

PROYECTO DE DECRETO DEL CONSELL xx, de XX, de simplificación de formularios administrativos

ÍNDICE

PREÁMBULO

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de actuación

Artículo 3. Definiciones

Artículo 4. Principios generales

CAPÍTULO II

Diseño y contenido de formularios

Artículo 5. Diseño

Artículo 6. Tipo y contenido de los formularios

CAPÍTULO III

Funcionalidades inteligentes y accesibilidad

Artículo 7. Sistema de generación de formularios

Artículo 8. Funcionalidades

Artículo 9. Gobierno de los datos de los formularios

CAPÍTULO IV

Publicación, gestión y evaluación de la calidad

Artículo 10. Publicación y acceso a los formularios

Artículo 11. Gestión de formularios y responsabilidades

Artículo 12. Participación y evaluación

CAPÍTULO V

Formularios de alto impacto social

Artículo 13. Formularios de alto impacto social

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Información en las bases y convocatorias

Segunda. Guía de estandarización para el desarrollo de formularios

Tercera. Puesta a disposición de la aplicación de formularios

Cuarta. Inteligencia artificial y gobierno del dato

Quinta. Comunicaciones de infracciones a la legalidad vigente

Sexta. Incidencia presupuestaria

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación del Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital

Segunda. Desarrollo

Tercera. Entrada en vigor



PREÁMBULO

La simplificación administrativa y la mejora de la experiencia ciudadana en su relación con la Administración Pública son objetivos prioritarios en el proceso de modernización de los procedimientos administrativos. Con el fin de reducir la carga burocrática y garantizar la accesibilidad, claridad y eficacia de los formularios administrativos, se hace necesaria la regulación de su contenido, diseño, disponibilidad y uso dentro de la Generalitat.

Uno de los criterios de simplificación administrativa que establece la Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa es la normalización de los formularios de solicitud, declaraciones responsables, de las comunicaciones, certificaciones y otros documentos con los datos mínimos necesarios para la tramitación de cada procedimiento. Por otra parte, el artículo 68.2.d) de la Ley 8/2024, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de accesibilidad universal de la Comunitat Valenciana establece que los procesos administrativos y su documentación deben contar con formularios accesibles, comprensibles y legibles.

El presente decreto establece los principios y requisitos que deben cumplir los formularios, asegurando que sean universalmente accesibles, intuitivos, comprensibles y que minimicen la solicitud de datos ya obrantes en las administraciones públicas. Además, fomenta el uso de tecnologías avanzadas para la precarga y validación automática de datos, promoviendo la interoperabilidad entre administraciones públicas y el uso de asistentes conversacionales para la cumplimentación guiada. También se regulan mecanismos de revisión de los formularios y un sistema de retroalimentación ciudadana para su mejora continua.

Este decreto cumple con los principios de buena regulación se encuentran recogidos en el artículo 59 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

En concreto, cumple con el principio de necesidad, puesto que la simplificación de los formularios administrativos es necesaria como parte de las estrategias de simplificación administrativa de la Generalitat, estando prevista en el artículo 36.8 del Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital, que establece que el departamento con competencias en materia de simplificación administrativa aprobará reglamentariamente las características técnicas, de diseño y funcionales de los formularios, en la que se establecerán bloques de información comunes o formularios tipo; asimismo en su disposición final primera establece que dicha disposición se aprobará en el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor del citado decreto.

Por otra parte, se cumple el principio de proporcionalidad, puesto que la norma contiene la regulación imprescindible para atender los objetivos que se persiguen, no existiendo otras medidas menos restrictivas o que supongan un menor coste y uso de recursos públicos.

Se cumple también el principio de seguridad jurídica, ya que el contenido del decreto es conforme con el ordenamiento estatal y autonómico en la materia y se dicta con base en la competencia procedimental, del artículo 49.1. 3ª del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, se atiende el principio de eficiencia, toda vez que el objetivo de este decreto es contribuir a la simplificación administrativa.

