



**COMUNICACIÓ DEL SOTSSECRETARI DE LA CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ DE LA INSTRUCCIÓ PRIMERA PER A L'ACTUALITZACIÓ DE LA INFORMACIÓ EN L'APLICACIÓ GUC.**


La Llei de 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que els canals de comunicació amb els ciutadans i les empreses siguen telemàtics.

Així mateix, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, estableix que els mecanismes de relacions entre administracions han de ser totalment telemàtics.

En aquest context, d'acord amb l'article 3 de l'Ordre 7/2012 de 27 de setembre de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, per la qual es regula el catàleg de procediments administratius de l'administració de la Generalitat i el seu sector públic, la funció executiva de la gestió de les matèries regulades correspon a l'òrgan que tinga directament atribuïda la competència d'atenció a la ciutadania, i la tramitació material correspondrà a la unitat administrativa competent.

Actualment estem en un moment crucial de transformació de l'Administració en una administració digital, amb noves necessitats d'informació i implantació d'eines telemàtiques, que el seu objectiu fonamental ha de continuar sent facilitar informació de qualitat al ciutadà, per la qual cosa haurà d'estar permanentment actualitzada, la qual cosa fa necessari una renovació en els protocols d'informació al públic.

Per a això, sobre la base de l'esmentada funció executiva establida en l'article 3 de l'Ordre 7/2012, la Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis, ha elaborat la "Instrucció Primera" per al manteniment i actualització dels tràmits administratius, que s'adjunta al present escrit, on s'estableixen els nous requisits per a donar d'alta o actualitzar un tràmit en la plataforma (GUC), a fi que s'efectue aquest manteniment en l'àmbit d'actuació de la seua Conselleria garantint els adequats nivells de qualitat en la informació.

Firmat per  Alfons Jordà Elopert el  
28/06/2018 10:38:11  
Càrrec: Subsecretari Conselleria de  
Transparència, Responsabilitat Social,

EL SOTSSECRETARI



# INSTRUCCIONES PARA EL GESTOR ÚNICO DE CONTENIDOS

## INSTRUCCIÓN PRIMERA

### Requisitos para publicar o actualizar los trámites en GUC:

1. Facilitar los datos de contacto de Segundo Nivel.
2. Facilitar instrucciones de cumplimentación de los datos que se recogen en los formularios.
3. Facilitar instrucciones para la tramitación telemática.
4. Publicar las Preguntas Frecuentes.

CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL,  
PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN

Servicio de Calidad, Simplificación Administrativa  
y Asistencia Técnica a la Inspección

**FECHA 22/06/2018**

**EDICIÓN: 01**



	<b>ELABORACIÓN</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>
<b>CARGO</b>			Subdirección General de Atención a la ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios
<b>NOMBRE</b>	Josep Verdú Francisca Ferrer Javier Agramunt	Josep Verdú Francisca Ferrer Javier Agramunt	Javier Gil Herrero
<b>FECHA</b>	04/06/2018	11/6/2018	18/06/2018

### **CAMBIOS RECIENTES:**



## ÍNDICE DEL DOCUMENTO

I.Introducción.....	4
II.Alcance de la Información a la ciudadanía.....	5
III.Contactos de segundo nivel.....	7
IV.Instrucciones para el trámite telemático.....	8
V.Instrucciones para cumplimentar los formularios.....	10
VI.Publicación de las preguntas frecuentes.....	11
VII.Entrada en vigor.....	11



## I. Introducción

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que los canales de comunicación con los ciudadanos y empresas sean telemáticos, excepto cuando los titulares no están obligados a relacionarse telemáticamente con la administración.

Además, junto con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se establecen mecanismo de relaciones entre administraciones plenamente digitales.

Todo ello conlleva una transformación de toda la información en “información estructurada, estandarizada y parametrizada”, estableciéndose unos repositorios comunes para el intercambio de dicha información, tanto entre administraciones como con la ciudadanía y las empresas.

Para que todo esto sea posible, la necesidad de ser escrupulosos en los canales de información y en el contenido de los mismos resulta esencial para la transformación de la administración en una administración digital con pleno despliegue de los procedimientos telemáticos.

El enfoque de facilitar información plenamente actualizada, ajustada a protocolos estrictos de trabajo, se convierte en un paradigma en sí mismo, cuyo objetivo es la excelencia en la información que se transmite al ciudadano. La Generalitat Valenciana y cada Conselleria en particular deben velar porque la información al público esté permanentemente actualizada en el ámbito de sus respectivas competencias.

