento de la supremacía de la Constitución o de la Ley, pueda consistir en negar simplemente eficacia jurídica al efecto derivado de dicho silencio del reglamento contrario al ordenamiento jurídico (Cfr. SSTs 16 y 23 de enero de 1998, 14 de diciembre de 1998 y 7 de diciembre de 2002).

Si bien no corresponde a esta institución realizar una suplantación de las responsabilidades que vienen atribuidas a la Administración Pública valenciana, es a ella a quien corresponde ejercer la potestad reglamentaria y regular el Registro de funcionarios habilitados.

2.1.3 Respecto a la exigencia de **cita previa** como requisito en las relaciones presenciales ante la Administración, el Síndic de Greuges ha dictado entre otras las siguientes resoluciones sobre la materia:

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203304, de 29/12/2022.](#)

- [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2301017, de 06/06/2023.](#)

El Síndic de Greuges hi manifesta que en les administracions públiques l'atenció presencial ha d'estar permanentment oberta, sense condicionaments ni restriccions, i al servei dels ciutadans durant tot l'horari d'obertura de les oficines d'atenció ciutadana i de les oficines de registre. Sobre la base que no consta disposició amb rang de llei que haja establert l'obligatorietat de la cita prèvia, s'infringeix per això l'art. 1.2 de la Llei 39/2015, de 15 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que disposa:

Només mitjançant una llei, quan siga eficaç, proporcionat i necessari per a la consecució dels fins propis del procediment, i de manera motivada, podran incloure's tràmits addicionals o diferents dels previstos en aquesta llei.

S'hi conté també la postura del **Síndic de Greuges** que s'arregla en l'**Informe Anual a les Corts Valencianes de 2022**, en el qual manifesta que:

El manteniment de la cita prèvia una vegada passades les restriccions de la pandèmia infringeix drets reconeguts a la ciutadania per la llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques o per la llei de règim jurídic del sector públic, que obliga a respectar els principis de proximitat i servei efectiu, ja assenyalats. És el resultat d'una inèrcia que mostra la rigidesa i falta d'avaluació dels procediments, i que respon a mecanismes d'autoprotecció de les administracions, contraris a l'eficàcia en la provisió de béns i serveis.

Cal ressaltar que la cita prèvia obligatòria infringeix diversos drets dels ciutadans continguts en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com ara: l'obligació de l'Administració i dels seus empleats públics de facilitar als ciutadans l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions (art. 13.e), la presentació dels escrits i recursos en termini, el dret a poder presentar-los en les oficines d'assistència en matèria de registres (art. 16.4), la qual cosa afecta el principi de gratuïtat del procediment administratiu (ja que obliga a anar a Correus o a un gestor) o qualsevol altre reconegut per la Constitució Espanyola o les lleis (art. 13.i), així com els reconeguts als interessats en les lletres a, e, f, i de l'art. 53.

- [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301017, de 06/06/2023.](#)

En ellas, el Síndic de Greuges manifiesta que en las Administraciones Públicas la atención presencial debe estar permanentemente abierta, sin condicionamientos ni restricciones, y al servicio de los ciudadanos durante todo el horario de apertura de las oficinas de atención ciudadana y de las oficinas de registro. Sobre la base de que no consta disposición con rango de ley que haya establecido la obligatoriedad de la cita previa, se infringe por ello el art. 1.2 de la Ley 39/2015 de 15 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone:

Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley.

En ellas se contiene la postura del **Síndic de Greuges** contenida en el **Informe Anual a les Corts Valencianes de 2022**, en el que manifiesta que:

El mantenimiento de la cita previa, pasadas las restricciones de la pandemia, infringe derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo, ya señalados. Es el resultado de una inercia que muestra la rigidez y la falta de evaluación de los procedimientos y que responde a mecanismos de autoprotección de las Administraciones, contrarios a la eficacia en la provisión de bienes y servicios.

