



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

MEMORIA DEL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

La presente memoria se elabora para dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76.1, en relación con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de acuerdo con los criterios establecidos en la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y de conformidad con la Resolución de 20 de octubre de 2020, de la Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno, por la que se concretan las condiciones para la publicación de la huella normativa.

ÍNDICE

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS

1.1.- Marco normativo

Normas estatales

Normas autonómicas

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

- Principios de buena regulación normativa

- Principio de necesidad

- Principio de proporcionalidad

- Principio de transparencia

- Principio de coherencia

- Principio de accesibilidad

- Principio de responsabilidad



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO

- *Procedimientos administrativos*
- *Impacto organizativo y de recursos de personal*

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

10.1.-CONSULTA PREVIA

ANEXOS

- I. Estudio de la evolución de la utilización ciudadana del fax oficial 2013-2020.*
- II. Estudio de la evolución de la atención presencial ciudadana en sábados por las Oficinas Generales 2013-2020.*
- III. Estudio comparativo de la apertura de oficinas de asistencia en sábados en otras administraciones públicas.*



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

1.- ESTUDIO DEL MARCO NORMATIVO. DISPOSICIONES AFECTADAS Y TABLA DE VIGENCIAS

1.1.- Marco normativo.

Normas estatales:

- Constitución española de 1978
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Normas autonómicas

- Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
- Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León.
- Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el proyecto de decreto y, en concreto las siguientes:

- El Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.

- El Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Orden HAC/1039/2012, de 30 de noviembre, por la que se establece el horario de atención al público en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- Orden HAC/450/2013, de 30 de abril, por la que se hace pública la relación de las unidades en las que se realiza la función de registro así como de sus números oficiales de telefax.

La norma, objeto de esta memoria, según la disposición final segunda del proyecto, entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Principios de buena regulación normativa

La elaboración de este proyecto de decreto se ha sometido a los principios de actuación y a los principios de calidad normativa recogidos en los artículos 5 y 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública y a los principios de buena regulación normativa establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que pasan a analizarse.

Principio de necesidad

La asistencia a la ciudadanía es una prioridad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que continúa trabajando para facilitar el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la mejora de su calidad de vida y el desarrollo equilibrado y sostenible de esta Comunidad,



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

siempre desde la omnicanalidad, con una visión integral de los usuarios que posibilite ofrecer servicios digitales claros, rápidos y seguros, proactivos y personalizados, que tomen como base para su diseño la experiencia ciudadana, sin merma de la necesaria protección de los datos de carácter personal.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, han supuesto un giro drástico en la forma de actuación de las administraciones públicas, ya que las dirige hacia un funcionamiento íntegramente electrónico, con la finalidad de servir mejor a la ciudadanía, bajo los principios de eficacia y eficiencia, intentando ahorrar costes, y reforzar las garantías de las personas interesadas pues permite ofrecer información puntual, ágil y actualizada sobre los procedimientos en que se hayan involucrados.

La previsión de una administración electrónica para la ciudadanía, cada vez más habituada a las nuevas tecnologías, no puede suponer en modo alguno una discriminación respecto al acceso a los servicios públicos, o a cualquier actuación o procedimiento, para aquellas personas que no disponen de los medios o de los conocimientos para utilizar estas herramientas en su comunicación con la administración.

Y aquí es donde encuentran su renovado valor las oficinas, tradicionalmente conocidas como “oficinas de información y registro” y que con el impulso de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, pasan a ser denominadas “oficinas de asistencia en materia de registros”, enfatizando su servicio de ayuda a las personas que lo necesiten en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la administración, que alcanzará a la interoperabilidad y transmisión telemática de asientos con los registros de todas las administraciones públicas, a la realización de una solicitud electrónica, a la inscripción de apoderamientos *apud acta* en comparecencia personal en las oficinas y a la posibilidad de recibir una notificación, inicialmente electrónica, de forma presencial, gracias a la actuación en su nombre de un profesional de la Administración.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

La actualización de la normativa reguladora de las oficinas de asistencia autonómicas, en desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, es necesaria para ajustar el funcionamiento del servicio a su nuevo papel y a las nuevas soluciones interoperables, interconectadas para todo el ámbito nacional y reutilizables por todas las administraciones públicas.

Por ello, la Administración de la Comunidad de Castilla y León ha desarrollado un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registros orientado a la ciudadanía, que incorpora las mejores tecnologías, que simplifica sus procesos y potencia las buenas prácticas con la participación de todos los involucrados, comprometido con la calidad y la mejora continua, que tiene en cuenta la multiculturalidad y la diversidad, así como la dispersión en el medio rural y la disponibilidad de medios de acceso a los servicios públicos digitales en nuestra Comunidad.

El modelo desarrollado en este proyecto permitirá compatibilizar un servicio presencial de atención ciudadana, de referencia nacional, más completo, avanzado tecnológicamente, seguro y ágil, que apoye a la ciudadanía en el momento de realizar sus trámites administrativos, ahora electrónicos, de una forma absolutamente homogénea y unificada en todas sus oficinas, con un trato de confianza, personal y personalizado, desempeñado por profesionales totalmente comprometidos, que ha sido avalado con la satisfacción ciudadana.

Precisamente, dado el interés general en el que se fundamentan las medidas que se establecen y que el proyecto contiene una regulación necesaria para atender las finalidades perseguidas, se pone de manifiesto el cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia, siendo el decreto el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Principio de proporcionalidad

Análisis de alternativas:

- **No realizar ninguna actuación de desarrollo normativo.-** Esta opción pretendería la suficiencia de las previsiones legales para abordar el cambio de modelo de la atención presencial autonómica. Sin embargo, ha de descartarse esta alternativa, dado que la normativa que actualmente regula las oficinas de registro autonómicas se encuentra obsoleta, después del transcurso de más de 15 años desde su aprobación, particularmente desde el punto de vista de su funcionamiento, al no prestar cobertura funcional al nuevo papel que han de desempeñar las oficinas de asistencia en el marco de la administración digital prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ni a las nuevas posibilidades de mejora de la gestión que brindan las nuevas tecnologías aplicadas a la atención a la ciudadanía.

