

# TEMA 2: LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA Y LEÓN: EL DECRETO 13/2021, DE 20 DE MAYO QUE LAS REGULA. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. FUNCIONES. INICIATIVAS RECLAMACIONES Y QUEJAS.

## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente la normativa que regula la materia que nos ocupa en la Comunidad de Castilla y León es el Decreto 13/2021, de 20 de mayo, por el que se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

El decreto que regulaba la materia del tema era del 2003 y aunque fue objeto de varias modificaciones posteriores ha sido derogado por el decreto 4/2021.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León ha desarrollado un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registros orientado a la ciudadanía, que incorpora las mejores tecnologías, que simplifica sus procesos y potencia las buenas prácticas, con la participación de todos los involucrados, comprometido con la calidad y la mejora continua, que tiene en cuenta la multiculturalidad y la diversidad, así como la dispersión en el medio rural y la disponibilidad de medios de acceso a los servicios públicos digitales en nuestra comunidad. Este modelo permitirá compatibilizar un servicio presencial de asistencia, de referencia nacional, más completo, avanzado tecnológicamente, seguro y ágil, que apoye a la ciudadanía en el momento de realizar sus trámites administrativos, ahora electrónicos, de una forma absolutamente homogénea y unificada en todas sus oficinas, con un trato de confianza, personal y personalizado, desempeñado por equipos profesionales comprometidos, que ha sido avalado con la satisfacción manifestada por nuestros usuarios.

## 2. DECRETO 13/2021, DE 20 DE MAYO

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

El presente decreto será de aplicación a:

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

b) La ciudadanía, entendiéndose por tal personas físicas, personas jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que se relacionen con el sector público autonómico.

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

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

## 2.1 ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Las oficinas son las unidades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León encargadas de prestar a la ciudadanía la asistencia presencial en materia de registros regulada en el Capítulo II de este Título, sin perjuicio de la asistencia prestada por los distintos órganos y unidades en el ejercicio de sus funciones de gestión o tramitación administrativa. Son las siguientes:

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

La consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía hará pública y mantendrá actualizada la relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos, con indicación de los días y el horario en el que deban permanecer abiertas. Asimismo, mantendrá permanentemente actualizado, en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, un directorio geográfico que permita a la

persona interesada identificar la oficina de asistencia en materia de registros más próxima a su domicilio o ubicación.

Las oficinas de asistencia en materia de registros tienen naturaleza de órgano administrativo.

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

Las oficinas generales de asistencia en materia de registros son las oficinas autonómicas que prestan la atención presencial a la ciudadanía en el ámbito provincial de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Existirá una oficina general en cada una de las sedes de las delegaciones territoriales de la Junta de Castilla y León, que estará adscrita orgánicamente a la respectiva delegación, y realizará las funciones descritas en el Capítulo II de este Título, sin perjuicio de las funciones de asistencia que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión de su mismo ámbito territorial.

Las oficinas departamentales son las oficinas autonómicas que prestan la asistencia presencial a la ciudadanía, fundamentalmente en materias de carácter departamental o sectorial de las respectivas consejerías de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Existirá una oficina departamental en cada una de las sedes de los servicios centrales de las consejerías, que estará adscrita orgánicamente a la respectiva secretaría general, y realizará las funciones descritas en el Capítulo II de este Título, especialmente las relacionadas con las materias propias de su consejería, sin perjuicio de las funciones de asistencia que desarrollen los distintos órganos y unidades administrativas de gestión de su mismo ámbito competencial. En los edificios administrativos de usos múltiples en los que se ubiquen los servicios centrales de dos o más consejerías, existirá una sola oficina departamental, que dependerá orgánicamente de la consejería a la que esté afectado el edificio a través del órgano al que corresponda la administración del mismo.

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

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

## 2.2 HORARIOS

Las **oficinas generales** asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles, de lunes a viernes de 8.30 h a 14.30 h, y de lunes a jueves, de 16.30 h a 18.30 h. Los días 24 y 31 de diciembre hábiles el horario de asistencia será de 9 a 14 horas. Durante los meses de julio y agosto estas oficinas asistirán en materia de registros los días hábiles de 8.30 h a 14.30 h.

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

Los **puntos** asistirán a la ciudadanía en materia de registros los días hábiles de 8.30 h a 14.30 h. Los días 24 y 31 de diciembre hábiles el horario de asistencia será de 9 a 14 h.