Y, por último, en cuanto al principio de transparencia, durante el procedimiento de elaboración y tramitación se han cumplido los trámites esenciales exigidos en la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y en la Ley 4/2023, de 13 de abril, de participación ciudadana y fomento del asociacionismo de la Comunitat Valenciana, incluidos los de consulta pública previa, audiencia ciudadana y consulta a las consellerías y se han recogido los informes preceptivos, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 24/2009, de 13 de febrero, del Consell, sobre la forma, la estructura y el procedimiento de elaboración de los proyectos normativos de la Generalitat.

En virtud de lo expuesto, y de las competencias atribuidas en el Decreto 16/2025, de 3 de diciembre, del President de la Generalitat, por el que se determinan el número y la denominación de las consellerías, y sus competencias; de acuerdo con lo que establecen los artículos 18.f, 28.c), 33.1 y 43 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell; a propuesta de la



Conselleria de Economia, Hacienda y Administración Pública, con todos los informes preceptivos solicitados, oído/conforme con el Consell Jurídic Consultiu, y con la deliberación previa del Consell, en la reunión del día xx de xx de 2025,

DECRETO

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

Este decreto tiene por objeto regular la simplificación, normalización y accesibilidad de los formularios de la Generalitat.

Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación

Este decreto se aplica a:

1. La Administración y al sector público instrumental de la Generalitat en el ejercicio de potestades administrativas.
2. Las personas físicas y jurídicas en sus relaciones con los sujetos relacionados en el apartado anterior.

Artículo 3. Definiciones

A los efectos del presente decreto, se entenderá por:

1. Formulario: medio estructurado en formato electrónico o papel, destinado a recoger información para la gestión de procedimientos o prestación de servicios administrativos, formularios web y buzones a la ciudadanía.
2. Ayuda contextual: cualquier elemento informativo que se presenta de forma integrada y específica en el entorno de un formulario, con el objetivo de facilitar la comprensión y el uso correcto de los campos o funcionalidades.
3. Campo: unidad mínima de información destinada a la recogida de un dato concreto dentro de un formulario.
4. Campo obligatorio: es aquel que debe ser cumplimentado por la persona usuaria para que el formulario pueda ser presentado en la Generalitat.
5. Campo necesario: es aquel cuya información se requiere para la tramitación de un procedimiento o prestación de un servicio, pero su falta de cumplimentación no impide que el formulario pueda ser presentado, debiendo ser objeto de subsanación posterior.
6. Campo adicional: es aquel que, sin ser obligatorio para que el formulario pueda ser presentado, ni necesario para la tramitación del procedimiento o prestación del servicio, facilita la comunicación con la persona interesada, el ejercicio de sus derechos o contribuye a la mejora continua mediante la evaluación de políticas públicas y la calidad de los servicios.
7. Lectura Fácil: Método de elaboración y adaptación de documentos destinado a facilitar su comprensión, especialmente a personas con dificultades lectoras, basado en criterios y pautas reconocidos oficialmente.
8. Formularios específicos: son aquellos que están diseñados exclusivamente para un procedimiento o trámite concreto.
9. formulario web: herramienta en línea que permite a la persona usuaria enviar datos a través de una página web para realizar diferentes acciones. A diferencia de un formulario electrónico, no genera automáticamente un asiento registral ni tiene efectos jurídicos directos.
10. Módulo: unidad funcional dentro del formulario que agrupa un conjunto coherente de datos relacionados por su temática o propósito.



11. Módulos estandarizados: unidades funcionales diseñadas con especificaciones comunes y coherentes, que permiten su integración en distintos sistemas o procesos sin necesidad de adaptaciones específicas.

12. Reutilización: utilización estandarizada de cualquier estructura de información previamente definida, con el objeto de posibilitar su empleo en distintos procedimientos o servicios garantizando la coherencia y homogeneidad en la recogida de datos.