- **Esperar a la aprobación y publicación del desarrollo normativo estatal, e inclusive autonómico, respecto de la legislación básica estatal-** Esta alternativa pasaría por la oportunidad de contar, de forma previa, con un desarrollo normativo estatal, y a mayores autonómico, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, como referente transversal para la consecución de la administración digital, sobre el que apoyar una especificación para la actuación homogénea de las oficinas de asistencia en materia de registros. Se tiene, además, en consideración que los sistemas y aplicaciones que actualmente se ponen a disposición de todas las administraciones públicas son de factura estatal bajo los criterios de reutilización, interoperoperabilidad, interconexión, y compatibilidad informática, y que también se encuentran pendientes de desarrollo normativo. Sin embargo, se considera que, en este momento, con un escenario de entrada en vigor de la normativa estatal previsto para el 2 de abril de 2021, es necesario contar con una regulación específica funcional de la atención presencial a realizar desde las oficinas de asistencia autonómicas mucho más detallada de la que se espera del reglamento estatal y autonómico, por naturaleza general o transversal a toda la administración, con objeto de que contribuya a proporcionar la más adecuada cobertura, seguridad e impulso al nuevo modelo de oficinas que desea implantarse en la Administración



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

autonómica, sin perjuicio de las posibilidades que desplieguen en el futuro las herramientas tecnológicas puestas a disposición de la atención ciudadana que, en todo caso, se deberán atender de forma dinámica en el tiempo.

- **Modificar normas anteriores.**- Otra alternativa a considerar es modificar disposiciones actualmente vigentes sin abordar una nueva regulación integral de la cuestión. Sin embargo, los cambios a proponer en las normas actualmente vigentes serían de tal envergadura que determinarían, en la práctica, la derogación de buena parte del articulado, no contribuirían a la finalidad de promover un cambio de modelo de asistencia presencial y, además, supondrían el incumplimiento del objetivo 1 sobre simplificación y mejora del ordenamiento jurídico del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023.

- **Abordar de forma inmediata la elaboración y aprobación de una nueva norma.**-Esta alternativa permitiría abordar una regulación específica, integral o comprensiva de todos los aspectos de la atención presencial a la ciudadanía, realizada desde las oficinas de asistencia en materia de registros, alineada con la normativa legal y que, dentro de la omnicanalidad de la atención ciudadana autonómica, permita la consideración de aquellos elementos específicos que no se producen en los demás canales de relación disponibles para la ciudadanía, como son el telefónico y el electrónico, eliminándose el cada vez más residual fax oficial, sin perjuicio de otros canales que puedan incorporarse en el futuro.

Se profundiza así tanto en aquellas cuestiones cuya necesidad de regulación se ha evidenciado desde una perspectiva funcional durante los años transcurridos desde la aprobación de la norma anterior, como en otros aspectos novedosos y exclusivos para la operativa de las oficinas de asistencia en materia de registros a la vista del nuevo marco legal, contemplando la adaptación del horario de las oficinas generales a la declaración legal de naturaleza básica de días hábiles, así como previsiones concretas para la protección de datos de carácter personal, el fomento de la



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

transparencia y de la participación y la consecución de la mejora continua de los servicios de atención presencial, con el objetivo final de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas.

En definitiva, la elaboración y aprobación inmediata de una norma específica para oficinas de asistencia en materia de registros se considera la opción más adecuada para la consecución de las finalidades perseguidas, ya que, además de permitir la consecución de los objetivos expuestos, da cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, al evitar la dispersión reglamentaria con la redacción de un texto normativo único, coherente y claro, jurídicamente seguro y más comprensible para la ciudadanía y para la propia Administración, en concreto para las oficinas de asistencia en materia de registros, ante la trascendencia de los cambios impuestos por la normativa legal.

Principio de transparencia

Este proyecto define claramente sus objetivos y su justificación y dará cumplimiento a los trámites de información pública, posibilitando la participación activa en su elaboración de los potenciales destinatarios, con especial atención en los involucrados y sus responsables orgánicos.

Se ha descartado que se esté ante alguna de las excepciones previstas en el artículo 17 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, de manera que se ha posibilitado el acceso a los documentos y la participación en la consulta pública previa (celebrada ya entre el 23 de septiembre y el 15 de octubre de 2020).

Cualquier aportación o sugerencia de mejora que pudiera hacerse en los distintos trámites del procedimiento de elaboración de este proyecto se tendrán en cuenta para mejorar, en la medida de lo posible, el texto definitivo de la norma proyectada.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Principio de coherencia

La regulación se adecúa al marco normativo expuesto, más concretamente a lo dispuesto en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, y es coherente con el resto del ordenamiento jurídico estatal y autonómico. Es compatible, asimismo, con las políticas de la Comunidad Autónoma.

Principio de accesibilidad

En la elaboración del texto normativo se han tenido en cuenta las directrices sobre técnica normativa que se contienen en la Resolución de 20 de octubre de 2014, del Secretario General de la Consejería de la Presidencia, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración de los documentos que se tramitan ante los órganos colegiados de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León.

Esta norma resulta clara y plenamente comprensible, al emplear lenguaje sencillo y preciso que facilita su conocimiento y comprensión. Además, contiene derogaciones normativas expresas.

Principio de responsabilidad

La responsabilidad en la tramitación del decreto corresponde a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, en aplicación del Decreto 20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, que atribuye en su artículo 8, letras c), d) y e), a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, la dirección y coordinación de los servicios corporativos de información administrativa al ciudadano, así como la gestión de los canales de información administrativa y atención al ciudadano en cualquiera de sus formas; el impulso y la coordinación de los servicios de atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad Autónoma, de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como los puntos de contacto, comunicación y relaciones de los ciudadanos con la administración; y la coordinación administrativa y la gestión del Registro Único de la Administración de la Comunidad, en relación con lo señalado en el artículo 40 d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, que encomienda a los



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

directores generales la competencia para la elaboración de proyectos de disposiciones administrativas de carácter general que le correspondan.

Será el consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior quien presente a la Junta de Castilla y León el proyecto de decreto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26.1.d) de la Ley 3/2001, de 3 de julio, que atribuye a los consejeros la preparación y presentación a la Junta de proyectos de decreto relativos a las cuestiones propias de su Consejería.

Asimismo, el proyecto es claro a la hora de identificar el órgano responsable de la implementación de la norma, al corresponder a la consejería competente en materia de atención al ciudadano proporcionar las directrices funcionales que garanticen, en beneficio de la ciudadanía, la coordinación y funcionamiento homogéneo de las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros, así como del Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y fijar los horarios de atención al público, todo ello sin perjuicio de las funciones que corresponden a los órganos o entidades correspondientes en relación con las oficinas de su respectiva adscripción orgánica.

El centro directivo competente en materia de atención al ciudadano diseñará y ejecutará, en el ejercicio de sus competencias, acciones que den soporte y faciliten la consecución de los objetivos marcados en la norma.

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO

El proyecto de decreto consta de 30 artículos y se estructura en una parte expositiva, preámbulo, y de otra dispositiva con tres títulos: Preliminar, Primero, a su vez dividido en capítulos y aún en secciones, y Segundo, también dividido en capítulos, además de cuatro disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y dos disposiciones finales.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Parte expositiva:

Expresa las razones que fundamentan y justifican la necesidad de elaborar el decreto y su adecuación a los principios de buena regulación, a los que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, tales como el de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

Parte dispositiva:

Se estructura en tres títulos.

El Título Preliminar, se dedica al objeto, ámbito de aplicación, principios y responsabilidad.

El Título I, relativo a las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se divide a su vez en dos capítulos. El primero de los capítulos se dedica a la regulación de la organización y funcionamiento de la asistencia presencial a la ciudadanía, resultando especialmente destacable la adaptación de los días de asistencia de las oficinas generales a los días hábiles declarados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la correspondiente supresión de su apertura al público en sábados. El segundo capítulo se centra en las funciones a desempeñar por las oficinas de asistencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a cuyo efecto se divide en cuatro secciones con objeto de detallar la operativa a seguir respecto a las más significativas.

El Título II, dividido a su vez en dos capítulos, se dedica a la calidad y transparencia en la prestación del servicio público de asistencia presencial, así como a la capacitación y fomento de la participación del personal de las oficinas de asistencia.

La parte final consta de cuatro disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

La primera de las adicionales se refiere a la habilitación de los funcionarios que presten sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros. La segunda a la colaboración y cooperación en materia de asistencia a la ciudadanía. La tercera, a la mejora de la adaptación de la asistencia ciudadana a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales. Y por último, la cuarta prevé la destrucción de documentos en soporte no electrónico.

La disposición transitoria contempla la implantación progresiva de los servicios establecidos en la normativa básica estatal que se desarrollan en el presente decreto.

La disposición derogatoria relaciona la normativa que, a la entrada en vigor de este decreto, resulta derogada, principalmente el Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, su gran antecedente. Cabe destacar, asimismo, la derogación del Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se declaran los números telefónicos oficiales.

Las disposiciones finales contemplan la habilitación normativa y la entrada en vigor de la norma.

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

4.1.- ESTUDIO ECONÓMICO

El impacto económico es nulo. No afecta a las pymes ni a la libre competencia ni a la unidad de mercado.

De la misma forma, no existe carga ni traba administrativa alguna y todo lo más se procura que las alivie y facilite y contribuya a la racionalización de los recursos públicos volcados en la actuación administrativa autonómica, en la medida en que se orienta al enfoque digital y de reutilización de los recursos públicos existentes en los términos previstos en la legislación básica.



4.2.- ESTUDIO PRESUPUESTARIO

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, por remisión a su artículo 75.2.c), se incluye un estudio económico con referencia al coste al que puede lugar, en su caso, así como la financiación. Por lo tanto, se ha realizado el oportuno el análisis del coste que supone la aplicación de la norma, su financiación y su incidencia desde el punto de vista presupuestario.

Respecto al impacto presupuestario, el artículo 76.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León, establece que la tramitación de los proyectos de disposiciones generales requerirán la elaboración de un estudio de su repercusión y efectos en los presupuestos generales de la Comunidad y de las previsiones de financiación y gastos que se estimen necesarios, el cual se ha de someter al informe de la Consejería de Hacienda.

De esta forma se ha analizado el impacto en otros organismos o entes públicos fuera de la Administración General, y si implica variaciones en los gastos o en los ingresos respectivos, así como las variaciones que supongan una cuantificación de estos efectos sobre los ingresos y las repercusiones sobre los gastos y financiación.

La evaluación del impacto presupuestario mide el efecto que el proyecto normativo tendrá, previsiblemente, sobre los gastos y los ingresos públicos, tanto financieros como no financieros, tanto en el ámbito del sector público autonómico como en el de la administración local.

Deben distinguirse, por un lado, los efectos y repercusiones sobre los presupuestos de la Comunidad Autónoma y, por otro lado, los que existan, en su caso, sobre los presupuestos de las entidades locales.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

A. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA: El análisis se realiza siguiendo una serie de pasos ordenados de la siguiente manera:

A.1. Cuantificación e identificación de gastos e ingresos:

Desglosando los preceptos y los efectos sobre los gastos e ingresos presupuestarios, el análisis de las posibles medidas de aplicación ulterior del proyecto normativo no supone un aumento de gastos ni de ingresos.

1. Gastos:

- No existen costes directos ni tampoco de carácter indirecto relacionados con la aplicación del proyecto. Medidas como la supresión del fax oficial en las oficinas más importantes, o la restricción de la apertura al público de las oficinas generales a días hábiles, puede contribuir decisivamente a la reducción de gastos en muy diversos conceptos.

- No existen gastos que supongan la puesta en funcionamiento de la norma ni gastos de aplicación ordinaria de la misma que se proyecten indefinidamente en el futuro.

- Se descartan costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal. No se produce una modificación en el régimen jurídico aplicable al personal al servicio del sector público autonómico, ya que no se afectan derechos o deberes, ni se altera las condiciones de prestación como empleados públicos.

No existe creación, modificación o supresión de unidades o relaciones de puestos de trabajo de las estructuras orgánicas, o instrumentos similares de ordenación de personal.

En conclusión, no hay partidas o aplicaciones presupuestarias que soporten ningún coste.

2. Ingresos:

- No hay aumento ni disminución de los ingresos como consecuencia de la norma aprobada, por lo que no se detallan partidas o aplicaciones presupuestarias afectadas de acuerdo con las clasificaciones orgánica y económica.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

A.2. Valoración del impacto presupuestario:

La aplicación de la norma no contempla impacto presupuestario. Es decir, las medidas que contiene la norma se pueden realizar funcionalmente con los medios personales y materiales con los que ya se ha dotado a las oficinas de asistencia hasta la fecha, por lo que no prevén variaciones en las condiciones presupuestarias actuales como consecuencia de su ejecución.

Todo lo más, medidas adoptadas en el proyecto como la supresión del fax oficial pueden contribuir a la reducción de gastos de mantenimiento y fungibles en todas las oficinas involucradas (oficinas generales, departamentales y puntos), de distinta titularidad orgánica. Por su parte, la no apertura al público de las oficinas generales los sábados, día inhábil, pudiera en su caso contribuir a la racionalización de gastos indirectos en términos de vigilancia y, inclusive, suministros (electricidad, calefacción, etc.), que actualmente se acometen desde las distintas delegaciones territoriales, dependientes a estos efectos de la Consejería de Economía y Hacienda.

El desarrollo de las medidas del proyecto normativo se ajusta tanto a las disponibilidades presupuestarias en cada ejercicio presupuestario como a los escenarios presupuestarios previstos.

A.3. Cofinanciación estatal y comunitaria.

No existe cofinanciación estatal ni comunitaria.

A.4. No existen efectos recaudatorios.

B. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

El ámbito de aplicación de la norma se circunscribe al ámbito administrativo autonómico por lo que no existe impacto presupuestario en los presupuestos de las entidades locales.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

El proyecto no tiene ninguna repercusión en el gasto público de los presupuestos locales, ya que ninguna de las medidas que se regulan requiere la previsión de utilización de nuevos medios y recursos ni de ellas ni de la Administración autonómica para con ellas.

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece la consideración de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio informador del ordenamiento jurídico.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León y la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León, establecen que los poderes públicos de esta Comunidad garantizarán la aplicación de la perspectiva de género en las fases de planificación, ejecución y evaluación de las políticas llevadas a cabo por las distintas administraciones públicas.

Con base en ello, la Ley 1/2011, de 1 de marzo, de evaluación del impacto de género en Castilla y León, establece que debe evaluarse el impacto de género de todos los anteproyectos de ley, disposiciones administrativas de carácter general así como planes que, por su especial relevancia económica y social, se sometan a informa del Consejo Económico y Social y cuya aprobación corresponda a la Junta de Castilla y León, concretándose dicha evaluación en la realización de un informe.

Asimismo el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en su artículo 4.2 establece la necesidad de que la evaluación del impacto normativo contenga la información relativa al impacto de género.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

La Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía Metodológica de mejora de la calidad normativa específica que todos los proyectos normativos deben acompañarse de una memoria en la que se plasme, entre otras cosas, el impacto de género que la norma pudiera causar.

Sobre estos requerimientos se evalúa el efecto potencial que el proyecto de decreto, objeto de evaluación, puede causar sobre la igualdad de género y se concluye que el proyecto de decreto no es pertinente al género, en la medida en que el género no es relevante en el desarrollo y aplicación de dicha norma.

No incide en la modificación del rol ni de los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la modificación de la situación y posición social de ambos sexos, ni influye en el acceso a los servicios que se regulan en la norma si bien la accesibilidad universal, la igualdad y no discriminación son principios que han de guiar la asistencia presencial a la ciudadanía, y ciertamente la prestación de este servicio influye en la reducción de desigualdades de género al posibilitar que cualquier persona, hombre o mujer, que no cuente con medios electrónicos, pueda acceder a un servicio público o iniciar sus trámites administrativos.

Se ha verificado que el lenguaje utilizado en la redacción no resulta sexista.

6.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA INFANCIA, EN LA ADOLESCENCIA, EN LA FAMILIA Y EN LA DISCAPACIDAD

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, el proyecto no es pertinente a la infancia y la adolescencia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a niños o adolescentes, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no es pertinente a la familia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma de forma distinta al resto de la población.

La norma no afecta a la igualdad de oportunidades y la efectividad de los derechos y libertades fundamentales y deberes de las personas con discapacidad conforme a la legislación existente y, en particular, la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, si bien sí pretende apoyar las políticas públicas en esta materia, fomentando la colaboración con la consejería competente acerca de la sensibilización en esta materia del personal que presta sus servicios en las oficinas de asistencia, siendo la atención específica a estas circunstancias uno de sus principios rectores, y ciertamente influye positivamente en la reducción de desigualdades al posibilitar que cualquier persona, cualesquiera que sean sus circunstancias y que no cuente con medios electrónicos, pueda acceder a un servicio público o iniciar sus trámites administrativos, pero, en definitiva, no es pertinente en relación con la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

7.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN RELACIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD Y LA LUCHA Y ADAPTACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

En el Programa de medidas prioritarias de integración de la sostenibilidad en las políticas públicas, aprobado mediante el Acuerdo 64/2016, de 13 de octubre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas en materia de desarrollo sostenible en la Comunidad de Castilla y León, se contempla como tal la consistente en que las memorias de proyecto de decreto, así como de los anteproyectos de ley incorporarán un análisis de la contribución a la sostenibilidad y a la lucha/adaptación contra el cambio climático.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Dicha medida está vinculada al objetivo de integrar la sostenibilidad y el cambio climático en la toma de decisiones y, en concreto, dirigida a fortalecer los mecanismos de integración de la sostenibilidad y el cambio climático en los procedimientos de elaboración normativa.

A estos efectos, una vez analizado el proyecto de decreto desde el marco de evaluación anteriormente descrito, puede concluirse que no se prevé que su aplicación vaya a producir efectos positivos o negativos valorables *a priori* sobre la sostenibilidad ni sobre la lucha contra el cambio climático o la adaptación a éste, por lo que puede considerarse que su contribución será neutra por más que la homogeneización de los días y horario de atención ciudadana de todas las oficinas de asistencia autonómicas en relación a los edificios administrativos que las albergan serían susceptibles de influir positivamente en la eficiencia energética, así como la digitalización y la sustitución de antiguas herramientas por nuevas tecnologías de administración digital en la puerta de entrada para las personas interesadas que son las oficinas de asistencia, incluyendo la derogación de la normativa de fax oficial, sin duda ha de contribuir positivamente, aunque sea de forma indirecta, a la reducción del uso del papel dentro de la Administración autonómica, mediante la generación de una cadena de valor ambiental que repercuta positivamente en una gestión administrativa digital posterior por parte de las unidades tramitadoras y, desde luego, a la sensibilización general acerca de la necesaria sostenibilidad ambiental.

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

La evaluación del impacto normativo prevista en el Decreto 43/2010, de 7 de octubre por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa, en desarrollo del anterior, se entiende efectuada en el cuerpo de la presente memoria, en la que se reflejan las disposiciones afectadas, la incidencia desde el punto de vista presupuestario, los distintos impactos, así como los motivos de necesidad y oportunidad que motivan su aprobación.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

Además, se da cumplimiento a lo dispuesto en el objetivo 1 sobre simplificación y mejora del ordenamiento jurídico del Acuerdo 190/2019, de 12 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban medidas de mejora de la regulación en el ordenamiento jurídico autonómico de Castilla y León para el periodo 2019 a 2023.

El proyecto, en la medida en que se trata de desarrollo específico funcional de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, no supone incremento de cargas administrativas para las empresas, ya que no se dirige a este tipo de entidades, y tampoco regula la prestación de servicios en el mercado en los términos en los que estos se definen en la normativa vigente.

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO:

Procedimientos administrativos:

El proyecto de disposición no contiene la regulación de nuevos procedimientos administrativos ni la modificación de procedimientos ya existentes, y por ello no contiene ninguna previsión en materia de silencio administrativo ni regula régimen alguno de autorización administrativa que requiera la motivación de su carácter o necesidad, ya que la intervención de la oficina de asistencia siempre es previa a la tramitación administrativa.

Impacto organizativo y de recursos de personal

Respecto de la previsión del impacto organizativo y de recursos de personal para la óptima aplicación de la norma proyectada, no se precisa ninguna nueva adaptación organizativa de las oficinas ni la dotación de nuevos medios materiales ni humanos más allá de los existentes que, en todo caso, deben seguir garantizándose por los responsables orgánicos respectivos en beneficio de un servicio de calidad a la ciudadanía.

Respecto de la supresión de la apertura al público en sábado de las oficinas generales, hay que indicar que se trata de una adaptación oportuna de los días de asistencia a lo determinado en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que declara inhábiles los sábados y, por tanto, los excluye del cómputo de plazos administrativos, siendo precisamente la determinación



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

de las fechas necesarias para dicho cómputo la responsabilidad esencial de las oficinas de asistencia en la medida en que realizan la anotación o inscripción registral de los documentos que sean presentados o que se reciban en cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculado o dependiente de las Administraciones públicas, para su incorporación a un procedimiento administrativo.

Por otra parte, el reiterado aplazamiento de la completa entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ha facilitado la evaluación continuada de la afluencia de público en sábado en las oficinas generales en los últimos años, y su comparación con la asistencia ciudadana prestada por estas concretas oficinas en los días hábiles, ha dado como resultado un marcado retroceso de la demanda de atención presencial en sábado respecto a la afluencia de público en días hábiles, como puede apreciarse en el Anexo que acompaña a esta memoria.

En este sentido, ha de tenerse en consideración la notable evolución de la administración electrónica y, en consecuencia, los cada vez más numerosos procedimientos habilitados para su tramitación electrónica en las distintas administraciones públicas, de forma paralela a la intensificación generalizada del uso social de estos medios, que tienen como gran virtud, entre otras, que no limitan ni horas ni días en el calendario, ni requieren de la dotación humana ni de consiguientes turnos y horarios que necesitan las oficinas presenciales.

Por último, se ha realizado un estudio comparado de la apertura en sábado de las oficinas de otras administraciones públicas a nivel nacional, como se muestra en el anexo adjunto a esta memoria, pudiéndose concluir la generalización de esta medida en las oficinas de otras titularidades. Ahora bien, ha de hacerse constar la dificultad de localizar esta información en las distintas páginas web, carentes de actualización debido posiblemente a la alteración coyuntural de la organización habitual por la presente situación sanitaria, que ha determinado en la práctica el cierre al público de muchas unidades y oficinas de otras administraciones o, inclusive, su filtrado a través de sistemas de cita previa.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

En todo caso, esta medida supone una notable mejora en la gestión organizativa de las plantillas correspondientes, habida cuenta de la escasa cobertura de recursos humanos de la que adolecen actualmente y, en relación con la ciudadanía, no se deduce un impacto apreciable sobre el conjunto de la actividad registral anual de cada oficina general, que bien puede reconducirse a otros horarios de apertura al público, debido a la gran extensión horaria en días hábiles, al añadirse un tramo vespertino a la asistencia ciudadana presencial matutina, que es, por otra parte, la generalizada en otras administraciones de nuestro entorno, por lo que, todo lo más, se continúa proporcionando una considerable oportunidad de asistencia a la ciudadanía que no pueda acudir a las demás oficinas en franjas horarias de mañana.

Por último, respecto a la supresión del fax oficial, se confirma a través del Anexo incorporado a esta memoria, que su incidencia es cada vez más residual respecto al conjunto de la actividad registral anual, existiendo a disposición de la ciudadanía, en la actualidad, medios electrónicos de comunicación con la administración más eficaces y seguros, jurídica y técnicamente.

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

10.1. CONSULTA PREVIA

De conformidad con lo previsto en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con carácter previo a la elaboración del proyecto se ha sustanciado una consulta pública (del 23 al 15 de octubre de 2020), a través del portal de gobierno abierto de Castilla y León, para recabar la opinión de la ciudadanía así como de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que pretenden solucionarse 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.

En este periodo de consulta no se han recibido aportaciones.



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

ANEXOS

A continuación se incluyen diversos estudios que avalan las particulares medidas adoptadas en el proyecto:

- I. Estudio de la evolución de la utilización ciudadana del fax oficial 2013-2020.
- II. Estudio de la evolución de la atención presencial ciudadana en sábados por las oficinas generales 2013-2020.
- III. Estudio comparativo de la apertura de oficinas de asistencia en sábados en otras administraciones públicas.

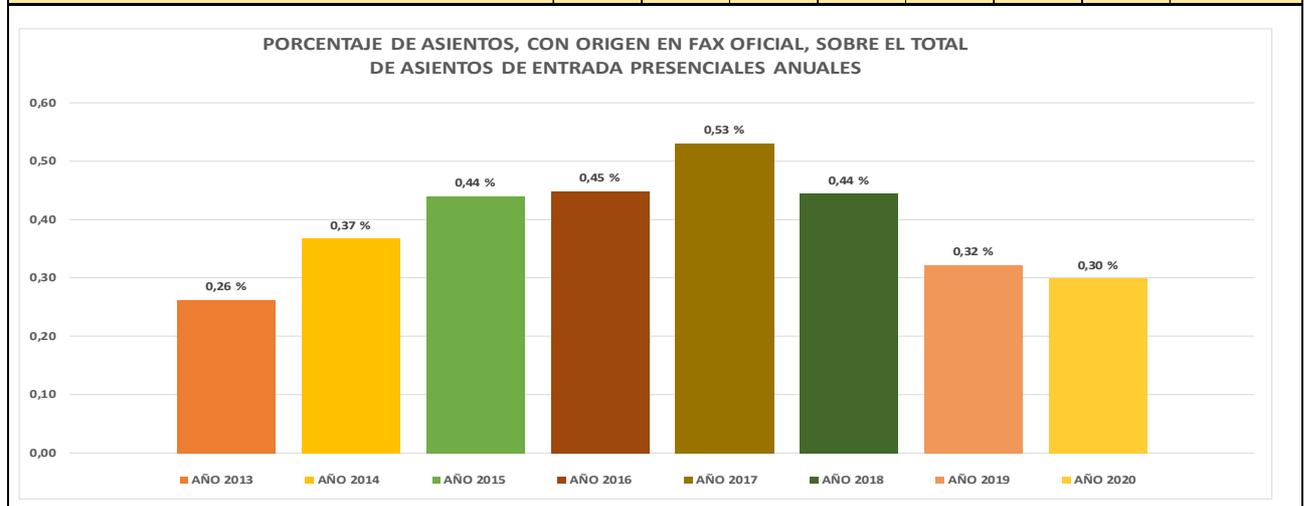


Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

ANEXO I

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DE LA UTILIZACIÓN CIUDADANA DEL FAX OFICIAL 2013-2020								
OFICINAS CON FAX OFICIAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (hasta el 31/10/2020)
Oficina General de Ávila.	568	484	506	475	383	170	223	118
Punto de Arenas de San Pedro (Ávila).	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina General de Burgos.	1.052	1.118	1.594	1.476	2.388	1.027	408	282
Punto de Aranda de Duero (Burgos).	0	0	0	0	1	2	1	6
Punto de Condado de Treviño (Burgos).	0	0	0	0	0	0	0	0
Punto de Miranda de Ebro (Burgos).	1	1	2	5	3	6	5	11
Oficina General de León.	117	175	110	139	138	146	149	176
Punto de Ponferrada (León).	14	2	5	9	2	12	5	3
Oficina General de Palencia.	163	160	128	185	342	283	307	221
Oficina General de Salamanca.	301	384	122	187	158	41	16	57
Oficina General de Segovia.	231	423	694	706	777	642	399	237
Oficina General de Soria.	571	722	903	1.014	886	715	626	482
Oficina General de Valladolid.	21	85	60	75	61	69	50	40
Oficina General de Zamora.	815	669	661	552	485	277	260	173
Oficina Departamental de las Consejerías de la Presidencia y de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior.	112	151	131	274	384	161	109	24
Oficina Departamental de las Consejerías de Economía y Hacienda y de Empleo e Industria.	70	89	62	74	90	80	21	11
Oficina Departamental de las Consejerías de Fomento y Medio Ambiente y de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural.	1.465	2.277	2.630	3.743	3.411	3.613	2.220	1.117
Oficina Departamental de la Consejería de Sanidad y Gerencia Regional de Salud (Sacyl).	79	48	3	1	4	1	24	36
Oficina Departamental de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.	124	83	108	103	80	76	57	30
Oficina de la Gerencia de Servicios Sociales.	161	139	209	142	104	65	24	7
Oficina Departamental de las Consejerías de Educación y de Cultura y Turismo.	527	498	745	817	598	517	381	425
Oficina del Servicio Público de Empleo de Castilla y León (EcyL).	62	1.038	2.175	1.294	457	4	1	0
Oficina del Instituto para la Competitividad Empresarial de Castilla y León (ICE).	250	203	182	41	69	37	31	4
TOTAL ASIENTOS DE ENTRADA CON ORIGEN EN FAX OFICIAL	6.704	8.750	11.030	11.312	10.821	7.944	5.317	3.460
TOTAL ASIENTOS DE ENTRADA ANUALES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN	2.547.732	2.386.877	2.505.425	2.521.855	2.039.533	1.788.179	1.653.727	1.157.569
% ASIENTOS FAX OFICIAL SOBRE EL TOTAL	0,26	0,37	0,44	0,45	0,53	0,44	0,32	0,30



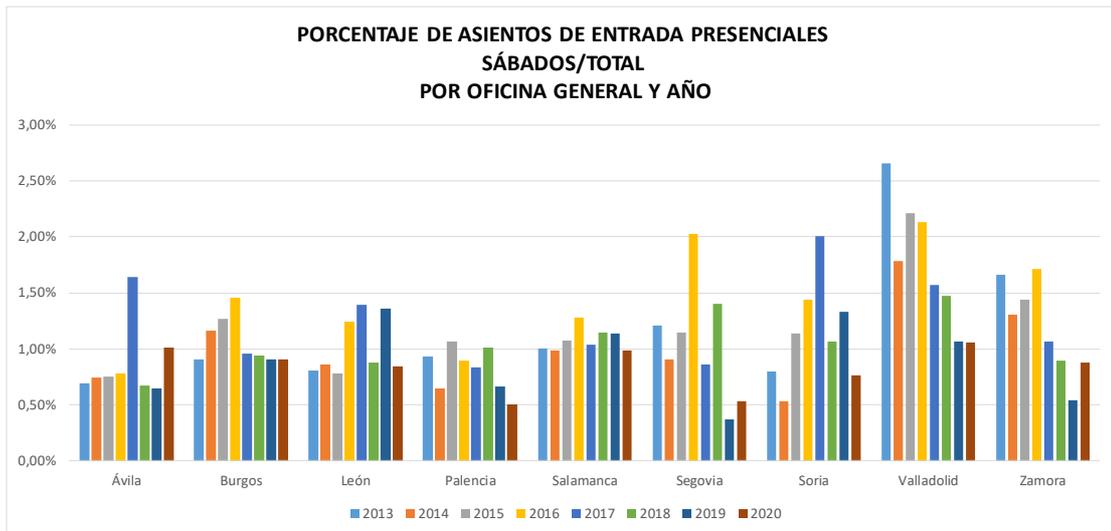
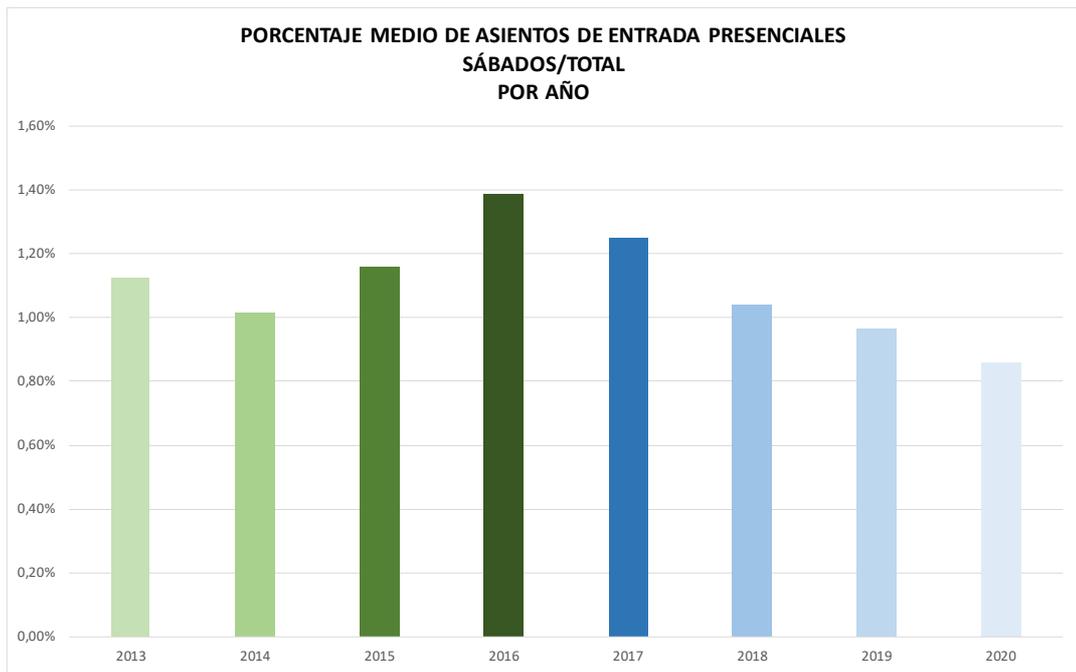


Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

ANEXO II

ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL CIUDADANA EN SÁBADOS POR LAS OFICINAS GENERALES 2013 - 2020





Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior

Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS GRAFICOS

PORCENTAJE DE ASIENTOS DE ENTRADA PRESENCIALES REALIZADOS EN SÁBADO EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE ENTRADA POR OFICINAS GENERALES (SEDE EN DELEGACIONES TERRITORIALES) Y AÑOS v. gráficos

OFICINA GENERAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ávila	0,69%	0,75%	0,75%	0,78%	1,65%	0,67%	0,65%	1,02%
Burgos	0,90%	1,16%	1,27%	1,46%	0,96%	0,94%	0,90%	0,90%
León	0,80%	0,86%	0,78%	1,24%	1,40%	0,87%	1,36%	0,84%
Palencia	0,93%	0,65%	1,06%	0,90%	0,83%	1,01%	0,67%	0,50%
Salamanca	1,00%	0,98%	1,07%	1,28%	1,04%	1,14%	1,13%	0,99%
Segovia	1,21%	0,91%	1,15%	2,03%	0,86%	1,41%	0,37%	0,53%
Soria	0,80%	0,53%	1,13%	1,44%	2,01%	1,06%	1,33%	0,76%
Valladolid	2,65%	1,79%	2,21%	2,13%	1,58%	1,47%	1,07%	1,05%
Zamora	1,66%	1,31%	1,44%	1,72%	1,07%	0,89%	0,54%	0,88%
PORCENTAJE MEDIO ANUAL	1,13%	1,02%	1,16%	1,39%	1,25%	1,04%	0,96%	0,86%

ASIENTOS DE ENTRADA PRESENCIALES EN SÁBADO POR AÑO Y OFICINA GENERAL

OFICINA GENERAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ávila	369	362	411	480	931	281	265	332
Burgos	798	950	1.110	1.267	723	677	551	468
León	1.063	1.127	1.149	1.908	1.628	842	1.209	565
Palencia	563	393	658	542	446	495	296	204
Salamanca	1.121	1.386	1.599	2.020	1.274	1.255	1.154	714
Segovia	362	273	376	659	243	418	130	119
Soria	407	370	606	665	820	426	374	218
Valladolid	1.650	1.162	1.551	1.669	874	810	491	442
Zamora	937	671	719	942	487	394	214	287
TOTAL	7.270	6.694	8.179	10.152	7.426	5.598	4.684	3.349

ASIENTOS DE ENTRADA PRESENCIALES TOTALES POR AÑO Y OFICINA GENERAL

OFICINA GENERAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ávila	53.494	48.346	54.497	61.729	56.564	41.881	40.719	32.657
Burgos	88.368	81.929	87.670	86.793	75.679	72.142	61.056	51.920
León	132.286	130.443	147.355	153.693	116.520	96.281	89.074	67.332
Palencia	60.450	60.396	61.925	60.299	53.599	49.108	44.271	40.585
Salamanca	111.884	140.713	148.850	157.452	122.296	109.791	101.880	72.213
Segovia	29.954	30.006	32.837	32.535	28.332	29.708	35.246	22.426
Soria	51.194	51.342	53.502	46.097	40.801	40.046	28.043	28.590
Valladolid	62.153	65.014	70.150	78.445	55.448	54.977	45.951	41.952
Zamora	56.413	51.233	50.094	54.895	45.610	44.075	39.516	32.552
TOTAL	646.196	659.422	706.880	731.938	594.849	538.009	485.756	390.227



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

ANEXO III

ESTUDIO COMPARATIVO DE APERTURA SÁBADOS EN OFICINAS DE ASISTENCIA DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		
ADMINISTRACIONES	PÁGINA WEB	SÁBADOS
GENERALIDAD VALENCIANA	https://www.gva.es/es/web/atencio ciudadania/inicio/atencion ciudadano/ac que es prop	NO
GOBIERNO VASCO	https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/zuzenean-atencion-ciudadana/	NO
COMUNIDAD DE MADRID	https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/cita-previa-oficinas-registro-atencion-ciudadano	NO
AYUNTAMIENTO DE MADRID	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Oficinas-de-Atencion-a-la-Ciudadania/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=5b99cde2e09a4310VgnVCM1000000b205a0aRCRD	NO
REGIÓN DE MURCIA	https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40987&IDTIPO=100&RASTRO=c\$m40267	9 a 14 h. Solo el REGISTRO GENERAL y solo para registro.
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	http://www.navarra.es/home_es/Servicios/AtencionCiudadana/Oficinas.htm	NO
LA RIOJA	https://www.larioja.org/ciudadanos/es/oficinas-atencion-ciudadano	NO
XUNTA DE GALICIA	https://www.xunta.gal/oficina-de-atencion-ciudadania-e-rexistro	Las Oficinas Edificios Administrativos: sábados de 9 a 14 h. No en verano.
JUNTA DE EXTREMADURA	https://ciudadano.gobex.es/atencionpersonalizada-oficinas	NO
GENERALIDAD DE CATALUÑA	http://web.gencat.cat/es/contacte/oficines/index.html	NO
JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	https://www.jccm.es/oficinas-oir	Las Oficinas de Información y Registro de las Delegaciones Provinciales: 11 a 14 h. INCLUSIVE EN VERANO
GOBIERNO DE CANTABRIA	https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/registros	SIN INFORMACIÓN
GOBIERNO DE CANARIAS	http://www.gobiernodecanarias.org/siac/	NO
COMUNIDAD AUTÓNOMA ISLAS BALEARES	http://www.caib.es/sites/atenciociudadania/es/atencia presencial /	NO
PRINCIPADO DE ASTURIAS	http://movil.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.33904d969115661567814030f2300030/?vgnnextoid=7dd327ff8a7d210VgnVCM1000002f030003RCRD&vgnnextchannel=dad56fc85c97d210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es https://sede.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.46a76b28f520ecaf18e90d8bb30a0a0/?vgnnextoid=031a5d7ce68cc310VgnVCM10000097030a0aRCRD&i18n.http.lang=es	NO
GOBIERNO DE ARAGÓN	https://www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion https://www.aragon.es/-/interconexion-de-registros.-punto-de-acceso-de-registro-electronico-age-oficinas-registro-y-archivo-areas-servicios-al-ciudadano-gobierno-de-aragon	NO
JUNTA DE ANDALUCÍA	https://www.juntadeandalucia.es/temas/administracion/atencion-presencial/registros-telefonos.html	NO
DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIONES DE GOBIERNO ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/cartas_servicios/cuaderno-triptico/Delegaciones/textos/TRIPTICO-INTERNET-CASTILLA-LEON_Valladolid-DEF.pdf https://ssweb.seap.minhap.es/icplusplus/citar?org=OIACR	NO
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS	https://www.burgos.es/search/node	SIN INFORMACIÓN
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE LEÓN	https://www.dipuleon.es/newsSearchAction/Diputacion/Noticias_de_Diputacion/covid?f=lastnews	CERRADA



Junta de Castilla y León

Consejería de Transparencia,
Ordenación del Territorio
y Acción Exterior
Dirección General de Atención al Ciudadano
y Calidad de los Servicios

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE PALENCIA	https://www.diputaciondepalencia.es/diputacion/medidas-extraordinarias-covid-19	SIN INFORMACIÓN
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SALAMANCA	http://www.dipsanet.es/presidencia/informacion/	NO
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE VALLADOLID	https://www.diputaciondevalladolid.es/web/comunicacion/-/la-diputacion-de-valladolid-paraliza-su-actividad-para-garantizar-la-seguridad-de-sus-trabajadores-ante-la-crisis-del-coronavirus-covid-19	NO
AYUNTAMIENTO DE ÁVILA	http://www.avila.es/articulos/atencion-ciudadana	NO
AYUNTAMIENTO DE BURGOS	https://sede.aytoburgos.es/portal/sede/se_contenedor1.jsp?seccion=s_flo_c_d4_v1.jsp&contenido=427&tipo=1&nivel=1400&codResi=1&language=es&codAdirecto=32	10 a 14 h.
AYUNTAMIENTO DE LEÓN	https://sede.aytoleon.es/GDCarpetaCiudadano/Reservas.do?action=reservas&tipo=8	NO
AYUNTAMIENTO DE PALENCIA	https://www.aytopalencia.es/	NO
AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA	https://www.aytosalamanca.gob.es/es/atencionalciudadano/	NO
AYUNTAMIENTO DE SEGOVIA	http://segovia.es/index.php/mod.pags/mem.detalle/id.15127/relcategoria.2628	NO
AYUNTAMIENTO DE SORIA	https://citaprevia.soria.es/citaprevia/	NO
AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID	https://www.valladolid.es/es	NO
AYUNTAMIENTO DE ZAMORA	http://www.zamora.es/contenidos.aspx?id=31644	SIN INFORMACIÓN