**Estas nuevas necesidades de información e implantación de herramientas telemáticas en la Generalitat Valenciana obliga a una puesta al día en los protocolos de información al público.**

En la actualidad el teléfono 012 y el personal de información de las oficinas PROP, se han convertido en una herramienta trascendental para el ciudadano, aunque hay que tener en cuenta que es un canal de asistencia de primer nivel, y su objetivo no es dar un apoyo exhaustivo a la ciudadanía para resolver dudas de cualquier índole que están relacionadas con el conocimiento detallado de un trámite en cuestión. Llegado ese momento, el testigo de la atención a la ciudadanía pasa a personal especializado en cada uno de los procedimientos, denominados CONTACTOS DE SEGUNDO NIVEL, que se encargan de resolver aquellas dudas que plantea la ciudadanía y que no están incluidas en la aplicación GUC. La disponibilidad de estas personas es esencial para solucionar las dudas concretas y por lo tanto, para informar adecuadamente a la ciudadanía.

Conviene recalcar que cuanto más completa sea la información incluida en GUC, previsiblemente habrán menos necesidades de información por parte de la ciudadanía, y por lo tanto, menor número de llamadas transferidas a los contactos de segundo nivel.

Además, para minimizar las necesidades de ayuda por parte de la ciudadanía, resulta vital dedicar los recursos necesarios para mantener la información plenamente actualizada, así como detallar las instrucciones necesarias tanto para realizar el trámite telemático como para cumplimentar las plantillas de formularios que se facilitan (con independencia de su formato: documentos electrónicos, en papel o formularios web de introducción de datos). Igualmente se considera un elemento de valor añadido muy útil para la ciudadanía la publicación de las preguntas frecuentes para cada trámite.

De acuerdo con la Orden 7/2012 de 27 de septiembre de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la



Generalitat y su sector público, este mantenimiento es función de cada Conselleria en su ámbito de actuación (artículos 7 y 8).

Es por todo ello que se publican las presentes instrucciones que establecen, a partir del 16 de julio de 2018, los nuevos requisitos para dar de alta o actualizar un trámite o procedimiento en la plataforma GUC.

## II. Alcance de la Información a la ciudadanía

El servicio 012, las oficinas PROP, y la Guía PROP electrónica, sólo facilitarán información de los procedimientos y de las ofertas de empleo público de la Generalitat Valenciana que se incluyen en el Gestor Único de Contenidos – **GUC** (información de primer nivel).

La información que se ofrece en relación a los procedimientos, se concreta en los siguientes apartados:

### 1- INFORMACIÓN ABIERTA A LOS CIUDADANOS

¿Qué se puede solicitar?

Nombre del trámite

Objeto del trámite

¿Quién puede iniciarlo?

Interesados / Solicitantes

Requisitos

Cuantía de la ayuda / Procedimiento de cobro

¿Qué tasas se deben pagar y cómo hacer su pago?

Tasas

¿Dónde dirigirse?

Presencial

Por Internet

¿Cuándo solicitarlo?

Plazos de presentación

¿Qué documentación se debe presentar?

Impresos asociados

¿Cómo se tramita?

Pasos

¿Cómo se tramita telemáticamente?

Información de detalle o bien enlace a una url con la información.

Información complementaria:

La que corresponda para cada procedimiento.

Normativa



La información que se ofrece en relación a las ofertas de empleo público se concreta en los siguientes apartados:

- Descripción
- Organismo que convoca
- Plazo de presentación
- Proceso selectivo
- Tipo de prueba
- Grupo
- Titulación
- Requisitos
- Número de plazas
- Documentación
- Lugar de Presentación
- Seguimiento

## 2- INFORMACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL INFORMADOR

A nivel interno se deberá recoger la información necesaria para que sirva de apoyo al personal de información. Este tipo de información complementaria, es solo de uso interno y NO ES VISIBLE PARA LA CIUDADANÍA:

### 1. **Contacto 2º nivel:**

Necesario en cada procedimiento, tal como se ha indicado, para que se resuelvan aquellas dudas que no figuran en GUC, por ser una información concreta y no general, o incluso el estado de tramitación del expediente.

### 2. **Notas internas:**

Que ayudarán a la persona responsable de informar de posibles dudas sobre el procedimiento.

## **NORMAS DE ACTUACIÓN**

- El personal informador, facilitará a la ciudadanía la información que se encuentra en GUC, relativa a los apartados indicados anteriormente, y solo visibles para la ciudadanía.
- Si se solicita información más concreta se derivará a los contactos de segundo nivel.
- En caso de que el contacto de información de segundo nivel no esté disponible, se facilitará el teléfono al ciudadano para que realice directamente su consulta.
- En relación a la TRAMITACIÓN TELEMÁTICA se producen dos demandas por parte de la ciudadanía:
  - **Consultas derivadas de cuestiones técnicas**, que deben responder los responsables funcionales técnicos de dicha tramitación, en este caso la DGTIC.

