

ANTEPROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL REGIMEN JURIDICO Y ORGANIZATIVO DE LA ATENCION A LA CIUDADANIA Y DEL EJERCICIO DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA DE REGISTRO EN LA ADMINISTRACION DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE CANTABRIA

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto.*

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

TÍTULO I ATENCION A LA CIUDADANIA

CAPÍTULO I Conceptos, principios y funciones.

Artículo 3. *El sistema de atención a la ciudadanía*

Artículo 4. *Principios.*

Artículo 5. *Funciones que integran la atención ciudadana.*

CAPÍTULO II Información a la ciudadanía.

Artículo 6. *Concepto, clases y acceso a la información administrativa.*

Artículo 7. *Información administrativa general*

Artículo 8. *Información administrativa particular*

Artículo 9. *Información inmediata y diferida.*

Artículo 10. *Naturaleza y efectos de la información.*

Artículo 11. *Solicitud de información administrativa ante la OAC*

Artículo 12. *Competencias y responsabilidad en materia de información administrativa.*

CAPÍTULO III Sistema de Atención a la Ciudadanía

Artículo 13. *Canales de atención ciudadana.*

Artículo 14. *Organización administrativa de la Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 15. *La Oficina de Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 16. *Oficinas Delegadas y Especializadas de Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 17. *Coordinadores de Atención a la Ciudadanía.*

Artículo 18. *Buzones de correo electrónico corporativo.*

Artículo 19. *Número único de información telefónica.*

Artículo 20. *Portal Institucional del Gobierno de Cantabria en Internet. www.cantabria.es.*

Artículo 21. *Contenidos del Portal www.cantabria.es*

Artículo 22. *Proceso de publicación en el Portal.*

Artículo 23. *Accesibilidad y seguridad del Portal.*

CAPÍTULO IV Sugerencias y quejas

Artículo 24. *Definición, presentación, tramitación y contestación de las sugerencias y quejas*

Artículo 25. *Seguimiento, control y efectos.*

TÍTULO II. EL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

CAPÍTULO I Aspectos generales

Artículo 26. *Registro Electrónico General.*

Artículo 27. *Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

Artículo 28. *Lugares de presentación.*

CAPÍTULO II Oficinas de asistencia en materia de registros

Artículo 29. *Oficinas de asistencia en materia de en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

Artículo 30. *Registro General.*

Artículo 31. *Registros Auxiliares y Delegados.*

Artículo 32. *Procedimiento para la creación de un registro delegado.*

Artículo 33. *Procedimiento para la actualización y supresión de las oficinas de asistencia en materia de registros ya existentes.*

Artículo 34. *Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros.*

CAPÍTULO III Funcionamiento del Registro Electrónico General.

Artículo 35. *Sistema de registro único.*

Artículo 36. *Usuarios del sistema de registro único.*

Artículo 37. *Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.*

Artículo 38. *Documentos registrables.*

Artículo 39. *Modelos normalizados de solicitud.*

Artículo 40. *Características de los asientos.*

Artículo 41. *Efectos de la presentación y cómputo de plazos.*

CAPÍTULO IV Tratamiento de la documentación.

Artículo 42. *Sellado de las solicitudes, escritos y comunicaciones.*

Artículo 43. *Modelo de sello de registro de entrada o salida.*

Artículo 44. *Recibo justificativo de registro.*

Artículo 45. *Aportación de documentación complementaria y su acreditación.*

Artículo 46. *Modelo de sello de documentación complementaria.*

Artículo 47. *Copias auténticas realizadas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

Artículo 48. *Modelo de sello de copia auténtica.*

Artículo 49. *Aportación de documentos originales al procedimiento.*

Artículo 50. *Modelo de sello de copias de documentos originales.*

Disposición adicional primera. *Especialidades por razón de la materia.*

Disposición adicional segunda. *Atención a la Ciudadanía y ejercicio de la función de registro en el Sector Público Institucional.*

Disposición adicional tercera. *Modelos de solicitud.*

Disposición adicional cuarta. *Modelos de sellos.*

Disposición adicional quinta. *Localización y horario de apertura del registro electrónico General en la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

Disposición adicional sexta. *Convenios con los municipios para la creación de oficinas de atención a la ciudadanía mixtas.*

Disposición transitoria primera. *Tramitación de quejas y sugerencias.*

Disposición transitoria segunda. *Personal que desempeña las funciones de atención ciudadana.*

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Disposición final primera. *Desarrollo normativo.*

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La Constitución Española recoge en su título IV, “Del Gobierno y la Administración”, el artículo 103 donde se establecen los principios que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas, entre los que destacan el de eficacia y el de legalidad, al imponer el sometimiento pleno de la actividad administrativa a la Ley y al Derecho. Estos principios han de inspirar todos y cada uno de los trámites que configuran el procedimiento administrativo, garantizando el equilibrio entre la eficacia de la actuación administrativa y el respeto de los derechos de la ciudadanía. Así, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, reproduce en su artículo 3.1 el contenido del propio artículo 103.1 de la Constitución.

A los citados principios, añade que las Administraciones deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y confianza legítima; en sus relaciones con otras Administraciones Públicas, se regirán por el principio de cooperación y colaboración; en sus relaciones con los ciudadanos serán bajo los principios de transparencia y participación; y siempre actuando con criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

También hay que tener en consideración el artículo 149.1.18 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia para regular el procedimiento administrativo común, estableciendo unas pautas procedimentales básicas que pueden ser desarrolladas por normativa autonómica. De acuerdo con este marco constitucional, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula los derechos y garantías que corresponden a la ciudadanía respecto de la actividad administrativa. Con esta nueva regulación, tenemos un marco dentro del cual la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá desarrollar el ejercicio de las competencias administrativas, a través de los organismos y entidades dependientes del Gobierno, tal y como establece el artículo 37 de nuestro Estatuto de Autonomía.

La competencia de la Comunidad Autónoma de Cantabria para efectuar el desarrollo de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, y la 40/2015, de 1 de octubre, viene dada por su carácter de normas básicas, así como por el título competencial que ostenta la Comunidad Autónoma de Cantabria en materia de organización, régimen,

funcionamiento y procedimiento administrativo, conforme a los artículos 24.1 y 24.32 de la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria.