13. Sistema de generación de formularios: plataforma tecnológica de la Generalitat destinada a la creación, gestión y mantenimiento de formularios electrónicos asociados a procedimientos y servicios administrativos, ajustada a los requisitos técnicos y funcionales establecidos en este decreto.

Artículo 4. Principios generales

Los formularios seguirán los siguientes principios:

1. Claridad y simplicidad en el lenguaje y en la estructura del formulario.
2. Accesibilidad universal y diseño para todos, de manera que sean comprensibles y compatibles con las tecnologías de apoyo para las personas con discapacidad.
3. Proporcionalidad y minimización, solicitando la información estrictamente necesaria para la tramitación y resolución del procedimiento, la prestación del servicio, así como el cumplimiento de fines públicos.
4. Interoperabilidad de los datos, de forma que estos sean accesibles por parte de los órganos administrativos competentes, en las condiciones establecidas en la normativa.
5. Reutilización de datos presentados anteriormente cuando el nuevo uso sea compatible con el fin inicial para el que se recogieron.
6. Calidad de los datos, garantizando que la información recogida sea precisa, completa, coherente y actualizada, con el fin de mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos y facilitar la toma de decisiones basada en datos fiables.
7. Representatividad e inclusión en el lenguaje, evitando términos sexistas o discriminatorios por razón de discapacidad, y respetando la diversidad de situaciones personales, familiares y de representación legal en la estructura y en los datos de los formularios.
8. Resiliencia y tolerancia al fallo, de manera que en el diseño de los formularios se reduzca al mínimo la posibilidad de errores por parte de la persona usuaria y que, cuando estos se produzcan, permitan corregirlos de forma sencilla y guiada, sin que ello implique la pérdida de la información ya introducida.
8. Neutralidad tecnológica de los adjuntos, garantizando el uso de estándares abiertos, sin que se pueda obligar al uso de software privativo o de pago para la generación o lectura de los documentos anexos o del propio formulario.
9. Principio de no regresión, para que ninguna actualización o modificación técnica de los formularios pueda suponer una merma en los niveles de accesibilidad o usabilidad ya alcanzados en versiones anteriores.
10. Aplicación, desde el diseño y por defecto, de los principios de protección de datos establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), con especial atención al principio de minimización de datos.

CAPÍTULO II Diseño y contenido de formularios

Artículo 5. Diseño

1. Todos los formularios estarán disponibles en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, garantizando su equivalencia jurídica, accesibilidad y uso de lenguaje inclusivo en



ambas versiones. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 36.1 del Decreto 54/2025, de 15 de abril, estarán también disponibles en lengua inglesa cuando así lo establezca la persona responsable del procedimiento o servicio, en atención a la naturaleza de las personas destinatarias, y, en todo caso, en los procedimientos publicados a través de la Pasarela Digital de la Unión Europea, todo ello sin perjuicio de que puedan estar disponibles en otras lenguas

2. Los formularios se diseñarán conforme a los principios establecidos en el artículo 4.

3. No se podrán pedir documentos adjuntos, salvo que la información que en ellos obre no esté accesible en la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad (PAI) o en bases de datos interoperables, cumpliendo los requisitos y obligaciones en materia de procedimiento administrativo y, en su caso, de protección de datos personales.

Artículo 6. Tipo y contenido de los formularios

1. Se identifican con carácter general cinco tipos de formularios asociados a procedimientos administrativos, que serán objeto de análisis para determinar sus módulos y campos a los efectos de su reutilización: solicitudes, declaraciones responsables, comunicaciones, certificaciones y memorias técnicas.

2. Los formularios recabarán únicamente la información necesaria para la tramitación del procedimiento o la prestación de los servicios y, en todo caso, se evitará la petición de información redundante, repetitiva o que pueda inferirse de otra.