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

La consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía podrá autorizar la modificación de horario o la determinación de horarios especiales de asistencia, de forma excepcional y temporal, indicando las razones de especialidad de la materia, mejor atención al público, volumen de documentos presentados a registro u otras circunstancias que lo justifiquen, siempre respetando la normativa sustantiva sobre jornada y horario de trabajo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

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

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

El acceso a los edificios y dependencias en los que se localicen las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros deberán estar adaptados a lo dispuesto en la normativa sobre accesibilidad universal.

### 2.3 FUNCIONES

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

a) **Información administrativa** general y, en su caso, particular.

b) **Recepción y registro de documentos** a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la administración.

- c) **Expedición de copias electrónicas auténticas** a través de la digitalización de documentos públicos administrativos o privados presentados a registro, en soporte papel u otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, a efectos de su incorporación al correspondiente expediente administrativo electrónico, y devolución de los originales a la persona interesada.
- d) **Suministro**, en el caso de desconocimiento por la persona interesada, del código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la documentación presentada a registro.
- e) **Expedición de recibo** que acredite la fecha y hora de presentación de documentos a registro.
- f) **Remisión inmediata de los asientos registrales** a los órganos, centros o unidades destinatarios, por medios electrónicos, salvo que el destino no esté integrado en el Sistema de Interconexión Registral.
- g) **Expedición de certificación acreditativa** por motivo de discrepancia, recurso administrativo o litigio, respecto de solicitud, escrito o comunicación presentado a registro, cuando así sea requerida por la persona interesada.
- h) **Información a la persona interesada** sobre el estado del envío electrónico de su asiento a su destino administrativo, si así lo solicita.
- i) **Inscripción, aceptación, revocación, prórroga o renuncia de poderes** en el registro electrónico de apoderamientos, a través de comparecencia personal en las oficinas de asistencia habilitadas.
- j) **Asistencia en el uso de medios electrónicos** a las personas interesadas, no obligadas a relación electrónica con la administración, que así lo soliciten, en relación con trámites y procedimientos del ámbito de actuación de la respectiva oficina para los que se confiera habilitación, especialmente en lo referente a la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes a través de la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- k) **Práctica de notificación o comunicación por medio no electrónico**, cuando la persona interesada, no obligada a relacionarse electrónicamente con la administración, lo solicite con ocasión de su comparecencia espontánea, o la de su representante, en las oficinas de asistencia en materia de registros habilitadas, en su caso, para los trámites y procedimientos de su respectivo ámbito de actuación.
- l) **Exposición pública en el tablón de anuncios** de cuantos actos y resoluciones sean remitidos por los órganos de gestión, y diligencia del tiempo de exposición, en su caso, a solicitud del órgano remitente.
- m) **Suministro del modelo para la presentación simultánea de varias solicitudes** que se encuentre disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.
- n) **Cualquier otra** que se les atribuya legal o reglamentariamente.

El tratamiento de datos personales derivado del ejercicio de las funciones reguladas en el presente decreto se fundamenta en el cumplimiento de una obligación legal, conforme a lo dispuesto en el

Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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.

### 3. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

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

La información tendrá exclusivamente carácter orientativo y no generará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de las personas interesadas, de terceras personas o de la administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico. Tampoco podrá entrañar una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

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

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

#### 3.1 INFORMACION ADMINISTRATIVA GENERAL

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

- a) **La identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización** de las distintas consejerías, centros directivos, órganos y unidades administrativas autonómicas.
- b) **Los requisitos jurídicos o técnicos** que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que las personas se propongan realizar, incluyendo el suministro gratuito de los modelos específicos de solicitud dispuestos en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para iniciar un procedimiento o para solicitar la prestación de un servicio.
- c) **Los procedimientos administrativos, servicios públicos** y demás prestaciones de competencia autonómica.
- d) **Cualesquiera otros datos** que la ciudadanía tenga necesidad de conocer en su relación con la Administración de la Comunidad de Castilla y León en su conjunto o con alguno de sus ámbitos de actuación.

**La información general se facilitará obligatoriamente a las personas sin exigir para ello la acreditación de la personalidad o legitimación alguna.** La información administrativa general se facilitará presencialmente por parte de las oficinas de asistencia en materia de registros, sin perjuicio de las funciones informativas que desarrollan los órganos y unidades administrativas respecto de la gestión administrativa que les corresponde.

### **3.2 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARTICULAR**

**La información administrativa particular** es la información administrativa concerniente al estado o contenido de los procedimientos, en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información será facilitada a las personas no obligadas a relación electrónica con la administración, con las limitaciones y en los términos establecidos en los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y en la normativa vigente en materia de protección de datos. Sin perjuicio de las funciones de información administrativa particular que corresponden a los órganos, servicios y unidades de gestión con responsabilidades en la materia o en el procedimiento, también podrá ofrecerse presencialmente por las oficinas, en relación con los procedimientos y trámites habilitados para la asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos, dentro de su respectivo ámbito de actuación.

## **4. REGISTRO ADMINISTRATIVO**

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

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

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de documentos e indicarán la fecha y hora del día en que se produzcan, así como número de registro, epígrafe expresivo de su naturaleza, identificación de la persona interesada, órgano administrativo remitente, si procede, la persona u órgano o unidad administrativa a la que se envía y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.

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

**Las interconexiones con registros de otras administraciones públicas se realizarán a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR),** de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes normas técnicas. Se facilitará la interoperabilidad con los sistemas de gestión de expedientes de las unidades de tramitación correspondientes.

En ningún caso tendrán la condición de registro los buzones de correo electrónico corporativo asignados al personal empleado público o a los órganos o unidades, ni tampoco los dispositivos de recepción de fax u otros canales electrónicos no integrados con el registro, salvo en los supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico. La coordinación y gestión del Sistema de Registro Único dependerá de la consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía, sin perjuicio de las demás competencias respecto de los órganos, unidades y aplicaciones que lo integran.

#### **4.1 RECEPCION Y REGISTRO DE DOCUMENTOS**

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

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

La oficina acreditará, previamente al registro de los documentos aportados presencialmente por la ciudadanía, la identidad de la persona interesada o de su representante, así como de la persona que realiza la presentación, si es distinta de la persona interesada o representante 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 personas extranjeras, pasaporte o documento identificativo equivalente.

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



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

**Se entregará a la persona interesada recibo acreditativo de la fecha y hora de presentación, del número de registro de la solicitud, escrito o comunicación, así como de la documentación que lo acompañe.** Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a facilitar a las personas interesadas el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa, si lo desconocen, a efectos de que puedan hacerlo constar en su solicitud. La lengua en los documentos presentados a registro en las oficinas de asistencia autonómicas con destino a órganos y unidades administrativas autonómicas será el castellano.

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

**No serán objeto de registro:**

- a) **Los documentos redactados en otra lengua** cuando su falta de comprensión imposibilite la realización de la inscripción registral, salvo que acompañen traducción al castellano.
- b) **Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga;** saludos, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, publicaciones y análogos; documentos recibidos por correo electrónico, fax, aplicaciones móviles y canales sociales u otros participativos corporativos. Sólo serán admitidos si se presentan como anexo o documentación complementaria a una solicitud, escrito o comunicación.
- c) **Las comunicaciones que se realicen entre unidades administrativas de la Administración** de la Comunidad de Castilla y León una vez que dispongan de la plataforma de comunicaciones electrónicas corporativa.
- d) **Aquellos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos** legalmente establecidos.

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

## **4.2 DIGITALIZACIÓN Y EMISIÓN DE COPIA AUTÉNTICA**

Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a expedir copias electrónicas auténticas de cualquier documento en papel, público o privado, que las personas interesadas presenten a registro, con objeto de incorporarlo a un expediente administrativo electrónico, con la

misma validez y eficacia que los documentos originales, quedando garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

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

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

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

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

### **4.3 APODERAMIENTOS**

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

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

Asimismo, las oficinas de asistencia autonómicas en materia de registros podrán inscribir, en comparecencia personal de la persona poderdante, la revocación o modificación del poder otorgado en cualquier momento antes de la finalización de su plazo de vigencia. La persona apoderada, en comparecencia personal ante la oficina de asistencia en materia de registros, podrá aceptar el apoderamiento otorgado en su favor, si es preciso, así como renunciar al mismo, haciéndose constar en el asiento correspondiente. La persona interesada, en comparecencia personal ante las oficinas de asistencia en materia de registros, sólo podrá consultar la información de los apoderamientos de los que sea poderdante o apoderada.

Para la inscripción, o en su caso, revocación, modificación, aceptación o renuncia al apoderamiento será necesario que la persona interesada de conformidad con el artículo 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, comparezca personalmente ante la oficina de asistencia autonómica, se identifique ante el personal funcionario y firme el modelo de apoderamiento que corresponda, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio. A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para personas extranjeras, pasaporte o documento identificativo equivalente. Los modelos de apoderamiento se encontrarán disponibles en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrán suministrarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia personal en la oficina de asistencia.

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

- a) **Nombre y apellidos** o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la persona poderdante.
- b) **Nombre y apellidos** o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente de la persona apoderada.
- c) **Fecha de inscripción**.
- d) **Período de tiempo por el cual se otorga el poder**, sin perjuicio de la validez máxima de la inscripción (**máximo 5 años**).
- e) **Tipo de poder** según las facultades que otorgue o, en su caso, trámites y actuaciones o categorías objeto de apoderamiento.

#### **4.4 ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Las oficinas autonómicas de asistencia en materia de registros proporcionarán información en materia de identificación y firma electrónica a las personas no obligadas a relación electrónica que así lo soliciten para presentar solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos, sin perjuicio de la previsión por la Administración de la Comunidad de Castilla y León de cuantos otros canales, sistemas y aplicaciones se consideren necesarios a efectos de garantizar que las personas interesadas puedan relacionarse con ella a través de medios electrónicos.

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

En este caso, será necesario que la persona interesada, o su representante, comparezca personalmente ante la oficina de asistencia, se identifique ante el personal habilitado y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio. A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para personas extranjeras, pasaporte o documento identificativo equivalente. El modelo de asistencia electrónica estará disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrá facilitarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia en la oficina de asistencia. La consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía determinará las oficinas encargadas de prestar la asistencia en el uso de medios electrónicos regulada en este artículo en función de los trámites o actuaciones electrónicos susceptibles de esta intervención digital, a propuesta de las consejerías competentes en la materia o procedimiento que, en todo caso, dispondrán los medios técnicos y funcionales necesarios para su consecución.

La persona funcionaria habilitada no será responsable del contenido, autenticidad, validez o suficiencia de la documentación presentada por la persona interesada en el trámite o actuación para el que haya sido requerida su intervención, correspondiendo la comprobación de los documentos presentados al órgano administrativo instructor del procedimiento correspondiente. Se entregará a la persona interesada recibo acreditativo de la asistencia realizada, así como copia del modelo de asistencia firmado, que estará en todo caso disponible para la persona interesada en la carpeta ciudadana de la sede electrónica autonómica.

#### **4.5 NOTIFICACIONES**

Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán realizar una notificación o comunicación a solicitud de la persona interesada, o de su representante, siempre que no esté obligado a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, en comparecencia espontánea en sus dependencias. Para la práctica de la notificación o comunicación en soporte no electrónico, será necesario que la persona interesada, o su representante, comparezca personalmente ante la oficina de asistencia habilitada, se identifique ante el personal funcionario y firme el modelo establecido para el acceso a esta asistencia electrónica, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

A este fin de identificación, bastará el documento nacional de identidad, número de identificación para personas extranjeras, pasaporte o documento identificativo equivalente. El modelo de asistencia electrónica estará disponible en la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad

de Castilla y León, sin perjuicio de lo cual podrá facilitarse a las personas interesadas en el momento de la comparecencia en la oficina de asistencia.

La consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía determinará las oficinas encargadas de realizar la asistencia regulada en este artículo en función de las notificaciones susceptibles de esta intervención digital, a propuesta de las consejerías competentes en la materia o procedimiento que, en todo caso, dispondrán los medios técnicos y funcionales necesarios para su consecución. La práctica de la notificación efectuada en los términos previstos en este artículo, supondrá la expedición a la persona interesada, o a su representante, de copia auténtica en soporte papel de la respectiva notificación o comunicación electrónica, en la que figure la condición de copia y contendrá un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Se entregará a la persona interesada recibo acreditativo del trámite de notificación o comunicación realizado, así como copia del modelo de asistencia firmado, que estará en todo caso disponible para la persona interesada en la carpeta ciudadana de la sede electrónica autonómica. La práctica de la notificación o comunicación en soporte no electrónico por las oficinas de asistencia en materia de registros dejará constancia de la recepción de la notificación o comunicación mediante funcionariado habilitado, de su fecha y hora, del contenido íntegro y de la identidad fidedigna de la persona destinataria de dicha notificación, así como de su rechazo o consulta, en su caso. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente administrativo electrónico.

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

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

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

#### **4.6 CARTAS DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA**

Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León mantendrán su compromiso con la calidad y mejora continua de los servicios que prestan a la ciudadanía. A tal efecto, la consejería competente en materia de asistencia a la ciudadanía

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

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

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

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

## 5. INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS

La regulación normativa en esta materia esta contenida en 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 (Artículos 23 y 24 – Derecho a formular quejas), y en el **Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**, en su Capítulo V de las Sugerencias y quejas de la ciudadanía.

La ley 2/2010 establece que los ciudadanos tienen derecho a formular quejas para poner de manifiesto los retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos. Además, en cuanto a su formulación y contestación establece que la formulación de quejas por parte de los ciudadanos no paralizará los plazos establecidos en la legislación básica estatal para la interposición de recursos administrativos ni condicionará en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados. **La Administración autonómica dará respuesta por escrito a las quejas en un plazo máximo de tres meses.**

En cuanto al Decreto 4/2021, se establece una regulación referente a las sugerencias y quejas de la ciudadanía más concreta y que vamos a reproducir a continuación.

### 5.1 FINALIDAD

Las sugerencias y quejas de la ciudadanía tienen como finalidad fomentar la implicación y la participación de la ciudadanía en la mejora e innovación de los servicios públicos y proporcionar conocimiento y valor a la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

### 5.2 CONCEPTO

A los efectos del presente decreto, se entiende por:

a) **Sugerencias**, las propuestas formuladas por la ciudadanía que tengan por objeto la mejora de la calidad de los servicios públicos y/o de la organización y cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción por parte de las personas usuarias de dichos servicios.

b) **Quejas**, las manifestaciones formuladas por la ciudadanía en las que hagan constar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios, especialmente sobre demoras, desatenciones o cualquier otra anomalía que observen en los órganos y unidades administrativas o en el funcionamiento de los servicios públicos.

También se tramitarán conforme a este decreto las sugerencias o quejas que se susciten respecto de los servicios públicos prestados por una empresa pública o privada con la que la Administración de la Comunidad de Castilla y León haya celebrado un contrato de concesión de servicios o un contrato de servicios que conlleve prestaciones directas a favor de la ciudadanía, con independencia de las reclamaciones de todo tipo que la persona usuaria considere oportuno formular directamente ante la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se admitirá como sugerencia o queja aquella que sea formulada ante la Administración de la Comunidad de Castilla y León en relación con los servicios prestados por otras Administraciones, a las que se haya encomendado la prestación del servicio objeto de la queja o sugerencia.

No tendrán la consideración de quejas, a efectos del presente decreto:

a) **Las denuncias** que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración.

b) **Las solicitudes** presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

c) **Los comentarios a través de las redes sociales** en los que se exprese una opinión negativa o una disconformidad general con el funcionamiento de la Administración o de alguno de sus servicios,

sin perjuicio de las actuaciones de oficio que pudieran iniciarse si se dedujeran indicios de un anormal funcionamiento de los servicios públicos.

Se tramitarán por su normativa específica las sugerencias y quejas que se refieran al ámbito prestacional sanitario, las de naturaleza tributaria y cualquier otra que cuente con regulación propia.

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este decreto en ningún caso tendrán la naturaleza de recurso administrativo, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración, ni de reclamaciones económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa aplicable.

La formulación de una queja no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a quien la haya presentado, ni supondrá, por tanto, paralización de los plazos para su presentación.

### 5.3 FORMAS DE PRESENTACION

Las sugerencias y quejas se podrán presentar a través de los siguientes canales y por cualquier otro que pueda establecerse en función del avance de las tecnologías:

- a) **Electrónicos**, a través de los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica (<https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>).
- b) **Telefónicos**, a través del teléfono de información administrativa 012, facilitando al operador los datos de identificación y los relativos a la sugerencia o queja. En este supuesto, la conversación deberá grabarse de acuerdo con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se informará a la persona al inicio de la grabación. Una vez grabada, se leerá la sugerencia o queja para su validación y se remitirá acuse de recibo al interesado.
- c) **Presenciales**, mediante escrito o a través del modelo normalizado disponible en la sede electrónica, presentado en cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a excepción del apartado a).

Art. 16 ley 39: Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.



Las sugerencias y quejas presentadas a través de cualquier canal diferente a los señalados deberán remitirse por el órgano receptor a la unidad responsable de la gestión y tramitación de sugerencias y quejas en su consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial. Cualquiera que sea el canal elegido para la presentación, se utilizará preferentemente el modelo normalizado que estará disponible para su descarga en la sede electrónica. En todo caso, las sugerencias o quejas han de contener la información precisa para su tramitación y respuesta, dirección postal o correo electrónico, a efectos de recibir las correspondientes comunicaciones, hechos y razones en los que se concrete con claridad la queja o exposición de la sugerencia, lugar y fecha, firma y órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y, en su caso, nombre y apellidos, NIF o NIE. Las sugerencias o quejas podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con su contenido, que podrá presentarse a través de los mismos canales regulados en este artículo. Las personas que formulen sugerencias y quejas obtendrán constancia de su presentación, según el medio elegido para ello, así como de la documentación que, en su caso, presenten.

#### 5.4 TRAMITACIÓN

En cada consejería, organismo autónomo, ente público de derecho privado y delegación territorial se designará a la unidad responsable encargada de la gestión y tramitación de las sugerencias y quejas en su ámbito competencial.

Las sugerencias y quejas de la ciudadanía se tramitarán a través de una aplicación informática gestionada por las unidades responsables, cuyo mantenimiento y coordinación corresponderá al centro directivo competente en materia de calidad de los servicios. En la tramitación de las sugerencias y quejas de la ciudadanía se observará celeridad y rapidez en la gestión, especialmente en aquellos casos en que la urgencia en su tramitación resulte esencial para la eficacia de una posible mejora. Una vez presentada la sugerencia o queja, el órgano receptor la remitirá a la unidad responsable de su gestión y tramitación en su respectivo ámbito, que la dará de alta en la aplicación informática y, tras su análisis, la remitirá al órgano competente en la materia a que se refiera la sugerencia o queja. Si el escrito en el que se formule la queja o la sugerencia no reúne los requisitos exigidos o la cumplimentación del impreso es defectuosa, la unidad responsable de su gestión y tramitación requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de 10 días, subsane la deficiencia advertida, con indicación expresa de que si no lo hiciera se le tendrá por desistida de su petición y se procederá al archivo de la sugerencia o queja. No obstante, si el contenido de la sugerencia o queja resulta de interés general y social o supone mejoras importantes en la actuación de la Administración deberá remitirse dicha información al órgano competente en la materia para su estudio e implantación de las actuaciones de mejora, en su caso.

Cuando se trate de sugerencias o quejas que se regulen por su normativa específica o se refieran a la actividad de otras Administraciones públicas, una vez efectuada el alta en la aplicación informática, se derivarán al órgano o a la Administración correspondiente, lo que se comunicará a la persona que las hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación informática. La unidad responsable de su gestión y tramitación inadmitirá los escritos que no tengan la

consideración de queja, así como aquellos en los que se aprecie error o falsedad de los datos aportados o se hayan formulado de forma reiterada, en el caso de que los anteriores hubiesen sido desatendidas por incurrir en error o falsedad o carecer de fundamento, lo que se comunicará a la persona que la hubiera presentado y de lo que se dejará constancia en la aplicación informática.

El órgano competente por razón de la materia, una vez recibida la sugerencia, recopilará y contrastará la información, analizará los recursos necesarios, el impacto y el alcance de aquella, así como la viabilidad de su implantación. Asimismo, una vez recibida la queja, el órgano competente por razón de la materia podrá recabar las aclaraciones que estime oportunas de la unidad afectada y de la persona que la haya presentado. El órgano competente en la materia emitirá en el plazo máximo de un mes un informe que trasladará a la unidad responsable de su gestión y tramitación para su contestación en un **plazo máximo de tres meses** desde que esta unidad hubiera recibido la sugerencia o queja.

Las respuestas serán personalizadas, abordarán todo el contenido planteado en la sugerencia o queja y contendrán, en su caso, la expresión de las acciones que se promoverán para corregir los defectos que hayan dado origen a la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que decidan aceptarse. En la contestación se agradecerá su presentación y se formulará en términos sencillos, fácilmente inteligibles y sin utilización de tecnicismos que impidan o dificulten su plena comprensión. **La contestación a las sugerencias y quejas no será susceptible de ningún tipo de recurso.**

**La persona que haya presentado una queja y no haya recibido comunicación alguna, una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 33.6 para su contestación (3meses), podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios,** que llevará a cabo las actuaciones necesarias tendentes a conocer los motivos que hubieran originado la falta de contestación e instará, en su caso, a que esta se produzca.