Dentro de este nuevo marco normativo básico estatal, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria debe abordar la regulación del régimen jurídico y organizativo de la Atención a la Ciudadanía, comprendiendo el servicio de información administrativa, el ejercicio del derecho a plantear una reclamación o una sugerencia ante el funcionamiento de los servicios públicos administrativos, así como la función administrativa de registro de documentos presentados por la ciudadanía y dirigidos a la Administración Pública.

Y es que, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, introduce importantes novedades en lo que respecta a las relaciones de los ciudadanos con la Administración, atribuyendo nuevas funciones a las oficinas de registro, que pasan a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros. Así, entre otros y en referencia a esa norma, de acuerdo con el artículo 6.5, el apoderamiento «apud acta» se podrá otorgar mediante comparecencia personal en estas oficinas; el artículo 12 establece la obligación de estas oficinas de facilitar a los interesados el código de identificación, si éstos lo desconocen; en el artículo 16.5 se establece la obligación de digitalización de los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas por la oficina en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado; y por último, el artículo 41.1a) prevé la notificación por comparecencia espontánea del interesado o su representante en estas oficinas.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta necesaria la elaboración de esta disposición, al objeto de actualizar la vigente normativa en materia de oficinas de registro, quejas y sugerencias y, regular la atención a la ciudadanía, garantizando que todas las personas puedan ejercer el derecho de acceso a la información administrativa en condiciones de igualdad.

Con respecto a la estructura, el presente decreto consta de cincuenta artículos, agrupados en un título preliminar y dos títulos, con seis disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El Título Preliminar se dedica a las disposiciones generales, determinando el objeto y el ámbito de aplicación de este decreto.

El Título I regula la Atención a la Ciudadanía y se organiza en cuatro capítulos. El Capítulo I establece los conceptos, principios y funciones en tres artículos. El Capítulo II abarca del artículo 6 al 12 y se dedica a la Información a la Ciudadanía, regulando el concepto, clases,

naturaleza, así como las competencias y la responsabilidad. El capítulo III se centra en el sistema de atención a la ciudadanía y consta de once artículos, del 13 al 23. Por último, la regulación de las sugerencias y quejas es recogida en el Capítulo IV, artículos 24 y 25.

El Título II se ocupa del Registro Electrónico General y se compone de cuatro capítulos. El Capítulo I, trata los aspectos generales en tres artículos. El Capítulo II regula las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como su creación, actualización, supresión y funciones, en los artículos del 29 al 34. El capítulo III, del artículo 35 al 41, recoge el funcionamiento del Registro Electrónico General, los documentos susceptibles de ser registrados, se facilita a los ciudadanos el trámite de presentación poniendo a su disposición modelos normalizados de solicitud y se establecen los efectos de la presentación. Por último, el capítulo IV consta de nueve artículos, del 42 al 50, y establece el tratamiento de la documentación; tiene como finalidad homogeneizar la actuación de las personas que trabajan en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Con este presupuesto se regulan los modelos de sellos y su adecuada utilización, los diferentes tipos de documentos exigidos en la normativa reguladora de un procedimiento y su tratamiento, así como la emisión del recibo justificativo de registro.

La Disposición adicional primera prevé la aplicación supletoria del decreto a los procedimientos que se regulan por su normativa específica y la segunda a los organismos y entidades del Sector Público no recogidos en el ámbito de aplicación de esta norma. La tercera trata de los modelos de solicitud y la cuarta de los modelos de sellos. La quinta contempla la localización y horario de apertura del Registro Electrónico General y la sexta recoge la posibilidad de suscribir convenios de colaboración con los municipios para la creación de oficinas de atención a la ciudadanía mixtas.

Las disposiciones transitorias hacen referencia a la tramitación de quejas y sugerencias y al personal que desempeña las funciones de atención ciudadana.

La Disposición derogatoria única relaciona la normativa que, a la entrada en vigor de este decreto, resulta derogada; en tanto que las disposiciones finales contemplan la habilitación normativa y la entrada en vigor de la norma.

En consecuencia, a propuesta del Consejero de Presidencia y Justicia y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de xxxxx

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto.*

El presente decreto tiene por objeto regular el régimen jurídico y organizativo de la atención a la ciudadanía y del ejercicio de la función administrativa de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. El presente decreto es de aplicación:
 - a) A la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, comprendiendo ésta, a efectos del presente decreto, la Administración General, así como a los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma cuando ejerzan funciones administrativas.
 - b) A las personas físicas, jurídicas y entes sin personalidad en sus relaciones con las entidades referidas en el apartado anterior, en las actuaciones que no estén sometidas al Derecho Privado.
 - c) A las relaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cuando ejerza funciones administrativas, con las distintas administraciones públicas, con respeto a las competencias propias de éstas.
2. Este decreto no es de aplicación a las actividades desarrolladas en régimen de Derecho Privado por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

TÍTULO I. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO I

Conceptos, principios y funciones.

Artículo 3. *El sistema de atención a la ciudadanía*

1. La atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de procesos y medios que la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a la información.
2. Corresponde a la consejería competente en materia de atención a la ciudadanía la dirección, coordinación y supervisión de la atención ciudadana en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Esta competencia se ejercerá a través de los distintos canales a que se refiere este Decreto, que componen el Sistema de Atención a la Ciudadanía, que asegurará la coordinación

e interrelación de los mismos, con el objeto de prestar un servicio completo, no fragmentado y no contradictorio que cumplirá con los estándares vigentes en materia de accesibilidad.

Artículo 4. Principios.

1. La atención a la ciudadanía se ajustará, con carácter general, a los siguientes principios:
 - a) Objetividad, eficacia y eficiencia en el servicio a la ciudadanía y a los intereses públicos.
 - b) Igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios de atención al ciudadano.
 - c) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.
 - d) Deferencia, esmero y máximo respeto en la prestación de los servicios de atención ciudadana, y en general, en el trato con las personas.
 - e) Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad de la información.
 - f) Dinamismo, simplificación, proactividad, integración, proximidad y responsabilidad en la gestión del servicio de atención a la ciudadanía.
 - g) Neutralidad y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad y eficacia en los servicios de atención ciudadana.
 - h) Coordinación, cooperación y fomento de la interoperabilidad con otras Administraciones Públicas.
 - i) Simplificación, celeridad e impulso de la iniciativa de oficio.
2. Todos los órganos y unidades administrativas, así como los organismos públicos y entidades de derecho público a los que se refiere el artículo 2.1.a), colaborarán con quienes estén encargados de la atención a la ciudadanía para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
3. Los órganos y unidades encargados de la atención a la ciudadanía impulsarán los servicios que respondan a estos principios, con especial incidencia en el uso de las tecnologías de la información. Se promoverá una atención cada vez más personalizada, basada en criterios de proximidad.

