



Id. Document: Rh6B 3vau JeBe vtS9 o7nD V9Xb aQo=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA
I SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS

INFORME MEMORIA

CONSULTA PÚBLICA PREVIA A LA ELABORACIÓN DE LA ORDENANZA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL AYUNTAMIENTO DE VALÈNCIA

El Ayuntamiento de València, por iniciativa de la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía, considera conveniente y necesario abordar la elaboración de la Ordenanza Municipal de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, disposición de carácter general, destinada a ordenar la información administrativa, la orientación y asistencia a las personas, los canales de atención, la recepción de solicitudes y escritos, la comunicación de incidencias en la vía pública, y la gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos. La iniciativa persigue que el Ayuntamiento de València cuente con un sistema de atención ciudadana ordenado, eficaz y orientado a simplificar la relación con la Administración, que atienda las necesidades de la ciudadanía desde la proximidad, la claridad, la accesibilidad universal, la igualdad de trato, la seguridad de la información, la transparencia y la mejora continua de los servicios.

Por Resolución de la Alcaldía delegada número CC-1691, de fecha 2 de octubre de 2026, se ha ordenado iniciar el trámite de la consulta pública previa regulada por el artículo 108.1 del Reglamento orgánico del Pleno.

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que, con carácter previo a la elaboración del proyecto o del anteproyecto de ley o del reglamento, se llevará a cabo una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de las personas y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	2613406829439867939085116 28510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	4368260976836230666882274 8444854937797770412094



A estos efectos, el Servicio de Sociedad de la Información, Transparencia y Simplificación de Procedimientos informa lo siguiente:

a) Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa

La coexistencia de atención presencial, telefónica y digital requiere reglas comunes que permitan ofrecer información coherente, comprensible y actualizada, distribuir adecuadamente las consultas entre servicios y evitar que las personas deban reiterar datos o desplazarse innecesariamente. La ordenanza pretende aportar claridad sobre los servicios de atención disponibles, la función de cada canal y los mecanismos de asistencia en materia de registro y de tramitación electrónica.

La digitalización de los procedimientos ofrece una oportunidad en la mejora de la prestación de los servicios públicos, pero a su vez también puede dificultar el acceso cuando existen barreras tecnológicas, de accesibilidad o de comprensión. Es necesario que el diseño de los servicios atienda especialmente a las personas mayores, las personas con discapacidad, las afectadas por la brecha digital, las personas extranjeras, aquellas con dificultades de comprensión y, en general, a cualquier colectivo en situación de vulnerabilidad. Se pretende garantizar que ninguna persona quede excluida por razón del canal de relación y que la atención electrónica o la cita previa no se conviertan en obstáculos injustificados para acceder a la información y a los servicios municipales en condiciones de igualdad y accesibilidad universal.

También resulta conveniente delimitar las distintas vías de comunicación con el Ayuntamiento, pues una solicitud o escrito que inicia o impulsa un procedimiento administrativo o una reclamación sujeta a una normativa específica no cumple necesariamente la misma función que la comunicación de una incidencia en la vía pública, la presentación de una sugerencia para la mejora del servicio público, la presentación de una queja por el funcionamiento de dicho servicio o la presentación de un agradecimiento. La claridad de estas categorías debe impedir que una comunicación dirigida por una vía inadecuada haga perder a la persona interesada la oportunidad de ejercer sus derechos conforme al cauce procedente.

Precisamente, la falta de claridad genera errores en la presentación de solicitudes, subsanaciones evitables, desistimientos y un uso ineficiente de los canales de atención, y penaliza especialmente a las personas con menor competencia lingüística, digital o con menos recursos para acudir a intermediarios.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	2613406829439867939085116 28510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	4368260976836230666882274 8444854937797770412094



Por último, la atención multicanal exige criterios compartidos de coordinación, calidad, protección de datos, seguridad de la información y respeto a los derechos lingüísticos, que permitan responder con consistencia y mejorar el servicio a partir de las necesidades detectadas por la ciudadanía.

- b) Razones de necesidad u oportunidad que motivan la aprobación de la norma.

La ordenanza proporcionará un marco municipal unitario y estable para una función transversal que afecta a las distintas unidades y servicios del Ayuntamiento. Su aprobación permitirá establecer reglas generales comprensibles para la ciudadanía y pautas comunes de organización interna, sin sustituir la regulación de los procedimientos administrativos especiales ni alterar las competencias atribuidas a cada órgano.

Asimismo facilitará una respuesta adecuada, proporcionada y actualizada a las necesidades de relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, reduciendo cargas y promoviendo trámites sencillos, ágiles y comprensibles con respuestas en plazos razonables.

La Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, exige que la información se ofrezca de forma clara, estructurada y entendible. La normativa autonómica de transparencia y buen gobierno abunda en esta idea. La ordenanza concreta y hace operativo ese deber en el ámbito local.

- c) Objetivos perseguidos con la aprobación de la disposición normativa.