Cabe resaltar que la cita previa obligatoria infringe diversos derechos de los ciudadanos contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, tales como: la obligación de la Administración y de sus empleados públicos de facilitarles a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones (art. 13.e), la presentación de los escritos y recursos en plazo, el derecho a poder presentar en las oficinas de asistencia en materia de registros (art. 16.4), lo que afecta al principio de gratuidad del procedimiento administrativo (al obligar a ir a Correos o un gestor) o cualesquiera otros reconocidos por la Constitución Española o las leyes (art. 13.i), así como los reconocidos a los interesados en las letras a, e, f, i del art. 53.

Tal com es deriva dels informes aportats per cadascuna de les conselleries: la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives; la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic; la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball; i la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica, mantenen o recomanen la cita prèvia.

Finalment, en el present expedient de queixa cal fer constar la **falta de col·laboració** de l'anteriorment denominada Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública (actual Conselleria de Justícia i Interior) amb el Síndic de Greuges, ja que no ha facilitat la informació o la documentació sol·licitada en l'inici d'aquest procediment des de la institució, tot això de conformitat amb el que es disposa en l'article 39.1 a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

3 Resolució

Vist tot això, i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem a Presidència de la Generalitat i a cadascuna de les conselleries que es determinen en el Decret 10/2023, de 19 de juliol, les següents consideracions:

1. **RECOMANEM** l'eliminació de la cita prèvia obligatòria com a requisit en les relacions presencials dels ciutadans amb l'Administració i el Sector Públic Instrumental de la Generalitat Valenciana.
2. **RECOMANEM** que es procedisca a impulsar, com més prompte millor i amb la celeritat que permeta l'ordenament jurídic fins a la seua aprovació, en el termini més breu possible, la tramitació del projecte de Decret del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania i les oficines d'assistència en matèria de registre en l'Administració i el Sector Públic Instrumental de la Generalitat, en compliment dels principis establits en l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, a fi d'esmenar la inactivitat reglamentària generadora de desigualtat.
3. **RECOMANEM** que es procedisca a la creació del registre de funcionaris habilitats de la Generalitat que assistisquen les persones interessades en la realització de determinats tràmits electrònics d'identificació i autenticació en el seu nom.

Tal y como se deriva de los informes aportados por cada una de las consellerias: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas; Conselleria de Hacienda y Modelo Económico; Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo; y la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, mantienen o recomiendan la cita previa.

Por último, cabe en el presente expediente de queja hacer constar la **falta de colaboración** de la anteriormente denominada Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (actual Conselleria de Justicia e Interior) con el Síndic de Greuges, al no haber facilitado la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento desde la institución, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

3 Resolució

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos a Presidencia de la Generalitat y a cada una de las consellerias que se determinan en el Decreto 10/2023, de 19 de julio, las siguientes consideraciones:

1. **RECOMENDAMOS** la eliminación de la cita previa obligatoria como requisito en las relaciones presenciales de los ciudadanos con la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat Valenciana.
2. **RECOMENDAMOS** que se proceda a impulsar, con la mayor diligencia y con la celeridad que permita el ordenamiento jurídico hasta su aprobación, en el plazo más breve posible, la tramitación del proyecto de Decreto del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración y el Sector Público Instrumental de la Generalitat, en cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, a fin de subsanar la inactividad reglamentaria generadora de desigualdad.
3. **RECOMENDAMOS** que se proceda a la creación del registro de funcionarios habilitados de la Generalitat que asistan a las personas interesadas en la realización de determinados trámites electrónicos de identificación y autenticación en su nombre.

4. RECOMANEM que el personal funcionari que preste serveis en les oficines d'assistència en matèria de registre disposen d'habilitació per a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics d'acord amb el que es disposa en la normativa de procediment administratiu i reguladora del registre de personal funcionari habilitat de la Generalitat, en el qual s'hauran d'incloure.