Artículo 5. Funciones que integran la atención ciudadana.

1. La atención ciudadana comprende el ejercicio de las siguientes funciones:
 - a) Proporcionar a la ciudadanía la información administrativa general o particular definida en los artículos del presente decreto.

- b) Identificar y facilitar a la persona interesada, en caso de ser necesario, el acceso a la información y a los documentos asociados a los procedimientos.
- c) Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar.
- d) Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa.
- e) Orientar y asesorar a la ciudadanía en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- f) Registrar solicitudes, escritos y comunicaciones, expidiendo los correspondientes justificantes de entrega de documentación, en el caso de tener asignado el ejercicio de la función de registro.
- g) Proporcionar soporte funcional sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos.
- h) En su caso, informar y dar soporte al cobro de las tasas por la prestación de servicios o realización de actividades administrativas.
- i) Facilitar a la ciudadanía el acceso a los medios de participación y colaboración.
- j) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de quejas, sugerencias y facilitar dicho acceso directamente.
- k) Organizar, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando el encaminamiento correcto de las personas a cualquiera de las unidades administrativas.

CAPÍTULO II

Información a la ciudadanía.

Artículo 6. *Concepto, clases y acceso a la información administrativa.*

1. La información administrativa es aquella información que permite a la ciudadanía acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.
2. La información administrativa facilitada en función de su contenido podrá ser de carácter general o particular y, por la forma de proporcionarla, puede ser inmediata o diferida.
3. Para el acceso a la información administrativa, general o particular, el interesado podrá dirigirse a la Oficina de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), a las oficinas delegadas y especializadas de atención a la ciudadanía, en su caso, o,

directamente, a las unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos.

4. Si el acceso a la información se realiza al amparo del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, regulado por la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se seguirá el procedimiento en ella indicado.

Artículo 7. Información administrativa general

1. La información administrativa general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, tal y como aparece definida en el artículo 2.1.a).
2. En concreto, comprenderá información sobre:
 - a) La estructura organizativa y el ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, servicios y unidades, así como sus horarios.
 - b) La guía de procedimientos y servicios: finalidad, legislación aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación, así como el órgano responsable de su gestión, indicando la dirección, el teléfono y los demás medios de comunicación de que se disponga.
 - c) La tramitación electrónica de los procedimientos, indicando la unidad responsable a que debe dirigirse la solicitud, los documentos necesarios para su tramitación, los plazos, la necesidad de abono de tasas, si es necesario, así como los modelos normalizados disponibles.
 - d) Las convocatorias de ofertas públicas de empleo y el seguimiento del proceso.
 - e) Las subvenciones, ayudas, becas y premios, en las que se incluirán los datos básicos previstos en los respectivos procedimientos y se destacarán visiblemente los plazos, los requisitos y los medios de información complementarios, así como la convocatoria y los modelos normalizados.
 - f) En general, cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria y organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma cuando ejerzan funciones administrativas y que no tenga el carácter de información particular.
3. La información administrativa general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la condición de interesada en un procedimiento.
4. La información administrativa general será proporcionada por la OAC, por las oficinas delegadas y especializadas de atención a la ciudadanía, en su caso; por las

unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos y por el teléfono 012.

5. Además, también estará a disposición de la ciudadanía a través de la Portal Institucional del Gobierno de Cantabria y del Portal de Transparencia.

Artículo 8. Información administrativa particular

1. La información administrativa particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados, así como sobre la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria y organismos públicos y entidades de derecho público, vinculadas o dependientes de la misma cuando ejerzan funciones administrativas, responsables de su tramitación.
2. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, respetando la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal y la reguladora de transparencia y acceso a la información pública y buen gobierno.
3. La información administrativa particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

Artículo 9. Información inmediata y diferida.

1. Con carácter general la información se ofrecerá de modo inmediato, en el momento en el que se solicite.
2. Se ofrecerá de modo diferido cuando, por la naturaleza de la solicitud, ésta no pueda ser atendida de modo inmediato a través de los distintos canales de atención, sino posteriormente, mediante comunicaciones postales, telefónicas, electrónicas u otras habilitadas al efecto.

Artículo 10. Naturaleza y efectos de la información administrativa.

1. Será clara, concreta y de fácil comprensión, considerándose, en su caso, las particularidades de las personas que solicitan la información.
2. No entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino que contendrá la determinación de conceptos o consistirá en asistir en la cumplimentación de los anexos correspondientes.
3. No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos.
4. Tendrá carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derechos a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas ni de otras personas.

5. La información general ofrecida a través del Portal Institucional del Gobierno de Cantabria en Internet (www.cantabria.es) no sustituye a la publicidad legal de las leyes, disposiciones normativas y actos que deban ser objeto de publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Artículo 11. *Solicitud de información administrativa ante la OAC*

La solicitud de información ante la OAC se regirá por las siguientes reglas:

1. La información administrativa podrá solicitarse a través de cualquiera de los canales previstos en el artículo 13 y será facilitada de inmediato, a ser posible, o en el plazo de quince días si resultase necesario realizar la consulta a otro órgano o unidad.
2. Si la petición de información requiere la consulta a otro órgano o unidad, se le dará traslado a éste en el plazo de dos días. En el plazo de diez días, el órgano o unidad requerida deberá comunicar su respuesta a la OAC.
3. Los plazos anteriores quedan exceptuados cuando una vez solicitada la información, el órgano o unidad requerida considere preciso obtener determinadas aclaraciones. En estos casos, el interesado dispondrá de un plazo de diez días para subsanar, aclarar o completar su solicitud.
4. Si la información demandada correspondiera a organismos o entidades distintas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria definida en el artículo 2.1.a), se indicará al solicitante el organismo o entidad que se considere competente. En el caso de que la petición sea formulada por escrito, se dará traslado de ésta a dicho organismo o entidad, dando cuenta de ello al interesado.