El objetivo principal de la ordenanza es establecer un modelo municipal de atención ciudadana integral, accesible, inclusivo y multicanal, que facilite el ejercicio efectivo de los derechos de la ciudadanía y la prestación de servicios públicos de calidad.

En particular, persigue los siguientes objetivos:

1. Establecer el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones y los principios generales de la atención a la ciudadanía, y precisar los derechos y deberes vinculados a la utilización de los servicios municipales de atención.
2. Ordenar el sistema municipal de atención y la información administrativa, de forma que esta sea clara, fiable, actualizada y accesible, con una adecuada derivación de las cuestiones que requieran la intervención del servicio competente.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	2613406829439867939085116 28510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	4368260976836230666882274 8444854937797770412094



3. Regular de manera coherente los canales presencial, telefónico — Teléfono 010— y digital, así como la asistencia en materia de registro y el sistema de cita previa, preservando los derechos de las personas que no estén obligadas a utilizar medios electrónicos y la atención a quienes necesiten apoyo.
4. Ofrecer un cauce identificable para comunicar incidencias en la vía pública, con reglas de recepción, derivación y seguimiento acordes con las competencias de los servicios municipales.
5. Distinguir y ordenar las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos, aclarando su finalidad, el cauce que corresponda en cada caso y su relación con los procedimientos y recursos administrativos previstos en la legislación aplicable.
6. Determinar criterios de organización y coordinación entre las unidades de atención y los servicios municipales responsables de resolver o informar sobre cada asunto, con garantías de protección de datos, seguridad e interoperabilidad.
7. Asegurar una información y una atención ciudadana basada en la comunicación clara, el lenguaje inclusivo, el diseño accesible y la igualdad de trato, respetando la opción lingüística de las personas en valenciano o castellano, e impulsando la participación, la evaluación de la calidad y la mejora continua.

d) Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Como alternativas no regulatorias, cabe considerar la mejora de la información disponible en los canales municipales, la formación del personal, la revisión de formularios y contenidos digitales, el refuerzo de la asistencia presencial y telefónica, la implantación de medidas de accesibilidad y la coordinación mediante instrucciones o protocolos internos.

Todas estas actuaciones son útiles y deberán acompañar a la iniciativa, pero por sí solas no proporcionarían a la ciudadanía un marco general, estable y público sobre el funcionamiento del sistema de atención.

Como alternativa regulatoria, cabría efectuar modificaciones parciales de las disposiciones municipales que incidan en cada servicio o canal. Sin embargo, esta opción podría mantener la dispersión de reglas y dificultar una comprensión unitaria de la atención municipal.

Por todo ello, se considera preferible tramitar una ordenanza específica, limitada al ámbito competencial del Ayuntamiento y coordinada con la

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	2613406829439867939085116 28510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	4368260976836230666882274 8444854937797770412094



normativa sectorial aplicable, que reúna las reglas generales sin reproducir innecesariamente la legislación superior ni imponer cargas desproporcionadas, fijando asimismo un marco jurídico a la mejora tecnológica prevista para el inicio del nuevo modelo de atención presencial del Ayuntamiento de València.

En consideración a todo lo expuesto, de acuerdo con la resolución de fecha 2 de octubre de 2026, se procede a iniciar el trámite de consulta pública, con carácter previo a la elaboración del proyecto de aprobación de la Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, al objeto de recabar la opinión de la ciudadanía, de las asociaciones vecinales y de las entidades representativas de personas mayores, personas con discapacidad, colectivos afectados por la brecha digital, organizaciones sociales, profesionales y económicas, así como de cualquier otra persona o entidad potencialmente afectada.

La documentación y antecedentes estarán disponibles en la Sede Electrónica (<https://sede.valencia.es/sede/ordenanzas/index.xhtml>), dentro del apartado Publicaciones Oficiales /Normas municipales, seleccionando la fase de tramitación “consulta pública”.

Se establece el plazo de veinte (20) días hábiles, a contar desde el día siguiente a la publicación del presente anuncio en la Sede Electrónica y en el tablón de edictos electrónico, para la presentación de sugerencias u observaciones por cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, a través del procedimiento de “Solicitudes no catalogadas” de la Sede Electrónica (<https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/NC.NC.10>) o alternativamente, mediante correo dirigido a sociedadinformacion@valencia.es haciendo constar su nombre y apellidos o razón social y su número de D.N.I., N.I.F., C.I.F. o documento identificativo suficiente que permita verificar su identidad.

Las sugerencias u observaciones deberán dirigirse al Servicio de Sociedad de la Información, Transparencia y Simplificación de Procedimientos, señalando de forma expresa que se refieren a la “Consulta pública sobre la Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València”.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CAP DE SECCIÓ - OFI.SUGGER.QUEIXES I RECLAM.I REL.DP-SG	ASUNCION MARIA ABAD TORA	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	2613406829439867939085116 28510103158862185912396
CAP DE SERVICI - SERV. DE SOCIETAT DE LA INFORMACIO	MARIA MAR CORRECHER RIGAU	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	4368260976836230666882274 8444854937797770412094