Para solucionar estos problemas existe un correo electrónico: [generalitat\\_en\\_red@gva.es](mailto:generalitat_en_red@gva.es)

No obstante el ciudadano demanda atención telefónica, y no una dirección de correo, donde le puedan ayudar de una forma rápida.



- **Consultas derivadas de cuestiones relativas a la realización y cumplimentación del formulario e interpretación del mismo, desde la plataforma de tramitación.** Para solucionar esta demanda no existe ninguna asistencia, por lo que el ciudadano demanda al personal de información que dé respuesta a sus dudas.

Para resolver estas consultas, el personal de información, derivará la consulta al contacto de segundo nivel. Actualmente la única forma de intentar resolver estas cuestiones, es que el personal de información simule el inicio de dicho trámite, con su certificado personal, e intentar llegar a la fase donde se encuentre la persona que realiza la consulta.

Para resolver esta problemática, se debe incluir la siguiente información, para cada trámite o procedimiento, por parte de cada una de las consellerías y organismos.

Campos de obligada cumplimentación:

1. Contactos de segundo nivel (nombre, teléfono)
2. Contacto de segundo nivel (correo electrónico)
3. Instrucciones detalladas para la realización del trámite telemático concreto
4. Instrucciones para la cumplimentación de los datos del formulario o formularios correspondientes (con independencia de su formato)

### **III. Contactos de segundo nivel**

El contacto de segundo nivel es una fuente de información, tanto al personal que atiende los distintos canales de información, como a la ciudadanía.

Las funciones de los contactos de segundo nivel serán:

- Consultas más concretas y especializadas que la información general que se facilita desde el Gestor Único de Contenidos. Ya contempladas actualmente.
- Consultas sobre el estado de tramitación de los procedimientos una vez iniciados por la ciudadanía. Ya contempladas actualmente en algunos procedimientos.
- Consultas sobre como realizar la tramitación telemática, relativas tanto a la interpretación y cumplimentación de formularios asociados, y del uso de la tecnología (**No contempladas actualmente**).

El contacto de segundo nivel necesariamente deberá incluirse cuando se cumplimenten los datos de información del procedimiento.

El contacto de segundo nivel deberá estar operativo y dar cobertura durante el horario de oficina obligatorio de la jornada laboral (de 09:00 a 14:30), estableciendo turnos entre distintas personas si fuera necesario.





Se podrá habilitar, si así se desea en cada procedimiento, un teléfono “cabecera de grupo de salto” (se puede solicitar su creación llamando a la extensión 985300), de tal manera que no se conozca públicamente el teléfono personal de los funcionarios que atienden el segundo nivel. (NOTA: esta información será solo visible en el GUC y no en web. Por lo que no estará visible para la ciudadanía). Independientemente de si se utiliza un teléfono ‘cabecera de salto’ (opción recomendada) o no, el departamento correspondiente debe garantizar la permanente actualización de dichas extensiones, ante cualquier cambio en las personas que atiendan dicho segundo nivel de información.

Además, se deberá facilitar un correo corporativo para las consultas.

ATENCIÓN: En caso de no resultar accesible el personal de segundo nivel, el servicio 012 podrá facilitar el número de teléfono para que la ciudadanía contacte directamente.

## IV. Instrucciones para el trámite telemático

En el momento de dar de alta un procedimiento con tramitación telemática, se deberá rellenar en el apartado denominado “Tram. Telemática” el correo electrónico correspondiente en el campo denominado “E-mail trámite”. A este correo electrónico se podrá dirigir la ciudadanía para resolver dudas relativas a su tramitación.

The screenshot displays the 'Tram. telemática' configuration page in the GUC system. The left sidebar contains navigation menus for 'Personas', 'Departamentos', and 'Trámites/Serv. (26)'. The main content area is titled 'Trámite Telemático' and includes fields for 'Código', 'Actualizado', and '\*Tipo actualización: Nuevo'. The 'Tram. telemática' tab is active, showing options for 'Trámite Electrónico' and 'Plataforma'. The 'Plataforma' section is expanded, showing 'Existente' and 'Futuro' options, along with 'Fecha activación' and 'Fecha futuro' fields. The 'Solicitud' and 'Información de tramitación' fields are empty. The 'E-mail incidencias' and 'E-mail trámite' fields are visible, with the latter containing 'xxxx\_yyy@gva.es'. Below these are sections for 'Plataforma tramitación' with 'Trámite con firma' and 'Trámite sin firma' options, and 'Externo a plataforma tramitación' with 'Con firma' and 'Sin firma' options. A 'URL externa' field and a 'Tramitar ahora' button are also present. The bottom of the page shows 'Observaciones' and 'Acciones' (Auditoría, Visualizar, Seguir flujo, Guardar temp., Salir) buttons. The footer indicates the date '28/05/2018 12:32' and the procedure title 'Subvención instalaciones deportivas (publicada corrección de errores DOGV)'.