Artículo 12. *Competencias y responsabilidad en materia de información administrativa.*

1. Corresponde a las Secretarías Generales de cada Consejería, el conocimiento, seguimiento, supervisión y centralización de toda la información administrativa que, generada en su Consejería, resulte relevante para la ciudadanía, así como su transmisión inmediata a la OAC.
2. Cada órgano y unidad administrativa será responsable de mantener actualizada la información administrativa de su competencia y de remitirla a la Secretaría General correspondiente.

CAPÍTULO III

Sistema de Atención a la Ciudadanía

Artículo 13. *Canales de atención a la ciudadanía.*

La atención ciudadana se prestará por medio de los siguientes canales:

1. Presencial.
2. Correo postal.

3. Correo electrónico.
4. Telefónico a través del 012, único número de información general de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
5. Por internet, a través de Portal Institucional web www.cantabria.es

Artículo 14. *Organización administrativa de la Atención a la Ciudadanía.*

La organización administrativa para la prestación de servicios de información y atención a la Ciudadanía estará integrada por:

1. La Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC).
2. Oficinas Delegadas de Atención a la Ciudadanía.
3. Oficinas Especializadas de Atención a la Ciudadanía.

Artículo 15. *La Oficina de Atención a la Ciudadanía.*

1. Es el órgano administrativo coordinador de los servicios de información y atención ciudadana en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
2. La Oficina de Atención a la Ciudadanía estará adscrita a la Consejería y Dirección General competentes en materia de información y atención ciudadana.
3. La Oficina de Atención a la Ciudadanía desarrollará las funciones genéricas de atención ciudadana recogidas en el artículo 5 y las funciones específicas que se indican a continuación:
 - a) La supervisión y control de los sistemas corporativos de atención e información a la ciudadanía.
 - b) Velar, en colaboración con las distintas unidades, por la permanente actualización de la información general.
 - c) El intercambio de información y el fomento de la colaboración con los servicios de información administrativa de otras Administraciones Públicas.
 - d) La coordinación y supervisión de los contenidos de información general del portal institucional en Internet.
 - e) El estudio y formulación de las normas y criterios generales para la adecuada gestión de las diferentes oficinas de atención a la ciudadanía de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - f) El estudio y formulación de las normas y criterios generales para la adecuada gestión de las diferentes oficinas en materia de registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - g) Las funciones atribuidas a las oficinas de asistencia en materia de registros previstas en el artículo 34.
 - h) Acreditar la identidad para la emisión de los certificados o claves a los que se refieren los artículos 9 y 10 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

4. Para el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Atención a la Ciudadanía contará con la colaboración de las oficinas delegadas y especializadas de atención a la ciudadanía y los coordinadores de atención a la ciudadanía.

Artículo 16. *Oficinas Delegadas y Especializadas de Atención a la Ciudadanía.*

1. Son las oficinas que, sin perjuicio de las actividades de gestión que realicen, prestan los servicios de información y atención ciudadana sobre las actuaciones administrativas de su competencia.
2. Cada Consejería podrá contar con una Oficina Delegada de Atención a la Ciudadanía, que dependerá de su respectiva Secretaría General. Asimismo, se podrán crear las oficinas especializadas que se consideren necesarias para facilitar una atención más adecuada, las cuáles dependerán orgánicamente de la dirección general, organismo o entidad de derecho público a que se adscriban.
3. Estas oficinas realizarán, en las materias propias de su competencia, las funciones descritas en el artículo 5 de este decreto.
4. La creación, modificación o supresión de oficinas delegadas y especializadas se efectuará por Resolución de la persona titular de la Consejería competente en materia de atención a la ciudadanía a propuesta de la Secretaría General de la Consejería interesada. Dicha Resolución determinará la organización de la oficina, su ubicación física, los servicios que se prestarán a los ciudadanos y el horario de atención al público.

Artículo 17. *Coordinadores de Atención a la Ciudadanía.*

Las secretarías generales de las distintas consejerías procederán a designar un coordinador de atención a la ciudadanía, al que corresponderá ejecutar las competencias asignadas a ese órgano, definidas en el artículo 12.1 de este decreto. La designación se comunicará a la Oficina de Atención a la Ciudadanía por la secretaría general.

Artículo 18. *Buzones de correo electrónico corporativo.*

Los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrán poner a disposición de la ciudadanía buzones corporativos de correo electrónico, cuya finalidad es facilitar información administrativa general, así como dar respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, individualizadas o no, respecto al giro o tráfico administrativo, y sin que generen efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta o de la ausencia o extemporaneidad de la misma.

Artículo 19. *Número único de información telefónica.*

1. El servicio 012 centraliza el suministro de información administrativa general de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
2. El objetivo principal es ofrecer al ciudadano una información completa, fiable y actualizada. En concreto, presta los siguientes servicios:

- a) Facilitar información general sobre cualquier trámite o procedimiento que pueda o deba realizarse ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como sobre las ofertas de empleo público.
 - b) Enviar al ciudadano, cuando lo solicite, información general sobre los procedimientos y convocatorias de empleo público, por correo electrónico o correo postal, de forma gratuita.
 - c) Informar sobre la organización, competencias y dirección de todas las unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - d) Facilitar la relación de las oficinas de asistencia en materia de registros a las que el ciudadano se puede dirigir en Cantabria para presentar documentación dirigida a la Administración Pública.
 - e) Otros servicios que puedan establecerse.
3. El servicio 012 canalizará, trasladando a la organización, aquellas llamadas de información de carácter particular o especializado que deban ser asumidas por los departamentos correspondientes.
 4. El servicio 012 será competencia de la Consejería y Dirección General a la que correspondan las materias de atención a la ciudadanía.

