



Informe de seguiment del projecte d'atenció en llengua de signes en oficines PROP

1. Descripció

El projecte consisteix en implementar en les oficines PROP un servei de vídeo interpretació amb llengua de signes a través de l'atenció dels agents del Xat de Vídeo en llengua de signes del servei 012, amb la finalitat d'atendre degudament el col·lectiu de persones amb discapacitat sensorial auditiva.

Per tant, per a l'atenció ciutadana en llenguatge de signes es parteix del servei, ja operatiu, de videoxat en llengua de signes, que és atés per operadors del servei 012 que coneixen el llenguatge de signes. Per a ampliar aquest servei i prestar-lo també en les oficines d'atenció presencial, s'ha dotat al funcionari de l'oficina PROP d'una tauleta amb connexió a internet que permet comunicar amb l'agent del 012. Per tant, el dispositiu permet la comunicació en línia en llengua de signes entre la persona amb discapacitat auditiva i l'agent del 012, i aquesta comunicació es veu millorada amb l'acompanyament del funcionari de l'oficina PROP, que permet realitzar tramitacions administratives amb la mediació de l'agent del 012, el qual fa en aquest cas funció d'interpret. El servei s'avalua molt satisfactori, ja que l'agent del 012 no només realitza una funció medidora sinó que també està en informació administrativa i disposa del coneixement necessari per a atendre directament la ciutadania.

Així, la operativa és la següent: el ciutadà amb discapacitat sensorial auditiva que acudeix a una oficina PROP és atés per un informador de l'oficina PROP, el qual inicia la consulta en Llengua de Signes amb el Xat de Vídeo del 012 mitjançant l'ús d'una tablet. Una vegada iniciada la comunicació, l'informador li facilita aquest dispositiu al ciutadà, el qual interactua directament amb l'agent en Llengua de Signes.

2. Antecedents

En els pressupostos participatius es va realitzar una proposta de servei d'atenció a la ciutadania sorda i sordcega a través del PROP amb un servei d'acompanyament. Realitzada l'avaluació inicial de les propostes dels pressupostos participatius atesos els criteris de conformitat amb l'apartat 9.5 de l'Annex I de la Resolució de 3 de maig de 2021, de la consellera de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, per la qual s'estableixen els requisits, terminis, procediment i calendari del procés pilot de participació ciutadana per a l'elaboració dels primers pressupostos participatius de la Generalitat per a l'exercici 2022, es conclou que la proposta és concreta i viable tècnicament i pot ser finançable dins dels capítols de despesa acordats pel Consell, segons Acord de 9 d'abril de 2021, i no superar el crèdit destinat a cada àrea territorial establert



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

**Direcció General de Transparència,
Atenció a la Ciutadania i Bon Govern**

Passeig de l'Albereda, 16
46010 València
dg_transparencia@gva.es www.gva.es



en el punt 6 d'aquest procediment, devent a més ser executable en els exercicis econòmics de 2022 i 2023. Prèviament ja s'estava treballant en aquest projecte, de manera que les diferències respecte a la proposta ciutadana són dos. D'una banda, per a la traducció al llenguatge de signes s'utilitza el servei, ja operatiu, de videoxat del 012 en llenguatge de signes. Aquesta alternativa és més econòmica, eficaç i eficient perquè d'una banda utilitza un servei ja existent i per una altra els mateixos traductors a llenguatge de signes són experts en tràmits administratius de tota mena. És a dir, el traductor o traductora ja té el coneixement necessari per a atendre el ciutadà o ciutadana directament per si mateix. D'altra banda, el projecte actual no es limita a un nombre concret d'oficines PROP, sinó a tota la xarxa d'oficines. Atés que el Servei de Canals d'Atenció a la Ciutadania (Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern) ja facilita l'atenció en llengua de signes a través del Xat de Vídeo de la Plataforma d'atenció multicanal, s'ha ampliat el servei a públic amb discapacitat sensorial auditiva, que acudeix de manera presencial a les oficines PROP.

3. Mitjans necessaris i accions realitzades

Com s'ha dit, Ee nou servei es prestarà principalment amb els mitjans ja existents que gestiona el departament d'atenció a la ciutadania: els serveis de les oficines PROP d'atenció presencial i el servei, ja contractat, d'atenció telefònica 012, la gestió de la qual correspon també a l'òrgan competent en matèria d'atenció ciutadana.

L'equipament tecnològic necessari, 24 tauletes de 10" (Samsung Galaxy TB A7) i connexió de dades 4G amb accés directe al servei Xat de Vídeo, han sigut facilitats per la Direcció General de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.

La Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica també ha adquirit material addicional consistent en dos auriculars de diadema per a cada tauleta (48) i un set de neteja COVID per oficina per a garantir la higienització del material després de l'ús.

Per part del Servei de Canals d'Atenció a la Ciutadania (Direcció General de Transparència, Atenció a la Ciutadania i Bon Govern) es va realitzar un curs de formació de formadors als directors i directores de les oficines PROP, que al seu torn han transmés als funcionaris adscrits a les seues oficines. Aquesta formació facilita les habilitats per a l'acompanyament en l'ús de la tauleta a les persones usuàries del servei en llengua de signes amb discapacitat auditiva, facilitant a l'hora l'establiment de la connexió amb l'interpret en llengua de signes. Com a material formatiu es va elaborar un vídeo explicatiu com a material formatiu.

Per a la difusió i publicitat del servei d'atenció en llengua de signes, es va modificar la informació en la web i es va realitzar nota de premsa de la Conselleria en la posada en marxa del projecte.

Aquest servei s'està implantant en l'actualitat en la totalitat d'oficines PROP i s'espera



que estiga plenament operatiu a la fi d'abril de 2022.

La relació d'oficines PROP que presta el servei d'Atenció en Llengua de Signes es detalla en la taula següent

DIRECCIÓ	MUNICIPIO	PROVINCIA
Churruca, 29	Alacant	ALICANTE
C/ Sant Llorenç, 2	Alcoi	ALICANTE
Pl. Casassus, 1	Alzira	VALENCIA
Av. Beniardà, 61	Benidorm	ALICANTE
Av. Germans Bou, 47	Castelló de la Plana	CASTELLÓN
C/ Major, 76	Castelló de la Plana	CASTELLÓN
Pl. Constitució, 10	Dénia	ALICANTE
Pl. Constitución, 1	Elda	ALICANTE
Plaza de la Merced, 5	Elx	ALICANTE
Av. Rep. Argentina, 28	Gandia	VALENCIA
Pl. Major, 1	Llíria	VALENCIA
C/ Segura Barreda, 28	Morella	CASTELLÓN
Mayans, 19	Ontinyent	VALENCIA
López Pozas, s/n	Orihuela	ALICANTE
Pl. Consistorial, 2	Requena	VALENCIA
Camí Real, 65-67	Sagunto	VALENCIA
Pl. de Almuñín, 1	Segorbe	CASTELLÓN
Pl. Constitución, 2	Torreveija	ALICANTE
Gregorio Gea, 27	Valencia	VALENCIA
C/Democràcia, 77 – Edifici A	Valencia	VALENCIA
Passeig Albereda, 16	Valencia	VALENCIA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

**Direcció General de Transparència,
Atenció a la Ciutadania i Bon Govern**

Passeig de l'Albereda, 16
46010 València
dg_transparencia@gva.es www.gva.es



C/ Josep Ramón Batalla, 38	Vila-Real	CASTELLÓN
Plaça de Jovellar, 2	Vinaròs	CASTELLÓN
Albereda Jaume I, 50	Xàtiva	VALENCIA

EL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARÈNCIA,
ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN

Andrés Gomis Fons