3. Los formularios de procedimientos y servicios administrativos se estructurarán en módulos y campos.

4. Por resolución de la persona titular del órgano competente en materia de simplificación administrativa, se aprobará la Guía de estandarización para el desarrollo de formularios que contendrá, como mínimo, la siguiente información:

a) Un catálogo centralizado de módulos y campos que sirva como referencia para la definición y uso en los formularios. Este catálogo permitirá consultar y seleccionar módulos y campos estandarizados, promover la coherencia entre formularios, reducir la duplicidad de esfuerzos, así como asegurar el cumplimiento de criterios técnicos normativos y de accesibilidad.

b) La identificación de los módulos estandarizados: identificación del procedimiento, motivo de solicitud, datos de la persona o entidad interesada, datos de la persona o entidad representante, notificaciones y avisos, consulta interactiva de datos, declaración responsable, declaración de la exactitud de los datos aportados e información en materia de protección de datos, y órgano al que se dirige; sin perjuicio de su posible ampliación.

c) Los campos de información que conforman los módulos estandarizados y su carácter (obligatorio, necesario o adicional).

d) Los criterios de codificación y parametrización de cualquier campo, de forma que aquellos destinados a recabar una misma información utilicen estructuras homogéneas y nomenclaturas normalizadas, con la finalidad de mejorar la interoperabilidad, la trazabilidad de la información y el adecuado gobierno del dato.

e) Y los requisitos de normalización de los formularios en papel.

5. La Guía y sus actualizaciones se publicarán en la sede PROP y en el portal de intranet (Funcion@GVA).

6. La falta de cumplimentación de la información solicitada en el formulario no impedirá la presentación de éste, salvo que se trate de campos obligatorios.

7. En los formularios se deberá cumplir con el deber de informar en materia de protección de datos, mediante la inclusión de una cláusula informativa, conforme a los artículos 13 y 14 del RGPD. Sin perjuicio de lo que establezca la Guía respecto del módulo estandarizado de protección de datos, los criterios para diseñar la cláusula de protección de datos serán los siguientes:

a) Se podrá optar por incluir dicha información bien de forma completa bien proporcionando, únicamente, la información básica que contempla el artículo 11 de la LOPDGDD, indicando una dirección electrónica, u otros medios, incluidos códigos de conexión, para acceder a la información completa; preferentemente la información completa se proporcionará a través del



Inventario de actividades de tratamiento correspondiente publicado por el departamento o entidad responsable.

b) La información se facilitará en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a personas menores de edad.

c) En los casos en que se incorpore al formulario datos de terceras personas, tengan o no la consideración de interesadas en el procedimiento, la persona que proceda a su presentación deberá informar a estos terceros en los términos del artículo 13 y 14 del RGPD y recabar, en su caso, su autorización o no oposición al tratamiento de sus datos, debiendo hacer una declaración responsable al respecto.

CAPÍTULO III

Funcionalidades inteligentes y accesibilidad

Artículo 7. Sistema de generación de formularios

1. El sistema de generación de formularios permitirá la creación, gestión y mantenimiento de formularios destinados a la tramitación telemática de procedimientos y servicios administrativos.

2. Solo excepcionalmente, y en casos debidamente justificados, podrá utilizarse un sistema alternativo de generación de formularios electrónicos distinto.

3. El responsable funcional del sistema de generación de formularios es el órgano con competencias en simplificación administrativa y el responsable técnico es el órgano con competencias en materia de tecnologías de la información y la comunicación horizontales.

Artículo 8. Funcionalidades

1. El Sistema de generación de formularios permitirá que los formularios electrónicos presenten las siguientes características para las personas usuarias:

a) Serán dinámicos: se ajustarán a las respuestas dadas, activando solo los campos necesarios y desactivando aquellos que no lo sean.

b) Los campos que así lo requieran incorporarán ayudas contextuales que orienten en su cumplimentación, incluyendo indicaciones sobre dónde encontrar la información solicitada, el formato requerido o ejemplos ilustrativos que faciliten su correcta introducción.