Artículo 20. *Portal Institucional del Gobierno de Cantabria en Internet. www.cantabria.es.*

1. El portal web institucional es el definido en la normativa de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria en el uso de medios electrónicos en su actividad administrativa y sus relaciones con los ciudadanos. Es el identificado por la URL www.cantabria.es.
2. Respecto a los contenidos de la Administración de la Comunidad Autónoma, se impulsará la integración de todos bajo el principio de dominio único en una plataforma tecnológica única de gestión de contenidos, sin perjuicio de la existencia de otros dominios concretos para dar servicio a portales web sectoriales. En estos casos, sí podrán implementarse sobre otras plataformas tecnológicas, siendo impulsados por los órganos que así lo requieran por su especificidad. En todo caso, serán accesibles desde el correspondiente enlace en el Portal institucional del Gobierno de Cantabria.
3. Desde la dirección www.cantabria.es se enlazará con la totalidad de las páginas de los organismos y entidades que integran el sector público institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, constituyendo de este modo un punto único de acceso permanente y gratuito a los servicios administrativos de carácter general e información administrativa y sectorial, y otro acceso a la sede electrónica, donde se ofrecerán servicios administrativos de tramitación electrónica.

4. Corresponde al órgano directivo competente en administración electrónica supervisar y coordinar el mantenimiento de la titularidad de los dominios vigentes y garantizar la unidad de dominio del Portal Institucional de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria a que se refiere este artículo.

Artículo 21. *Contenidos del Portal www.cantabria.es*

1. Además de los servicios de información previstos en la normativa reguladora del Régimen Jurídico de la Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Cantabria, www.cantabria.es ofrecerá información de todo tipo y servicios en línea que permitan a las personas interesadas una mayor accesibilidad a la Administración.
2. Los contenidos publicados en el Portal Institucional se ajustarán a la guía de estilo aprobada al efecto, por resolución de la persona titular de la consejería competente en materia de administración electrónica, que velará por ajustarse a los perfiles de las personas usuarias y garantizará la facilidad de uso de todo el portal. La presentación de los contenidos respetará los criterios establecidos en materia de identidad gráfica corporativa del Gobierno de Cantabria.
3. Todos los servicios de www.cantabria.es procurarán introducir mecanismos que posibiliten interactuar con las personas usuarias velando por sus necesidades.
4. El servicio de artes gráficas será el responsable de supervisar e impulsar el cumplimiento de los criterios corporativos a los que se refiere el apartado 2, incluyendo el diseño del Portal institucional, que se coordinará con el órgano directivo competente en administración electrónica.

Artículo 22. *Proceso de publicación en el Portal.*

La publicación de contenidos en www.cantabria.es, se realizará de acuerdo con las instrucciones de publicación que se aprueben mediante resolución de la persona titular de la Consejería competente en materia de Administración Electrónica, garantizando la participación de todas las Consejerías en el proceso y asumiendo aquella Consejería la responsabilidad de administración y gestión de los perfiles de acceso de los usuarios a las secciones de publicación del sistema de gestión de contenidos, y la implantación de los servicios ofrecidos por el portal web.

Artículo 23. *Accesibilidad y seguridad del Portal.*

1. En la publicación de contenidos en www.cantabria.es se garantizará el cumplimiento de los criterios generalmente admitidos en materia de accesibilidad, prestando especial atención al acceso a la información por parte de los colectivos con discapacidad.
2. La utilización por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria de la red Internet para la atención a la ciudadanía se realizará bajo el principio de seguridad en el acceso a la información.

CAPÍTULO IV Sugerencias y quejas

Artículo 24. *Definición, presentación, tramitación y contestación de las sugerencias y quejas.*

1. Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada, puede presentar una reclamación o sugerencia sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, entendiéndose por reclamación la expresión de una disconformidad o insatisfacción con la prestación de algún servicio o el funcionamiento de algún órgano, organismo o entidad, y por sugerencia la propuesta planteada que tenga como finalidad la mejora del funcionamiento o de la forma de prestación de un servicio.
Quedan excluidas las reclamaciones y sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento del Servicio Cántabro de Salud y las que afecten a otros servicios públicos que dispongan de una regulación específica en la materia.
2. El procedimiento para la tramitación de reclamaciones y sugerencias, así como la aprobación del modelo de formulario normalizado para su presentación, se regulará mediante orden de la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios.
3. Las reclamaciones y sugerencias podrán formularse presencialmente, por correo postal y por medios electrónicos, utilizando el modelo normalizado que estará disponible en la Sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Dicho formulario puede descargarse y ser utilizado para la presentación presencial o por correo postal, no obstante, se aceptarán los escritos que contengan las reclamaciones o sugerencias en otro formato distinto, siempre que contengan la información precisa para su tramitación y respuesta.
4. Recibida la reclamación o sugerencia, el órgano, organismo o entidad destinatario de la misma informará al órgano directivo del que dependa, quién notificará a la persona interesada de las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas en el plazo de 20 días hábiles. Dicho plazo podrá suspenderse en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación o sugerencia.

Artículo 25. *Seguimiento, control y efectos.*

1. La Inspección General de Servicios hará el seguimiento, tanto de las reclamaciones y sugerencias presentadas como de las contestaciones a las mismas, y elaborará un informe trimestral, estructurado por consejerías y

tipología, que se trasladará a la persona titular de la Consejería competente en materia de inspección y calidad de los servicios. A estos efectos, los órganos directivos remitirán a la Inspección General de Servicios copia de las reclamaciones y sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas.

2. Una vez identificados los motivos que originan las reclamaciones y sugerencias, así como los aspectos a los que se refieren, éstas se clasificarán con el objetivo de obtener información relevante para la prestación y mejora de los servicios. La clasificación se adaptará a la estructura básica de códigos que se determine al efecto.
3. Las reclamaciones formuladas conforme a lo previsto en este Decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellas personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

TITULO II. REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 26. Registro Electrónico General

1. Se crea el Registro Electrónico General para el ejercicio de la función de registro por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria, sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes cuando éstas ejerzan potestades administrativas.
2. La gestión del Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria corresponde a la Dirección General competente en materia de registro, la cual tiene atribuida, también, la formación del personal encargado del ejercicio de la función administrativa de registro en coordinación con la Dirección General competente en materia de administración electrónica.
3. Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección General competente en materia de administración electrónica es el órgano responsable de la seguridad del Registro Electrónico General, así como de los protocolos y requisitos técnicos correspondientes, los cuales podrán ser consultados en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con la dirección electrónica "sede.cantabria.es".

