



Junta de Castilla y León

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

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

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

ÍNDICE

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

1.1.- Marco normativo

Normas estatales

Normas autonómicas

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

- Principios de buena regulación

- Principio de necesidad

- Principio de proporcionalidad

- Principio de transparencia

- Principio de seguridad jurídica y coherencia

- Principio de accesibilidad

- Principio de responsabilidad



Junta de Castilla y León

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

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

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

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

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO

- Procedimientos administrativos

- Impacto organizativo y de recursos de personal

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

10.1.-CONSULTA PREVIA

10.2.- PARTICIPACIÓN, AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA

10.3.- REMISIÓN A LAS CONSEJERÍAS PARA LA EMISIÓN DE INFORME

10.4.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO DE LA CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR

10.5.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS Y ESTADÍSTICA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

10.6.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS DE LA CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

10.7.- DICTAMEN DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA Y LEÓN

ANEXOS

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



Junta de Castilla y León

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

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

1.1.- Marco normativo.

Normas estatales:

- Constitución española de 1978
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Normas autonómicas

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



Junta de Castilla y León

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

1.2.- Disposiciones afectadas y tabla de vigencias

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

- El Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales.
- El Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- Orden HAC/1039/2012, de 30 de noviembre, por la que se establece el horario de atención al público en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano.
- Orden HAC/450/2013, de 30 de abril, por la que se hace pública la relación de las unidades en las que se realiza la función de registro así como de sus números oficiales de telefax.

La norma, objeto de esta memoria, según la disposición final segunda del proyecto, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

2.- INFORMES Y ESTUDIOS DE NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Principios de buena regulación

La elaboración de este proyecto de decreto se ha sometido a los principios de actuación y a los principios de calidad normativa recogidos en los artículos 5 y 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública y a los principios de buena regulación establecidos en la



Junta de Castilla y León

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

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que pasan a analizarse.

Principio de necesidad

La asistencia a la ciudadanía es una prioridad para la Administración de la Comunidad de Castilla y León, que continúa trabajando para facilitar el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la mejora de su calidad de vida y el desarrollo equilibrado y sostenible de esta Comunidad, siempre desde la omnicanalidad, con una visión integral de los usuarios que posibilite ofrecer servicios electrónicos claros, rápidos y seguros, proactivos y personalizados, que tomen como base para su diseño la experiencia ciudadana, sin merma de la necesaria protección de los datos de carácter personal.

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

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

Y aquí es donde encuentran su renovado valor las oficinas, tradicionalmente conocidas como “oficinas de información y registro” y que con el impulso de la Ley 39/2015, de 1 de octubre,



Junta de Castilla y León

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

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 interoperabilidad y transmisión telemática de asientos con los registros de todas las administraciones públicas, a la realización de una solicitud electrónica, a la inscripción de apoderamientos *apud acta* en comparecencia personal en las oficinas y a la posibilidad de recibir una notificación, inicialmente electrónica, de forma presencial, gracias a la actuación en su nombre de un profesional de la administración.

La actualización de la normativa reguladora de las oficinas de asistencia autonómicas, en desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, pretende solucionar los siguientes problemas:

- La inadaptación de la normativa autonómica vigente en la materia a la legislación básica, que se encontraba pendiente de entrar en vigor al comienzo de esta tramitación normativa.
- El uso insuficiente de las tecnologías de la información en el modelo de asistencia en materia de registros.
- La carencia de medios electrónicos de buena parte de la ciudadanía para relacionarse con la Administración de Castilla y León.

En definitiva, se trata de ajustar el funcionamiento del servicio de atención a la ciudadanía 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 electrónicos en nuestra Comunidad.



Junta de Castilla y León

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

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

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

Principio de proporcionalidad

Análisis de alternativas:

- **No realizar ninguna actuación de desarrollo normativo.-** Esta opción pretendería la suficiencia de las previsiones legales para abordar el cambio de modelo de la atención presencial autonómica. Sin embargo, ha de descartarse esta alternativa, dado que la normativa que actualmente regula las oficinas de registro autonómicas se encuentra obsoleta, después del transcurso de más de 15 años desde su aprobación, particularmente desde el punto de vista de su funcionamiento, al no prestar cobertura funcional al nuevo papel que han de desempeñar las oficinas de asistencia en el marco de la administración electrónica prevista en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ni a las nuevas posibilidades de mejora de la gestión que brindan las nuevas tecnologías aplicadas a la atención a la ciudadanía.
- **Esperar a la aprobación y publicación del desarrollo normativo estatal, e inclusive autonómico, respecto de la legislación básica estatal-** Esta alternativa pasaría por la oportunidad de contar, de forma previa, con un desarrollo normativo estatal, y a mayores autonómico, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, como



Junta de Castilla y León

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

referente transversal para la consecución de la administración electrónica, sobre el que apoyar una especificación para la actuación homogénea de las oficinas de asistencia en materia de registros. Se tiene, además, en consideración que los sistemas y aplicaciones que actualmente se ponen a disposición de todas las administraciones públicas son de factura estatal bajo los criterios de reutilización, interoperabilidad, interconexión, y compatibilidad informática, y que también se encuentran pendientes de desarrollo normativo. Sin embargo, se considera que, en este momento, con un escenario de entrada en vigor de la normativa estatal previsto para el 2 de abril de 2021, es necesario contar con una regulación específica funcional de la atención presencial a realizar desde las oficinas de asistencia autonómicas mucho más detallada de la que se espera del desarrollo, estatal y autonómico, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, por naturaleza general o transversal a toda la administración, con objeto de que contribuya a proporcionar la más adecuada cobertura, seguridad e impulso al nuevo modelo de oficinas que desea implantarse en la Administración autonómica, sin perjuicio de las posibilidades que desplieguen en el futuro las herramientas tecnológicas puestas a disposición de la atención ciudadana que, en todo caso, deberán atenderse de forma dinámica en el tiempo.

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



Junta de Castilla y León

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

materia de registros, alineada con la normativa legal y que, dentro de la omnicanalidad de la atención ciudadana autonómica, permita la consideración de aquellos elementos específicos que no se producen en los demás canales de relación disponibles para la ciudadanía, como son el telefónico y el electrónico, eliminándose el cada vez más residual fax oficial, sin perjuicio de otros canales que puedan incorporarse en el futuro.

Se profundiza así tanto en aquellas cuestiones cuya necesidad de regulación se ha evidenciado desde una perspectiva funcional durante los años transcurridos desde la aprobación de la norma anterior, como en otros aspectos novedosos y exclusivos para la operativa de las oficinas de asistencia en materia de registros a la vista del nuevo marco legal, contemplando la adaptación del horario de las oficinas generales a la declaración legal de naturaleza básica de días hábiles, así como previsiones concretas para la protección de datos de carácter personal, el fomento de la transparencia y de la participación y la consecución de la mejora continua de los servicios de atención presencial, con el objetivo final de lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas ciudadanas.

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

Principio de transparencia

Este proyecto define claramente sus objetivos y su justificación y dará cumplimiento a los trámites de información pública, posibilitando la participación activa en su elaboración de los



Junta de Castilla y León

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

potenciales destinatarios, con especial atención en los involucrados y sus responsables orgánicos.

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

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

Principios de seguridad jurídica y de coherencia

Dentro de este apartado, debe destacarse:

- El aumento de la seguridad jurídica que se manifiesta en la simplificación normativa que se produce con este proyecto, al comprender, unificar y derogar aquellas normas que se ven afectadas. Esta seguridad jurídica se acentúa al constatar que la regulación se adecúa al marco normativo expuesto, más concretamente a lo dispuesto en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, y es coherente con el resto del ordenamiento jurídico estatal y autonómico.
- La coherencia con las políticas públicas de la Comunidad Autónoma, especialmente con las políticas relativas al personal de la administración, con las exigencias en la calidad de los servicios públicos, con las políticas relativas a la transformación digital y con la política de gasto. Con todas ellas se guarda un perfecto alineamiento.

Principio de accesibilidad

En la elaboración del texto normativo se han tenido en cuenta las directrices sobre técnica normativa que se contienen en la Resolución de 20 de octubre de 2014, del Secretario General de la Consejería de la Presidencia, por la que se aprueban las instrucciones para la elaboración de



Junta de Castilla y León

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

los documentos que se tramitan ante los órganos colegiados de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León.

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

Principio de responsabilidad

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

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



Junta de Castilla y León

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

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

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

3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL PROYECTO

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

Parte expositiva:

Expresa las razones que fundamentan y justifican la necesidad de elaborar el decreto y su adecuación a los principios de buena regulación, a los que se refiere la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como la Ley 2/2010, de 11 de marzo, tales como el de necesidad, eficiencia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficacia.

Parte dispositiva:

Se estructura en tres títulos.



Junta de Castilla y León

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

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

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

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

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

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



Junta de Castilla y León

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

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

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

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

4.- ESTUDIO ECONÓMICO / PRESUPUESTARIO

4.1.- ESTUDIO ECONÓMICO

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

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

4.2.- ESTUDIO PRESUPUESTARIO

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, por remisión a su artículo 75.3, se incluye un estudio económico con referencia al coste al que puede dar lugar, en su caso, así como la financiación. Por lo tanto, se ha realizado el oportuno análisis del coste que



Junta de Castilla y León

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

supone la aplicación de la norma, su financiación y su incidencia desde el punto de vista presupuestario.

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

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

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

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

A. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

El análisis se realiza siguiendo una serie de pasos ordenados de la siguiente manera:



A.1. Cuantificación e identificación de gastos e ingresos

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

1. Gastos:

- No existen costes directos ni tampoco de carácter indirecto relacionados con la aplicación del proyecto. Medidas como la supresión del fax oficial en las oficinas más importantes, o la restricción de la apertura al público de las oficinas generales a días hábiles, puede contribuir decisivamente a la reducción de gastos en muy diversos conceptos.
- No existen gastos que supongan la puesta en funcionamiento de la norma ni gastos de aplicación ordinaria de la misma que se proyecten indefinidamente en el futuro.
- Se descartan costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal. No se produce una modificación en el régimen jurídico aplicable al personal al servicio del sector público autonómico, ya que no se afectan derechos o deberes, ni se altera las condiciones de prestación como empleados públicos.

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

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

2. Ingresos:

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

A.2. Valoración del impacto presupuestario

La aplicación de la norma no contempla impacto presupuestario. Es decir, las medidas que contiene la norma pueden realizarse funcionalmente con los medios personales y materiales con



Junta de Castilla y León

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

los que ya se ha dotado a las oficinas de asistencia hasta la fecha, por lo que no prevén variaciones en las condiciones presupuestarias actuales como consecuencia de su ejecución.

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

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

A.3. Cofinanciación estatal y comunitaria

No existe cofinanciación estatal ni comunitaria.

A.4. No existen efectos recaudatorios

B. IMPACTO SOBRE LOS PRESUPUESTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES

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

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



5.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE GÉNERO

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no es pertinente a la familia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a



estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma de forma distinta al resto de la población.

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

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

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

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



Junta de Castilla y León

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

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

8.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO NORMATIVO

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



Junta de Castilla y León

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

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

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

9.- EVALUACIÓN DEL IMPACTO ADMINISTRATIVO

Procedimientos administrativos

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

Impacto organizativo y de recursos de personal

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

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



Junta de Castilla y León

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

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

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

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

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



Junta de Castilla y León

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

el cierre al público de muchas unidades y oficinas de otras administraciones o, inclusive, su filtrado a través de sistemas de cita previa.

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

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

10.- TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

10.1.- CONSULTA PREVIA

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



Junta de Castilla y León

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

- a) Los problemas que pretenden solucionarse con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación
- c) Los objetivos de la norma
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

En este periodo de consulta no se han recibido aportaciones.

10.2.- PARTICIPACIÓN, AUDIENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA

El texto del proyecto de decreto por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se ha publicado en el Portal de Gobierno Abierto del 10 al 28 de diciembre de 2020, tanto para participación ciudadana, al amparo de lo previsto en el Título III de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, como para la audiencia e información pública, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 75.5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, en relación con el artículo 76 sobre las disposiciones de carácter general.

Asimismo, se ha dirigido comunicación individualizada mediante sistema de mensajería SIRCYL (aplicación que da soporte al Sistema de Registro Único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León) a todo el personal de las oficinas de asistencia autonómicas, con un total de 902 empleados, con objeto de promover el conocimiento del proyecto y su audiencia y participación.

Finalizado el plazo, se han recibido las aportaciones siguientes, que se agradecen por ser una muestra evidente de la implicación y participación individualizada del personal que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros:

- Maria Elena Melón García
- Yolanda García García



Junta de Castilla y León

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

MARIA ELENA MELÓN GARCÍA

El apoderamiento para todas las administraciones que el Decreto establece podrán y deberán realizar las oficinas de la Comunidad Autónoma por parte de sus funcionarios, es una gestión que no considero que los mismos estén capacitados "legalmente" para dicha acción. Esta acción habrían de realizarla personal de Asesorías Jurídicas y/o similares con capacidad para su realización, pues hablamos de ¿dar poder legal?.

Además en el "post pandemia" que nos encontramos solo realizan funciones de atención a público con regularidad las Oficinas autonómicas supliendo en su actuación a las de las demás Administraciones públicas (TODAS) que perfectamente mantienen un ¿status? de citas y por consiguiente la casi nula atención presencial.

Este decreto no clarifica esa obligatoriedad de suplir sus funciones, con lo que presume que están obligados a hacer las funciones de dichos Registros de esas administraciones, en toda su casuística. Si son las únicas oficinas sin previa cita y les obliga la atención al ciudadano que también se dirige a las otras Administraciones pero en los puntos de atención de la Junta de C y L, eso conlleva una ampliación de funciones que dicho proyecto y memoria que lo sustenta nunca menciona.

- Esta observación no se considera oportuna. Respecto de la inscripción de apoderamientos, hay que significar que es la normativa básica estatal la que atribuye esta función a las oficinas de asistencia en materia de registros en los casos de comparecencia personal del interesado en dichas oficinas (artículo 6.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

El proyecto se limita, por tanto, a desarrollar desde una perspectiva funcional la operativa a seguir por las oficinas en esta materia.

En ningún momento se atribuye al personal de oficinas más responsabilidad que la que ya conocen, que es la realización de una mera inscripción registral en la herramienta informática



Junta de Castilla y León

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

prevista a tal efecto, sin sustituir ni al órgano de gestión, ni a los servicios jurídicos. La propia persona interesada sigue siendo la responsable del contenido, autenticidad, validez o suficiencia de la documentación aportada.

Conscientes de las medidas adoptadas en otras administraciones públicas presentes en el territorio de Castilla y León que, ante la situación sanitaria actual, o bien mantienen el cierre de sus oficinas presenciales, o bien sujetan la atención presencial a un régimen de cita previa que reduce y filtra la afluencia de público, se ha optado en esta materia por un ajuste riguroso al artículo 6.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que obliga a que, al menos, se inscriban los apoderamientos de carácter general, esto es, aquellos válidos para todos los procedimientos y trámites de todas las administraciones públicas a nivel nacional, por lo que los apoderamientos que afecten exclusivamente a una administración diferente de la Administración de la Comunidad de Castilla y León no serán, por el momento, inscritos por las oficinas de asistencia autonómicas, a tenor de lo regulado en este proyecto.

Por otra parte, se informa de que, desde el mes de junio, se encuentra abierta la posibilidad de participación voluntaria en el grupo de trabajo que involucra a las principales oficinas de asistencia autonómicas sobre esta materia, foro inmejorable para poner en común y solucionar dudas, en la medida en que se ha favorecido a todos los participantes no sólo toda la documentación formativa e informativa al respecto sino también, sobre todo, el acceso a la versión DEMO o de pruebas de la correspondiente aplicación.

Si se pretende que las oficinas de registro realicen algunas de las notificaciones de los órganos gestores en cualquier procedimiento, eso conlleva una ampliación de funciones.

La memoria económica refleja que no presupone cambios en tipos de puestos pero a todos los puestos de atención al ciudadano se les incrementan en gran medida sus funciones sin modificación en ningún caso de niveles y/o complementos y con la ?enorme? atracción que estos puestos vienen suponiendo para el funcionariado, que vemos que, existiendo vacantes no es apetecible tan siquiera ninguna comisión de servicio.



Junta de Castilla y León

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

- No se acepta la observación. La práctica de notificación por medios no electrónicos por las oficinas de asistencia se encuentra regulada en la ley básica estatal (artículo 41.1 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre) y, si bien constituye un cambio de concepto y orientación de los servicios de atención a la ciudadanía, según les hemos venido informando desde hace años, implicará, inicialmente, la compatibilización y, posteriormente, la gradual sustitución de los antiguos servicios y herramientas, nunca de las responsabilidades que corresponden al órgano de gestión, siempre de forma progresiva en el tiempo, a medida que se vaya contando con los medios técnicos y funcionales precisos, en una constante evolución cultural que ha de afrontar el conjunto de la Administración autonómica y a la que no pueden permanecer ajenas las oficinas, a riesgo de perder su valor de atención a la ciudadanía, con independencia de los servicios y herramientas que se utilicen en cada momento para prestarlos. A tal fin, y siempre que la consejería competente por razón de la materia disponga los medios técnicos y funcionales precisos para su consecución respecto de cada procedimiento electrónico, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios se encargará de la puesta a disposición de las oficinas respectivas de las herramientas necesarias, no sin antes ofrecer la posibilidad de participación en el desarrollo de los proyectos, capacitación inicial y posterior formación continua en distintos formatos permanentemente accesibles y actualizados para los usuarios y, por supuesto, con los canales de asistencia más directos e inmediatos como se han venido manteniendo hasta ahora y que resultan tan valorados por nuestros profesionales.

Por otra parte, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios no tiene competencias desde el punto de vista orgánico, razón por la que el proyecto contiene una regulación de mera operativa respecto de las previsiones legales.

YOLANDA GARCÍA GARCÍA

Alegación:



Junta de Castilla y León

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

El punto 2 del artículo 19 de este proyecto que indica que “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.” debe ser eliminado de dicho artículo en base a las siguientes objeciones:

1. Desde el punto de vista normativo

Este artículo viene a introducir una nueva exigencia para todo procedimiento administrativo que no es exigido por ley, en concreto por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que, como indican en el propio preámbulo de este Decreto, establece las bases de dicho procedimiento por mandato y reserva estatal declarada en el artículo 149.1.18 de la Constitución Española. Esta ley de bases no exige en ninguna fase del procedimiento, ni siquiera en el momento de iniciarlo, la obligación de identificarse presencialmente lo que sí pretende este Decreto.

Asimismo en el preámbulo se recuerda que en el artículo 70 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León se determina que es competencia de esta Administración regular la estructuración y organización de la misma. Lo que regula este punto de este artículo no corresponde a estructurar y organizar la Administración si no a la regulación del procedimiento administrativo, a determinar una obligación para el interesado. Por todo ello, este punto pretende regular, por Decreto, una exigencia u obligación que está reservado a la ley, y más concretamente a una ley estatal.

Se va a dar el caso que un funcionario de registro deniegue un registro transformándose, de facto, en un órgano resolutorio que deniega un registro de solicitud, recurso, comunicación o aportación de documentación que, por el computo de plazos, puede conllevar el decaimiento en el procedimiento o la no tramitación de la solicitud.



Junta de Castilla y León

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

En este sentido, es cuanto menos contradictorio que la Ley de procedimiento permita que se entregue una notificación administrativa a cualquier persona que se encuentre en el domicilio mayor de 14 años sin que esa persona necesite una autorización por el interesado para firmarla pero que este Decreto sí exija que esa misma persona deba tenerla para presentar un documento que sí ha sido firmado por el interesado.

Por otra parte, este Decreto entra en controversia con la propia normativa autonómica ya que en el artículo 7 del Decreto 23/2009, de 26 de marzo, de medidas relativa a la simplificación documental en los procedimientos administrativos, se suprime la obligación de aportar Documento Nacional de Identidad en los procedimientos administrativos en esta Administración. Este decreto pretendía simplificar los procedimientos reduciendo las trabas administrativas y una de ellas era la presentación de este documento. Este proyecto de Decreto vuelve a introducir, de este modo, la obligación de su presentación en el procedimiento, dado que el registro de documentos forma parte del procedimiento administrativo. Es decir, una normativa dice que no tienes que aportar ni original ni fotocopia para una solicitud pero, por este nuevo Decreto, sí que tendrás que presentarlo si quieres registrarlo, dado que toda solicitud debe ser registrada, este Decreto vuelve a incorporar la obligación de presentarlo al procedimiento.

Por otro lado, este proyecto de Decreto introduce una nueva exigencia en el registro y, por ende, en el procedimiento administrativo que no es exigido en ninguna otra normativa, ni estatal ni autonómica. No se entiende por qué se pretende innovar administrativamente en lugar de reduciendo las trabas administrativas, aumentándolas, siendo la primera Administración que exija esta identificación presencial. No se comprende qué persigue esta Administración con esta exigencia, cuál es su objeto ni siquiera qué lo ha inspirado.

2. Desde el punto de vista del objetivo perseguido.

Dice este proyecto en su preámbulo que..."persigue un nuevo modelo de oficinas que...simplifica procesos" Más adelante indica "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



Junta de Castilla y León

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

aliviarlas y facilitarlas.”. No parece que este punto 2 del artículo 19 vaya encaminado a simplificar procesos ni aliviar cargas administrativas a la ciudadanía, sino más bien a aumentarlas, yendo, por lo tanto, en contra del propio espíritu del Decreto y del principio de eficiencia aducido. Desde el punto de vista del administrado, el hecho de exigirle acudir en persona para la presentación en registro de cualquier documento requerido o que pretende aportar al procedimiento o, en su defecto, autorizar a otra persona, no parece que pueda considerarse ponérselo más fácil, ni aliviarlo de ninguna carga, todo lo contrario, sus cargas serán mayores desde la entrada en vigor de este Decreto. Tendrán que recordar llevar el DNI o hacer una autorización que si es un procedimiento normalizado puede que se aporte entre los documentos a rellenar pero si no es así, tendrá primero que realizar una autorización que desconoce cómo se hace y segundo, que la persona a la que envíe quiera identificarse en el procedimiento.

3. Desde el punto de vista operativo

Exigir la identificación del interesado en el momento de registrar presencialmente cualquier documento se hace, tal vez, desde un desconocimiento de la realidad. Cuántas personas llegarán a presentar un documento y tendrán que volverse sin presentarlo porque, o se han olvidado el documento de identidad o desconocían que tenían que llevarlo porque ya se sabe que no se exige en los procedimientos ni siquiera fotocopia, o que no le hayan escrito una autorización. Recordemos que este Decreto no establece cita previa por lo que no puede recordarse al administrado en el momento de solicitar la cita previa que tiene que acudir con DNI o autorización ¿Y si esto ocurre el último día para su presentación? ¿El funcionario le denegará el registro? ¿Perderá el derecho o se le declarará decaído en el trámite por no cumplir una obligación que no viene exigida en la Ley de procedimiento administrativo? ¿Son conscientes de la realidad que conlleva este punto? Conocen cuántas personas mayores, dependientes, con discapacidad, personas de colectivos social y culturalmente vulnerables, trabajadores con horarios coincidentes con los horarios de registro, con incidencias de conciliación familiar y de cualquier tipo por las que no pueden acudir en persona al registro y



Junta de Castilla y León

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

tienen que enviar a otra persona desconociendo la exigencia y la forma de realizar la autorización. ¿No se admitirá sin autorización? ¿Cómo realizan esa autorización? Evidentemente las gestorías, bufetes y administradores les facilitarán esta autorización pero y estas personas ¿Sabrá una señora de 80 años como autorizar a su nieta para ir a un registro con su solicitud de dependencia?

¿Y un pensionista por discapacidad? ¿Querrá un conocido, vecino, amigo que te hace un favor que se le identifique, que su nombre aparezca en el procedimiento como autorizado?

Y, ¿por qué ha de aparecer cuando no es exigido por la Ley salvo que el interesado lo quiera autorizar como representante en el procedimiento?

Y para la eficiencia de los registros, esta nueva carga, ¿realmente ayuda a su agilización?

Por cada persona que registre, o por cada solicitud que presente una misma persona se deberá identificar y deberá quedar constatado en el proceso que se ha identificado e incorporar la autorización a la documentación. No parece que vaya a agilizar sino más bien todo lo contrario, tanto el proceso operativo como la carga para el funcionario que deberá identificar, comprobar, explicar e incluso, discutir con el administrado cuando este no tenga el documento o la autorización.

La responsabilidad que tiene que asumir el funcionario al denegar un registro a cualquier persona, y recordemos que no son un órgano resolutorio, les va a generar muchos complicaciones y conflictos, desde mi punto de vista, innecesarios. Recordemos que es la unidad que tramita la que debe hacer las comprobaciones sobre la identificación de los interesados en un procedimiento y estos resolver o requerir si esta no es correcta. Con este Decreto se traslada este trámite al funcionario de registro, sin ninguna sustentación legal que le ampare más que esta nueva normativa y sin un procedimiento por escrito que le ampare y justifique dicha denegación más que la propia palabra “no presenta documento original y/o autorización”. Se presentarán reclamaciones por las consecuencias que haya podido tener para el interesado contra el funcionario y la única justificación que podrán sustentar la acción de este es el recuerdo, si es que lo recuerda, que no aportaba la documentación exigida para el registro.



Junta de Castilla y León

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

Por todo ello, por regular obligaciones que son reservados a la Ley, por falta de normativa legal que lo respalde, por no existir fundamento en el preámbulo ni en el espíritu del Decreto que lo sustente, porque introduce nuevas cargas a los administrados no exigidas por Ley, porque no supone una mejora en la calidad del servicio ni para el administrado, ni para los funcionarios, ni para el funcionamiento de los registros, solicito la supresión de este punto 2 del artículo 19.

- Esta observación no se considera oportuna. Uno de los objetivos fundamentales del proyecto es detallar, con la suficiencia que permite el rango normativo del texto que ahora se informa, la operativa a seguir por las oficinas de asistencia como intermediarias de la relación entre la persona interesada y el concreto órgano administrativo de gestión en el nuevo escenario que, para el procedimiento administrativo, plantea la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

El artículo 19.2 del proyecto exige identificar al compareciente ante la oficina de asistencia autonómica, sea la persona interesada, sea su representante, o sea una tercera persona no interesada ni representante sino mera portadora (a cuyo efecto a este último se le pide una autorización simple por parte del interesado o representante – no acreditación de representación-) a efectos de que tal circunstancia obre en el expediente administrativo, ante posibles litigios y discrepancias que, desgraciadamente, pueden darse aunque no sean frecuentes.

Se trata, ante todo, de una exigencia legal, regulada en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que el proyecto de decreto asume, interioriza e incluye dentro de la operativa de las oficinas.

La exigencia de identificación del que presenta la documentación a registro mantiene, en todo caso, a la persona funcionaria que presta sus servicios en la oficina de asistencia en su posición de fedataria tanto de la actuación realizada, como también de su contenido y a instancia de quién se ha practicado, con independencia de quién conste como interesado o representante en la documentación presentada.



Junta de Castilla y León

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

No se atribuye en ningún momento a la oficina de asistencia la valoración de la suficiencia de la documentación que se presente, tanto a efectos de la identificación como del resto de exigencias determinadas en el correspondiente procedimiento administrativo, ya que, de conformidad con el artículo 75.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, corresponde al órgano que tramite el procedimiento la realización de los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución.

Por otra parte, identificar a la persona que presenta la documentación en la oficina, sobre todo si es persona distinta del interesado o representante, es cuestión que no podrá realizarse en otras instancias posteriores del procedimiento si no se exige por el empleado de registro en el preciso momento de la presentación, y esa es, precisamente, la finalidad de la regulación legal y, en su desarrollo, la del proyecto de decreto.

La mención del proyecto al requisito de identificación de la persona que se presenta en la oficina y requiere de su intervención, no hace más que plasmar el mandato legal y lo convierte en un elemento de la operativa habitual de las oficinas de asistencia, como ya lo es en múltiples servicios privados y otros públicos y cotidianos para el ciudadano (véase, correos, tráfico, policía, etc.). No constituye ni una barrera, ni traba, ni impedimento alguno a la realización de la inscripción registral o de cualquier otra actuación requerida siempre que el portador se identifique.

- No obstante, sin perjuicio de que sólo la práctica real, día a día, en las oficinas nos proporcionará elementos con los que conformar unas instrucciones o protocolos de actuación mucho más detallados, se comprende la observación realizada y se propone realizar una oportuna difusión a la ciudadanía de esta cuestión para que no sea asumida como una traba sino como una garantía procedimental.



Junta de Castilla y León

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

10.3.- REMISIÓN A LAS CONSEJERÍAS PARA LA EMISIÓN DE INFORME

De acuerdo con lo previsto en el artículo 75.6 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, se ha remitido el proyecto de decreto, junto con la memoria, a todas las consejerías, delegaciones territoriales, organismos autónomos y entidades públicas de derecho privado, para que en un plazo no superior a diez días emitan informe sobre todos los aspectos que afecten a sus competencias.

En este trámite se han presentado las siguientes alegaciones, observaciones y sugerencias, que se agradecen para la mejora de nuestra gestión:

Consejería de la Presidencia: Secretaría General.

Consejería de la Presidencia. Dirección General de la Función Pública.

Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior. Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno.

Consejería de Economía y Hacienda. Secretaría General. Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

Consejería de Empleo e Industria. Secretaría General.

Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Secretaría General.

Consejería de Sanidad. Secretaría General.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales. Dirección General de la Mujer.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales. Dirección General de Familias, Infancia y Atención a la Diversidad.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales. Dirección General de Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Atención a la Dependencia.

Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales. Dirección Técnica de Recursos Humanos.

Consejería de Educación. Secretaría General.



Junta de Castilla y León

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

Consejería de Cultura y Turismo. Secretaría General. Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento.

Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural. Secretaría General.

Delegación Territorial de Burgos

Delegación Territorial de León

Delegación Territorial de Palencia

Delegación Territorial de Salamanca

Delegación Territorial de Segovia

Como consecuencia del análisis de las alegaciones recibidas se han introducido determinadas modificaciones en el texto inicial del proyecto de decreto, después de haber aceptado algunas de las observaciones formuladas, en el sentido que a continuación se expondrá. No obstante, algunas de las modificaciones son cambios para mejorar la redacción, resultado de la revisión realizada a todo el texto.

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA. SECRETARIA GENERAL.

Visto el proyecto de decreto de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1.h) del artículo 39 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se adjunta el informe de la Dirección General de la Función Pública.

Por otra parte, como sugerencia se propondría que el Decreto desarrollara la opción de remitir, por parte de los centros directivos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, documentos electrónicos al registro, así como habilitar para la propia administración un canal de registro telemático, integrados con el Registro Único de la Administración de la Comunidad. Con ello se pretende evitar tener que imprimir los documentos para que posteriormente sean



Junta de Castilla y León

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

escaneados en la oficina de registro para su envío a la unidad destinataria. Con estos sucesivos escaneos se pierde resolución y accesibilidad a la documentación.

- No se considera oportuna la sugerencia relativa a la inclusión en el proyecto de decreto de la posibilidad de remitir a registro, por los centros directivos, documentos electrónicos ya que se incluye dentro de la previsión general contenida en el artículo 19.1 relativa a que se registrarán de salida los documentos oficiales, sin necesidad de especificar formato con la finalidad de adaptación a cada necesidad, dirigidos a particulares y a otros órganos, organismos públicos o entidades vinculadas o dependientes cuando ejerzan potestades administrativas. Ello sin perjuicio de los desarrollos tecnológicos específicos de mejora continua de la herramienta o aplicación que da soporte al Registro Único, que permitan la anexión directa de dichos originales electrónicos a los respectivos asientos de salida, pudiendo confirmar la inminencia de la puesta en explotación de un evolutivo que así lo permite respecto de los documentos firmados en formato “.pdf”, formato coherente con otras herramientas corporativas de uso generalizado en los centros directivos de esta Administración.

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA. DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

El último párrafo del apartado 2 del artículo 29 del proyecto dice literalmente: “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.”

Este Centro Directivo propone la siguiente redacción, en consonancia con otros proyectos normativos propuestos por la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior: “La Escuela de Administración Pública de Castilla y León, a propuesta de la consejería competente en materia de atención al ciudadano, incluirá en sus planes acciones formativas



Junta de Castilla y León

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

relativas a dicha materia, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y conforme a la programación y planificación de la Escuela.”

Asimismo, se propone una redacción alternativa al apartado 3 del citado artículo 29, que literalmente dice: “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.”

Se propone la siguiente redacción: “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 Escuela de Administración Pública 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.”

Ambas propuestas se fundamentan en que la Escuela es un órgano permanente y consolidado de la Administración Autonómica, y es el competente en formación de los empleados públicos.

- Se acepta la redacción propuesta para los puntos 2 y 3 del artículo 29 del proyecto.

**CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR.
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO.**

Visto el proyecto de Decreto por el que se regulan las Oficinas de asistencia en materia de registros que se tramita por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, desde la perspectiva de la competencia atribuida a esta Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno en el artículo 7 letra m) del Decreto 20/2019, de 1 de agosto,



Junta de Castilla y León

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

por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior en orden a la coordinación, el dictado de disposiciones de carácter general, instrucciones y el diseño funcional necesario, a nivel corporativo, para la efectiva implantación de la legislación básica del Estado en materia de procedimientos Administrativo Común y régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

Con el fin de concordar las actuaciones en materia de administración electrónica con el funcionamiento de las oficinas en materia de registro, para implantar con mayor intensidad el aplicativo de comunicaciones interiores electrónicas (HERMES) se proponen las siguientes modificaciones al texto del proyecto de Decreto:

Primero.- *Que se amplíen las causas de exclusión en la recepción y envío a través del Registro electrónico recogidas en el artículo 19.8 del proyecto de Decreto con una nueva causa del siguiente tenor:*

- *Las comunicaciones que se realicen entre unidades administrativas de la Administración de Castilla y León.*

Segundo.- *Con el fin de que se acompañen los tiempos del aplicativo y de la entrada en vigor del proyecto de decreto tras su aprobación, se propone añadir un párrafo a la disposición final segunda que demore la entrada en vigor de esta exclusión para el SACyL del siguiente tenor:*

- *“Las comunicaciones electrónicas que se realicen entre la Gerencia Regional de Salud y el resto de la Administración de Castilla y León podrán utilizar el registro electrónico en tanto se proceda a la efectiva integración de este Organismo Autónomo en la plataforma de comunicaciones electrónicas corporativa y en todo caso antes de un año desde la entrada en vigor de este Decreto”.*

Lo que traslado a los efectos oportunos.

- **Se acepta** la causa de exclusión propuesta si bien con la especificación general de que se producirá una vez se disponga de la plataforma de comunicaciones electrónicas corporativa.



Junta de Castilla y León

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

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA. SECRETARÍA GENERAL. SERVICIO DE EVALUACIÓN, NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO.

Visto el proyecto de referencia remitido por la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 75.6 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, de Gobierno y Administración de Castilla y León, este Servicio no formula alegaciones o sugerencias al texto remitido en relación con las materias que son competencias de la Consejería de Economía y Hacienda.

Por lo que respecta a la tramitación de dicho proyecto, se recuerda la necesidad de informe de la Dirección General de Presupuestos y Estadística sobre su repercusión y efectos en los presupuestos generales de la Comunidad y de las previsiones de financiación y gastos que sean necesarios, según se establece en el artículo 76.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León.

CONSEJERÍA DE EMPLEO E INDUSTRIA. SECRETARÍA GENERAL.

Examinado el borrador del proyecto de Decreto por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75.4 y 5 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, no se formulan las observaciones y sugerencias al texto remitido.

CONSEJERÍA DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE. SECRETARÍA GENERAL.

Una vez examinado el 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, esta Consejería de Fomento y Medio Ambiente no formula observación alguna al texto remitido.



Junta de Castilla y León

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

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL. SECRETARÍA GENERAL.

De conformidad con lo establecido en los artículos 75.6 y 76 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, respecto del proyecto de decreto referido, esta Consejería no realiza observación alguna sobre los aspectos que pueden afectar a su competencia.

CONSEJERÍA DE SANIDAD. SECRETARÍA GENERAL.

*Examinado el texto del “**Proyecto de Decreto por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de Registro de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**” y en cumplimiento de lo previsto en los artículos 75.6 y 76.1 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se comunica que desde la Consejería de Sanidad no se realizan observaciones.*

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS, INFANCIA Y ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Visto el texto sobre el 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, no se formula ninguna alegación a su contenido.

Respecto al posible impacto del Anteproyecto de Ley en la infancia y en la adolescencia (artículo 22 quinquies de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor), se informa que no se aprecia impacto.



Junta de Castilla y León

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

De conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas se informa que no tiene incidencia alguna sobre la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no se observa impacto alguno.

A mayor abundamiento, en la propia Memoria que acompaña al texto, en su apartado 6 se dice textualmente que “De acuerdo con lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas no es pertinente a la familia, pues sus contenidos no afectan ni directa ni indirectamente a la familia ni a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, ni influye a estos colectivos en el acceso o control de los servicios previstos en la norma de forma distinta al resto de la población. La norma no afecta a la igualdad de oportunidades.

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. DIRECCIÓN TÉCNICA DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE CENTROS.

Más que alegaciones al decreto que se entiende que es necesario y está bien construido son dificultades actuales para llevarlo a cabo que deberían ser abordadas a la vez.

PRIMERA.-*En todo momento se hace referencia al expediente administrativo electrónico y al archivo electrónico. Sería deseable que esto estuviera implantado de manera generalizada en esta Administración ya que en los ámbitos donde no lo está no es posible aplicar este sistema de registro. Donde no existe un procedimiento electrónico se da la paradoja de que se registran los documentos en SIRCYL escaneándolos y se deben convertir después en papel ya que no existe el archivo electrónico o bien guardarlos en carpetas personales ofimáticas.*



Junta de Castilla y León

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

- No se trata de una observación al proyecto de decreto en sí misma, como bien se explicita. Expediente y archivo electrónico son proyectos transversales a toda la Administración autonómica, cuya implementación depende además de los respectivos órganos de gestión, y por tanto, exceden del objeto del proyecto de decreto y de la competencia de esta Dirección General. No obstante, se coincide en su necesario desarrollo, en cumplimiento de la normativa básica estatal y por lógicas razones de eficiencia y agilidad administrativas. En todo caso, se informa que SIRCYL, aplicación que da soporte al registro único de la Administración de Castilla y León, se encuentra ya evolucionando progresivamente para contribuir a este cambio cultural en la Administración autonómica con mejoras fundamentales, como son la posibilidad de anejar directamente a los asientos de salida documentos públicos originales electrónicos firmados en “.pdf” sin necesidad de impresión y digitalización por las oficinas de asistencia y el desarrollo de los Web Services de SIRCYL para propiciar la integración electrónica de los expedientes electrónicos de tramitación del respectivo órgano de gestión, que precisamente cuenta con la colaboración de la Gerencia, lo cual evitará esa conversión al papel a la que aluden y que, en todo caso, se recuerda que nunca fue recomendada a ningún órgano gestor en el proyecto SIRCYL.

SEGUNDA. *-El empleado público que preste servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros debe ser funcionario y estar inscrito en un registro de personas autorizadas.*

En la memoria se indica que el proyecto de decreto no tiene coste económico pero actualmente en las Unidades de Asistencia en materia de Registro se dan las siguientes situaciones:

- *El personal laboral auxiliar administrativo y administrativo que está prestando actualmente este servicio en algunas unidades no podrá continuar.*
- *Puntualmente, el personal de estas unidades que es muy escaso, debe ser sustituido en periodos de permisos, ausencias, salidas de la oficina y vienen siendo sustituido por empleados de otras unidades y otros cuerpos distintos al Cuerpo Auxiliar.*



Junta de Castilla y León

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

Con este sistema en el que los funcionarios que prestan esta funciones de asistencia en materia de registros deben estar identificados y autorizados en un registro previo y no es posible contar esporádicamente con otros efectivos.

Lo anterior lleva a pensar que será necesario dotar con más personal a esas unidades administrativas lo que lleva un coste económico.

- No se acepta la alegación relativa a la condición de funcionario o funcionaria que debe cumplir el personal de las oficinas de asistencia en materia de registros, ya que excede del objeto de este proyecto y de la competencia de carácter funcional de esta Dirección General, tratándose de una cuestión de marcado carácter orgánico.

Por ello, ha de remitirse su solución a la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León, desarrollo normativo de la legislación básica estatal (actualmente, Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre), que en su artículo 14.2 indica que, con carácter general, los puestos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León serán desempeñados por funcionarios, quedando en todo caso, reservado al personal funcionario, entre otros que se enumeran, el desempeño de puestos de trabajo que impliquen el ejercicio de autoridad, fe pública así como cualesquiera otros que supongan el ejercicio de una función pública o aquellos que, en desarrollo de la presente Ley, se reserven a dicho personal para la mayor garantía de la objetividad, imparcialidad e independencia de su desempeño. Añade este artículo un pequeño elenco de puestos que no cumplen esas condiciones, entre los que tampoco se encuentran los de oficinas de asistencia, y que, por ello, pueden ser ocupados por personal laboral.

Con esta premisa orgánica, no parece necesario, ni tampoco es habitual, aunque a la luz de esta observación no parece ocioso, que se reitere la exigencia de condición de funcionario en la normativa sectorial, como la que nos ocupa, si bien podemos encontrar menciones parciales con carácter enunciativo con las que se evidencia que esta condición no es una novedad: Decreto 2/2003, de 2 de enero, en relación con la emisión de copias compulsadas (artículo 25);



Junta de Castilla y León

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

Orden PAT/694/2003, de 22 de mayo, por la que se establecen los horarios especiales del personal que presta sus servicios en las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano, en desarrollo del artículo 13 del Decreto 134/2002, de 26 de diciembre, sobre jornada y horario del personal funcionario al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León; Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León(artículo 19).

La propia Ley 39/2015, de 1 de octubre, menciona esta condición funcional en muy diversos artículos que aplican en materia de oficinas de asistencia en materia de registros: asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos (artículo 12.2), realización de copias auténticas (artículo 27), y registro de funcionarios habilitados (artículo 12.3) entre los que, necesariamente, estarán los empleados de las oficinas de asistencia, si bien no son las únicas referencias que se realizan a la condición de funcionario en relación con el conjunto del procedimiento administrativo.

Por tanto, el proyecto que ahora se informa no hace más que alinearse con la normativa en materia de función pública, estatal y autonómica, como no podía ser de otra manera, ya que efectivamente, las personas que se encuentran al frente de las oficinas de asistencia actúan como verdaderos fedatarios públicos en las relaciones entre la ciudadanía y la Administración tanto al realizar la inscripción registral como al encargarse de la emisión de copias auténticas, previo cotejo con el original y, por supuesto, en la asistencia al interesado en el uso de medios electrónicos. Ni antes, ni ahora, es posible la cobertura de los puestos de las oficinas con personal laboral, lo que deberá ser tenido en cuenta por ese organismo a la hora de adoptar decisiones que contravengan tal requisito, a salvo de cambios normativos futuros o nuevas líneas jurisprudenciales que, en todo caso, nos son ajenas.

Por tanto, ni por objeto ni por competencia corresponde a este proyecto transversal asumir coste económico alguno por una cuestión puramente orgánica, debidamente reflejada en la normativa estatal y autonómica de función pública.



Junta de Castilla y León

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

***TERCERA.**-En la RPT anulada recientemente en ejecución de sentencia se contemplaban unos puestos en estas Unidades, Auxiliar de atención e información que definía quienes deberían ser los funcionarios del Cuerpo Auxiliar habilitados para esta función, y el nivel y complemento específico de estos puestos. En la actual RPT no está claro quién debe hacer esta función, si deben ser Auxiliares, también de otros cuerpos y los puestos a quien se les atribuye esa función tienen características y retribuciones diferentes.*

- No se considera oportuna esta observación, que excede del ámbito objetivo del proyecto y de nuestra competencia, al ser las consejerías u organismos de los que dependan orgánicamente las oficinas los responsables de disponer los espacios y medios humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones establecidas en la legislación básica estatal.

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER.

En relación con la solicitud de informe de esta Dirección General relativo al Proyecto arriba citado, se informa lo siguiente:

Para garantizar que la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y que la transversalidad de género estén presentes en todas las políticas, la Ley 1/2011, de 1 de marzo, de Evaluación del Impacto de Género en Castilla y León establece la obligación de elaborar con carácter preceptivo un informe de evaluación de impacto de género en todos los procedimientos de elaboración de las normas, tanto de anteproyectos de Ley, como proyectos de disposiciones administrativas de carácter general, como aquellos planes que por su especial relevancia económica y social se sometan a informe del Consejo Económico y Social.



Junta de Castilla y León

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

De conformidad con el procedimiento de elaboración de las normas recogido en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y demás disposiciones que resultan de aplicación, (Decreto 43/2010, de 7 de octubre, por el que se aprueban determinadas medidas de mejora en la calidad normativa de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y la Orden ADM/1835/2010, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Guía metodológica de mejora de la calidad normativa) el informe de impacto de género se integra dentro de la memoria general, regulada en el procedimiento de elaboración de las normas.

*La primera observación que se ha de realizar es que el proyecto remitido viene acompañado de la memoria que contiene un apartado sobre el impacto de género del texto del proyecto **propuesto**, por lo que se puede afirmar que la tramitación del proyecto propuesto cuenta con la emisión del citado informe con carácter preceptivo, que contiene los extremos a que hace referencia el artículo 3 de la citada Ley 1/2011, de 1 de marzo.*

*El centro directivo que propone la nueva regulación indica, en el apartado de su memoria destinado a la evaluación por impacto de género, que **“el proyecto de decreto no es pertinente al género”, “no incide en la modificación del rol ni en los estereotipos de género, ya que no afecta a las condiciones de vida de mujeres y hombres y, por tanto, a la modificación de la situación y posición social de ambos sexos, ni influye en el acceso o control de los controles o los servicios que se regulan en la norma”.***

Se sugiere que en su realización se profundice en lo dispuesto en el Protocolo para la evaluación del impacto de género de Castilla y León, y se incorporen a este informe los aspectos fundamentales del proceso y las fases a seguir para analizar los proyectos normativos desde la perspectiva de género, estructurando, si es posible, con un contenido más amplio el informe de evaluación del impacto de género. (El Protocolo citado está disponible en la página web de la Junta de Castilla y León, apartado Mujer/Igualdad de género/Impacto de



Junta de Castilla y León

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

género/Herramientas). Para conocer la situación de igualdad o desigualdad existente, sería necesario examinar algún dato que sirva para realizar un análisis de la situación en cuanto a cuál es el nivel de participación y acceso a los recursos de mujeres y hombres, en los distintos ámbitos de intervención a los que se refiere la norma.

- Las alegaciones expuestas confirman que el texto del proyecto es acorde con los criterios y directrices de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en sus diferentes ámbitos, confirmándose que en la elaboración de la Memoria se ha tenido en cuenta el Protocolo para la evaluación del impacto de género de Castilla y León, y en esa medida se ha determinado que el proyecto no es pertinente al género.

Por tanto, la observación relativa al necesario examen de algún dato que sirva para realizar un análisis de participación de mujeres y hombres no se considera procedente, ya que el contenido del proyecto no es pertinente al género y, además, se carecen de tales datos.

*Además, hay que tener en cuenta que, **en todo texto normativo, sea pertinente o no al género, ha de prestarse atención a aspectos como la utilización de un lenguaje inclusivo** (la Junta de Castilla y León, a través de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León, ha editado el Manual para un Uso no Sexista del Lenguaje Administrativo).*

En relación con el lenguaje, hay que destacar el buen uso realizado durante todo el texto normativo, con el empleo de la palabra “ciudadanía” o “persona interesada”. Ahondando en el uso de la palabra “ciudadanía” se sugiere que al referirse a la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, se emplee también dicho término, puesto que la denominación de un órgano de la Administración es un instrumento de gran visibilidad, que ayudaría a la identificación de las mujeres como parte de la misma. Otro termino que podría sustituirse es “los profesionales” (art.3.2) por “los equipos profesionales”, o la mención a “los empleados públicos” por “quienes son empleados públicos”, “las y los empleados públicos” (arts. 19.1,



Junta de Castilla y León

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

29.1), o en alguna de las menciones “al personal funcionario” emplear la palabra “funcionariado”. Asimismo la palabra “extranjeros” (art. 25.2) puede cambiarse por “personas extranjeras”.

Se observa igualmente al redactar la habilitación reglamentaria para el desarrollo de la norma, se menciona “al titular de la Consejería”, debería sustituirse dicho término por “la persona titular”, “quien sea titular”, “el o la titular”. Puesto que las personas que ocupan cargos dentro de la administración pueden ser mujeres y hombres, sugerimos se empleen fórmulas que puedan ser válidas para cualquier persona de manera que se visibilice el papel que la mujer desempeña en la vida social y económica de nuestra Comunidad.

- Se agradece que en estas observaciones se destaque el buen uso de lenguaje inclusivo, ya que se ha realizado un importante esfuerzo en este sentido.
- Se aceptan las mejoras propuestas relativas a la sustitución, a mayores, de algunos términos: “atención al ciudadano” por “asistencia a la ciudadanía”; “ciudadanos” por “ciudadanas y ciudadanos”; “profesionales” por “equipos profesionales”; “empleados públicos” por “las y los empleados públicos”; “personal funcionario” por “funcionariado”, “personas funcionarias”, o “personas con condición funcional”; “extranjeros” por “personas extranjeras”; y “titular de la Consejería” por “la persona titular de la Consejería”.

Por último, subrayamos la importancia, en el supuesto de que el texto del proyecto de decreto de lugar a la creación de algún tipo de registro o de bases de datos que afecte a personas físicas directa o indirectamente, dichos **datos deberán estar desagregados por sexo**, de conformidad con el artículo 20 de Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, que dispone que “los poderes públicos deberán incluir sistemáticamente la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que lleven a cabo” e “incluir nuevos indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de las diferencias en los valores, roles,



Junta de Castilla y León

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

situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, su manifestación e interacción en la realidad que se vaya a analizar”.

- Se considera que no es oportuna la petición, en la medida en que el contenido del proyecto no es pertinente al género, por lo cual no se considera la desagregación de bases de datos por sexo que, en todo caso, es factible realizar en el seno de los respectivos procedimientos administrativos a los que, en definitiva, se derivarán los documentos expresivos de la relación de esta administración con los ciudadanos.

CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES. DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Visto el texto del “Proyecto de decreto por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León”, y de conformidad con lo previsto en el artículo 71 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, en la preceptiva memoria se deberá hacer mención al impacto de discapacidad, que en este caso, no se aprecia.

Asimismo se informa que no se hacen observaciones al mismo.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN. SECRETARÍA GENERAL.

Una vez examinado el 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, remito a esta Secretaría General de la Consejería de Educación, de conformidad con el artículo 76, en relación con el artículo 75, de la Ley 3/2001, de 3 de julio del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, no se realiza ninguna observación.



Junta de Castilla y León

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

CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO. SECRETARÍA GENERAL. SERVICIO DE EVALUACIÓN, NORMATIVA Y PROCEDIMIENTO.

Examinado el texto del proyecto de decreto de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 75.6 de la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por remisión de su artículo 76, y en el ejercicio de las competencias que corresponden según lo dispuesto en el artículo 17.1 de la Orden CYT/1199/2019, de 28 de noviembre, por la que se desarrolla la estructura orgánica de los Servicios Centrales de la Consejería de Cultura y Turismo, esta Consejería de Cultura y Turismo, formula las siguientes observaciones al texto remitido:

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este precepto establece en su apartado a) que el presente decreto será de aplicación a la Administración General de la Comunidad de Castilla y León así como a los organismos autónomos, entidades de derecho público y entidades de derecho privado cuando ejerzan potestades administrativas, que formen parte o puedan formar parte del sector público autonómico.

A estos efectos y si el ámbito de aplicación está acotado a estos sujetos, debe revisarse la redacción contenida en el apartado b) ya que si el presente decreto no resulta de aplicación a todo el Sector público autonómico entendiéndose por tal la definición que a tales efectos se contempla en el artículo 2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector público de la Comunidad de Castilla, solo podrá resultar de aplicación a las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica cuando se relacionen con los sujetos que contempla el apartado a) que no comprende todo el Sector público autonómico.

- Se confirma y aclara que así es.



Junta de Castilla y León

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

Artículo 3. Principios.

1. Se contempla como principio que ha de regir la asistencia presencial, el relativo a la protección de datos de carácter personal de los sistemas de gestión utilizados.

A este respecto, cabe señalar que la protección de datos de carácter personal no es un “principio” sino que es un derecho, y como tal se contempla en el artículo 13 h) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que establece como derecho de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas el relativo a la Protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas”.

En todo caso, se podría contemplar el siguiente principio:

“Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal”.

- No se estima la observación. La confidencialidad, con otra dimensión, ya es mencionada como principio en el propio artículo 3, por lo que no es oportuno reiterarlo. Por otra parte, si bien se coincide en la naturaleza de derecho que tiene la protección de datos, se entiende que ello no obsta a su mención como principio que rige la gestión, reforzando su especial consideración en la materia de asistencia a la ciudadanía, tal y como se refleja en su desarrollo en el artículo 13 del proyecto.

2. En el apartado 2 de este precepto, teniéndose en cuenta que el ámbito de aplicación de este Decreto no sólo abarca a la Administración General de la Comunidad de Castilla y León sino también a los organismos autónomos, entidades de derecho público y entidades de derecho privado cuando ejerzan potestades administrativas, que formen parte o puedan formar parte



Junta de Castilla y León

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

del sector público autonómico, deberá reflejarse esta cuestión, ya que también esos entes deberán colaborar con los profesionales de la asistencia ciudadana para el adecuado cumplimiento de sus funciones en beneficio de la ciudadanía.

- No se acepta esta alegación, ya que el precepto aludido hace extensivo el deber de colaboración a todos los órganos y unidades de la “Administración de la Comunidad de Castilla y León”, por lo que no es necesario reiterar el ámbito de aplicación del proyecto en cada referencia a la Administración autonómica, puesto que se encuentra ya descrito suficientemente en su artículo 2 que, por tanto, informa cualquier discrepancia en este sentido.

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

Cabe señalar que este precepto regula las oficinas que deben ser consideradas a los efectos del Decreto como oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, por lo que no parece que guarde relación con el contenido del artículo señalar que “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”.

En todo caso y si se quiere regular esta cuestión debería contemplarse en un artículo independiente.

- No se acepta la observación, ya que contribuye a reforzar la idea de complementariedad, ya contenida en el Decreto 2/2003, de 2 de enero, de que la asistencia al ciudadano, en cuanto hace a la información administrativa, no es exclusiva de las oficinas ya que aplica a todos los órganos y unidades administrativas, cada uno en su respectivo ámbito de actuación o gestión.



Junta de Castilla y León

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

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

Con respecto a las funciones recogidas en los apartados j) y k), cabe señalar que se hace referencia a las relaciones que los ciudadanos puedan realizar con el “Sector Público Autonómico”. A este respecto, dado que el ámbito de aplicación de este Decreto no contempla todo el “Sector Público Autonómico”, convendría adaptar el contenido de estos dos apartados al ámbito de aplicación de este Decreto o a sensu contrario modificar el ámbito de aplicación del mismo.

- Se acepta su observación y a tal efecto se sustituye esta mención por “administración”, concepto susceptible de ser informado en todo momento por el artículo 2 relativo al ámbito de aplicación.

Artículo 13. Protección de Datos

1. En el apartado 1 convendría recoger que el precepto del RGPD que habilita a la Administración al tratamiento de los datos de carácter personal es el artículo 6.1 c). 2. En el apartado 2, convendría sustituir la referencia a “personas afectadas” por otra terminología que permita indicar que nos estamos refiriendo a aquellas personas cuyos datos se recaban en el ejercicio de las funciones que contempla el presente proyecto de Decreto.

Convendría especificar tanto los derechos que pueden ejercer los interesados cuyos datos son objeto de tratamiento como el precepto que contempla que se ha de informar a estos interesados de los datos que recoge el artículo 13 del RGPD.

Resulta necesario citar de forma íntegra (ya que es la primera vez que se cita) el Reglamento General de Protección de Datos.

A estos efectos, resultaría más precisa la siguiente redacción:



Junta de Castilla y León

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

El tratamiento de datos de carácter personal derivado del ejercicio de las funciones reguladas en el presente decreto se fundamenta en el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.1c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la directiva 95/46/CE, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Las personas cuyos datos son objeto de tratamiento como consecuencia de las funciones que se contemplan en el presente Decreto, podrán ejercer ante la Consejería competente en materia de atención al ciudadano, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición, en los términos de los artículos 15 a 23 del RGPD, a través de los canales habilitados a estos efectos.

Las oficinas de asistencia en materia de registros proporcionarán a las personas cuyos datos se recaban la información contemplada en el artículo 13 del RGPD.

- No se considera preciso introducir la aclaración requerida, en cuanto a la mención a artículos concretos de la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, al considerar suficiente la precisión acerca del concreto fundamento del tratamiento en esta materia que no es otro que el cumplimiento de una obligación legal, como así consta expresamente.
- Se acepta, sin embargo, la observación referente al adjetivo “afectadas”, relativo a las personas cuyos datos de carácter personal son objeto de tratamiento, y se suprime por su connotación negativa.
- Se acepta la observación relativa a la cita íntegra del Reglamento de General de Protección de Datos y se pasa a completar.



Junta de Castilla y León

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

Artículo 16. Información Administrativa general.

Parece oportuno revisar el contenido del apartado d) en el sentido de especificar a qué se refiere cuando se establece que formará parte de esta información general cualquier dato que la ciudadanía tenga necesidad de conocer en su relación con “alguno de los ámbitos de actuación” de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Parece más lógico explicitar que se tratará de todos los datos que la ciudadanía tenga necesidad de conocer en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y con el resto de los sujetos a los que resulta de aplicación este Decreto.

- No se considera conveniente la sugerencia aportada, dado que no se comparte que la expresión utilizada produzca confusión alguna acerca de la competencia.

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

En primer lugar, entendemos que el registro telemático también está integrado en el Registro Electrónico Único de la Administración, porque no parece que tuviera sentido otra cosa y porque parece que funciona como una oficina más de registro, pero en todo caso convendría aclarar esta cuestión.

El apartado 4 del artículo 19 establece que “la custodia y conservación de los documentos registrados que pasen a formar parte del expediente administrativo se efectuará en los términos que establezca el archivo electrónico único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León”, aunque no se vuelve a mencionar ese archivo único (no será aquí el lugar, pero en algún momento resulta necesario crear o regular ese archivo electrónico único y establecer esos términos).

- No se considera oportuna esta sugerencia. Efectivamente, el registro telemático se encuentra integrado, si bien no corresponde a este proyecto profundizar en los detalles, puramente técnicos, de dicha integración.



Junta de Castilla y León

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

Por otra parte, se coincide en la necesidad de desarrollar la regulación del archivo único electrónico para la Administración autonómica, pero no corresponde ni al alcance de este proyecto ni a la competencia de esta Dirección General.

Artículo 23. Asistencia general en el uso de medios electrónicos

En la segunda línea del punto 1 debe añadirse la referencia a “personas” cuando se señala a las “no obligadas...”. Si no se añade la citada referencia, de la redacción dada parece desprenderse que se refiere a “oficinas”.

- Se acepta introducir la referencia a “personas” no obligadas en la segunda línea del punto 1 el artículo 23, para evitar posibles confusiones.

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

Convendría especificar qué actuaciones y qué medidas destinadas a la sensibilización, divulgación y formación se podrán promover y en las que deban participar las personas que realizan sus funciones en las oficinas de asistencia en materia de registros.

- No se considera oportuna esta observación; en esta disposición no se puede precisar más ya que se remite a la futura posible colaboración y asesoramiento de los órganos competentes en esta materia, como así se explicita.

Disposición adicional cuarta. Destrucción de documentos en soporte no electrónico

La Disposición adicional cuarta establece que se podrán destruir los documentos en papel de los que se haya obtenido copia electrónica auténtica para su registro e incorporación al expediente, en los términos que establezca el órgano competente en materia de archivo. Y conservando en



Junta de Castilla y León

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

todo caso “aquellos documentos que el órgano jurisdiccional pudiera solicitar” cuando conste la existencia de un procedimiento judicial que les afecte.

Con respecto a la misma cabe señalar lo siguiente:

Los documentos se tienen que devolver a los interesados que los aportan ¿qué motivo puede haber para no hacerlo, salvo que el procedimiento exija el original? Y, en ese caso, no parece que proceda destruirlo, salvo con su serie, si es que fuera de eliminación.

La normativa sobre eliminación de documentos no contempla esta actuación, por lo que, si se mantiene, habría que regularlo en algún sitio. El Reglamento actual contempla la eliminación de borradores y duplicados cuando se va a realizar una transferencia, no por la obtención de copia auténtica. Se podría contemplar incluirlo en el Reglamento, o bien eliminarlo de aquí y decir directamente que habiendo obtenido copia auténtica e incorporada al expediente, se puede destruir el documento aportado por el ciudadano.

La referencia a los documentos “que el órgano jurisdiccional pudiera solicitar” parece bastante inoperante, pues ¿cómo saber cuáles puede solicitar? Nos parece preferible que, si se considera necesaria, la conservación se establezca para todos los documentos afectados por un procedimiento judicial: “En todo caso se conservarán aquellos documentos que se vean afectados por un procedimiento judicial del que conste la existencia”. Claro que otra cosa es que el procedimiento judicial empiece una vez destruidos..., pero entonces tendrán que conformarse con la copia auténtica.

Quizá no estaría demás repetir aquí que la destrucción la hará, en su caso, el órgano gestor del procedimiento y no la oficina de registro (puesto que así lo indica el artículo 20.5).

- No se considera conveniente realizar la precisión solicitada respecto a la destrucción de documentos en soporte electrónico. Se reitera que se refiere a aquellos documentos relativos al ejercicio de las funciones detalladas en los artículos 12 y siguientes del proyecto, por lo que no ha de remitirse en exclusiva al registro administrativo, ya que no es la única función realizada por las oficinas. Por otra parte, en materia de registro, los documentos digitalizados y



Junta de Castilla y León

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

no devueltos al interesado por alguna causa ajena a la oficina en ningún caso se custodiarían por la oficina, de acuerdo con la operativa de registro de los artículos 18 y 19 del proyecto.

- Se acepta la referencia propuesta en cuanto a los documentos afectados por procedimiento judicial del que conste la existencia, que se pasa a introducir en el texto.

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE BURGOS. SECRETARÍA TERRITORIAL. UNIDAD DE ESTUDIOS Y COORDINACIÓN.

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 sus servicios.

- No se acepta la alegación referente a la extensión de cita previa con carácter obligatorio a todas las oficinas y a todos los servicios que prestan.

Esta previsión del proyecto de decreto responde a la necesidad de que cada oficina decida, en virtud de la demanda y afluencia respectiva (ya que no es equiparable entre oficinas, ni siquiera de la misma categoría), la conveniencia de adoptar esta medida para la prestación de servicios que, por su novedad y detalle, puedan requerir tiempos de atención ciudadana distintos o mayores a los tradicionales, al menos al principio, y siempre con la finalidad de no afectar a la debida fluidez de la ciudadanía para el resto de cuestiones.



Junta de Castilla y León

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

Las funciones más habituales y clásicas de información y registro no comportan esta necesidad, dado que ya se encuentran adecuadamente protocolizadas y dimensionadas, con gran experiencia de los equipos profesionales de las oficinas. Además, particularmente por lo que hace a registro, no parece aportar ningún valor conocer con carácter previo el motivo de la presencia ciudadana en la oficina, dado que todas las oficinas autonómicas tienen carácter de registro único y se encuentran integradas en el Sistema de Interconexión Registral a nivel nacional (SIR), con procesos idénticos sea cual sea el contenido de la documentación o su destino.

Ha de recordarse que la determinación de un horario de apertura al público de las oficinas busca, precisamente, concentrar la atención ciudadana en un rango horario determinado, siempre inferior a la jornada que corresponde a los empleados públicos que prestan sus servicios en las oficinas, de tal forma que se asegura una atención del ciudadano intensiva, ágil y continua durante esa apertura que, por tanto, no es susceptible de distribución, filtro o traba que pueda contribuir a la ralentización o, incluso, impedimento de la atención ciudadana. Además, la mayor amplitud de la jornada como empleado público permite a la oficina terminar de realizar las tareas que no involucran atención presencial.

Por otra parte, a la vista de los datos expuestos en la propia memoria de este proyecto, resulta muy difícil que un sistema de cita previa aplicado a todos los servicios que prestan las oficinas, en particular las generales, puedan hacer frente al volumen de actividad registral actual, absolutamente proporcionado a la heterogeneidad y dimensión de las competencias de la Administración autonómica frente a las de otras administraciones públicas ubicadas en nuestro territorio, y aún fuera de él, que, sin duda, no cuentan con un volumen de semejante entidad.

Ha de tenerse en consideración que la gestión de la cita previa no es tampoco fácil para la oficina, y menos en la actualidad, ya que requeriría un constante y muy controlado ajuste, en día, hora y minuto, a los medios disponibles en cada momento en cada oficina, so riesgo de generar unas colas que actualmente no se producen, ya que gestiona con absoluta fluidez la atención ciudadana salvo circunstancias muy puntuales y, en general, ajenas a la oficina en cuestión.



Junta de Castilla y León

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

Implicaría, por otra parte, la dedicación de, al menos, un empleado, a la atención telefónica para la citación, restando en consecuencia su apoyo a los servicios generales de información y registro que proporciona la oficina, algo a tener en cuenta ante la carencia de cobertura total de las plazas disponibles.

Por todo ello, debe insistirse en que lo más importante es garantizar que la oficina disponga de los medios humanos y técnicos que le corresponden, ya que su falta difícilmente podrá ser sustituida por ningún sistema de cita previa sin perjudicar al ciudadano.

SEGUNDA:

En el art. 12, se relacionan las funciones de las oficinas de asistencia. En principio, todas asumirán 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.

- No se considera oportuna esta sugerencia. La homogeneidad de los servicios de asistencia a la ciudadanía en todo el territorio de la Comunidad es un principio básico en la política de esta Dirección General, en beneficio de la seguridad jurídica y absoluta certeza ciudadana en cuanto a los servicios y estándares de calidad a recibir en su prestación, cualquiera que sea la oficina elegida por el ciudadano para realizar su gestión.

La ubicación rural de buena parte de las oficinas de asistencia autonómicas, precisamente, pone en mayor valor esta homogeneidad funcional. No podemos olvidar que la atención presencial autonómica a la ciudadanía contribuye decisivamente a facilitar la tan necesaria



Junta de Castilla y León

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

integración territorial en una comunidad de la extensión y características de la nuestra. Cuánto más valor tendrán en el entorno rural (donde se ubican más del 50% de nuestras oficinas, y entre ellas los Puntos) que en las capitales de provincia las nuevas herramientas de atención al ciudadano, interconectadas, interoperables, compatibles informáticamente con las de otras administraciones públicas y garantes a la par de la seguridad jurídica y de la rapidez. Cuántos desplazamientos innecesarios, precisamente en momentos sanitarios como los actuales, pueden evitarse al ciudadano desde nuestras oficinas en los pueblos, con servicios que tengan las mismas garantías y facilidades que si lo hicieran en las capitales de provincia o en el propio organismo al que quieren dirigirse.

Por supuesto, al igual que ocurre con la observación anterior, contar con una dotación completa de personal en las oficinas es decisivo, por lo que se ha de apoyar e impulsar para que su carencia no afecte al cumplimiento de las previsiones legales.

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 tabloneros físicos y en papel tal y como los hemos conocidos 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 diligencias el tiempo de exposición.*

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



Junta de Castilla y León

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

- No se acepta la propuesta, dado que desarrollar la regulación de este tablón desde un punto de vista electrónico y transversal para la Administración autonómica no se corresponde ni con la competencia de esta Dirección General ni con el alcance de este proyecto de decreto, que tan sólo pretende reflejar la función que se encuentran efectivamente realizando nuestras oficinas, que no se mencionaba en la normativa anterior, en la medida en que reciben peticiones de publicación en su respectivo tablón de anuncios con la consiguiente obligación posterior de certificación de la exposición realizada. Por ello, quedamos también a la espera de una regulación transversal para el conjunto de la administración autonómica que homogeneice esta cuestión en cuanto a los contenidos a publicar, tiempos, canal y responsables.

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 corresponda 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 variedad de procedimientos y aspectos técnicos de cada área competencia de esta administración.*

- No se acepta la sugerencia. La información general y, concretamente, la aludida sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes de competencia autonómica fue, sin duda, uno de los grandes logros de la



Junta de Castilla y León

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

regulación del año 2003, ya que elevó la categoría de nuestras oficinas autonómicas a oficinas de información y registro.

Por tanto, su inclusión en este proyecto ya no debería constituir ninguna novedad, máxime cuando la antigua complejidad en su prestación actualmente se encuentra absolutamente soslayada gracias a la disponibilidad de la Sede Electrónica autonómica, fuente de referencia y punto de encuentro informativo y de tramitación para todos, ciudadanos y Administración.

Se vuelve a insistir en el reforzamiento de la imagen de las oficinas que se ha logrado gracias a unos servicios autonómicos de asistencia a la ciudadanía absolutamente homogéneos en cuanto a servicios y estándares de calidad.

Por último, consta debidamente reflejado en el proyecto que el hecho de que las oficinas presten este servicio no obsta a que órganos y unidades competentes por razón de la materia suministren la información necesaria a los ciudadanos que así se lo requieran, información que, lógicamente, tendrá un alcance y profundidad difícil de conseguir por una oficina, esencialmente generalista.

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.

- No se acepta la propuesta, en la medida en que el desarrollo del Registro Electrónico se encuentra fuera del alcance de este proyecto y de la competencia de esta Dirección General.



Junta de Castilla y León

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

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.*

- Si bien se coincide en el carácter esencial de la formación y de la participación de los equipos profesionales que prestan sus servicios en las oficinas, y a este enfoque responde el tratamiento pormenorizado que se ha realizado en el proyecto, sin embargo no se acepta la sugerencia propuesta, desde la consideración de que ha de ser la normativa en materia de función pública la que determine la naturaleza de la formación del empleado público de Castilla y León.

Circunscribiéndonos a la competencia funcional de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, el proyecto contiene una regulación de la formación y participación con la que no sólo se comprometen distintos formatos que permitan garantizar el acceso universal y continuado en el tiempo a los contenidos formativos actualizados en función de las necesidades y circunstancias individuales de cada empleado, sino que, además, prevé la capacitación inicial necesaria para la prestación de nuevos servicios o utilización de nuevas herramientas, algo que no es fácil encontrar en otras normativas de carácter sectorial, pero en todo caso fundamental para abordar los retos actuales.

Además, ha de ponerse en valor el apoyo funcional directo y permanente procurado a los equipos profesionales que participan en los servicios de asistencia a la ciudadanía en el día a día, a través de diversos canales bien conocidos por los usuarios, entre los que el telefónico



Junta de Castilla y León

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

sigue teniendo indudable peso por su carácter inmediato habida cuenta de la criticidad del momento de la atención ciudadana.

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LEÓN. SECRETARÍA TERRITORIAL. SECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A la vista del texto remitido, se informa a continuación sobre determinados aspectos contenidos en artículos concretos, así como sobre alguna cuestión general que afecta al funcionamiento de las denominadas Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (en adelante OAMR).

En el artículo 3.2 se establece la obligación de los órganos y unidades administrativas de colaborar con los profesionales del registro, pero no se concreta en qué consiste dicha colaboración. Más allá de respuestas puntuales a asuntos concretos, dichos órganos y unidades deben ser conscientes de que la información facilitada en la OAMR dependerá de la que previamente haya sido recibida en dicha oficina procedente del órgano administrativo. Por ello, se echa de menos una redacción más explícita respecto a este punto, por ejemplo estableciendo la obligación de remisión a las OAMR de la información necesaria en cada momento para que pueda ser facilitada a los interesados.

- No es oportuno ni posible acceder al detalle que requeriría la sugerencia presentada. La necesaria colaboración de todos los órganos y unidades administrativas con respecto a los equipos encargados de la asistencia ciudadana se refiere a todo el elenco de funciones que se enumeran en el Capítulo II del Título I del proyecto, y no sólo a las labores informativas, si bien por otra parte es cierto que las informativas son prioritarias en el proceso de asistencia a la ciudadanía. La Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, dentro de su responsabilidad, se compromete a continuar en la línea de difundir estas necesidades de



Junta de Castilla y León

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

colaboración y, sobre todo, contribuir al mejor conocimiento de las funciones de las oficinas de asistencia en beneficio de la ciudadanía, a través de los canales más oportunos, como ha venido haciendo hasta ahora.

En el artículo 10 se establece el horario de las oficinas. Lo primero que llama la atención es la diferencia de horario de apertura de las oficinas situadas en delegaciones territoriales y las denominadas departamentales, situadas en sedes de Consejerías o similares. El horario debería ser idéntico, y tener excepciones solo en fechas señaladas (Nochebuena y Nochevieja) o, por las tardes. De ese modo se evitarían las quejas de quien se acerca a una Consejería y no puede registrar a las 14:15 horas, por ejemplo, o situaciones difíciles de entender, como la que ocurre en procedimientos que se resuelven por orden de entrada (algunas subvenciones), que normalmente establecen las 9:00 horas como inicio de plazo, lo que supone que le interesado accede al registro a las 8:30 pero no puede presentar la solicitud, so pena de inadmisión de la misma por fuera de plazo.

- No se acepta la sugerencia de homogeneidad de horario en todas las oficinas, por no estar de acuerdo con la normativa vigente en materia de horarios del personal al servicio de las oficinas generales que, por otra parte, tradicionalmente han constituido la imagen y referente de la atención ciudadana en nuestra propia administración, con un carácter destacado y “central” respecto del resto de oficinas en cada provincia, e inclusive en las demás presentes en el territorio.

Por otra parte, ni la organización ni las funciones de las oficinas autonómicas pueden verse afectadas por cada norma sectorial que regule un determinado procedimiento o convocatoria, sobre todo si establece un plazo o forma de presentación particular, circunstancia ésta ciertamente excepcional, pero que en todo caso es ajena a la competencia y al proyecto que ahora se informa.



Junta de Castilla y León

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

En el artículo 12.1 así como en el 15.4 se alude la información general y a la información particular y esta última se define en el artículo 17.1 como “la 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 autónoma baja cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos”. En el apartado 3 del mismo artículo, sin embargo, se alude a la función de la información particular desarrollada por un lado por el correspondiente órgano o unidad de gestión, y por otro a la desarrollada por la OAMR, no quedando claro cuándo o en qué casos debe desarrollarse por las segundas, al aludir a que “también podrá ofrecerse presencialmente por las oficinas...”. Debe concretarse más esta función, y, en su caso, reiterar lo indicado respecto al artículo 3.2.

- No resulta oportuna la sugerencia expresada respecto a la información particular que, no obstante, sorprende dado que esta regulación trae causa del Decreto 2/2003, de 2 de enero, actualmente vigente, y además se encuentra generalizada en la regulación de las oficinas de otras administraciones públicas. La definición que establece este proyecto respecto de la información particular se considera suficiente y, en todo caso, la posibilidad de que pueda ser ofrecida por las oficinas de asistencia se vincula al desarrollo futuro, en su caso, de las herramientas pertinentes que permitan el acceso a los correspondientes expedientes administrativos, siempre en el marco de la asistencia en el uso de medios electrónicos establecida por la legislación básica, sin sustitución de la responsabilidad del respectivo órgano de gestión, como se establece expresamente.

Los apartados 3 y 4 del artículo 20 se refieren a situaciones excepcionales que, bien por la redacción de los mismos, bien porque dichas circunstancias no se han producido en nuestra oficina, desconocemos. Quizás se podría informar a qué casos concretos se refiere, o, en su caso, clarificar la redacción.



Junta de Castilla y León

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

- No procede la sugerencia vertida en relación con la regulación contenida en el artículo 20.3, ya que no se refiere a un elenco de casos tasados, y tan sólo reproduce y pone en valor la obligación legal que recoge el artículo 28.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Por su parte, el detalle recogido en el artículo 20.4, reproduce la operativa recogida en la Guía Funcional para las oficinas integradas en el Sistema de Interconexión Registral, que como saben constituye el compendio de instrucciones prácticas homogéneas asumidas por todas las administraciones que se encuentran activadas en dicho sistema y conocidas por las oficinas; en todo caso, se trata de una operativa que sólo ha de implementarse, como indica el artículo señalado, en el caso de que la normativa autonómica que lo regula así lo exija por razones de seguridad jurídica.

Si bien es cierto que ambos casos tratados en esta observación pueden no ser frecuentes para algunas oficinas, han de considerarse absolutamente normales en la operativa de registro a nivel nacional y ser suficientemente conocidos por los equipos profesionales de las oficinas, a lo que atiende su mención en el proyecto.

Las secciones tercera y cuarta del título I se refieren a procedimientos novedosos (apoderamientos “apud acta” y asistencia en el uso de medios electrónicos) que, por tal motivo, suscitan dudas. Con independencia de que con la práctica se solventen muchas de ellas, sería necesaria una labora de pedagogía hacia el ciudadano, para que conozca con antelación que algunos de los procedimientos utilizados hasta la fecha ya no van a poder continuar (presentación por tercero de documentación del interesado sin apoderamiento, etc), explicando que la razón no es un aumento gratuito de la burocracia, sino la protección de la situación jurídica, de sus datos de carácter personal, etc. Una pequeña alusión a esta circunstancia podría incluirse en el decreto.

- Total conformidad y conocimiento de que todos los cambios que tienen trascendencia respecto de la ciudadanía son de necesaria difusión y adopción de una actitud pedagógica



Junta de Castilla y León

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

como bien realizan habitualmente las personas que desarrollan su trabajo en las oficinas. Sin embargo, no se acepta la observación en lo relativo a que hay procedimientos que no van a poder continuar, ya que en ningún momento se excluye en este proyecto la presentación en registro de una documentación por tercero sino que, de producirse (algo, además, muy habitual en la práctica diaria actual de las oficinas autonómicas) simplemente se exige que presente su identificación, que no es un aumento gratuito de la burocracia sino que atiende al cumplimiento de una exigencia legal, dispuesta en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en la que, sin duda, subyace una clara intención, aludida en su exposición de motivos que no en el articulado, de mejorar la seguridad jurídica en las relaciones de la ciudadanía con la administración.

En la disposición adicional cuarta se alude a la posible destrucción de la documentación presentada en papel cuando ha sido objeto de una copia auténtica, de acuerdo con las normas aplicables en materia de archivo. No se indica quién debería llevar a cabo dicha destrucción, pero entendemos que en todo caso sería el órgano gestor receptor de la documentación, y no el personal de la OAMR.

- No se estima esta sugerencia. Como se indica en la disposición adicional cuarta del proyecto, la destrucción de documentación en soporte papel por parte de las oficinas se aplica a la documentación anterior a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que continúe en poder de dichas oficinas, no exclusiva de las funciones de registro (de hecho, en materia de registro lo no digitalizado y no devuelto al interesado por causa ajena no se custodia por la oficina) y siempre de acuerdo con las instrucciones que se reciban de la unidad competente en materia de archivos que corresponda al respectivo ámbito. Se encuentra fuera del alcance de este proyecto y de la competencia de esta Dirección General cualquier regulación transversal y de gestión en materia de archivos de órganos y unidades diferentes a las oficinas.



Junta de Castilla y León

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

Por último, como comentario genérico, y que no afecta al texto del borrador del decreto, se hace constar las circunstancias en las que actualmente se desempeñan las funciones de información y registro: el funcionariado está envejecido, con mínima tasa de reposición, hay plazas sin cubrir, lo que supone mayor carga de trabajo, se trata de una labor directamente desarrollada frente a los ciudadanos...y frente a ello, en el decreto se plantean algunas nuevas actuaciones: elaboración de informes trimestrales, nuevos procedimientos como se citaban anteriormente....Se apela pues a la consideración de estos aspectos de forma que la formación y dotación correcta de personal sean cuestiones previas a la puesta en marcha de las novedades, ya que, por otro lado, la imagen de las OAMR son la imagen de la administración hacia el ciudadano.

- Absoluta conformidad con la importancia de que se mejoren y resuelvan las cuestiones orgánicas que plantean. En este sentido, nos gustaría poner en valor la previsión contenida en el artículo 12.3 del proyecto. Pero estas circunstancias en ningún caso deben impactar en el cumplimiento de la legislación básica estatal, y en esa medida quedan fuera del alcance de las competencias funcionales de esta Dirección General y, por tanto, del proyecto que se encuentra en tramitación.

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE LEÓN. SECRETARÍA TERRITORIAL. COORDINACIÓN DE SERVICIOS ZONA BIERZO

1. Parece que es intención que este decreto sea publicado y entre en vigor con anterioridad a la entrada en vigor completa de la Ley 39/2015 a la vista de la disposición transitoria en la que se determina la implantación progresiva de apoderamiento apud acta. Debería considerarse la introducción de otra disposición transitoria para el resto del articulado, dado que determinados preceptos de este decreto pueden entrar “transitoriamente” en contradicción con la misma;



Junta de Castilla y León

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

contiene preceptos que son de obligado cumplimiento, mientras que los artículos correspondientes de la Ley 39/2020 no obligan hasta su entrada en vigor el 2 de abril de 2021. Esto podría generar dudas y confusión sobre qué preceptos aplicar a los funcionarios/as que prestan servicios en las oficinas de registro. Evidentemente, por jerarquía normativa, la Ley prima, pero las instrucciones de trabajo que regula o derivan de este Decreto, pueden dejar a estos funcionarios/as en una situación cuanto menos complicada y confusa de cara al administrado.

- No se estima esta propuesta. La disposición transitoria no se refiere en exclusividad al apoderamiento apud acta, por lo que no se prevé complicación ni confusión alguna del funcionariado de cara a la ciudadanía ante la entrada en vigor del decreto, como no se ha producido a lo largo de estos años la entrada progresiva de las distintas administraciones en el Sistema de Interconexión Registral del que nuestra Administración formó parte inicial y pionera y, todo lo más, contribuye a evitar la incertidumbre y clarificar de forma anticipada la hoja de ruta de las oficinas de asistencia autonómicas, con el detalle suficiente que requiere el nivel normativo del proyecto, partiendo de la coherencia y necesaria alineación del mismo con las disposiciones legales de carácter básico estatal.

2. En el artículo 19.8 a) establece que no será objeto de registro “Los documentos redactados en otra lengua, salvo que acompañen traducción oficial al castellano”.

Debería sustituirse “documentos” por “solicitudes” o “solicitudes e instancias” ya que existen documentos que deben incorporarse a un expediente administrativo para los que no se exige su traducción, por ejemplo, algo muy común, un pasaporte que no está en castellano ni se exige su traducción (existen procedimientos como la solicitud de nacionalidad por residencia en los que debe aportarse el pasaporte completo). Sin duda existen más trámites administrativos en los que puede no exigirse la traducción de los documentos aportados, es tan extensa la casuística administrativa que a los funcionarios/as que prestan servicios en las oficinas de registro les es



Junta de Castilla y León

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

imposible saber si se exige traducción de los mismos, o no; debe ser la unidad de tramitación del expediente la que decida si se admite o no el documento sin traducción o requerir la traducción si procede y no la oficina de registro la que rechace su registro. Otra cuestión es la solicitud, escrito o instancia que acompaña ese documento que sí podría exigirse traducido para su registro.

- *Por el mismo motivo, en el artículo 24.6 d) debería sustituirse por solicitud o suprimirse la exigencia de traducción de la documentación aportada.*

- *Debería **eliminarse el término “oficial”** del este artículo 19.8 a) y que la redacción del mismo sea: “las solicitudes redactadas en otra lengua, salvo que acompañen traducción al castellano”.*

Por traducción oficial se entiende aquella traducción jurada que se utiliza para traducir textos o documentos que tienen (o pueden llegar a tener) efectos legales ante un organismo oficial. Solamente un traductor oficial o jurado puede realizar dicha traducción para que esta tenga validez legal. Además obtener esta traducción oficial conlleva un coste económico.

La exigencia o no de traducción oficial debe derivar o venir impuesta por la normativa sustantiva reguladora del procedimiento en cuestión, no por la norma que se regula las oficinas de asistencia en materia de registros. A los exclusivos efectos de registrar una solicitud o instancia debería ser suficiente una traducción simple o no oficial de la solicitud o instancia.

- *Por el mismo motivo, en el artículo 24.6 d) debería sustituirse “traducción oficial” por “traducción”.*



Junta de Castilla y León

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

- No se acepta la sustitución del concepto “documentos”, referido en los artículos 19.8 a) y 24.6 f) del proyecto, por “solicitudes” o “solicitudes e instancias”, ya que el personal de las oficinas de asistencia autonómicas debe dar fe del contenido de los documentos presentados, cualquiera que sea su naturaleza o tipología documental y, por tanto, no sólo de las solicitudes, a los efectos de poder practicar una completa inscripción registral o solicitud electrónica. Este mismo concepto de “documento” es el que dispone el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- No obstante, se acepta concretar las disposiciones aludidas con la indicación de que sólo será objeto de inadmisión la aportación de documentación en otra lengua sin traducción al castellano cuando su falta de comprensión imposibilite la realización de la inscripción registral o la asistencia electrónica.
- Se acepta, asimismo, la eliminación del término “oficial” como exigencia de la traducción al castellano, mencionada en el artículo 19.8 a) y 24.6 d) en la medida en que dicha traducción, si es necesaria, se incorporará en todo caso al asiento o solicitud mediante digitalización a efectos de su constancia como evidencia de la inscripción u operación realizada por la oficina de asistencia a solicitud de la persona interesada.

3. El artículo 19 “Recepción y registro de documentos en las oficinas de asistencia en materia de registros”, prevé:

“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.”

*Sería conveniente que la norma fuera **más específica** dada la pluralidad de casos que pueden darse en materia de representación e indicado otros documentos que acrediten la capacidad del presentante para presentar los documentos en nombre del interesado y que*



Junta de Castilla y León

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

podrían sustituir a la autorización indicada (documento acreditativo de la patria potestad o custodia en el caso de menores, de la tutela en el caso de menores o discapacitados sujetos a la misma, etc.).

- No se acepta la sugerencia respecto a la especificación de la pluralidad de casos que pueden darse en la representación, dado que la regulación de este extremo del procedimiento administrativo no es objeto de este proyecto ni su verificación competencia de las oficinas de asistencia.

En concreto, el precepto de referencia sólo pretende identificar al compareciente ante la oficina de asistencia autonómica, sea la persona interesada, sea su representante, o sea un tercero no interesado ni representante sino mero portador, a efectos de que tal circunstancia obre en el expediente administrativo, ante posibles litigios y discrepancias, no correspondiendo a la oficina en ningún momento la valoración de la suficiencia de la documentación que se presente, tanto a efectos de su identificación como de otras circunstancias determinadas en el correspondiente procedimiento administrativo, sino tan sólo ser fedataria de la actuación realizada y a instancia de quién se ha practicado, con independencia de la persona que figure como interesada o representante en la documentación presentada, en virtud de lo determinado en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

4. Tanto en el artículo 24 “Asistencia en la presentación de solicitudes...” como en el artículo 25 “Práctica de la notificación en soporte no electrónico” se determina que en la comparecencia de la persona interesada, o su representante, debe identificarse la persona con documento nacional de identidad...pero no se determina cómo debe demostrarse la representación si es este último el que se persona. Dada la importancia de ambos procedimientos, debería especificarse qué formas de acreditar la representación serán admitidas.



Junta de Castilla y León

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

En el artículo 5 de la Ley 39/2007 se establece que debe acreditarse para la presentación de solicitudes, declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos y desistir de acciones o renunciar a derechos en nombre de otra persona por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. Por lo que sería conveniente que el artículo 24, presentación de solicitudes, especificase las formas de representación.

En el artículo 25 podría determinarse que será válido que conste como representante en el expediente del que vamos a practicar la notificación y/o que se acredite de la misma forma que se establezca para el artículo 24.

- No se acepta la propuesta relativa a que los artículos 24 y 25 especifiquen cómo ha de acreditarse la representación en un procedimiento administrativo; no es objeto del presente proyecto dado que no corresponde a la oficina de asistencia su comprobación, sino tan sólo exigir la identificación de las personas que se presentan en la oficina e instan a la concreta intervención de la oficina de asistencia, de conformidad con lo determinado en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, a efectos de su constancia en el procedimiento ante posibles litigios o discrepancias.

5. Finalmente en relación al artículo 20 “Digitalización y emisión de copia electrónica auténtica de la documentación presentada a registro” , sin cuestionar en nada su contenido, si merece una reflexión al hecho de que prevea sólo para documentación que se va a presentar a registro, en el sentido que se expone a continuación.

No es infrecuente que, aún hoy en día, los ciudadanos acudan a nuestros registros solicitando la compulsación de documentos que deben enviar a organismos públicos o privados pero que no van registrar de entrada en nuestro registro, sino que van a remitir por otros medios (piénsese en el caso de un estudiante que debe remitir un título de bachillerato compulsado a una universidad privada, por ejemplo). La normativa actualmente en vigor (Decreto 2/2003) prevé en su artículo 25.2 en su primer párrafo: “Serán compulsadas, a solicitud del interesado,



Junta de Castilla y León

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

las copias de la documentación que haya sido expedida por los órganos de la Administración de Castilla y León”, para añadir en el segundo: “Además, se compulsará la documentación ajena tanto pública como privada, en el momento en que vaya a incorporarse a procedimientos que se inicien o tramiten en cualquier Administración pública”.

Es decir, la actual norma prevé la posibilidad de compulsar los documentos ajenos cuando entrar en registro, y los expedidos por órganos de nuestra Administración tanto si se van a presentar en registro como si no.

Por esta razón, y en relación a este artículo 20 del proyecto de decreto, la alegación o más bien invitación a la reflexión consiste en que se valore la idoneidad de realizar copias auténticas de documentación que haya sido expedida por los órganos de la Administración de Castilla y León a petición del interesado aunque la misma no vaya a ser presentada en registro (por analogía con la posibilidad que el actual artículo 25 del decreto 2/2003 les otorga).

- Respecto de la copia auténtica de documentos públicos administrativos o privados, hay que indicar que el Decreto 2/2003, de 2 de enero, que regulaba las compulsas, así como actualmente este proyecto, que desarrolla estrictamente la Ley 39/2015 de 1 de octubre, atribuyen estrictamente a las oficinas la responsabilidad de realización del cotejo y la emisión de copia auténtica respecto de la documentación que se presente a registro para su incorporación a un expediente administrativo. Ha de tenerse en consideración que el artículo 27.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, determina que los interesados podrán solicitar, en cualquier momento, al órgano que emitió el original, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por las administraciones públicas, debiendo expedirse éstas en el plazo de quince días. Sin perjuicio de esto, por supuesto, se estima esta propuesta para su desarrollo en el futuro, en la medida en que uno de los objetivos del proyecto es la mejora continua de los servicios de asistencia a la ciudadanía, atendiendo a las sugerencias de los ciudadanos, de los equipos profesionales de las oficinas, y a la evolución de las posibilidades tecnológicas de esta Administración.



Junta de Castilla y León

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

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE PALENCIA. SECRETARÍA TERRITORIAL.

En relación con el 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, se formulan las siguientes observaciones:

a) Las actuales oficinas de información y registro pasan a denominarse “oficinas de asistencia en materia de registro”, enfatizando su servicio de ayuda a las personas.

Ahora bien, de manera especial en el ámbito periférico, existe una gran dispersión física de servicios territoriales, lo que junto con la falta de personal y la situación por COVID-19, se ha llevado a una reorganización de las unidades administrativas en las que se informa y registra, distinguiendo dos ámbitos:

- Oficinas generales en materia de información y registro, en las que se registra tanto de entrada como de salida documentos remitidos a los Servicios Territoriales, así como se presta atención al ciudadano. En el ámbito de la provincia de Palencia estarían ubicadas en el Edificio de Usos Múltiples de la Delegación Territorial y en la Dirección Provincial de Educación, por el volumen registral y la naturaleza de la actividad que se lleva a cabo.

- Unidades administrativas situadas físicamente en dependencia administrativas diferentes a los edificios donde se ubican las oficinas generales, en las que se ha habilitado a funcionarios para las funciones de registro de entrada y salida de documentos de dicho Servicio, sin prestar atención al ciudadano.

El proyecto de Decreto regula las oficinas de asistencia en materia de registro, enfatizando el servicio de ayuda a las personas. Hasta ahora y conforme estaba regulado en la 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. Orden que queda derogada, estaban reguladas las denominadas “unidades administrativas propias que realizan funciones e registro”, aglutinando



Junta de Castilla y León

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

tanto las que únicamente prestan funciones de registro de entrada y salida de documentos como las que prestan funciones de atención y asistencia al ciudadano.

Debe tenerse en cuenta esta realidad para valorarla en la nueva regulación.

- No se estima la observación. Debe significarse que el proyecto de decreto refleja y detalla funcionalmente la evolución que en esta materia introduce la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que no se limita a un cambio de denominación, sino que se traducirá en la puesta a disposición de las oficinas de nuevas herramientas específicas que cumplan los requisitos legales con el fin de facilitar la adaptación progresiva y constante a las nuevas necesidades que se deriven de la relación de la ciudadanía con la Administración; todo ello de forma complementaria a la actual aplicación de registro, que también ha evolucionado para adaptarse a los requerimientos de la normativa básica estatal, y que no se abandona sino que se continúa manteniendo y mejorando.

Por supuesto, las oficinas no están llamadas a liderar en solitario estos cambios, pero tampoco deben ir a remolque o permanecer al margen como si fueran un reducto de la “antigua administración”. Los servicios de asistencia a la ciudadanía deben acompañar, de forma progresiva y creciente, la transformación electrónica del conjunto de la Administración autonómica, mejorando con ello, sin duda, el servicio prestado al ciudadano en lo que necesite en su comunicación con esta Administración.

La aludida Orden HAC/450/2013, de 30 de abril, efectivamente no tenía más función que publicar la relación de oficinas de registro único, también llamadas ventanillas únicas, tanto autonómicas como locales, además de los números de fax oficial disponibles para el público, en momentos en que la publicación en el Boletín constituía todavía la mejor forma de publicidad para el ciudadano, circunstancia ya superada en los últimos años en que dicha publicidad se ha venido manteniendo permanentemente actualizada en la web corporativa, particularmente en la Sede Electrónica, y se ha intensificado su difusión a través de distintos canales para



Junta de Castilla y León

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

garantizar su conocimiento por la ciudadanía, como avala la regulación legal estatal y, ahora también, su desarrollo autonómico.

Pero no puede olvidarse que uno de los principales logros del Decreto 2/2003, de 2 de enero, fue la apuesta por la información administrativa, sin la cual parece de todo punto imposible que la ciudadanía pueda realizar actuación alguna, ni siquiera la de registro administrativo. En la práctica diaria de las oficinas resulta muy difícil separar las funciones informativas de las de registro, y cualquier medida de separación de ambas funciones entre distinto personal siempre ha resultado infructuosa, ya que cualquier intervención involucra unas y otras en distinto grado. No se alcanza, por ello, a comprender la diferencia de servicio a la ciudadanía que esta sugerencia propone entre oficinas del mismo ámbito, atendidas por el mismo equipo profesional, que además rota entre ellas a distintos turnos horarios, por lo que todas las personas integrantes de dichas oficinas deberán tener acceso al mismo conocimiento, al mismo derecho de participación en los proyectos, a las mismas herramientas, y, en definitiva, a la oportunidad de prestar al ciudadano un servicio homogéneo y con idénticos estándares de calidad, sea cual sea la oficina en la que trabajen o en la que se persone la persona interesada, excepto por lo que se refiere a la progresividad temporal que se planificará para la implantación de nuevas aplicaciones.

La homogeneidad de los servicios prestados, junto con su mejora continua, no puede más que redundar en el fortalecimiento de la imagen de los servicios autonómicos de asistencia a la ciudadanía y convertirlos en un referente en el territorio de Castilla y León y, aún más, a nivel nacional.

b) Homogeneización del horario de asistencia a la ciudadanía.

Art. 10.2. "las oficinas departamentales asistirán a la ciudadanía en horario de 9 a 14 horas".

Las oficinas generales así como los puntos de asistencia asistirán los días hábiles de 8,30 a 14,30 horas.



Junta de Castilla y León

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

Parece razonable que el horario de asistencia sea el mismo, máxime cuando se puede publicar alguna materia, en la que la concurrencia a la misma se produzca por orden de presentación, prestándose atención en diferentes horarios.

- No se puede estimar esta sugerencia de homogeneización horaria entre oficinas generales y departamentales, y tan sólo se puede informar que tal diferencia obedece a los horarios especiales que aplican orgánicamente al personal que presta sus servicios en las oficinas generales y que, por tanto, quedan fuera del alcance funcional de este decreto.

c) Art.17. Información administrativa particular.

Se formula la sugerencia de que esta información administrativa a personas no obligadas a la relación electrónica con la administración exija para ello la acreditación de la personalidad o legitimación alguna, por contraposición a la información administrativa general regulada en el art.16.

- Respecto de la acreditación de la personalidad o legitimación para el acceso a la información particular, se aclara que precisamente así se recoge en el apartado 17.2 del proyecto, en contraposición, como bien indica, respecto del acceso a información general, para la que no se requiere en absoluto, según el artículo 16.2.

d) Art. 21 Actuaciones y tipos de poderes inscribibles.

Art. 21.1 “...efectuarán la inscripción de los apoderamientos apud acta de carácter general para todas las administraciones públicas.....,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”.



Junta de Castilla y León

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

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 6. Registros electrónicos de apoderamientos, dispone:

“1. La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales dispondrán de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados apud acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas. También deberá constar el bastanteo realizado del poder”.

En el ámbito estatal, este registro será el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.

Los registros generales de apoderamientos no impedirán la existencia de registros particulares en cada Organismo donde se inscriban los poderes otorgados para la realización de trámites específicos en el mismo. Cada Organismo podrá disponer de su propio registro electrónico de apoderamientos”.

Por la experiencia existente hasta a hora, existe una mayor tendencia de los ciudadanos en dirigirse a la Oficina de Información y Registro de la Delegación Territorial de la Junta por la atención prestada, horarios de atención, facilidad en acceder a este Servicio sin cita previa...

De ahí, que hubiera que valorar, si es posible, si las oficinas de asistencia autonómicas deben efectuar la inscripción de los apoderamientos apud acta para todas las administraciones públicas o entender que cada Organismo deberá inscribir los que le afecten en sus trámites específicos.



Junta de Castilla y León

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

- A la vista de esta sugerencia relativa al registro electrónico de apoderamientos, se ha de aclarar que el artículo 6.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, obliga a que, al menos, se inscriban los de carácter general que son aquellos válidos para todos los procedimientos y trámites de todas las administraciones públicas a nivel nacional, por lo que los que apliquen exclusivamente a una administración diferente de la Administración de la Comunidad de Castilla y León no serán inicialmente inscritos por las oficinas de asistencia autonómicas.

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SALAMANCA. SECRETARÍA TERRITORIAL

Recibido el proyecto de Decreto, esta Delegación Territorial comunica que no tiene observaciones o alegaciones que formular al respecto.

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SEGOVIA

Se considera conveniente una previsión como establecía el art. 32 punto 2º del Decreto 2/2003, de 2 de enero, sobre la prestación de las funciones de información y registro en otros órganos o unidades, que establecía que era la Secretaría Territorial quién determinaba qué personal era el que iba a estar ubicado en algún inmueble distinto de la Delegación Territorial, ya que el personal de registro (Sección de Información y Atención al Ciudadano) debe dar cobertura a los distintos Servicios Territoriales ubicados fuera de la Delegación Territorial como así ocurre en la provincia de Segovia que tiene 5 inmuebles.

- Se conoce la distribución de oficinas dependientes de la Delegación Territorial en Segovia, y se comprende la complejidad de la gestión que implica la distribución de personal entre ellas, circunstancia que no es homogénea en todas las provincias ya que depende de la



Junta de Castilla y León

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

dispersión de los edificios administrativos. No se puede estimar la sugerencia, si bien se confirma que la competencia orgánica es clara y se encuentra adecuadamente reflejada en los artículos 6 y 9 del proyecto de decreto. Se ha de reiterar que se trata, en todo caso, de una decisión de carácter orgánico y, por tanto, excede del objeto del proyecto y de la competencia funcional de esta Dirección General.

10.4.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO DE LA CONSEJERÍA DE TRANSPARENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y ACCIÓN EXTERIOR

La Dirección General de Transparencia y Buen Gobierno tienen atribuida en el artículo 7 K) del Decreto 20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece al estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, la competencia para informar con carácter preceptivo las evaluaciones de impacto normativo en aquellos supuestos en que su elaboración sea preceptiva, así como la creación, modificación y supresión de los procedimientos administrativos relativos a regímenes de intervención.

Además, el artículo 7 l) del Decreto 20/2019, de 1 de agosto, atribuye a este centro directivo el diseño, impulso y seguimiento en el ámbito de la Administración de la Comunicad, de las actuaciones necesarias para la eliminación de trabas, la reducción de cargas administrativas y la simplificación de procedimientos administrativos.

Con base en las competencias atribuidas y visto el proyecto de decreto citado en el encabezamiento, se emite este

INFORME

Primero.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en su artículo 129, establece como principios de buena regulación los



Junta de Castilla y León

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

principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En Castilla y León la regulación actual del contenido de la memoria se establece en el artículo 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de los Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de la Gestión Pública:

1. En el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria, la Administración de la Comunidad de Castilla y León actuará de acuerdo con los principios de buena regulación establecidos en la normativa básica estatal y, además, con los siguientes:

a) Principio de accesibilidad, que implica que la norma sea clara, comprensible y conocida por sus destinatarios.

b) Principio de coherencia de la nueva regulación con el resto de actuaciones y objetivos de las políticas públicas.

c) Principio de responsabilidad, que supone la determinación de los órganos responsables de la ejecución y del control de las medidas incluidas en la norma.

2. El proceso de evaluación de impacto normativo incorporará la metodología adecuada que permita la comparación objetiva y cuantificada de las ventajas e inconvenientes de las distintas opciones posibles para solucionar el problema que la norma pretende resolver.

Bien es cierto que la Sentencia del Tribunal Constitucional 55/2018, de 24 de mayo, niega el carácter básico a este precepto y limita estos principios al ámbito de la potestad reglamentaria, aunque la voluntad del legislador autonómico ha sido hacerlos suyos tal como refleja la modificación del artículo 42 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, por Ley 2/2017, de 4 de julio.



Junta de Castilla y León

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

De esta forma, los principios que inspiran la buena regulación en Castilla y León son la necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, eficiencia y además, por decisión autonómica, los de accesibilidad, coherencia y responsabilidad.

Por ello, la memoria justificativa de toda norma debe motivar el cumplimiento de todos y cada uno de dichos principios.

Segundo.- Principio de necesidad.

Una de las primeras cuestiones que debe justificarse en la memoria es la necesidad de la norma que se pretende adoptar, a través de la delimitación de la situación que se pretende abordar, ya sea un problema, una realidad social o un compromiso político.

Examinada la memoria cuyo análisis nos ocupa, se define muy detalladamente el principio de necesidad pero no concreta cuál es realmente el problema público a resolver por lo que sería positivo que la misma contuviera una motivación más concreta.

Tercero.- Principio de proporcionalidad (muy ligado a los principios de eficacia y eficiencia).

La proporcionalidad en toda propuesta normativa implica que exista racionalidad entre las ventajas de la regulación que se va a acometer y los costes, restricciones o limitaciones que dicha regulación imponga.

Examinada la memoria cuyo análisis nos ocupa, describe diversas opciones alternativas desarrollando las consecuencias negativas y positivas de cada una y la explicación razonada de la alternativa escogida por lo que se ajusta perfectamente a los parámetros de la calidad normativa establecidos.

Cuarto.- Principios de seguridad jurídica y de coherencia.

El primero de ellos incide en que la nueva norma se inserte dentro de un marco jurídico concordado y sin discrepancias. El principio de coherencia (principio autonómico) trata de enmarcar la norma no solo dentro del ordenamiento jurídico, sino también dentro del conjunto de políticas públicas.



Junta de Castilla y León

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

En relación con el primero, la memoria encuadra perfectamente el marco normativo en el que se circunscribe la norma proyectada dejando claramente justificado el cumplimiento del principio de seguridad jurídica. Sin embargo se debería hacer una mera alusión al alineamiento de esta nueva norma dentro del marco de políticas públicas de la Comunidad, especialmente en el área de personal y administración digital justificando así el principio de coherencia.

Quinto.- Evaluación de impactos.-

Existen los impactos preceptivos por lo que no se formula observación ni sugerencia alguna.”

- Se introducen las modificaciones propuestas en el índice, así como en los principios de necesidad y de seguridad jurídica y de coherencia del apartado 2 “Informes y estudios de necesidad y oportunidad”, de esta memoria del proyecto.

10.5.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS Y ESTADÍSTICA DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Remitidos el 25 de enero de 2021 la memoria y el proyecto de decreto a la Dirección General de Presupuestos y Estadística de la Consejería de Economía y Hacienda para su informe, de conformidad con lo establecido en el art. 76.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León, se ha recibido dicho informe el 1 de febrero de 2021 en el que la Dirección General de Presupuestos y Estadística no plantea objeciones a la aprobación de esta norma:

Con fecha 25 de enero de 2021, se ha recibido el expediente relativo 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, con el fin de que por esta Dirección General,



Junta de Castilla y León

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

se emita el preceptivo informe, en cumplimiento del artículo 76.2 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León.

De acuerdo, con este precepto, a esta Dirección General le corresponde informar la Memoria económica en la que la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior ha de estimar los gastos y las previsiones de financiación que se derivarán de la aprobación del proyecto de Decreto, así como valorar los efectos en los Presupuestos Generales de la Comunidad, con el fin de asegurar, desde la fase de programación presupuestaria, el cumplimiento de los principios constitucionales de estabilidad presupuestaria y de sostenibilidad financiera de las administraciones públicas, en los términos regulados, tanto en la normativa básica estatal, como en la propia de la Comunidad, integrada por la Ley 2/2006, de 3 de mayo, de la Hacienda y del Sector Público de la Comunidad de Castilla y León, y la Ley 7/2012, de 24 de octubre, de Estabilidad y Disciplina Presupuestaria.

Objeto del proyecto de Decreto

Es 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 de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El proyecto de decreto deroga 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; 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; la 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; y la Orden HAC/450//2013, de 30 de abril, por la que se hace pública la relación de



Junta de Castilla y León

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

las unidades en las que se realiza la función de registro así como de sus números oficiales de telefax.

En concreto, se regula el objeto, ámbito de aplicación, principios y responsabilidad, incluyendo la organización y funcionamiento de las oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración General e institucional autonómica, distinguiendo las oficinas generales ubicadas en cada una de las sedes de las Delegaciones Territoriales, las departamentales en los servicios centrales de cada una de las sedes de las Delegaciones Territoriales, los puntos de asistencia ubicados en localidades distintas a la capital de la provincia y otras unidades y órganos que prestan servicios de asistencia en materia de registros. Se establece el horario de asistencia a la ciudadanía que se adapta a los días de apertura al público de las oficinas generales, excluyendo de asistencia los sábados.

Igualmente se establecen las funciones de estas oficinas y se detalla la operativa a seguir de ofrecer información administrativa tanto general como particular, uso de Sistema de Registro Único; la recepción y registro de documentos, su digitalización y emisión de copia auténtica de la documentación presentada a registro, así como los apoderamientos apud acta y sus procesos de inscripción; y la asistencia en el uso de medios electrónicos para la presentación de solicitudes, escritos o documentos en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y la notificación en soporte no electrónico.

Se regula la calidad y transparencia en la prestación del servicio público de asistencia presencial y para ello se publicará la carta de servicios como documento comprensivo de la información sobre los servicios encomendados, los derechos de las personas usuarias, 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. Y se prevé la formación y capacitación del personal que presta sus servicios en oficinas de asistencia en materia de registros a través de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León, promoviendo la



Junta de Castilla y León

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

participación del personal que presta sus servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Se recogen cuatro disposiciones adicionales: la habilitación para la expedición de copias electrónicas auténticas e identificación y firma electrónica por el personal que presta sus servicios en las oficinas de asistencia; la colaboración y cooperación en materia de asistencia a la ciudadanía; la mejora de la adaptación de la asistencia ciudadana a las circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales; y la destrucción de documentos en soporte no electrónico.

Por último, en la disposición transitoria se contempla la 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, a partir del 2 de abril con la completa entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que requerirá planificar y efectuar, de forma progresiva, la asistencia electrónica presencial.

Incidencia presupuestaria del proyecto de Decreto.

En la Memoria de 22 de enero de 2021, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios manifiesta que: “La aplicación de la norma no contempla impacto presupuestario. Es decir, las medidas que contiene la norma pueden realizarse funcionalmente con los medios personales y materiales con los que ya se ha dotado a las oficinas de asistencia hasta la fecha, por lo que no prevén variaciones en las condiciones presupuestarias actuales como consecuencia de su ejecución”.

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



Junta de Castilla y León

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

En el apartado de costes de la Memoria se manifiesta que no existen de naturaleza directa, descartándose costes que pueda generar el proyecto por gastos de personal. Y se señala que medidas como la supresión del fax oficial en las oficinas más importantes, o la restricción de la apertura al público de las oficinas generales a días hábiles, puede contribuir a la reducción de gastos en muy diversos conceptos.

Una vez analizada la documentación enviada, esta Dirección General considera que la nueva regulación de las oficinas de asistencia en materia de registros adapta su funcionamiento a las tecnologías de la información actualmente existentes, y al marco normativo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, simplificando sus procesos, con el objetivo general de mejorar la calidad de los servicios prestados, que se incluirán en la carta de servicios.

En cuando al coste derivado del proyecto de Decreto, no se cuantifica, si bien se indica en la Memoria de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios que las medidas de la norma se desplegarán con el personal y medios asignados actualmente a las oficinas de asistencia en materia de registros, y los costes de formación se enmarcan en la oferta de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León.

En cuanto al impacto presupuestario del proyecto de Decreto, de acuerdo con lo dispuesto en la misma Memoria, su aplicación no parece requerir de más personal o medios para cumplimiento, y tampoco se crean, modifican o suprimen unidades o relaciones de puestos de trabajo, debiéndose realizar sus actuaciones, por tanto, con los medios personales y materiales asignados a las oficinas de asistencia, es decir con los medios propios de las Conserjerías y Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, y sin incremento de gasto para la Comunidad. Por otro lado, la reducción de horario y la eliminación del fax oficial derivarán en una minoración de costes.



Junta de Castilla y León

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

En cuanto a la implantación progresiva de la inscripción de apoderamientos apud acta, de la asistencia a la ciudadana en el uso de medios electrónicos y de la práctica de la notificación en medio no electrónico, que se contempla en la normativa estatal, deberá ser objeto de planificación por la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, y realizarse, como dispone el proyecto de Decreto, de forma progresiva, y por tanto, sin impacto presupuestario.

De acuerdo con la precisión anterior, esta Dirección General no plantea objeciones a la aprobación del proyecto de Decreto por el que se regulan las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

10.6.- INFORME PRECEPTIVO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS DE LA CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

Por la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, se solicita informe a la Asesoría Jurídica de la Consejería, dependiente de la Dirección de los Servicios Jurídicos, el día 3 de febrero de 2021, sobre el "Proyecto de Decreto por el que regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León".

A la vista de la citada petición, ésta Asesoría Jurídica en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 6/2003, de 3 de abril, reguladora de la Asistencia Jurídica a la Comunidad de Castilla y León, en la forma y con el carácter previsto en el artículo 5 del mismo texto normativo y del artículo 80 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de acuerdo con la Ley 3/2001, de 3 de Julio, del Gobierno y la Administración de la Comunidad de Castilla y León, informa lo siguiente:



Junta de Castilla y León

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

Competencias en la materia:

Mediante Decreto 2/2019, de 16 de julio, del Presidente de la Junta de Castilla y León se reestructuraron las Consejerías de la Administración Autonómica.

Por el Decreto 20/2019, de 1 de agosto, se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, En su artículo 1 letra l), se indica que la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior tiene competencia relativa " La información y atención al ciudadano" Por Orden TRA/1197/2019, de 28 de noviembre, por la que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, se prevé en su artículo 9, que dependiente de la Dirección General de Atención al ciudadano y calidad de los Servicios, el Servicio de Atención al Ciudadano ejercerá las funciones: a) el impulso y la coordinación de los servicios de atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de las oficinas de Asistencia en materia de registros, así como los puntos de contacto, comunicación y relación de los ciudadanos con la Administración... "

Finalmente, tan sólo poner de manifiesto que el informe jurídico, de carácter preceptivo, se limita a examinar la conformidad o disconformidad con el ordenamiento jurídico del texto del Proyecto de Decreto remitido; más allá de esta función, corresponde al centro directivo proponente el velar por la correcta elaboración del expediente y del Servicio de Evaluación, Normativa y Procedimiento de la Consejería correspondiente el informar acerca del cumplimiento de los trámites, informes y consultas preceptivas necesarios para su posterior impulso ante los órganos colegiados de gobierno.



Junta de Castilla y León

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

Por todo ello, tras el examen del "Proyecto de Decreto por el que regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León", esta Asesoría Jurídica no formula objeción de legalidad.

Es cuanto se informa en derecho.

10.7.- DICTAMEN PRECEPTIVO DEL CONSEJO CONSULTIVO DE CASTILLA Y LEÓN

El 24 de febrero de 2021 el Consejero de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior solicitó dictamen preceptivo sobre el proyecto de decreto al Consejo Consultivo de Castilla y León, de conformidad con lo establecido en el art. 4.1 d) de la Ley 1/2002, de 9 de abril, reguladora del Consejo Consultivo de Castilla y León, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 75.9 de la Ley 3/2001, de 3 de julio.

El dictamen, emitido con fecha 4 de mayo de 2021, no plantea objeciones de carácter sustantivo y formula observaciones o sugerencias: “Consideradas las observaciones formuladas, puede elevarse a la Junta de Castilla y León para su aprobación el 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 atención a las sugerencias formuladas, se ha considerado muy oportuna la modificación de los artículos siguientes del proyecto: 18.3 último párrafo (eliminación de la frase “En la medida que los avances técnicos lo permitan”); 4, 11.1 (eliminación de “las ciudadanas y”) e introducción de nueva Disposición Adicional Quinta (en relación a la utilización de lenguaje inclusivo); 3.1 (supresión del principio de asertividad); 5.1 (definición de oficinas y eliminación de la reproducción de la frase “en materia de registros” en la enumeración



Junta de Castilla y León

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

posterior); 12.1 letra c) (mención a “digitalización” como proceso necesario para la expedición de copias electrónicas auténticas de los documentos presentados a registro en soporte papel, desarrollado en el artículo 20) y letra f) (sustitución de “documentos registrados” por “asiento registral”); título de la Sección Tercera así como artículo 21.1 y título y puntos 1 y 3 del artículo 22 (sustitución del latinismo “apud acta” por el concepto “apoderamiento realizado mediante comparecencia personal”); 22 y 25 (sustitución de “modelo de consentimiento” por “modelo de asistencia”); disposición transitoria (eliminando mención a la completa entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la medida en que se ha producido ésta precisamente durante el proceso de tramitación del proyecto); y la disposición final segunda (que pasa a prever la entrada en vigor al día siguiente de la publicación del decreto en el Boletín Oficial de Castilla y León, en coherencia con la ley básica ya vigente en completitud).

Consideradas el resto de observaciones o sugerencias, siempre de carácter no sustantivo, se informan sucintamente a continuación.

Respecto a la Consideración jurídica 2ª, “Contenido del expediente y procedimiento de elaboración”, la regulación contenida en el decreto, con alcance meramente funcional, se acometerá con los medios personales ya existentes en las oficinas y que ya se encuentran presupuestados, como así confirma el informe de la Dirección General de Presupuestos y Estadística. La supuesta y excepcional dedicación de personal laboral a funciones de registro en el pasado, que con motivo de este desarrollo se alega sorpresivamente por parte de un organismo, no necesariamente significa que tal contratación laboral se encuentre justificada en necesidades de cobertura de registro ni en las previsiones de esta regulación reglamentaria, ni que con este tipo de personal se haya suplementado el elenco de puestos de trabajo para funcionario ya disponibles y presupuestados en la concreta unidad afectada. Y lo que es más importante, no aplica o trasciende al resto de oficinas autonómicas. La gestión de personal en cuanto cobertura de las plazas disponibles, es una cuestión ajena a la competencia de



Junta de Castilla y León

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

coordinación funcional que ejerce la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios en este desarrollo y que, a la vista de las circunstancias, debe revisarse por el correspondiente responsable orgánico.

En lo que respecta a la consideración 5ª, “Consideraciones Generales”, se confirma que el objeto de esta norma se circunscribe al ámbito competencial atribuido a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios a tenor del artículo 8 del Decreto 20/2019, de 1 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior. Por otra parte, su proporcionalidad, fundamentada en la necesidad de una regulación inmediata y específica que asegure el funcionamiento homogéneo de las numerosas oficinas de asistencia autonómicas ante el entonces futuro escenario legal aplicable a las mismas, ha quedado perfectamente justificada en la memoria elevada para la obtención de este dictamen, una vez efectuado el correspondiente análisis de alternativas, entre las cuales se encontraba la ya descartada posibilidad de esperar al desarrollo reglamentario autonómico en materia de administración electrónica que, desde distinto ámbito competencial, por tanto actualmente se sigue conteniendo en el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León en lo que no se oponga a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre y en el más reciente Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, este último como bien se indica en el dictamen, con un contenido más amplio que el proyecto sometido a consulta.

En relación con la consideración 6ª, “Observaciones en cuanto al fondo”, se ha de confirmar, respecto a las “De carácter previo. Técnica normativa”, que se han limitado a lo imprescindible las remisiones normativas, y las pocas realizadas pretenden, precisamente, no reiterar lo ya dispuesto en la norma legal y extender innecesariamente el texto.



Junta de Castilla y León

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

A la vista de los artículos aludidos por tener una gran extensión, se informa que su intención es describir con detalle el proceso funcional a seguir por las oficinas en cada materia, por lo que su interrupción o división en distintos artículos podría procurar confusión o incompreensión y que, en definitiva, no se consiguiera el efecto ilustrativo operacional deseado.

La letra b) del artículo 2, en cuanto a la ciudadanía a la que se dirige la asistencia presencial en cumplimiento de la normativa básica estatal, se remite explícitamente a cada una de las funciones de las oficinas de asistencia reguladas en los artículos 12 y siguientes; reproducir la regulación individualizada contenida en dichos artículos sólo reiteraría, lo que, de forma más detallada y mejor, se explica para cada función en virtud de su alcance, y llevaría a la extensión innecesaria del contenido de este precepto inicial, al tener que introducir las funciones que ya se explicitan posteriormente.

El artículo 5.1 expresa precisamente esa idea de accesoriedad o complementariedad que se requiere en el dictamen respecto de la asistencia al ciudadano proporcionada por los distintos órganos y unidades administrativas en ejercicio de sus competencias de gestión respectivas y, además, se refuerza y reitera en los siguientes artículos en relación al ámbito y titularidad de cada tipo de oficina.

La previsión del artículo 39.4, párrafo 1, del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, de la posibilidad de sustitución de SIR (Sistema de Interconexión Registral) por sistemas de puesta a disposición de documentos a través de repositorios de intercambio entre administraciones, excede de la competencia de coordinación funcional sobre las oficinas de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios, al tener un carácter transversal e interadministrativo en materia de administración electrónica para todas las Administraciones Públicas. Por otra parte, no mantiene relación alguna con lo regulado en el artículo 14 del proyecto, en la medida en que no se trata de ninguna indisponibilidad técnica no planificada, o



Junta de Castilla y León

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

incidencia o contingencia que impida sorpresivamente a las oficinas su funcionamiento ordinario en la plataforma estatal SIR.

La imposibilidad de devolución al interesado de los documentos registrados, una vez obtenida su copia electrónica a través del proceso de digitalización, se encuentra reflejada en el artículo 20.5 del proyecto, de forma que su conservación y custodia hasta su devolución al interesado, o en su caso, destrucción, corresponden al órgano de gestión, en tanto responsable del expediente administrativo, el cual deberá atenerse a la normativa de conservación del patrimonio documental que le corresponda respecto a tales documentos. Se añade, además, la disposición adicional cuarta del proyecto de decreto, que prevé la destrucción de documentos en soporte no electrónico de los que se haya obtenido una copia electrónica auténtica antes de la completa entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, para que puedan ser eliminados en las condiciones que se establezcan por parte del órgano competente en materia de archivo.

Valladolid

LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Junta de Castilla y León

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

ANEXOS

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

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

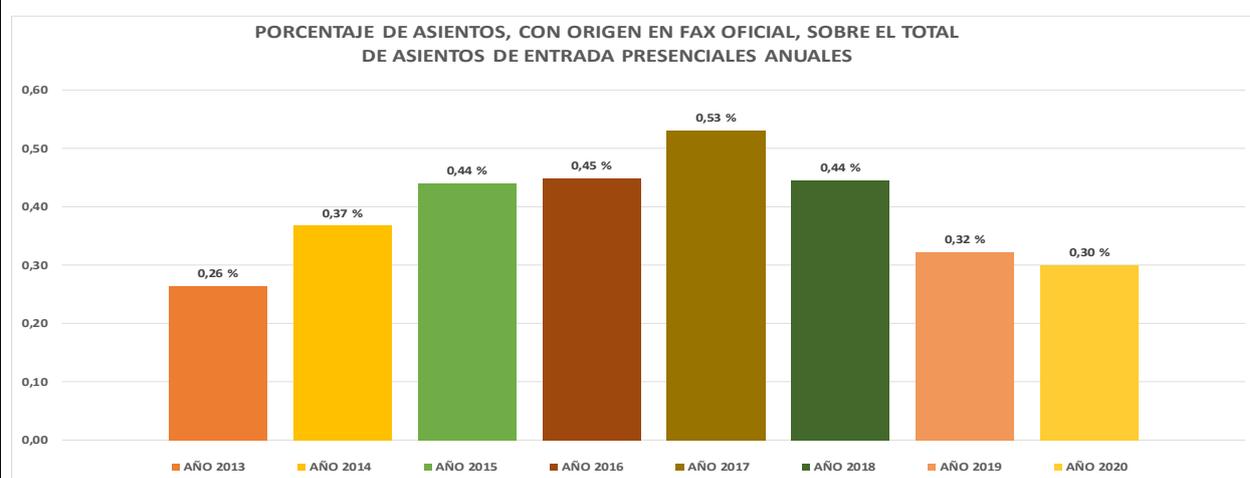


Junta de Castilla y León

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

ANEXO I

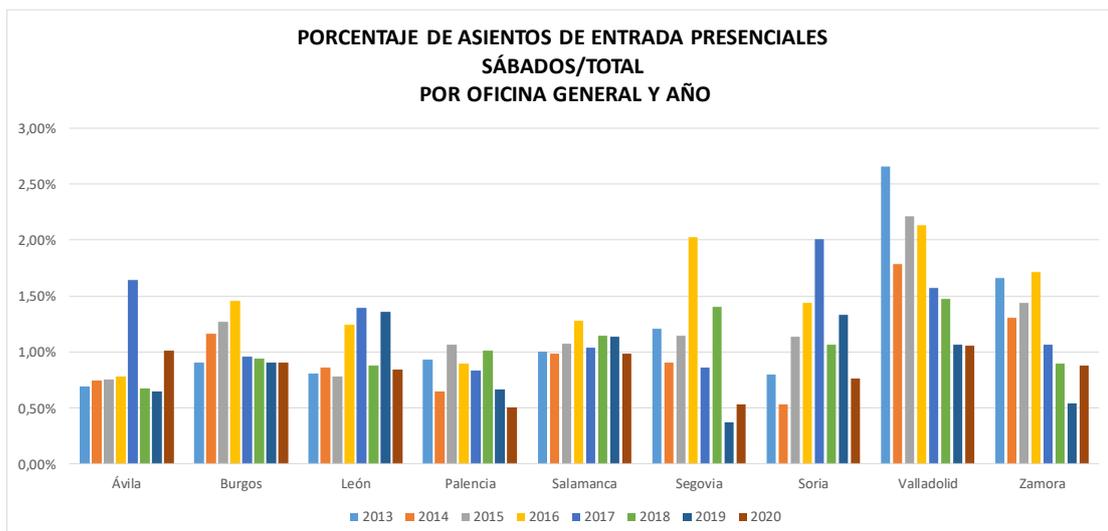
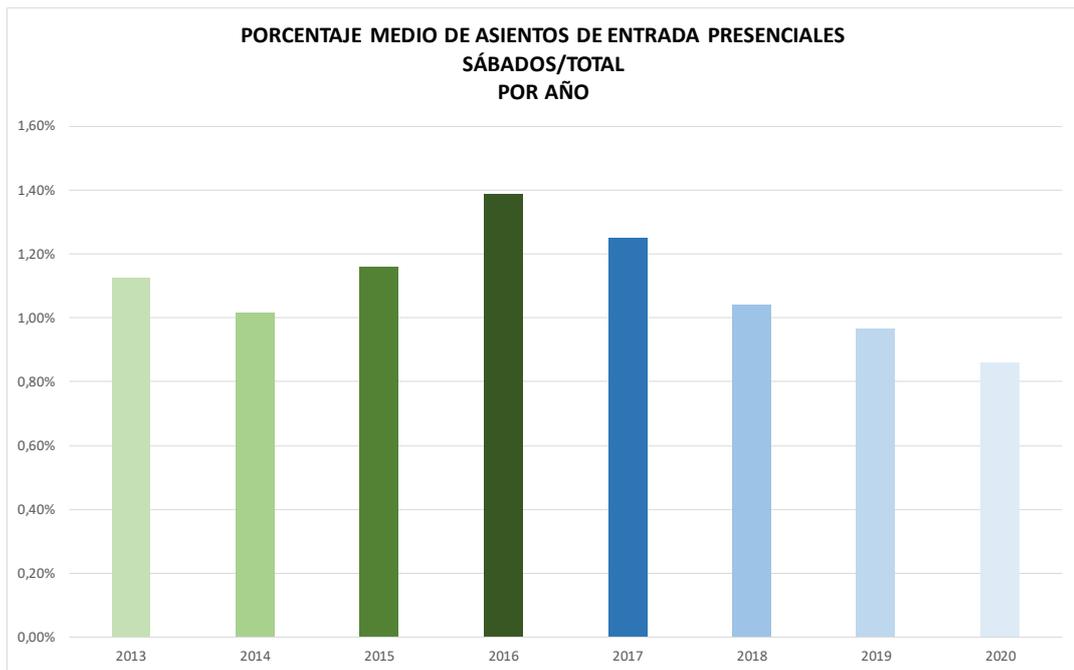
ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DE LA UTILIZACIÓN CIUDADANA DEL FAX OFICIAL 2013-2020								
OFICINAS CON FAX OFICIAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020 (hasta el 31/10/2020)
Oficina General de Ávila.	568	484	506	475	383	170	223	118
Punto de Arenas de San Pedro (Ávila).	0	1	0	0	0	0	0	0
Oficina General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





ANEXO II

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





DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS GRAFICOS

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

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

ASIENTOS DE ENTRADA PRESENCIALES EN SÁBADO POR AÑO Y OFICINA GENERAL

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

ASIENTOS DE ENTRADA PRESENCIALES TOTALES POR AÑO Y OFICINA GENERAL

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



Junta de Castilla y León

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

ANEXO III

ESTUDIO COMPARATIVO DE APERTURA SÁBADOS EN OFICINAS DE ASISTENCIA DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS		
ADMINISTRACIONES	PÁGINA WEB	SÁBADOS
GENERALIDAD VALENCIANA	https://www.gva.es/es/web/atencio_ciudadania/inicio/atencion_ciudadano/ac_que_es_prop	NO
GOBIERNO VASCO	https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/zuzenean-atencion-ciudadana/	NO
COMUNIDAD DE MADRID	https://www.comunidad.madrid/servicios/informacion-atencion-ciudadano/cita-previa-oficinas-registro-atencion-ciudadano	NO
AYUNTAMIENTO DE MADRID	https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Oficinas-de-Atencion-a-la-Ciudadania/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=5b99cde2e09a4310VgnVCM1000000b205a0aRCRD	NO
REGIÓN DE MURCIA	https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40987&IDTIPO=100&RASTRO=c\$m40267	9 a 14 h. Solo el REGISTRO GENERAL y solo para registro.
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	http://www.navarra.es/home_es/Servicios/AtencionCiudadana/Oficinas.htm	NO
LA RIOJA	https://www.larioja.org/ciudadanos/es/oficinas-atencion-ciudadano	NO
XUNTA DE GALICIA	https://www.xunta.gal/oficina-de-atencion-cidania-e-rexistro	Las Oficinas Edificios Administrativos: sábados de 9 a 14 h. No en verano.
JUNTA DE EXTREMADURA	https://ciudadano.gobex.es/atencionpersonalizada-oficinas	NO
GENERALIDAD DE CATALUÑA	http://web.gencat.cat/es/contacte/oficines/index.html	NO
JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	https://www.jccm.es/oficinas-oir	Las Oficinas de Información y Registro de las Delegaciones Provinciales: 11 a 14 h. INCLUSIVE EN VERANO
GOBIERNO DE CANTABRIA	https://www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/registros	SIN INFORMACIÓN
GOBIERNO DE CANARIAS	http://www.gobiernodecanarias.org/siac/	NO
COMUNIDAD AUTÓNOMA ISLAS BALEARES	http://www.caib.es/sites/atenciociudadania/es/atencia_presencial/	NO
PRINCIPADO DE ASTURIAS	http://movil.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.33904d969115661567814030f2300030/?vgnextoid=7dd327fff8a7d210VgnVCM1000002f030003RCRD&vgnnextchannel=dad56fc85c97d210VgnVCM1000002f030003RCRD&i18n.http.lang=es https://sede.asturias.es/portal/site/Asturias/menuitem.46a76b28f520ecaa18e90dbbb30a0a0/?vgnextoid=031a5d7ce68cc310VgnVCM10000097030a0aRCRD&i18n.http.lang=es	NO
GOBIERNO DE ARAGÓN	https://www.aragon.es/tramites/oficinas-de-informacion https://www.aragon.es/-/interconexion-de-registros.-punto-de-acceso-de-registro-electronico-age-oficinas-registro-y-archivo-areas-servicios-al-ciudadano-gobierno-de-aragon	NO
JUNTA DE ANDALUCÍA	https://www.juntadeandalucia.es/temas/administracion/atencion-presencial/registros-telefonos.html	NO
DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIONES DE GOBIERNO ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/delegaciones_gobierno/cartas_servicios/cuaderno-triptico/Delegaciones/textos/TRIPTICO-INTERNET-CASTILLA-LEON_Valladolid-DEF.pdf https://ssweb.seap.minhap.es/icplusplus/citar?org=OIACR	NO
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS	https://www.burgos.es/search/node	SIN INFORMACIÓN
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE LEÓN	https://www.dipuleon.es/newsSearchAction/Diputacion/Noticias_de_Diputacion/covid?f=lastnews	CERRADA



Junta de Castilla y León

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

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