Asimismo, los formularios podrán ofrecer el uso de asistentes virtuales, que facilitarán la cumplimentación de los formularios de manera interactiva, utilizando un lenguaje natural y libre de sesgos discriminatorios. Para la accesibilidad de las personas con discapacidad, especialmente visual, se garantizará la compatibilidad de los formularios con asistentes de voz.

c) Permitirán la interoperabilidad, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 9 de este decreto.

d) Permitirán completar y corregir errores en línea de los campos, ofreciendo opciones de corrección, cuando sea viable.

e) Permitirán verificar que la documentación adjunta a la solicitud que deba estar firmada electrónicamente lo está.

f) El sistema de generación de formularios permitirá que, en caso de haber información numérica que requiera operaciones aritméticas predefinidas, y dependiendo de la complejidad de las mismas, éstas puedan ser realizadas automáticamente.

g) De forma previa a su presentación, se avisará de la no cumplimentación de aquellos campos definidos como necesarios.

h) Cuando así lo aconseje la longitud del formulario, se incluirán indicadores de progreso que informen a la persona usuaria sobre su grado de avance.



i) Se ofrecerá una previsualización y resumen de los formularios antes de su envío, permitiendo a la persona usuaria la revisión y corrección, en su caso, de la información que consta en ellos.

j) Estarán diseñados para garantizar su uso óptimo en los diferentes medios y canales de comunicación, asegurando la accesibilidad y funcionalidad en todos los canales de interacción disponibles. Para ello, deberán adaptarse automáticamente a las características del canal y del dispositivo utilizado, facilitando la lectura y cumplimentación. Asimismo, se asegurará que los elementos interactivos, como botones y casillas, sean accesibles y funcionales en diferentes entornos, incluyendo pantallas táctiles. También se optimizarán los tiempos de carga y la compatibilidad con los principales navegadores y sistemas operativos.

2. Las funcionalidades respecto de los formularios electrónicos para los órganos y unidades responsables de los procedimientos serán las siguientes:

a) El sistema de generación de formularios permitirá, a través de formularios reusables, actualizar simultáneamente los mismos campos de información en múltiples formularios, especialmente aquellos campos referidos a cuestiones organizativas y de protección de datos.

b) El sistema de generación de formularios permitirá la generación automática de los formularios en formato papel, con el fin de facilitar su presentación presencial o para su incorporación como anexo a la solicitud correspondiente.

3. Para la puesta en marcha de las funcionalidades de los formularios se podrá utilizar la Inteligencia Artificial Generativa, con pleno respeto a las normativas reguladoras en materia de protección de datos personales y de Inteligencia Artificial, estableciendo mecanismos de supervisión humana para evitar sesgos algorítmicos que puedan discriminar o dificultar el acceso a personas con discapacidad.

4. En la presentación de solicitudes o escritos por medios electrónicos, la firma por parte de la persona interesada o de su representante con la que finaliza el trámite de presentación, será suficiente para garantizar la integridad y no repudio de los formularios, sin que sea necesario la firma individualizada de cada uno de ellos, salvo que deban ser firmados por persona diferente a la interesada o su representante legal. Los sistemas de firma se ajustarán a la política de identificación y firma de la Generalitat.

Artículo 9. Gobierno de los datos de los formularios

1. En los formularios destinados a la tramitación telemática de procedimientos y servicios administrativos se precargará la información obrante en el Registro electrónico de información de personas usuarias y se podrá precargar la información que conste en otras bases de datos de la Administración y del sector público instrumental de la Generalitat, en los términos establecidos legalmente. La persona interesada o su representante podrán confirmar, modificar o complementar, en su caso, la información precargada.

Esta funcionalidad se ofrecerá preferentemente en aquellos casos de renovaciones de autorizaciones, licencias y registros, así como cuando se trate de las solicitudes de ayudas que se convocan con carácter periódico. La precarga exige un análisis previo de compatibilidad de los fines con los que se recogen los datos, de acuerdo con lo establecido legalmente.

2. En aquellos campos donde la información precargada sea modificada por la persona interesada o su representante:

a) Se deberá dejar constancia del cambio realizado.

b) El órgano responsable del procedimiento o servicio comprobará si:

1º Los datos en origen son incorrectos; en cuyo caso se establecerá la vía para su modificación si las bases de datos son propias.

2º Se trata de datos complementarios a los que tiene la Administración, en cuyo caso se valorará la conveniencia de incorporarlos en sus bases de datos.

3. El sistema de generación de formularios deberá ser interoperable con otros sistemas de información de la Administración y con las aplicaciones de gestión de expedientes, permitiendo el intercambio de datos de forma automatizada. En todo caso, deberá interoperar con el Registro electrónico de información de personas usuarias, que se relacionan con la



Generalitat, regulado en el artículo 33 de la Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa.

A tal efecto, se usarán datos estandarizados y tecnologías que faciliten su integración con los sistemas de tramitación y gestión documental y con los sistemas de información para la evaluación del gasto y

las políticas públicas, asegurando la correcta transmisión, procesamiento y reutilización de la información en los distintos procedimientos administrativos.

4. En la presentación de solicitudes y documentación, se contemplará, siempre que sea posible, realizar consultas y verificaciones en línea de los datos de la persona interesada o su representante.

Estas validaciones automáticas en tiempo real permitirán subsanar errores antes del registro, sin que la falta de corrección de estos suponga necesariamente la imposibilidad de presentar el formulario.

CAPÍTULO IV

Publicación, gestión y evaluación de la calidad

Artículo 10. Publicación y acceso a los formularios

1. Cuando los procedimientos o servicios estén dirigidos a personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, sus formularios constarán en el Catálogo de procedimientos y servicios de la Generalitat y su sector público instrumental, que incluirá el nivel de cumplimiento en materia de accesibilidad, y, asimismo, estarán disponibles en las oficinas de asistencia en materia de registros.

2. Se priorizará la visualización de los procedimientos y servicios más relevantes en la sede PROP, por volumen o personas destinatarias, y de sus formularios asociados.

3. Cada formulario creado por el Sistema de Generación de Formularios asociado a un procedimiento o servicio administrativo dispondrá de un identificador único para facilitar su trazabilidad y actualización.

4. Los formularios específicos de presentación de solicitudes y del resto de trámites disponibles en la Sede PROP serán de uso obligatorio por las personas interesadas.

Artículo 11. Gestión de formularios y responsabilidades

1. El Sistema de generación de formularios fomentará la generación autónoma de formularios por parte de los órganos y unidades responsables funcionales. Las subsecretarías u órganos equivalentes en las entidades del sector público les prestarán asesoramiento y asistencia.

2. En aquellos formularios que presenten dificultades especiales, debido a la cantidad o tipo de información solicitada, se contará con el apoyo técnico de los órganos con competencias en tecnologías de la información y comunicaciones en su ámbito.

La generación de los formularios específicos asociados a procedimientos de carácter horizontal corresponderá al responsable funcional de la aplicación de gestión u órgano competente por razón de la materia, en su defecto, de manera que se garantice el uso de un diseño homogéneo en toda la administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

3. Los informes de simplificación administrativa, coordinación informática y protección de datos previstos en los artículos 31, 32 y 33 del citado Decreto 54/2025, de 15 de abril, se pronunciarán sobre los formularios, si los hubiera.

4. Las unidades de cada Subsecretaría con funciones en materia de organización o modernización, u órgano equivalente en las entidades del sector público revisarán los formularios de los procedimientos y servicios antes de su alta en el Catálogo de procedimientos y servicios de la Generalitat y su sector público instrumental.

5. La publicación del formulario en la Sede PROP se producirá, al menos, simultánea o inmediatamente después de la publicación de la disposición normativa o acto administrativo al que va asociado en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.



6. El personal empleado público, en función de las necesidades del servicio y del perfil de competencias de su puesto de trabajo, recibirá la formación necesaria para la creación y diseño de formularios.

Artículo 12. Participación y evaluación

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13, aquellos formularios considerados de alto impacto, bien por afectar a un gran número de personas, bien por las especiales características de estas, podrán someterse a un proceso de revisión pública antes de su aprobación definitiva, a través de cualquiera de los canales de participación pública.

2. Se implementará un botón de calidad de formularios asociados a procedimientos y servicios administrativos en la Sede PROP, como mecanismo de retroalimentación ciudadana para reportar incidencias o sugerencias de mejora, incluidas las cuestiones de accesibilidad, al responsable funcional del procedimiento o servicio. Aquellos formularios con una puntuación baja serán objeto de revisión y rediseño en su caso.

3. Asimismo, se implantará un sistema de evaluación de los formularios, a través de métricas de calidad y experiencia de persona usuaria, como tiempos medios de cumplimentación, tasas de abandono y encuestas post- uso, entre otras cuestiones, con la finalidad de identificar formularios ineficientes e informar de ello al responsable funcional del procedimiento o servicio.

4. El órgano competente en materia de atención a la ciudadanía será el encargado de coordinar la toma de decisiones para la mejora continua de la calidad en la atención al público de los formularios asociados a procedimientos o servicios administrativos. Anualmente, se publicará en el Portal de Transparencia de la Generalitat un informe sobre las quejas y sugerencias recibidas en relación con los formularios, así como los resultados de su sistema de evaluación, y las medidas adoptadas para su mejora. El informe incorporará una sección especial en materia de accesibilidad.

5. Los órganos responsables de procedimientos o servicios que lleven asociados formularios harán revisiones periódicas de estos cada dos años y en todo caso cuando entre en vigor una normativa que les afecte, con la finalidad de evaluar su vigencia, así como su adecuación a los principios de simplificación administrativa y a las nuevas tecnologías.

CAPÍTULO V

Formularios de alto impacto social

Artículo 13. Formularios de alto impacto social

1. A los efectos de este decreto, se consideran formularios de alto impacto social aquellos que cumplan simultáneamente las condiciones siguientes:

a) Que se requieran para el acceso, mantenimiento o renovación de:

1ª) prestaciones económicas básicas, entendidas como aquellas dirigidas a la cobertura de necesidades esenciales de subsistencia.

2ª) o el ejercicio de derechos especialmente protegidos.

3ª) o la prestación de servicios públicos esenciales dirigidos a colectivos en situación de vulnerabilidad.

b) Que el formulario esté destinado directamente a personas pertenecientes a alguno de los siguientes colectivos vulnerables: personas mayores, personas con discapacidad, personas en situación de dependencia, víctimas de violencia contra la mujer, personas en riesgo de exclusión social y familias en situación de pobreza severa.

c) Que la incorrecta cumplimentación del formulario pueda generar efectos especialmente gravosos, tales como la pérdida o interrupción del acceso a las prestaciones, servicios o derechos señalados.



d) Que, por la naturaleza del trámite y de la población destinataria, resulte exigible un nivel reforzado de accesibilidad, ya sea cognitiva, lectora, digital o lingüística, conforme a los estándares técnicos aplicables.

2. Los formularios de alto impacto social se diseñarán conforme al nivel más alto de accesibilidad posible por encima del mínimo al que están obligadas las administraciones públicas.

3. Los formularios de alto impacto social se someterán a un proceso de revisión antes de su aprobación, a través de las asociaciones más representativas de las personas destinatarias de los formularios, para verificar su comprensión y usabilidad.

4. En la cumplimentación de estos formularios se garantizará y reforzará la asistencia mediante personal funcionario habilitado, tanto presencialmente como de forma virtual. Asimismo, se habilitarán funcionalidades de navegación asistida, que permitan a dicho personal, previa autorización, guiar a la persona usuaria sin tomar el mando.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Información en las bases y convocatorias

Las bases reguladoras de ayudas o convocatorias, según proceda, incorporarán información sobre los datos y documentos necesarios para la tramitación, así como los datos que la Administración puede consultar a través de los servicios y sistemas habilitados al efecto, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en el artículo 34.1 de Ley 6/2024, de 5 de diciembre, de simplificación administrativa, y en las normas sectoriales aplicables.