Artículo 27. *Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

1. Las personas físicas, podrán elegir la manera de presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, respetando los términos previstos en la presente norma:
 - a) De manera electrónica, a través del Registro Electrónico General residenciado en la sede electrónica "sede.cantabria.es".
 - b) De manera presencial, a través de las oficinas de asistencia en materia de registros.

No obstante lo anterior, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá establecer reglamentariamente la obligación de utilizar medios electrónicos en la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

2. En todo caso, estarán obligados a presentar sus solicitudes, escritos y comunicaciones a través de medios electrónicos ante la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en el ejercicio de su actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Los empleados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para los trámites y actuaciones que realicen con ella por su condición de empleado público, en la forma que se determine reglamentariamente por aquélla.

Artículo 28. *Lugares de presentación.*

Toda solicitud, escrito o comunicación, y la documentación complementaria que las acompañe, dirigida a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá presentarse:

- a) En el Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- b) En los registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, de las

entidades que integran la Administración Local, de cualesquiera organismos públicos y entidades vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas, así como en los registros de las Universidades públicas.

- c) En las oficinas de correos.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- e) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- f) En cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

CAPITULO II

OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

Artículo 29. *Oficinas de asistencia en materia de registros en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

1. A los efectos regulados en el presente decreto, se consideran oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria:
 - a) El Registro General, adscrito a la Consejería competente en materia de registro.
 - b) Los Registros Auxiliares del anterior, dependientes de la Secretaría General de cada Consejería.
 - c) Los Registros Delegados de los Auxiliares, en los términos que se establecen en el presente decreto.
2. La Consejería competente en materia de registro hará pública y mantendrá actualizada en la sede electrónica la relación de oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos, así como su horario de funcionamiento.

Artículo 30. *Registro General.*

1. El Registro General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria depende de la Consejería y Dirección General competentes en materia de registro.
2. El Registro General tiene atribuida la formulación de normas y criterios generales para la adecuada gestión del Registro Electrónico General y la coordinación de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 31. *Registros Auxiliares y Delegados.*

1. En cada Consejería, dependiendo de la Secretaría General, existirá un Registro Auxiliar.
2. La Consejería competente en materia de registro, a propuesta de los Secretarios Generales de las Consejerías, podrá crear, actualizar o suprimir Registros Delegados del Auxiliar, en aquellos órganos directivos o unidades administrativas en los que el volumen, la naturaleza de la actividad o su localización geográfica lo aconseje.

Artículo 32. *Procedimiento para la creación de un Registro Delegado.*

1. La Secretaría General de la Consejería que quiera crear el Registro Delegado deberá cursar solicitud a la Dirección General competente en materia de registro. En la solicitud deberá indicar:
 - a) Motivos para la creación de la oficina de asistencia en materia de registros.
 - b) Dirección completa (calle, número, código postal, localidad, municipio y provincia), teléfono, fax y correo electrónico de la oficina en la que se ubicará el registro.
 - c) Horario de atención al público.
 - d) Medios informáticos disponibles.
 - e) Medios personales: usuarios y administradores de la oficina que se quiera crear.
2. La Dirección General competente en materia de registro emitirá un informe preceptivo sobre la necesidad de crear un nuevo Registro Delegado.
 - a) Si el informe es favorable, la Consejería competente en materia de registro dictará resolución acordando la creación del Registro Delegado que se publicará en el Boletín oficial de Cantabria.
 - b) Si el informe es desfavorable, la Dirección General competente en materia de registro notificará el informe a la Secretaría General solicitante indicando las causas por las que se deniega la creación del Registro Delegado.
3. El modelo para efectuar la solicitud de creación de un Registro Delegado se publica como anexo I a este decreto.

Artículo 33. *Procedimiento para la actualización y supresión de las oficinas de asistencia en materia de registros ya existentes.*

1. La Secretaría General, de la que dependa la oficina de registro que se desea suprimir o cuyos datos se quiere actualizar, deberá cursar solicitud dirigida a la Dirección General competente en materia de registro.
2. La Consejería competente en materia de registro dictará resolución acordando la actualización de los datos o la supresión del Registro afectado, que se publicará en el Boletín Oficial de Cantabria.

3. El modelo para efectuar la solicitud de actualización o supresión de los datos de un Registro ya existente se publica como anexo I a este decreto.

Artículo 34.- *Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registros.*

Las oficinas de asistencia en materia de registros desarrollarán las siguientes funciones:

1. La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano que pertenezca a la Administración General del Estado, a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria, a la Administración General de cualquiera de las Comunidades Autónomas, o a las entidades que integran la Administración Local; así como a sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas, cuando ejerzan funciones administrativas.
2. La anotación de asientos de entrada y, en su caso, salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
3. La expedición de recibos justificativos de registro de solicitudes, escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de este decreto.
4. La digitalización de solicitudes, escritos y comunicaciones, junto con su documentación complementaria, devolviéndose los originales a la persona interesada, salvo en aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la administración de los documentos presentados de manera presencial o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.
5. La remisión inmediata de solicitudes, escritos y comunicaciones, junto con su documentación complementaria, a los órganos o unidades destinatarias, y en su caso, a los sistemas informáticos donde haya de realizarse la ejecución del trámite o procedimiento.
6. La realización de copias auténticas de documentos aportados por las personas interesadas junto con su solicitud, escrito o comunicación, según lo establecido en los artículos 47 y 48 de este decreto.
7. La expedición de copias de la documentación original que, excepcionalmente y de acuerdo con la normativa reguladora aplicable, las personas interesadas deban presentar junto con su solicitud, escrito o comunicación, todo ello de conformidad con lo dispuesto en los artículos 49 y 50 de este decreto.
8. Poner a disposición de las personas interesadas el modelo de solicitud genérica y el modelo de relación de solicitudes que permite la presentación simultánea de varias solicitudes, recogidos en el artículo 39 de este decreto.
9. Asistir en el uso de medios electrónicos para la presentación de solicitudes, escrito y comunicaciones a través del Registro Electrónico General, a las personas interesadas no incluidas en los colectivos de sujetos obligados incluidos en el artículo 27.2 de este decreto.

