



UNITAT 00910 - SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ		EFFECTES GESTIÓ N
EXPEDIENT E-00910-2026-000189-00	PROPOSTA NÚM. 1	FISC. /INF. N
ASSUMPTE CONSULTA PRÈVIA A REDACCIÓ DE L'ORDENANÇA D'ATENCIÓ CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA		
ÒRGAN COMPETENT L'ALCALDESSA, P.D. EL REGIDOR DELEGAT DE RELACIONS INSTITUCIONALS I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS / COMUNICACIÓ I RELACIÓ AMB ELS MITJANS / TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA CIUTADANIA I BENESTAR ANIMAL / PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECC. CIVIL		
ACORD/RESOLUCIÓ DE DELEGACIÓ RESOLUCIÓ 319 DE 21 DE NOVEMBRE DE 2025		

HECHOS

PRIMERO. Mediante moción de fecha 24 de septiembre de 2026 suscrita por el concejal delegado de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía, se ha dispuesto iniciar los trámites para la aprobación de la Ordenanza 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.

SEGUNDO. Consta en el expediente informe del Servicio de Sociedad de la Información, Transparencia y Simplificación de Procedimientos en el que se justifica la aprobación de la nueva ordenanza, haciendo una somera descripción del alcance y contenido de la misma.

TERCERO. La nueva Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, cuya redacción se ajustará a los principios de buena regulación contemplados en la normativa vigente de procedimiento administrativo y régimen jurídico del sector público, así como al marco competencial, a la normativa de protección de datos, a los derechos lingüísticos y a los derechos

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CONFORME, EL SECRETARI GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL, P.D.	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	01/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	7189850607494309222989901 72056135601679283739246
EL REGIDOR DELEGAT DE RELACIONS INSTITUCIONALS I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS / COMUNICACIÓ I RELACIÓ AMB ELS MITJANS / TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA CIUTADANIA I BENESTAR ANIMAL / PREVENCIÓ	JUAN CARLOS CABALLERO MONTAÑES	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	6644165193078437546489192 58394526195293509843431



fundamentales y libertades públicas aplicables, debe contar con la implicación y participación de la ciudadanía, las entidades, las asociaciones y la sociedad en general. Por ello, mediante la presente resolución se acuerda la realización del trámite de consulta pública previa.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I. 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 de reglamento, se sustanciará 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:

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

II. El artículo 108.1 del Reglamento del Pleno contempla que, con carácter previo a la elaboración del proyecto de los textos normativos, se sustanciará una consulta pública a través del portal web municipal.

III. La competencia para la aprobación de la presente Resolución corresponde al concejal delegado de Transparencia, Información, Defensa de la Ciudadanía y Bienestar Animal, en virtud de la delegación de Alcaldía arriba reseñada.

Per tot allò que s'ha exposat, ES RESOL: /

Por todo lo expuesto, SE RESUELVE:

Único. Acordar la apertura del trámite de consulta pública previa para la elaboración de la Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, con la finalidad de recabar la opinión de la ciudadanía, asociaciones vecinales y 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.

El plazo presentación de sugerencias u observaciones será de veinte días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación en la sede electrónica municipal y en el tablón de edictos electrónico.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CONFORME, EL SECRETARI GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL, P.D.	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	01/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	7189850607494309222989901 72056135601679283739246
EL REGIDOR DELEGAT DE RELACIONS INSTITUCIONALS I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS / COMUNICACIÓ I RELACIÓ AMB ELS MITJANS / TRANSPARENCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA CIUTADANIA I BENESTAR ANIMAL / PREVENCIÓ	JUAN CARLOS CABALLERO MONTAÑES	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	6644165193078437546489192 58394526195293509843431



Durante dicho plazo, las personas interesadas podrán formular sus aportaciones por cualquiera de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, a través del procedimiento de “Solicitudes no catalogadas” de la Sede Electrónica <https://sede.valencia.es/sede/registro/procedimiento/NC.NC.10> o alternatively, 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, señalando de forma expresa que se refieren a la “Consulta pública sobre la Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València”.

Id. Document: yR1c rut/ YGcC /WYf 1ShN +5au Wlc=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
CONFORME, EL SECRETARI GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ MUNICIPAL, P.D.	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	01/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	7189850607494309222989901 72056135601679283739246
EL REGIDOR DELEGAT DE RELACIONS INSTITUCIONALS I AMB ALTRES ADMINISTRACIONS / COMUNICACIÓ I RELACIÓ AMB ELS MITJANS / TRANSPARENCIA, INFORMACIÓ, DEFENSA DE LA CIUTADANIA I BENESTAR ANIMAL / PREVENCIÓ	JUAN CARLOS CABALLERO MONTAÑES	02/10/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	6644165193078437546489192 58394526195293509843431