



**Junta de
Castilla y León**

Delegación Territorial de Burgos

**DIRECCIÓN GENERAL DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y
CALIDAD DE LOS SERVICIOS
C/ SANTIAGO ALBA, 1
47008 - VALLADOLID**

Asunto: Alegaciones al Proyecto de Decreto por el que se regula las oficina de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

Con fecha 14 de diciembre ha tenido entrada en esta Delegación Territorial, escrito de la Secretaria General de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, por la cual se abre el plazo de audiencia conforme al art. 75.5 de la Ley 3/2001 de 3 de julio, de Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, al objeto de formular las alegaciones y observaciones oportunas al “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”.

En base a lo expuesto, y una vez analizado el documento por todas las unidades y órganos con competencia en la materia, por parte de esta Delegación Territorial de Burgos, procede formular las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA:

En el art. 10, se regula el horario de asistencia a la ciudadanía. En su párrafo 8, consideramos conveniente que la “**cita previa**”, al objeto de proporcionar servicios más personalizados, especialmente cuando se refiera a las funciones de asistencia en el uso de medios electrónicos para realizar solicitudes y notificaciones electrónicas, no sea de carácter potestativo de la oficina sino obligatorio. Además de que permitiría conocer de antemano el trámite que el ciudadano desea realizar, también aporta mayor grado de confianza en que el desplazamiento a la oficina de registro va a resultar efectiva y la atención lo más completa posible y permite planificar la distribución del tiempo del personal que presta en ellas su servicios.



SEGUNDA:

En el art. 12, se relacionan las **funciones de las oficinas de asistencia**. En principio, todas asumirían las mismas sin distinguir entre generales, puntos de asistencia u otras unidades y órganos de asistencia en materia de registros, cuando la realidad de cada una haría necesaria un mayor grado de definición. Los puntos de información cuentan con escaso personal, en algunos casos no más de dos personas, a quienes puede resultar complejo o incluso, en momentos de mayor carga de trabajo, de imposible cumplimiento alguna de las funciones enumeradas, como la asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas, o la de proporcionar información administrativa general y, en su caso, particular en todos los trámites y procedimientos administrativos, como más adelante se dirá.

TERCERA:

En cuanto al **Tablón de Anuncios**, y siendo un trámite de exposición pública necesario, proponemos que se incorpore también al formato digital, que ya existe, y desaparezcan los tableros físicos y en papel tal y como los hemos conocido hasta ahora, en aras de una mayor transparencia y accesibilidad en la información. Proponemos que solo exista uno para toda la comunidad autónoma, accesible para cualquier ciudadano con identificación de la Delegación Territorial en la que se emitan los actos o resoluciones que deben ser objeto de exposición, y sin perjuicio de que sean éstas quienes se responsabilicen de su publicación y de diligenciar el tiempo de exposición.

También se demanda la oportunidad de homologar para todas las oficinas de asistencia qué contenidos deben aparecer en el tablón y cuáles no, pues en la práctica no ha habido consenso.

CUARTA:

Los artículos 15 y siguientes desarrollan la **Información Administrativa**, diferenciando la general de la particular. No obstante, siendo la general la que se facilitará de manera presencial, el apartado b) del artículo 16 incluye, dentro de esta, los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes, lo que puede resultar demasiado complejo en muchos casos para las oficinas de asistencia; no queda muy clara en la redacción de este artículo y del siguiente cómo va a ser la coordinación con las funciones informativas que desarrollan los órganos y unidades administrativas respecto de la gestión administrativa que a estos correspondan y sería oportuno que se pormenoricen porque en este aspecto es donde más dudas e incertidumbre genera el nuevo proyecto de Decreto teniendo en cuenta la multitud y



**Junta de
Castilla y León**

Delegación Territorial de Burgos

variedad de procedimientos y aspectos técnicos de cada área competencial de esta administración.

QUINTA:

Se considera que no se debería dejar pasar la oportunidad de incorporar en este texto legal la creación de un registro electrónico propio de la Junta de Castilla y León, de similares características al de la Administración general del Estado, que permita al ciudadano el acceso a un auténtico registro electrónico de documentos autonómico, teniendo en cuenta que la gestión electrónica actual se limita únicamente a los procedimientos que estén incluidos en TRAMITACASTILLAYLEON.

SEXTA:

El art. 29 y siguientes regula la **formación y participación del personal** que presta servicios en las oficinas. Partiendo de la base de que la capacitación profesional es fundamental, en el caso que nos ocupa, dotar a los empleados que prestan en ellas sus servicios de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, de las que se venían desempeñando y de las que dimanen de la nueva normativa. Para ello entendemos que esa formación no es suficiente con que sea voluntaria sino que debe ser inherente al puesto de trabajo que se desempeña.

Atentamente.

Burgos, 19 de febrero de 2021

El Delegado Territorial

Fdo. Roberto Sáiz Alonso

Unidad de tramitación: Unidad de Estudios y Coordinación
Teléfono de contacto: 947 28 15 00 Extensión: 820009