10. Facilitar el código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que la persona interesada dirija su solicitud, escrito o comunicación.
11. Practicar la notificación cuando se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registros y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
12. Tramitar la representación otorgada mediante apoderamiento “apud acta” efectuado por comparecencia personal de la persona interesada.
13. Cualquiera otra que se les atribuya legal o reglamentariamente.

CAPITULO III FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO ELECTRONICO GENERAL

Artículo 35. *Sistema de registro único.*

1. El Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se soporta sobre una aplicación informática corporativa, implantada, mantenida y administrada por la Dirección General competente en materia de administración electrónica.
La aplicación informática corporativa será plenamente interoperable, de tal manera que se garantice su compatibilidad informática e interconexión con las demás Administraciones Públicas, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten.
2. Los datos del sistema de registro residirán en un fichero informatizado, y su explotación se restringirá al personal que tenga relación directa y competencia con la gestión de los asuntos administrativos, respetando la normativa reguladora en materia de protección de datos de carácter personal.
3. Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha y hora del día en que se produzcan.
4. La aplicación informática corporativa contendrá los datos de los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas en las oficinas de asistencia en materia de registros, que será interoperable y estará interconectado con el registro de funcionarios habilitados que se cree en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 36. *Usuarios del sistema de registro único.*

1. Los usuarios del sistema único de registro que se encuentren adscritos a unidades administrativas que tengan la condición de oficinas de asistencia en materia de registros deberán realizar todas las tareas necesarias para dar cumplimiento a las funciones asignadas a sus oficinas de adscripción.

2. Los usuarios del sistema único de registro que se encuentren adscritos a unidades administrativas que no tengan la condición de oficinas de asistencia en materia de registros:
 - a) Tendrán la condición de funcionarios habilitados para,
 - i. La realización de asientos de entrada de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos directamente a sus unidades y de las que son competentes para su tramitación.
 - ii. La realización, en su caso, de asientos de salida de los documentos originados en sus unidades de adscripción.
 - iii. La expedición de copias auténticas que resulten necesarias para el funcionamiento de sus unidades de adscripción.
 - b) Deberán tramitar los asientos de entrada o salida de solicitudes, escritos y comunicaciones que reciben para incorporarlos a sus unidades.

Artículo 37. *Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.*

1. El Registro Electrónico General estará disponible las veinticuatro horas, todos los días del año, teniendo en cuenta los aspectos específicos previstos respecto a la presentación y al cómputo de plazos en el artículo 41.
2. Los días de apertura y el horario de las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria son los que se determinan a continuación:
 - a) En cuanto a los días de apertura, se ajustará al calendario oficial de fiestas laborales nacionales, de la Comunidad Autónoma de Cantabria y de los municipios en los que se encuentren ubicadas las oficinas.
 - b) El horario de atención al público comienza a las 9 horas y finaliza en la hora establecida en la resolución de creación o actualización de cada oficina de asistencia en materia de registros.

Artículo 38. *Documentos registrables.*

1. Deberá registrarse de entrada de toda solicitud, escrito y comunicación que sea presentada o que se reciba en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, siempre que esté claramente identificado el remitente y la persona, órgano o unidad administrativa al que se dirige.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que sean presentadas serán documentos originales.

Asimismo, se podrán registrar de salida los escritos y comunicaciones oficiales que se dirijan a otras Administraciones Públicas o particulares.
2. No serán objeto de registro de entrada o salida:
 - a) Las solicitudes, escritos y comunicaciones que no identifiquen el destino y de su contenido no se desprenda a qué persona, órgano unidad administrativa van dirigidos.

- b) Las solicitudes, escritos y comunicaciones redactadas en lenguas extranjeras o acompañadas de documentación complementaria redactada en lengua extranjera, a no ser que se acompañen de traducción oficial.
- c) La documentación complementaria que se acompañe a las solicitudes, escritos y comunicaciones, aunque en este caso los interesados tendrán derecho a obtener acreditación de su aportación de acuerdo de lo dispuesto en el artículo 45 de este decreto.
- d) La documentación de carácter publicitario, comercial, informativo, saludas, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, libros, publicaciones y análogos.
- e) Las solicitudes, escritos y comunicaciones que se envíen entre unidades que dependan de una misma oficina de asistencia en materia de registros.
- f) Las ofertas en los procedimientos de contratación, las cuales serán presentadas en las oficinas que disponga el anuncio de licitación, conforme a la legislación específica en materia de contratación pública.
- g) Los informes, escritos y documentos que se envíen entre empleados públicos y sus superiores o viceversa, incluyendo peticiones de vacaciones y permisos, así como partes médicos de altas y bajas o similares.
- h) La correspondencia en sobre cerrado que se reciba a nombre de una persona, salvo que se pueda identificar a la persona con el titular de un órgano superior o directivo y, al revisar dicha documentación, se deduzca de su naturaleza, la necesidad de registrarla. En otro caso, se entregará al destinatario sin abrir ni registrar.
- i) Las solicitudes, escritos y comunicaciones que se reciban por fax, telegrama, burofax y correos electrónicos, salvo que lo prevea la normativa específica aplicable al procedimiento.
- j) Las comunicaciones electrónicas informales, que se efectúan a través de medios electrónicos puestos a disposición de los empleados públicos, unidades y órganos administrativos, cuya finalidad es obtener o intercambiar información general respecto al giro o tráfico administrativo, sin que generen efecto jurídico alguno derivado de su contenido o de la respuesta, así como de la ausencia o extemporaneidad de la misma.
- k) Las comunicaciones electrónicas informativas, que se efectúan a través de medios electrónicos puestos a disposición de la ciudadanía por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, cuya finalidad es obtener información general o especializada, así como dar respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, individualizadas o no, respecto al giro o tráfico administrativo, y sin que generen efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta o de la ausencia o extemporaneidad de la misma.

- l) Los documentos o escritos anónimos.
- m) Documentos cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.
- n) Aquellos documentos o escritos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente exigibles.

A solicitud de la persona interesada, la oficina de asistencia en materia de registros donde se presente esta documentación, emitirá una diligencia para hacer constar la causa de la denegación, los datos del solicitante, la naturaleza del documento y la fecha y hora de presentación. Esta diligencia se entregará a la persona interesada que firmará su recepción y se conservará copia de la misma en la oficina.