5. RECOMANEM que, en atenció al principi d'accessibilitat, garantia d'igualtat i no discriminació en l'accés de persones usuàries, i per a garantir el dret de les persones físiques a triar el mitjà amb el qual es relacionen amb l'Administració, les oficines d'assistència en matèria de registre es reforcen amb empleats públics amb capacitat i formació suficient a la disposició de la ciutadania, per a facilitar l'exercici dels seus drets, el compliment de les seues obligacions i l'accés als serveis públics.

6. RECOMANEM que s'atenguen les persones que es dirigeixen a les oficines d'atenció i registre sense limitació ni subjecció a un horari determinat, dins de l'horari d'atenció al públic i, amb aquesta finalitat, que es donen les ordres oportunes per a assegurar l'atenció presencial de la ciutadania dins dels paràmetres de normalitat que aquestes requereixen, en compliment del principi de servei als interessos generals que ha de regir l'actuació de les administracions públiques, segons disposa l'article 103 de la Constitució; així com els principis del servei efectiu als interessats, simplicitat, claredat i eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics, arrellegats en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

7. RECOMANEM que, en compliment del principi de facilitat d'ús, es preste especial atenció a la ciutadania afectada per la bretxa digital i en situació de vulnerabilitat social (persones que, per la seua edat, diversitat funcional, situació d'exclusió personal, cultural o econòmica, no tinguen les necessàries eines o els coneixements informàtics suficients). Per a això, els empleats públics que presten servei en les oficines d'assistència hauran de ser els suficients i, a més, rebre la formació específica i obligatòria per a disminuir els efectes de la bretxa digital i poder oferir una atenció més ajustada al perfil d'aquest col·lectiu, que permeta identificar les seues necessitats i reconduir-les als canals administratius

4. RECOMENDAMOS que el personal funcionario que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registro dispongan de habilitación para la asistencia en el uso de medios electrónicos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo y reguladora del registro de personal funcionario habilitado de la Generalitat, en el cual deberán incluirse.

5. RECOMENDAMOS que, en atención al principio de accesibilidad, garantía de igualdad y no discriminación en el acceso de personas usuarias, y para garantizar el derecho de las personas físicas a elegir el medio en el que se relacionan con la Administración, las oficinas de asistencia en materia de registro se refuercen con empleados públicos con capacidad y formación suficiente a disposición de la ciudadanía, para facilitar el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

6. RECOMENDAMOS que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a un horario determinado, dentro del horario de atención al público y, a dichos efectos, que den las órdenes oportunas para asegurar la atención presencial de la ciudadanía dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las Administraciones Públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución; así como los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

7. RECOMENDAMOS que, en cumplimiento del principio de facilidad de uso, se preste especial atención a la ciudadanía afectada por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social (personas que, por su edad, diversidad funcional, situación de exclusión personal, cultural o económica, carezcan de las necesarias herramientas o conocimientos informáticos suficientes). Para ello, los empleados públicos que presten servicio en las oficinas de asistencia deberán ser los suficientes y además recibir la formación específica y obligatoria para disminuir los efectos de la brecha digital y poder ofrecer una atención más ajustada al perfil de este colectivo, que permita identificar

adequats.

- 8. ACORDEM** que ens remeten, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifesten l'acceptació de les consideracions que realitzem i que ens indiquen les mesures que adoptaran per al seu compliment o, si escau, les raons que estimen per a no acceptar-les.

En aquest sentit, l'article 39 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, disposa que:

1. Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents:
 - a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada.
 - b) No es done resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulada des de la institució.
 - c) No s'atenguen, malgrat haver-los acceptats, les recomanacions o suggeriments efectuats des de la institució.

- 9. ACORDEM** que es notifique la present resolució a les administracions implicades i que es publique en la pàgina web del Síndic de Greuges.

sus necesidades y reconducirlas a los canales administrativos adecuados.

- 8. ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

En este sentido, el artículo 39 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
 - a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
 - b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.
 - c) No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

- 9. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a las Administraciones implicadas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana