



# **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**

## PREÁMBULO

### TÍTULO PRELIMINAR.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto.*

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Artículo 3. *Principios.*

Artículo 4. *Responsabilidad.*

### TÍTULO I.- OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

#### CAPÍTULO I.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 5. *Oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 6. *Oficinas generales de asistencia en materia de registros.*

Artículo 7. *Oficinas departamentales de asistencia en materia de registros.*

Artículo 8. *Puntos de asistencia en materia de registros.*

Artículo 9. *Prestación de asistencia en materia de registros en otros órganos o unidades administrativos.*

Artículo 10. *Horario de asistencia a la ciudadanía.*

Artículo 11. *Imagen corporativa e infraestructuras de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

#### CAPÍTULO II.- FUNCIONES

Artículo 12. *Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 13. *Protección de datos de carácter personal.*

Artículo 14. *Indisponibilidad técnica de los servicios prestados por las oficinas autonómicas en materia de registros.*

#### SECCIÓN 1.ª INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 15. *Información administrativa.*

Artículo 16. *Información administrativa general.*

Artículo 17. *Información administrativa particular.*

#### SECCIÓN 2.ª REGISTRO ADMINISTRATIVO

Artículo 18. *Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*



Artículo 19. *Recepción y registro de documentos en las oficinas de asistencia en materia de registros.*

Artículo 20. *Digitalización y emisión de copia electrónica auténtica de la documentación presentada a registro.*

### SECCIÓN 3.ª APODERAMIENTOS APUD ACTA

Artículo 21. *Actuaciones y tipos de poderes inscribibles en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 22. *Proceso de inscripción de los apoderamientos apud acta efectuados en comparecencia presencial.*

### SECCIÓN 4.ª ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Artículo 23. *Asistencia general en el uso de medios electrónicos.*

Artículo 24. *Asistencia en la presentación de solicitudes, escritos o documentos en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 25. *Práctica de la notificación en soporte no electrónico.*

## TÍTULO II.- CALIDAD, TRANSPARENCIA, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ASISTENCIA PRESENCIAL A LA CIUDADANÍA

### CAPÍTULO I.- CALIDAD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

Artículo 26. *Carta de Servicios de las oficinas de asistencia en materia de registros.*

Artículo 27. *Sistema de seguimiento de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 28. *Transparencia de los datos recabados para el seguimiento y evaluación de las oficinas de asistencia en materia de registros.*

### CAPÍTULO II.- FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

Artículo 29. *Formación y capacitación del personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Artículo 30. *Participación del personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros.*

Disposición adicional primera. *Habilitación para la expedición de copias electrónicas auténticas y para la identificación y firma electrónica por el personal funcionario que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*

Disposición adicional segunda. *Colaboración y cooperación en materia de asistencia a la ciudadanía.*



**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior

Disposición adicional tercera. *Mejora de la adaptación de la asistencia ciudadana a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales.*

Disposición adicional cuarta. *Destrucción de documentos en soporte no electrónico.*

Disposición transitoria. *Implantación progresiva en oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros, de la inscripción de apoderamientos apud acta, de la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos y de la práctica de la notificación en medio no electrónico.*

Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Disposición final primera. *Habilitación reglamentaria.*

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

## **PREÁMBULO**

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, con fundamento en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ha constituido un hito histórico en la regulación de la atención a la ciudadanía en la Administración autonómica desde el punto de vista funcional, y su practicidad, eficacia y visión de futuro ha facilitado su pervivencia, con mínimas modificaciones, hasta prácticamente la actualidad.

Este decreto, inspirado en la entonces denominada Sociedad de la Información, intentó concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y reguló las dos funciones esenciales que han venido atribuyéndose a los servicios de atención ciudadana: la información administrativa y el registro de documentos, poniendo a su disposición la amplia red autonómica de oficinas de información y registro, a la que posteriormente se añadió, con propia regulación, el Servicio 012. Es, asimismo, destacable su previsión incipiente de la transmisión electrónica y

telemática de documentos entre administración y ciudadanía y entre los propios órganos administrativos.

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 (Capítulo III del Título II), en coherencia con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, reguló la Sede Electrónica, el expediente electrónico y el archivo electrónico, que resultaron finalmente desarrollados por el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de Utilización de Medios Electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con el objeto de garantizar el ejercicio efectivo del derecho de las personas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 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 encuentren involucrados.

La previsión de una administración electrónica para la ciudadanía, cada vez más habituada a las tecnologías de la información y de las comunicaciones, 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 denominarse “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 solicitud, 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.

El artículo 16 de la Ley ha supuesto, además, un reto hasta entonces no previsto: la interoperabilidad con los registros de todas y cada una de las administraciones públicas, de modo que se garantiza la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en soporte papel por las personas en cualquier registro administrativo, gracias a procesos de digitalización y expedición de copias auténticas electrónicas, cumpliendo las medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León ya ha implantado, desde 2017, la digitalización de la documentación que la ciudadanía presenta en todas las oficinas de asistencia que tiene distribuidas geográficamente por todo su territorio, con especial trascendencia en el mundo rural. En todas ellas las personas pueden realizar de manera presencial la presentación de documentos dirigidos tanto a la propia Administración autonómica como a otras administraciones públicas a nivel nacional. La oficina se encarga de convertir en documentos electrónicos los documentos presentados en papel y de su envío a la unidad destinataria a través de comunicaciones electrónicas seguras.

La digitalización de la documentación presentada beneficia a la ciudadanía en la reducción inherente de plazos de respuesta de la administración, ya que la solicitud presentada en cualquier oficina de asistencia en materia de registro se remitirá por medios electrónicos, de forma inmediata, para su tramitación. También es destacable la posibilidad de obtener información acerca del estado de la solicitud registrada.



Las oficinas, que siempre han sido la imagen de la administración para la ciudadanía, se convierten, de esta forma, en bisagra de la transformación de la administración, a manera de correa de transmisión, hasta su conversión en una verdadera administración electrónica.

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, siempre desde la omnicanalidad, con una visión integral de los usuarios que posibilite ofrecer servicios digitales claros, rápidos, 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 Administración autonómica tiene la oportunidad que brinda este nuevo entorno digital para proporcionar un enfoque innovador al diseño y prestación de mejores servicios, que faciliten una relación próxima y sencilla con la ciudadanía y empresas, de conformidad con sus necesidades, expectativas y demandas, de modo que la actividad pública sea más transparente, eficiente, ágil y responsable con los recursos disponibles.

Es el momento, pues, de acompañar la evolución tecnológica con una actualización normativa para las oficinas de asistencia autonómicas que regule, en desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el funcionamiento del servicio de forma que se ajuste 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.

Este modelo permitirá compatibilizar un servicio presencial de asistencia, 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 comprometidos, que ha sido avalado con la satisfacción manifestada por nuestros usuarios.

Se parte, como legitimación competencial para este desarrollo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, dictadas, entre otros, al amparo del artículo 149.1.18 de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases del régimen jurídico de las administraciones públicas así como del procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las comunidades autónomas.

Corresponde, por otra parte, a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70 de su Estatuto de Autonomía, la competencia exclusiva en materia de estructura y organización de la Administración de la Comunidad.

Por su parte, el 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, le atribuye, en su artículo 1, letra l), la competencia de información y atención al ciudadano, a cuyo efecto el artículo 8, letras c), d) y e) asigna 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.

Por último, la disposición final primera 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, contiene la habilitación reglamentaria necesaria para la presente regulación.

En la elaboración de este decreto se han observado los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, exigidos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

A estos efectos, se pone de manifiesto el cumplimiento de los principios de necesidad y eficacia, dado el interés general en el que se fundamentan las medidas que se establecen, y que contiene una regulación necesaria para atender la finalidad perseguida, que no es otra que desarrollar e implantar un nuevo modelo de oficinas de asistencia, adaptado al nuevo escenario legal básico estatal, que aprovecha la innovación tecnológica, con una organización y funcionamiento homogéneos para toda la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que fomenta la transparencia, la participación y la mejora continua, según se ha venido exponiendo, siendo el decreto el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

La norma es acorde con el principio de proporcionalidad, al contener la regulación imprescindible para la consecución de los objetivos previamente mencionados. Tras la evaluación de las alternativas viables, la elaboración y aprobación inmediata de una norma específica para oficinas de asistencia en materia de registros es la única opción que 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. Dentro de la omnicanalidad de la atención ciudadana autonómica, esta alternativa facilitaría, además, 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, y sin perjuicio de otros canales que puedan existir en el futuro. Se profundiza, así, tanto en aquellas cuestiones cuya necesidad de regulación se ha evidenciado 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, a mayores, la adaptación del horario de las oficinas generales así como previsiones concretas para la protección de datos de carácter personal, el fomento de la 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.

Igualmente, se ajusta al principio de seguridad jurídica, ya que 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.

En su elaboración 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.

De igual forma se han tenido en cuenta los principios que, sobre calidad normativa y evaluación del impacto normativo, establece la Ley 2/2010, de 11 de marzo, al objeto de garantizar la accesibilidad de la presente norma, su coherencia con el resto de actuaciones y objetivos de las políticas públicas y la responsabilidad que supone la determinación de los órganos responsables de la ejecución y del control de las medidas incluidas en la norma.



En cuanto al principio de transparencia, esta norma no se encuentra entre las excepciones del artículo 17 de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León. Da cumplimiento a los trámites de información pública, define claramente sus objetivos y su justificación y posibilita la participación activa en su elaboración de los potenciales destinatarios, de manera que cualquier aportación o sugerencia de mejora que pudiera hacerse en los distintos trámites del procedimiento de elaboración de esta norma, se tendrá en cuenta para mejorar, en la medida de lo posible, el texto definitivo de la norma proyectada.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, en este decreto se ha procurado no generar cargas administrativas para la ciudadanía, sino todo lo más aliviarlas y facilitarlas, y que 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.

Esta norma 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, y de él procede destacar la adaptación de los días de apertura al público de las oficinas generales a lo determinado en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en cuanto a la exclusión del sábado, como día inhábil, del cómputo de plazos y de la asistencia presencial por parte de estas oficinas, en coherencia con las demás administraciones públicas. 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 cinco disposiciones adicionales, una transitoria, una derogatoria y dos finales.

La primera de las adicionales se refiere a la habilitación del personal funcionario que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros. La segunda se refiere a la colaboración y cooperación en materia de asistencia a la ciudadanía. La tercera, a la mejora de la adaptación de la asistencia prestada 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. Cabe destacar, en particular, 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, en la medida en que la incidencia de este medio es cada vez más residual y existen en la actualidad a disposición de la ciudadanía canales electrónicos de comunicación con la administración más eficaces y seguros, jurídica y técnicamente.



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

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, de acuerdo con/oído el Consejo Consultivo de la Comunidad de Castilla y León, y previo acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de .....,

## **DISPONE**

### **TÍTULO PRELIMINAR**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Artículo 1. Objeto.**

El presente decreto tiene por objeto regular la organización y funcionamiento homogéneos de la asistencia presencial a la ciudadanía en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de las oficinas de asistencia en materia de registros, así como el Sistema de Registro Único.

##### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

El presente decreto será de aplicación a:

a) La Administración General de la Comunidad de Castilla y León, así como los organismos autónomos, las entidades de derecho público y las entidades públicas de derecho privado cuando ejerzan potestades administrativas, que formen o puedan formar parte del sector público autonómico.



b) La ciudadanía, entendiéndose por tal personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica, que se relacionen con el sector público autonómico, con los límites establecidos en el Capítulo II del Título I de este decreto.

### **Artículo 3. Principios.**

1. La asistencia presencial, como conjunto de medios puestos a disposición de la ciudadanía en orden a facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se regirá por los siguientes principios:

- Servicio efectivo, gratuito y universal.
- Igualdad de acceso y no discriminación.
- Simplicidad, claridad y proximidad.
- Atención personal, amable, confidencial y respetuosa, adaptada a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales.
- Participación, objetividad, integridad y transparencia.
- Asertividad y proactividad.
- Racionalización, agilidad y seguridad jurídica.
- Buena fe, confianza legítima, responsabilidad y lealtad institucional.
- Colaboración, cooperación y coordinación con otras administraciones públicas.
- Innovación, neutralidad, interoperabilidad, seguridad, compatibilidad informática, optimización y aprovechamiento de recursos comunes y protección de datos de carácter personal de los sistemas de gestión utilizados.
- Superación y compromiso con la mejora.

2. Todos los órganos y unidades administrativas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborarán con los profesionales encargados de la asistencia ciudadana para el adecuado cumplimiento de sus funciones en beneficio de la ciudadanía.



#### **Artículo 4. Responsabilidad.**

La consejería competente en materia de atención al ciudadano es la encargada de 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 fijará 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.

### **TÍTULO I**

#### **OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

#### **Artículo 5. Oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

1. Son oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León:

- a) Las oficinas generales de asistencia en materia de registros.
- b) Las oficinas departamentales de asistencia en materia de registros.
- c) Los puntos de asistencia en materia de registros.
- d) Otras unidades y órganos que prestan asimismo servicios de asistencia en materia de registros.



Todo ello sin perjuicio de la asistencia presencial prestada por los distintos órganos y unidades en el ejercicio de sus funciones de gestión o tramitación administrativa.

2. La consejería competente en materia de atención al ciudadano hará pública y mantendrá actualizada la relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos, con indicación de los días y el horario en el que deban permanecer abiertas. Asimismo, mantendrá permanentemente actualizado, en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, un directorio geográfico que permita a la persona interesada identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio o ubicación.

3. Las oficinas de asistencia en materia de registros tienen naturaleza de órgano administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y con el artículo 44.2 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, bajo la dependencia jerárquica del correspondiente órgano administrativo superior.

4. La creación de nuevas oficinas así como la modificación o supresión de las oficinas de asistencia existentes se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, y requerirá informe previo de la consejería competente en materia de atención al ciudadano.

#### **Artículo 6. *Oficinas generales de asistencia en materia de registros.***

1. Las oficinas generales de asistencia en materia de registros son las oficinas autonómicas que prestan la asistencia presencial a la ciudadanía en el ámbito provincial de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Existirá una oficina general en cada una de las sedes de las delegaciones territoriales de la Junta de Castilla y León, que estará adscrita orgánicamente a la respectiva delegación, y realizará las funciones descritas en el Capítulo II de este Título, sin perjuicio de las funciones de asistencia que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión de su mismo ámbito territorial.



**Artículo 7. *Oficinas departamentales de asistencia en materia de registros.***

1. Las oficinas departamentales son las oficinas autonómicas que prestan la asistencia presencial a la ciudadanía, fundamentalmente en materias de carácter departamental o sectorial de las respectivas consejerías de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Existirá una oficina departamental en cada una de las sedes de los servicios centrales de las consejerías, que estará adscrita orgánicamente a la respectiva secretaría general, y realizará las funciones descritas en el Capítulo II de este Título, especialmente las relacionadas con las materias propias de su consejería, sin perjuicio de las funciones de asistencia que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión de su mismo ámbito competencial.

3. En los edificios administrativos de usos múltiples en los que se ubiquen los servicios centrales de dos o más consejerías, existirá una sola oficina departamental, que dependerá orgánicamente de la consejería a la que esté afectado el edificio a través del órgano al que corresponda la administración del mismo.

**Artículo 8. *Puntos de asistencia en materia de registros.***

1. Los puntos son las oficinas autonómicas en materia de registros que existirán en las dependencias administrativas pertenecientes a las delegaciones territoriales que, por razones de servicio público y eficacia administrativa, se ubican en localidades distintas a la capital de la provincia. Los puntos estarán adscritos orgánicamente a la correspondiente delegación territorial a través de su oficina general.

2. Ejercerán las funciones descritas en el Capítulo II de este Título, sin perjuicio de las funciones de asistencia a la ciudadanía que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión de su mismo ámbito territorial.



**Artículo 9. *Prestación de asistencia en materia de registros en otros órganos o unidades administrativos.***

La consejería competente en materia de atención al ciudadano podrá autorizar la prestación del servicio de asistencia presencial en otros órganos o unidades, centrales o periféricos, teniendo en cuenta factores geográficos, de volumen registral o de asistencia estimada y de la naturaleza de la actividad que lleven a cabo, a propuesta de la respectiva secretaría general, territorial o equivalente en otros organismos y entes del sector público autonómico cuando ejerzan potestades administrativas.

**Artículo 10. *Horario de asistencia a la ciudadanía.***

1. Las oficinas generales asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles, de lunes a viernes de 8.30 h. a 14.30 h., y de lunes a jueves, de 16.30 h. a 18.30 h.

Los días 24 y 31 de diciembre hábiles el horario de asistencia será de 9 a 14 horas.

Durante los meses de julio y agosto, estas oficinas asistirán en materia de registros los días hábiles de 8.30 h. a 14.30 h.

2. Las oficinas departamentales asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles en horario de 9 a 14 horas.

3. Los puntos asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles de 8.30 h. a 14.30 h.

Los días 24 y 31 de diciembre hábiles el horario de asistencia será de 9 a 14 h.

4. Otros órganos y unidades, centrales o periféricos autorizados para este servicio, asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles en horario de 9 a 14 horas.

5. En todo caso, sin perjuicio del horario de asistencia que regula este decreto en términos de homogeneidad funcional, el personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros, deberá cumplir la normativa en materia de horario y jornada laboral que le corresponda.

6. La consejería competente en materia de atención al ciudadano podrá autorizar la modificación de horario o la determinación de horarios especiales de asistencia, de forma



excepcional y temporal, indicando las razones de especialidad de la materia, mejor atención al público, volumen de documentos presentados a registro u otras circunstancias que lo justifiquen, siempre respetando la normativa sustantiva sobre jornada y horario de trabajo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

7. Cualquier incidencia, técnica o funcional, que pueda afectar temporalmente al funcionamiento de cualquier oficina de asistencia autonómica en los términos expresados en este artículo, deberá comunicarse con la mayor inmediatez a la consejería competente en materia de atención al ciudadano para su oportuna publicidad, sin perjuicio de que se arbitre su solución a la mayor brevedad posible.

8. Las oficinas de asistencia en materia de registros podrán ofrecer cita previa a la persona interesada con objeto de prestar un servicio más personalizado sin detrimento de la debida fluidez en la atención al público en relación con los demás servicios prestados, particularmente, en relación con las funciones de asistencia en el uso de medios electrónicos para la realización de una solicitud y notificación electrónicas.

***Artículo 11. Imagen corporativa e infraestructuras de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. La imagen identificativa de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se definirá por la consejería competente en materia de atención al ciudadano, de conformidad con los criterios de Identidad Corporativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a efectos de su mejor identificación por la ciudadanía.

2. En cualquier caso, el acceso a los edificios y dependencias en los que se localicen las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros deberán estar adaptados a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad universal, correspondiendo su responsabilidad al respectivo órgano al que se encuentran adscritos orgánicamente.



## **CAPÍTULO II**

### **FUNCIONES**

#### **Artículo 12. *Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León desarrollarán, de conformidad con lo previsto en la legislación básica y en el presente decreto, las siguientes funciones:

- a) Información administrativa general y, en su caso, particular.
- b) Recepción y registro de documentos a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.
- c) Expedición de copias electrónicas auténticas de documentos públicos administrativos o privados presentados a registro, en soporte papel u otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, a efectos de su incorporación al correspondiente expediente administrativo electrónico, y devolución de los originales a la persona interesada.
- d) Suministro, en el caso de desconocimiento por la persona interesada, del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la documentación presentada a registro.
- e) Expedición de recibo que acredite la fecha y hora de presentación de documentos a registro.
- f) Remisión inmediata de los documentos registrados a los órganos, centros o unidades destinatarios, por medios electrónicos, salvo que el destino no esté integrado en el Sistema de Interconexión Registral.
- g) Expedición de certificación acreditativa, cuando así sea requerida por la persona interesada, por motivo de discrepancia, recurso administrativo o litigio, respecto de solicitud, comunicación o escrito presentado a registro.
- h) Información a la persona interesada sobre el estado del envío electrónico de su asiento a su destino administrativo, si así lo solicita.



- i) Inscripción, aceptación, revocación, prórroga o renuncia de poderes en el registro electrónico de apoderamientos, a través de comparecencia personal en las oficinas de asistencia habilitadas a este efecto.
- j) Asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas, no obligadas a relación electrónica con el sector público autonómico, que así lo soliciten, en relación con trámites y procedimientos del ámbito de actuación de la respectiva oficina para los que se confiera habilitación, especialmente en lo referente a la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes a través de la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- k) Práctica de notificación por medio no electrónico, cuando la persona interesada, no obligada a relacionarse electrónicamente con el sector público autonómico, lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea, o la de su representante, en las oficinas de asistencia en materia de registros que resulten habilitadas, en su caso, para los trámites y procedimientos de su respectivo ámbito de actuación.
- l) Exposición pública en el tablón de anuncios de cuantos actos y resoluciones sean remitidos por los órganos de gestión, y diligencia del tiempo de exposición, en su caso, a solicitud del órgano remitente.
- m) Suministro del modelo para la presentación simultánea de varias solicitudes que se encuentre disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- n) Cualquier otra que se les atribuya legal o reglamentariamente.

2. La consejería competente en materia de atención al ciudadano coordinará la puesta a disposición, a favor de las oficinas autonómicas, de los procedimientos, sistemas y aplicaciones informáticas que en cada caso se precisen para dar cumplimiento a las funciones establecidas en el punto 1 de este artículo.

3. Las consejerías, u organismos de los que dependan orgánicamente las oficinas autonómicas en materia de registros, dispondrán los espacios y medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones establecidas en la legislación básica estatal y en el presente decreto.



**Artículo 13. *Protección de datos de carácter personal.***

1. El tratamiento de datos personales derivado del ejercicio de las funciones reguladas en el presente decreto se fundamenta en el cumplimiento de una obligación legal, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

2. Las personas afectadas podrán ejercer ante la consejería competente en materia de atención al ciudadano los derechos que les correspondan, conforme a lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, a través de los canales habilitados a estos efectos.

3. Las oficinas de asistencia en materia de registros suministrarán a la persona interesada la información sobre protección de datos correspondiente al tratamiento de los datos personales que efectúen en el curso de la prestación de los servicios regulados en el presente decreto, en los términos previstos en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

4. Para la prestación de los servicios dirigidos a la ciudadanía previstos en el presente decreto, se realizarán los intercambios de información entre administraciones públicas que sean estrictamente necesarios y que cumplan los requisitos establecidos en la normativa legal de aplicación.

**Artículo 14. *Indisponibilidad técnica de los servicios prestados por las oficinas autonómicas en materia de registros.***

La consejería competente en materia de atención al ciudadano desarrollará los protocolos y procedimientos internos que establezcan los criterios y formas de trabajo homogéneos ante la posible indisponibilidad técnica no planificada de los sistemas, plataformas y aplicaciones que dan soporte a los servicios regulados en este decreto, que imposibiliten su funcionamiento ordinario

con carácter puntual, con la finalidad de proporcionar alternativas de solución que permitan concluir la asistencia con la debida satisfacción ciudadana.

## **SECCIÓN 1.ª INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA**

### **Artículo 15. *Información administrativa.***

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros proporcionarán a las personas que así lo soliciten presencialmente la información administrativa que conste en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que les permita acceder al conocimiento de asuntos relacionados con sus derechos, obligaciones e intereses legítimos, individuales o colectivos, con la utilización de los bienes y servicios públicos, así como sobre la organización y competencias de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. La información tendrá exclusivamente carácter orientativo y no generará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de las personas interesadas, de terceras personas o de la administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico.

Tampoco podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

3. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de fácil comprensión para la ciudadanía.

4. La información administrativa, por su contenido, podrá ser general o particular.

### **Artículo 16. *Información administrativa general.***

1. La información administrativa de carácter general es aquella orientación prestada a la ciudadanía que versa sobre:



- a) La identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de las distintas consejerías, centros directivos, órganos y unidades administrativas autonómicas.
  - b) Los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que las personas se propongan realizar, incluyendo el suministro gratuito de los modelos específicos de solicitud dispuestos en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio.
  - c) Los procedimientos administrativos, servicios públicos y demás prestaciones de competencia autonómica.
  - d) Cualesquiera otros datos que la ciudadanía tenga necesidad de conocer en su relación con la Administración de la Comunidad de Castilla y León en su conjunto o con alguno de sus ámbitos de actuación.
2. La información general se facilitará obligatoriamente a las personas sin exigir para ello la acreditación de la personalidad o legitimación alguna.
3. La información administrativa general se facilitará presencialmente por parte de las oficinas de asistencia en materia de registros, sin perjuicio de las funciones informativas que desarrollan los órganos y unidades administrativas respecto de la gestión administrativa que les corresponde.

#### **Artículo 17. Información administrativa particular.**

1. La información administrativa particular es la información administrativa concerniente al estado o contenido de los procedimientos, en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.
2. Esta información será facilitada a las personas no obligadas a relación electrónica con la administración, con las limitaciones y en los términos establecidos en los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y en la normativa vigente en materia de protección de datos.



3. Sin perjuicio de las funciones de información administrativa particular que corresponden a los órganos, servicios y unidades de gestión con responsabilidades en la materia o en el procedimiento, también podrá ofrecerse presencialmente por las oficinas, en relación con los procedimientos y trámites que, en su caso, se habiliten para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos, dentro de su respectivo ámbito de actuación.

## **SECCIÓN 2.ª REGISTRO ADMINISTRATIVO**

### ***Artículo 18.- Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. El Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León es el conjunto de órganos, unidades y aplicaciones que registran cuantos documentos se reciban o remitan en la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, en los organismos autónomos, entidades de derecho público y entidades públicas de derecho privado cuando ejerzan potestades administrativas, que formen o puedan formar parte del sector público autonómico, para su debida constancia, a fin de hacer efectivos los principios de seguridad jurídica, transparencia y eficiencia en las relaciones de la ciudadanía con la Administración autonómica.

A tal fin, integrará la información del Registro Electrónico General autonómico y, si existieran, de los registros electrónicos de organismos y entidades públicas que formen o puedan formar parte del sector público autonómico, siempre que ejerzan potestades administrativas, y anotará los asientos de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano o unidad administrativa autonómica, así como la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos, unidades o particulares.

2. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de documentos e indicarán la fecha y hora del día en que se produzcan, así como número de registro, epígrafe expresivo de su naturaleza, identificación de la persona interesada, órgano



administrativo remitente, si procede, la persona u órgano o unidad administrativa a la que se envía y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.

3. El Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León será plenamente interoperable, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión entre registros, órganos y unidades, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de la copia electrónica de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros. Asimismo, cumplirá con las garantías y medidas de seguridad contempladas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

Las interconexiones con registros de otras administraciones públicas se realizarán a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR), de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes normas técnicas.

En la medida que los avances técnicos lo permitan, se facilitará la interoperabilidad con los sistemas de gestión de expedientes de las unidades de tramitación correspondientes.

4. En ningún caso tendrán la condición de registro los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal empleado público o a los órganos o unidades, ni tampoco los dispositivos de recepción de fax u otros canales electrónicos no integrados con el registro, salvo en los supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

5. La coordinación y gestión del Sistema de Registro Único dependerá de la consejería competente en materia de atención al ciudadano, sin perjuicio de las demás competencias respecto de los órganos, unidades y aplicaciones que lo integran.

### **Artículo 19. *Recepción y registro de documentos en las oficinas de asistencia en materia de registros.***

1. Deben registrarse de entrada todas las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten presencialmente, o se reciban, en cualquier oficina de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, para su incorporación al expediente administrativo electrónico, procedentes de personas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas, siempre que se dirijan a



cualquier órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependiente cuando ejerza potestades administrativas.

Deben registrarse de salida, por parte de la oficina que preste asistencia en el respectivo ámbito, los documentos oficiales dirigidos a particulares y a otros órganos, organismos públicos o entidades vinculadas o dependientes cuando ejerzan potestades administrativas.

Aquellos documentos que deban ser objeto de registro y se hayan dirigido a las unidades de tramitación o personalmente a los empleados públicos correspondientes, o deban recibirse directamente por aquellas en virtud de la normativa especial, procedimental o procesal, se presentarán para su registro el mismo día de su recepción.

2. La oficina acreditará, previamente al registro de los documentos aportados presencialmente por la ciudadanía, la identidad de la persona interesada, así como de la persona que realiza la presentación, si es distinta de la persona interesada y aporta su autorización, la cual se incorporará en todo caso a la documentación presentada.

A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para extranjeros, pasaporte o documento identificativo equivalente.

3. Concluido el trámite de registro, el asiento registral se cursará electrónicamente sin dilación a los órganos y unidades administrativas destinatarias, pertenecientes a la Administración de la Comunidad de Castilla y León o al resto de administraciones integradas en el Sistema de Interconexión Registral.

4. Los órganos y unidades destinatarias de los asientos realizarán su gestión de manera inmediata, para lo que dispondrán los medios oportunos.

La custodia y conservación de los documentos registrados que pasen a formar parte del expediente administrativo electrónico se efectuará en los términos que se establezcan por el archivo electrónico único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

5. Se devolverá a la persona interesada recibo acreditativo de la fecha y hora de presentación, del número de registro de la solicitud, escrito o comunicación, así como de la documentación que lo acompañe.



6. Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa, si lo desconocen, a efectos de que puedan hacerlo constar en su solicitud.

7. La lengua en los documentos presentados a registro en las oficinas de asistencia autonómicas con destino a órganos y unidades administrativas autonómicas será el castellano.

De conformidad con la legislación básica, si las personas interesadas dirigen su solicitud, escrito o comunicación a otras administraciones públicas con sede en el territorio de una comunidad autónoma con lengua cooficial, podrán utilizar ésta en los documentos que presenten para su registro, pero se requerirá la traducción al castellano a los solos efectos de cumplimentar la oportuna anotación registral.

8. No serán objeto de registro:

- a) Los documentos redactados en otra lengua, salvo que acompañen traducción oficial al castellano.
- b) Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga.
- c) Saludas, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, publicaciones y análogos.
- d) Los documentos recibidos por correo electrónico, fax, aplicaciones móviles y canales sociales u otros participativos corporativos.
- e) Aquellos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente establecidos.

A solicitud de la persona interesada, la oficina de asistencia emitirá inexcusablemente una diligencia en la que hará constar la motivación de la denegación del registro, la naturaleza del documento y la fecha y hora de presentación, que será entregada a aquélla dejando copia en la unidad.



**Artículo 20. *Digitalización y emisión de copia electrónica auténtica de la documentación presentada a registro.***

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a expedir copias electrónicas auténticas de cualquier documento en papel, público o privado, que las personas interesadas presenten a registro, con objeto de incorporarlo a un expediente administrativo electrónico, con la misma validez y eficacia que los documentos originales, quedando garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

2. De conformidad con lo previsto en los artículos 16 y 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los documentos presentados a registro de manera presencial para su incorporación a un expediente administrativo electrónico deberán digitalizarse en las oficinas de asistencia en materia de registros, devolviéndose los originales a la persona interesada, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

3. Cuando la administración, con carácter excepcional, solicite a la persona interesada la presentación de un documento original y éste estuviera en formato papel, la oficina de asistencia emitirá, a solicitud de la persona interesada, una copia electrónica con carácter previo a su presentación a registro, haciendo constar expresamente esta circunstancia.

4. Cuando la normativa aplicable así lo indique, la documentación que acompañe a la solicitud, escrito o comunicación, será objeto de sellado o diligencia acreditativa de su presentación, con carácter previo a su digitalización y remisión electrónica al órgano o unidad administrativa tramitadora.

5. Cuando los documentos, en soporte no electrónico presentados a registro, no puedan devolverse a la persona interesada por cualquier circunstancia, una vez digitalizados y conformados como copia electrónica auténtica, de acuerdo con el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se remitirán físicamente de forma complementaria por la oficina de asistencia al órgano o unidad de tramitación, a efectos de que éste los ponga a disposición de la persona interesada en su procedimiento administrativo o, en su caso, proceda a su destrucción de oficio de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad y normativa correspondiente.

### SECCIÓN 3.ª APODERAMIENTOS APUD ACTA

#### **Artículo 21. Actuaciones y tipos de poderes inscribibles en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.**

1. Las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros efectuarán, en el registro electrónico que se prevea para tal fin por la Administración de la Comunidad de Castilla y León de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la inscripción de apoderamientos *apud acta* efectuados en comparecencia personal por quien ostente la condición de persona interesada en un procedimiento administrativo, a favor de representante, para que éste actúe en su nombre ante las administraciones públicas.

En concreto, las oficinas de asistencia autonómicas efectuarán la inscripción de los apoderamientos *apud acta* de carácter general para todas las administraciones públicas y para todos sus trámites y actuaciones, así como los otorgados para todos o alguno de los procedimientos, trámites y actuaciones de competencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

2. Asimismo, las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros podrán inscribir, en comparecencia personal de la persona interesada o poderdante, la revocación o modificación del poder otorgado en cualquier momento antes de la finalización de su plazo de vigencia.

3. La persona apoderada, en comparecencia personal ante la oficina de asistencia en materia de registros, podrá confirmar el apoderamiento otorgado en su favor, si es preciso, así como renunciar al mismo, haciéndose constar en el asiento correspondiente.

4. La persona interesada, en comparecencia personal ante las oficinas de asistencia en materia de registros, sólo podrá consultar la información de los apoderamientos de los que sea poderdante o apoderada.



**Artículo 22. Proceso de inscripción de los apoderamientos apud acta efectuados en comparecencia presencial.**

1. Para la inscripción, o en su caso, revocación, modificación, aceptación o renuncia al apoderamiento será necesario que la persona interesada comparezca personalmente ante la oficina de asistencia autonómica, se identifique ante personal funcionario y preste su consentimiento expreso, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para extranjeros, pasaporte o documento identificativo equivalente.

El modelo de consentimiento se encontrará disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrá suministrarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia en la oficina de asistencia.

2. Los asientos de inscripción que se practiquen en el registro electrónico de apoderamientos desde las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros deberán contener, al menos, la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la persona poderdante.
- b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la persona apoderada.
- c) Fecha de inscripción.
- d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder, sin perjuicio de la validez máxima de la inscripción.
- e) Tipo de poder según las facultades que otorgue o, en su caso, trámites y actuaciones o categorías objeto de apoderamiento.

3. La inscripción, revocación, modificación, aceptación o renuncia de cualquier apoderamiento *apud acta* efectuado por oficina de asistencia supondrá la emisión de copias auténticas, a través de la digitalización de los documentos aportados en soporte papel por la



persona interesada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El personal funcionario interviniente no será en ningún caso responsable del contenido, autenticidad, validez o suficiencia de la documentación presentada por la persona interesada.

4. Se devolverá a la persona interesada recibo acreditativo de la operación realizada, así como copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado.

5. Será objeto de inadmisión cualquier solicitud de inscripción, revocación, modificación, aceptación o renuncia que no reúna los requisitos previstos en la presente sección y, en todo caso, en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no consten los datos de identificación de la persona interesada o poderdante y, en su caso, de su representante o persona apoderada.
- b) Cuando la persona interesada no se identifique o no preste su consentimiento expreso para esta actuación.
- c) Cuando no se especifique el tipo de poder o el trámite o actuación administrativa a la que se refiera el apoderamiento, o no se incluya entre los poderes y actuaciones inscribibles indicados en el artículo 21.1 de este decreto.
- d) Cuando el concreto trámite o actuación administrativa objeto del apoderamiento no se encuentre disponible en el registro electrónico de apoderamientos.

En estos casos, la persona interesada podrá solicitar un recibo a efectos de constancia del intento de inscripción y de las causas que provocaron la inadmisión del apoderamiento.

#### **SECCIÓN 4.ª ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.**

##### **Artículo 23. *Asistencia general en el uso de medios electrónicos.***

1. Las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros proporcionarán información en materia de identificación y firma electrónica a las no obligadas a relación electrónica que así lo soliciten para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos, sin perjuicio de la previsión por la Administración de la Comunidad de



Castilla y León de cuantos otros canales, sistemas y aplicaciones se consideren necesarios a efectos de garantizar que las personas interesadas puedan relacionarse con ella a través de medios electrónicos,.

2. A través de la consejería competente en materia de atención al ciudadano, las oficinas autonómicas de asistencia podrán colaborar con actuaciones específicas de competencia de los respectivos responsables por razón de la materia, tendentes a favorecer la progresiva incorporación, desarrollo o familiarización en el uso de los medios electrónicos, a fin de promover la capacidad de acceso y la utilización de los servicios digitales por parte de la ciudadanía.

***Artículo 24. Asistencia en la presentación de solicitudes, escritos o documentos en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. Si la persona interesada, o su representante, no obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por personal funcionario habilitado de la oficina de asistencia, mediante el uso del sistema de identificación y firma electrónica que se determine para los empleados públicos de la Administración autonómica.

2. En este caso, será necesario que la persona interesada, o su representante, comparezca personalmente ante la oficina de asistencia, se identifique ante el personal habilitado y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para extranjeros, pasaporte o documento identificativo equivalente.

El modelo de consentimiento estará disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrá facilitarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia en la oficina de asistencia.



3. La consejería competente en materia de atención al ciudadano determinará las oficinas encargadas de prestar la asistencia en el uso de medios electrónicos regulada en este artículo en función de los trámites o actuaciones electrónicos susceptibles de esta intervención digital, a propuesta de las consejerías competentes en la materia o procedimiento que, en todo caso, dispondrán los medios técnicos y funcionales necesarios para su consecución.

4. La asistencia regulada en este artículo para la presentación electrónica de solicitudes, escritos o documentos, aportados en soporte papel por la persona interesada supondrá la emisión de copias auténticas a través de su digitalización, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16 y 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El personal funcionario habilitado no será responsable del contenido, autenticidad, validez o suficiencia de la documentación presentada por la persona interesada en el trámite o actuación para el que haya sido requerida su intervención, correspondiendo la comprobación de los documentos presentados al órgano administrativo instructor del procedimiento correspondiente.

5. Se devolverá a la persona interesada recibo acreditativo del trámite realizado, así como copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado, que estará en todo caso disponible para la persona interesada en la carpeta ciudadana de la sede electrónica autonómica.

6. Será objeto de inadmisión cualquier solicitud de asistencia electrónica que no reúna los requisitos establecidos en el presente artículo y, en todo caso, en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no consten los datos de identificación de la persona interesada, y en su caso de su representante.
- b) Cuando se desconozca el órgano o administración al que se dirige el escrito.
- c) Cuando el trámite o actuación administrativa no se encuentre disponible en la sede electrónica autonómica.
- d) Cuando la oficina no se encuentre habilitada para la realización del trámite o actuación solicitado.



- e) Cuando la persona interesada no preste su consentimiento expreso para esta actuación.
- f) Cuando la documentación aportada se encuentre en otra lengua, salvo que se acompañe traducción oficial al castellano.
- g) Cuando se produzca cualquier incidencia técnica que lo impida.

En estos casos, la persona interesada podrá solicitar un recibo a efectos de constancia del intento de presentación y de las causas que provocaron la inadmisión del escrito o documento.

7. Cualquier incidencia técnica, temporal o permanente, en las plataformas o aplicaciones electrónicas de los respectivos procedimientos o actuaciones administrativas autonómicas que imposibilite la intervención de las oficinas de asistencia regulada en el presente artículo, deberá ser difundida por la consejería competente por razón de la materia o procedimiento en la sede electrónica corporativa e inmediatamente comunicada a la consejería competente en materia de atención al ciudadano para que las oficinas de asistencia puedan informar a las personas interesadas que comparezcan en ellas a estos efectos.

En tanto la incidencia resulta solventada, con la finalidad de procurar la debida atención ciudadana, las oficinas de asistencia ofrecerán a la persona interesada la posibilidad de realizar el registro administrativo de su solicitud, escrito o comunicación, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 2ª del Capítulo II del presente Título.

#### ***Artículo 25. Práctica de la notificación en soporte no electrónico.***

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán realizar una comunicación o notificación a solicitud de la persona interesada, o de su representante, siempre que no esté obligado a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, en comparecencia espontánea en sus dependencias.

2. Para la práctica de la notificación en soporte no electrónico, será necesario que la persona interesada, o su representante, comparezca personalmente ante la oficina de asistencia



habilitada para el trámite correspondiente, se identifique ante el personal funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para extranjeros, pasaporte o documento identificativo equivalente.

El modelo de consentimiento estará disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrá facilitarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia en la oficina de asistencia.

3. La consejería competente en materia de atención al ciudadano determinará las oficinas encargadas de realizar la asistencia regulada en este artículo en función de las notificaciones susceptibles de esta intervención digital, a propuesta de las consejerías competentes en la materia o procedimiento que, en todo caso, dispondrán los medios técnicos y funcionales necesarios para su consecución.

4. La práctica de la notificación efectuada en los términos previstos en este artículo, supondrá la expedición a la persona interesada, o a su representante, de copia auténtica en soporte papel de la respectiva notificación electrónica, en la que figure la condición de copia y contendrá un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

5. Se devolverá, asimismo, a la persona interesada recibo acreditativo del trámite de notificación realizado, así como copia del documento de consentimiento expreso cumplimentado y firmado, que estará en todo caso disponible para la persona interesada en la carpeta ciudadana de la sede electrónica autonómica.

6. La práctica de la notificación en soporte no electrónico por las oficinas de asistencia en materia de registros dejará constancia de la recepción de la notificación mediante personal funcionario habilitado, de su fecha y hora, del contenido íntegro y de la identidad fidedigna de la persona destinataria de dicha notificación, así como de su consentimiento expreso para esta actuación.



La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente administrativo electrónico.

7. Será objeto de inadmisión la solicitud de práctica de notificación en soporte no electrónico cuando no reúna los requisitos regulados en este artículo y, en todo caso, en las siguientes circunstancias:

- a) Cuando no consten los datos de identificación de la persona interesada o su representante en el procedimiento.
- b) Cuando la persona interesada no preste su consentimiento expreso para esta actuación.
- c) Cuando la notificación no se encuentre disponible en la sede electrónica autonómica.
- d) Cuando la oficina no se encuentre habilitada para la realización del trámite de notificación solicitado.
- e) Cuando se produzca cualquier incidencia técnica que lo impida.

En estos casos, la persona interesada podrá solicitar un recibo a efectos de constancia de las causas que provocaron la inadmisión o la falta de práctica de la notificación solicitada.

8. Cualquier incidencia técnica, temporal o permanente, en las plataformas o aplicaciones electrónicas de los respectivos procedimientos o actuaciones administrativas autonómicas, que imposibilite la intervención de las oficinas de asistencia regulada en el presente artículo, deberá ser difundida por la consejería competente por razón de la materia o procedimiento en la Sede Electrónica corporativa e inmediatamente comunicada a la consejería competente en materia de atención al ciudadano para que las oficinas de asistencia puedan informar a los interesados que se personen en ellas a estos efectos.

En tanto la incidencia resulta solventada, con la finalidad de procurar la debida atención ciudadana, las oficinas de asistencia ofrecerán a la persona interesada la posibilidad de realizar el registro administrativo de su solicitud de notificación en soporte papel, dirigida al órgano o unidad competente, de conformidad con lo dispuesto en la Sección 2ª del Capítulo II de este Título.

## TÍTULO II

### **CALIDAD, TRANSPARENCIA, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ASISTENCIA PRESENCIAL A LA CIUDADANÍA**

#### CAPÍTULO I

#### **CALIDAD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS**

##### ***Artículo 26. Cartas de servicios de las oficinas de asistencia en materia de registros.***

1. Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León mantendrán su compromiso con la calidad y mejora continua de los servicios que prestan a la ciudadanía.

A tal efecto, la consejería competente en materia de atención al ciudadano promoverá la publicación de la carta de servicios como documento comprensivo de la información sobre los servicios encomendados, así como sobre los derechos de las personas usuarias en relación con ellos, los compromisos y estándares de calidad en su prestación así como los indicadores de gestión que permitirán seguir el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

2. Con el fin de conocer la opinión ciudadana y mejorar la calidad de los servicios, las oficinas de asistencia involucradas en la carta de servicios realizarán estudios de análisis de la demanda, satisfacción, necesidades y expectativas ciudadanas acerca de los aspectos esenciales del servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta, de forma sistemática y permanente, utilizando para ello técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas.

3. Las oficinas de asistencia involucradas en la carta elaborarán un informe trimestral en el que evaluarán, con carácter general, el tratamiento dado a las sugerencias y quejas recibidas y, en particular, las medidas correctoras adoptadas en relación con ellas, los resultados del análisis de la demanda, satisfacción, necesidades y expectativas de la ciudadanía acerca de los aspectos esenciales del servicio, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de



mejora, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los compromisos adoptados en la carta de servicios.

4. La consejería competente en materia de atención al ciudadano se encargará de recopilar los informes trimestrales remitidos por las oficinas involucradas en la carta, y realizará un informe anual comprensivo del conjunto de información estadística y analítica, además del informe final de vigencia de la carta de servicios que, en todo caso, deberá tenerse en cuenta a efectos de la mejora continua de los servicios prestados a la ciudadanía. A tal efecto se comunicará a los respectivos órganos competentes y será objeto de publicación en la página web corporativa para general conocimiento ciudadano.

***Artículo 27. Sistema de seguimiento de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. Con el fin de disponer de información acerca de la actividad de las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros que facilite la toma de decisiones así como su mejora permanente, la consejería competente en materia de atención al ciudadano establecerá mecanismos de seguimiento de datos volumétricos así como de satisfacción y expectativas de los usuarios, que posibiliten la posterior evaluación de los resultados y del impacto del modelo adoptado de relación presencial con la ciudadanía.

2. A tal fin, se establecerán los indicadores que resulten precisos, a partir de la información disponible en los sistemas y aplicaciones que dan soporte digital a las funciones que realizan las oficinas de asistencia en materia de registros, sin perjuicio de su alineación con los indicadores comunes que se establezcan en el marco de la cooperación entre las administraciones públicas a nivel nacional.



**Artículo 28. *Transparencia de los datos recabados para el seguimiento y evaluación de las oficinas de asistencia en materia de registros.***

Los resultados del sistema de seguimiento y evaluación a que se refiere el presente Capítulo serán puestos a disposición de la ciudadanía como elemento de transparencia y de calidad y para garantizar el libre y fácil acceso a la información del sector público, a cuyo fin estarán disponibles en formatos reutilizables.

## **CAPÍTULO II**

### **FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.**

**Artículo 29. *Formación y capacitación del personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

1. La consejería competente en materia de atención al ciudadano garantizará el acceso del personal funcionario que preste sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros a la formación continuada necesaria para el desarrollo de sus competencias y para el aprovechamiento eficiente de los medios digitales dispuestos para la prestación de los servicios públicos regulados en el presente decreto.

A tal fin, realizará la permanente detección de necesidades formativas y proporcionará respuestas efectivas a las necesidades de formación y recualificación del personal, con el fin de anticiparse a la actualización constante del entorno digital y contribuir así al desarrollo profesional y personal de los empleados públicos que prestan sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

2. La consejería competente en materia de atención al ciudadano planificará el diseño y la ejecución de las siguientes tipologías de actuaciones formativas:

- a) Programas de formación inicial en relación con la prestación de nuevos servicios o utilización de nuevas herramientas, soportes o aplicaciones.



b) Actualización periódica y sistemática de las capacidades requeridas para el desarrollo de las funciones asignadas, en distintos formatos permanentemente revisados y accesibles.

c) Itinerarios formativos adaptados a las necesidades individuales en orden a la progresión en el desempeño de las funciones asignadas.

En colaboración con la consejería competente en materia de función pública, se promoverá la inclusión de estas actuaciones en los planes anuales de formación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

3. Se fomentará la participación voluntaria del personal funcionario que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros en las actividades generales de formación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, particularmente las relativas a habilidades comunicativas, administración electrónica y servicios digitales, seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.

***Artículo 30. Participación del personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros.***

1. Con el fin de facilitar el aprendizaje, la compartición y gestión del conocimiento y la colaboración y coordinación respecto a los servicios regulados en el presente decreto, la consejería competente en materia de atención al ciudadano aprovechará los sistemas, plataformas, canales o entornos de trabajo colaborativos corporativos que permitan la comunicación directa, individual y en grupo, así como el ejercicio de la actividad administrativa encomendada de manera participativa.

2. Asimismo, se promoverá la participación del personal que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros en el diseño de los procesos, así como en la mejora continua de las herramientas y servicios prestados a la ciudadanía, a través de foros sectoriales y grupos de trabajo en las materias reguladas en el presente decreto.



**Disposición adicional primera. *Habilitación para la expedición de copias electrónicas auténticas y para la identificación y firma electrónica por el personal funcionario que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.***

El personal funcionario que presta servicios en las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros está habilitado para la identificación y firma electrónica de las personas interesadas en aquellos trámites y procedimientos que se determinen, así como para la expedición de copias electrónicas auténticas de cualquier documento que presenten las personas interesadas a registro para su incorporación a un expediente administrativo, de conformidad con lo regulado en este decreto, sin perjuicio de su constancia en el registro que se establezca por la Administración de la Comunidad de Castilla y León de conformidad con el artículo 12.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

**Disposición adicional segunda. *Colaboración y cooperación en materia de asistencia a la ciudadanía.***

A efectos del cumplimiento de lo preceptuado en este decreto, la Administración de la Comunidad de Castilla y León mantendrá los instrumentos colaborativos que resulten oportunos en relación con la mejora de la asistencia presencial ciudadana, la simplificación de su relación con la administración pública, la puesta en marcha de servicios interadministrativos integrados, así como para asegurar la interoperabilidad y reutilización de infraestructuras, técnicas y servicios comunes que permitan la racionalización de los recursos de las tecnologías de la información y de la comunicación a todos los niveles, tanto con otras administraciones públicas como con entidades públicas de derecho privado vinculadas o dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que quedarán, en todo caso, sujetas a lo dispuesto en el presente decreto en el ejercicio de sus potestades administrativas.

Toda la información acerca de estos instrumentos de colaboración y cooperación se encontrará disponible en la página web corporativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.



**Disposición adicional tercera. *Mejora de la adaptación de la asistencia ciudadana a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales.***

La consejería competente en materia de atención al ciudadano promoverá la participación del personal que realiza sus funciones en las oficinas de asistencia autonómicas en actuaciones y medidas destinadas a la sensibilización, divulgación y formación orientadas a garantizar su mejor adaptación a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales de la ciudadanía, para lo que podrá solicitar la colaboración y asesoramiento de los órganos competentes en cada caso.

**Disposición adicional cuarta. *Dstrucción de documentos en soporte no electrónico.***

Los documentos en soporte no electrónico de los que se haya obtenido una copia electrónica auténtica para su registro e incorporación al correspondiente expediente electrónico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de este decreto, con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, podrán ser eliminados en las condiciones que se establezcan por parte del órgano competente en materia de archivo.

En todo caso se conservarán aquellos documentos que el órgano jurisdiccional pudiera solicitar, cuando conste la existencia de un procedimiento judicial en tramitación que les afecte.

**Disposición transitoria. *Implantación progresiva de la inscripción de apoderamientos apud acta, de la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos y de la práctica de la notificación en medio no electrónico.***

Hasta la completa entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la implantación en oficinas de asistencia autonómicas de la inscripción de apoderamientos *apud acta*, de la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos y de la práctica de la notificación en medio no electrónico, desarrollados en el presente decreto, estará condicionada a la efectiva disponibilidad de los sistemas, plataformas o aplicaciones que así lo permitan, así como a la



existencia de sistemas equivalentes de otras administraciones públicas con los que se pueda interoperar.

En todo caso, a partir de la completa entrada en vigor de dicha Ley, la implantación de estos servicios se planificará y se efectuará por la consejería competente en materia de atención al ciudadano de forma progresiva y permanentemente creciente en el tiempo en relación con las oficinas a involucrar y los procedimientos, trámites y actuaciones competencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León susceptibles técnica y funcionalmente de asistencia electrónica presencial, siempre en colaboración con las consejerías competentes por razón de la materia o procedimiento, previa formación competencial del personal involucrado y establecimiento de los canales de consulta que sean precisos para su correcto desenvolvimiento.

**Disposición derogatoria. *Derogación normativa.***

1. Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y expresamente las siguientes:

- a) 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 Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.



**Junta de  
Castilla y León**

Consejería de Transparencia,  
Ordenación del Territorio  
y Acción Exterior

**Disposición final primera. *Habilitación reglamentaria.***

Se autoriza al titular de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior a dictar las disposiciones que requieran la aplicación y desarrollo de este decreto.

**Disposición final segunda. *Entrada en vigor.***

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.