Los formularios asociados a las convocatorias incorporarán el módulo estandarizado de consulta interactiva previsto en la Guía de estandarización para el desarrollo de formularios.

Segunda. Guía de estandarización para el desarrollo de formularios

La Guía de estandarización se publicará en la Sede PROP y en el portal de intranet Funcion@GVA al día siguiente de la publicación de este decreto en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

Tercera. Puesta a disposición de la aplicación de formularios

1. Las funcionalidades de la aplicación de formularios previstas se implantarán de manera progresiva y deberán estar plenamente operativas en el plazo máximo de dos años desde la fecha de publicación de este decreto.

2. Los formularios existentes se adaptarán de forma progresiva conforme se vayan incorporando las funcionalidades previstas en el apartado anterior. La incorporación del nivel de cumplimiento en materia de accesibilidad en el Catálogo de procedimientos y servicios se realizará con este mismo criterio temporal.

3. Las funcionalidades de los apartados 2 y 3 del artículo 13 se pondrán en marcha de forma progresiva, en función del grado de implantación de la tecnología necesaria para cumplir con el nivel más alto de accesibilidad posible.

Cuarta. Comunicaciones de infracciones a la legalidad vigente

Este decreto no será de aplicación a los formularios asociados a los canales de denuncias y comunicaciones anónimas sobre infracciones normativas, irregularidades y malas prácticas administrativas.



Quinta. Incidencia presupuestaria

La aplicación de lo que se dispone en este decreto no tiene incidencia en la dotación de los capítulos de gasto asignado a los departamentos del Consell, y, en todo caso, habrá de ser atendida con los medios personales y materiales de estos.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única. Derogación normativa

1. Queda derogada expresamente la Orden 3/2012, de 7 de junio, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Manual de Normalización de Formularios de la Generalitat y su sector público.

2. Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Modificación del Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital

El Decreto 54/2025, de 15 de abril, del Consell, de simplificación administrativa y transformación digital, queda modificado como sigue:

Uno. Se añade una nueva letra k) en el apartado 3 y se modifica el apartado 4 del artículo 31, que queda redactado de la siguiente manera:

«Artículo 31. Análisis e informe de simplificación administrativa

[...]

3. El análisis de simplificación administrativa deberá recoger, como mínimo, la siguiente información:

[...]

k) Si procede, justificación de que los formularios se ajustan a los criterios de simplificación y cumplen con los requisitos de accesibilidad universal y usabilidad.".

4. El órgano competente en materia de simplificación administrativa emitirá informe preceptivo en relación con el análisis de simplificación administrativa, en el que valorará el diseño funcional de los procedimientos administrativos y de los formularios, la inexistencia de duplicidades en la creación de órganos, y la reducción de cargas administrativas.»

Dos. Se añade una nueva letra e) en el apartado 3 del artículo 32, queda redactada de la siguiente manera:

«Artículo 32. Análisis e informe de coordinación informática

[...]

3. El análisis de coordinación informática deberá recoger, como mínimo, la siguiente información:

[...]

e) Requerimientos de los formularios: datos propios y funcionalidades necesarias.

[...]

Tres. Se añade una nueva letra m) en el apartado 3 del artículo 33, queda redactada de la siguiente manera:

«Artículo 33. Análisis e informe de protección de datos

[...]

3. El análisis de protección de datos deberá recoger, como mínimo, la siguiente información:

[...]

m) Si procede, justificación de que los formularios cumplen con la normativa en materia de protección de datos.

[...]



Segunda. Desarrollo

Se autoriza a la persona titular del departamento competente en materia de simplificación administrativa para dictar los actos y disposiciones necesarios para el desarrollo y la ejecución de este decreto, sin perjuicio de que cada departamento del Consell pueda establecer normas o instrucciones complementarias en su ámbito.

Tercera. Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.