De cada **procedimiento en GUC**, en la pestaña de “INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA”, en el apartado de “ENLACES” se incorporará de manera visible para la ciudadanía, un ENLACE A INFORMACIÓN, donde se incluirá toda aquella información que sirva de guía para conocer como realizar el trámite telemático.

The screenshot shows the GUC system interface. The main window is titled 'Multibúsqueda' and includes a search bar, language selection (Castellano), and user information (FERRER YUSTE, FRANCISCA). The 'Información complementaria' section is active, showing a table for 'Normativa' with columns for 'Tipo', 'Descripción', and 'Completo'. A 'Traductor de campos' dialog box is open, allowing the user to create a link. The dialog has tabs for 'Castellano' and 'Traducción'. In the 'Castellano' tab, the 'Tipo' is set to 'Enlace Información' and the 'Descripción' is 'GUIA DE AYUDA PARA REALIZAR LA TRAMITACIÓN TELEMÁTICA'. The 'Idioma' is set to 'Valenciano'. A red arrow points from the 'Descripción' field in the dialog to the 'Descripción' field in the main table. The status bar at the bottom shows the date and time (28/05/2018 12:32) and the current procedure: 'Subvención instalaciones deportivas (publicada corrección de errores DOGV)'.

Se mencionará, si resulta necesario, cómo realizar el pago de las tasas y cualquier otro paso establecido en el trámite telemático.

Dicha información deberá ser preparada por el departamento responsable de la gestión del trámite concreto, y se visualizará en la información al ciudadano que se facilita en el trámite GUC, con un enlace a la dirección web para el acceso a dicha guía de teletramitación.

Dicha dirección web también estará accesible en el propio trámite telemático.

De cada **registro de empleo público** se establecerá el mismo protocolo para incorporar la información relativa a la cumplimentación y tramitación telemática.

Esta información se incluirá en el apartado de OTRA INFORMACIÓN y en concreto en ENLACES



The screenshot displays the 'Traductor de campos' (Field Translator) dialog box within the GUC system. The dialog is divided into two main sections for different languages. The top section is for 'Idioma: Castellano' and includes a 'Tipo' dropdown set to 'Web', a 'URL' field, and a 'Descripción' field. A red arrow points to the 'URL' field. The bottom section is for 'Idioma: Valenciano' and also includes 'URL' and 'Descripción' fields. At the bottom of the dialog are buttons for 'Aplicar', 'Deshacer', 'Aceptar', and 'Cancelar'. The background shows the GUC interface with a sidebar on the left containing navigation options like 'Personas', 'Departamentos', and 'Empleo Público (1305)'. The top of the interface shows a search bar, user name 'FERRER YUSTE, FRANCISCA', and a version dropdown.

## V. Instrucciones para cumplimentar los formularios

La información correspondiente a la cumplimentación de los distintos apartados de los formularios debe estar explicada de forma clara y concisa.

Las opciones de publicación de las instrucciones serán:

1. Incorporarlas al propio formulario web o plantilla de documento.
2. En cada procedimiento en la pestaña de "INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA", en el apartado de "ENLACES" se incorporará de manera visible para la ciudadanía, un ENLACE A INFORMACIÓN, donde se incluirá unas instrucciones para cumplimentar cada uno de los formularios web que se dispongan y cada uno de los documentos facilitados como plantillas / formularios (con independencia del formato de archivo utilizado). En la ayuda para la cumplimentación de cada formulario, se contemplarán las distintas opciones o requisitos para cada campo de dicho formulario.



Se recomienda el uso de la primera opción, al ser más ágil, flexible y eficiente.

Dicha información será responsabilidad del departamento responsable de la gestión del trámite concreto.

## VI. Publicación de las preguntas frecuentes

De cada procedimiento se establece la posibilidad de incorporar preguntas frecuentes que ayuden al ciudadano a solucionar las posibles dudas que puedan surgir, del mismo modo que se ha incluido la información recogida en los puntos anteriores.

Dicha información será responsabilidad del departamento responsable de la gestión del trámite concreto, y se podrá publicar en un apartado específico en la página web de la Conselleria, a la cual se enlazará tanto desde la propia Guía Prop como desde la tramitación telemática.

## VII. Entrada en vigor

Las presentes instrucciones entran en vigor el próximo 16 de julio de 2018.