Artículo 39. *Modelos normalizados de solicitud.*

1. Para facilitar a la ciudadanía la aportación de los datos e informaciones requeridos, así como el ejercicio del Derecho de Petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución Española, se publica como anexo II a este decreto un modelo normalizado de solicitud genérica.
2. Para facilitar a la ciudadanía la presentación simultánea de varias solicitudes, escritos o comunicaciones, se publica como anexo III un modelo de relación de solicitudes que será de utilización voluntaria.
3. Los modelos mencionados estarán a disposición de la ciudadanía en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
4. Se podrán utilizar los modelos normalizados específicos aprobados para cada procedimiento, que los órganos gestores deberán poner a disposición de la ciudadanía a través del Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 40. *Características de los asientos.*

1. Cada asiento de entrada corresponde a la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, y contendrá, como mínimo, los datos siguientes:
 - a) Número de registro, que es un código alfanumérico que contiene:
 - i. Referencia al año en curso.
 - ii. Código identificativo correspondiente al Registro Electrónico General o la oficina de asistencia en materia de registros.
 - iii. Letra E indicativa de que el asiento corresponde a una entrada.
 - iv. Número de asiento de entrada, que será correlativo ascendente para cada año.
 - b) Fecha y hora de presentación del documento; que indica el día, la hora, el minuto y el segundo en que se presenta en cualquiera de los lugares consignados en el artículo 28 de este decreto.

- c) Fecha de alta en el registro, indicativa del momento en que el asiento es dado de alta en la aplicación informática corporativa.
 - d) Tipo de documento, que indica la naturaleza del mismo.
 - e) Resumen explicativo del contenido.
 - f) Identificación de la persona interesada, órgano o unidad administrativa de procedencia.
 - g) Identificación del órgano o unidad administrativa de destino.
2. Cada asiento de salida contendrá, como mínimo, los datos siguientes:
- a) Número de registro, que es un código alfanumérico que contiene:
 - i. Referencia al año en curso.
 - ii. Código identificativo correspondiente al Registro Electrónico General o la oficina de asistencia en materia de registros.
 - iii. Letra S indicativa de que el asiento corresponde a una salida.
 - iv. Número de asiento de salida, que será correlativo ascendente para cada año.
 - b) Fecha de alta en el registro, indicativa del momento en que el asiento es dado de alta en la aplicación informática corporativa.
 - c) Tipo de documento, que indica la naturaleza del mismo.
 - d) Resumen explicativo del contenido.
 - e) Identificación del órgano o unidad administrativa de origen.
 - f) Identificación de la persona, órgano o unidad administrativa de destino.
3. Cuando una solicitud, escrito o comunicación haya sido registrada de entrada en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, mantendrá el número de registro que se le haya asignado en el momento de la presentación, sin que pueda ser objeto de un nuevo asiento de registro de entrada.

Artículo 41. *Efectos de la presentación y cómputo de plazos.*

1. La fecha de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones en los lugares previstos en el artículo 28 del presente decreto, producirá efectos en cuanto al cumplimiento de los plazos por parte de los ciudadanos.
Respecto a los plazos que haya de cumplir la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, y en particular el plazo máximo para notificar la resolución, se computarán a partir de la fecha en que el documento haya tenido entrada en el Registro Electrónico General de esta Administración.
2. La presentación de una solicitud, escrito o comunicación en un día inhábil, se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil.
Las solicitudes, escritos y comunicaciones se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil y se reputarán anteriores, según el mismo orden, a los que se presentarán el primer día hábil posterior.

CAPITULO IV TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACION

Artículo 42. *Sellado de la solicitudes, escritos y comunicaciones.*

1. El sello de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones, conforme al modelo establecido en el artículo siguiente, será estampado sólo en la primera página de los mismos, en el momento de la presentación.
2. Si en el momento de la recepción de los documentos en las oficinas de asistencia en materia de registros existiera imposibilidad material o técnica para realizar el asiento de entrada, se procederá a estampar el sello de registro para que acredite la presentación, sin perjuicio de reflejar la incidencia en el asiento que se practique una vez se solvete aquella imposibilidad.

Artículo 43. *Modelo de sello de registro de entrada o salida.*

1. El sello que la oficina de asistencia en materia de registros estampará en la primera página de la solicitud, escrito o comunicación que se presente, responderá a la siguiente descripción:
 - a) En la parte izquierda, aparecerá el escudo del Gobierno de Cantabria.
 - b) En el centro, la leyenda "Gobierno de Cantabria"; debajo el nombre de la Consejería de la que dependa la oficina de asistencia en materia de registros; y debajo de ésta, el tipo de oficina de registro de las recogidas en el artículo 29 de este decreto, junto con su código identificativo.
 - c) La fecha y hora de presentación y número de registro.
2. El modelo de sello se publica como anexo IV a este decreto.
3. El sello de registro de las solicitudes, escritos y comunicaciones en la actividad administrativa automatizada, deberá contener, al menos, los siguientes datos de los indicados en el primer apartado de este artículo:
 - a) Número de Registro.
 - b) La fecha y hora de presentación.

Artículo 44. *Recibo justificativo de registro.*

1. El Registro Electrónico General emitirá un recibo acreditativo de la presentación, firmado electrónicamente, con el siguiente contenido:
 - a) Número de registro, fecha y hora de presentación.
 - b) Extracto de su contenido.
 - c) Relación de documentación complementaria, en su caso.
 - d) Remitente.
 - e) Órgano destinatario.

2. Las oficinas de asistencia en materia de registros, en el momento de la presentación de la solicitud, escrito o comunicación y a petición de la persona interesada, podrá entregar el recibo acreditativo referido anteriormente.

También tendrá valor de recibo justificativo, la estampación del sello de registro en la solicitud, escrito o comunicación original presentada y digitalizada, que es devuelta a la persona interesada.

En el caso de que los documentos presentados no sean susceptibles de digitalización y la persona interesada presente la solicitud, escrito o comunicación acompañada de una copia, sobre la misma se estampará, previa comprobación de su concordancia con el original, idéntico sello al de su original, lo que constituirá el recibo justificativo de registro.

Si la persona interesada no aportase copia, el personal de la oficina de asistencia en materia de registros podrá optar por realizar una copia de la solicitud, escrito o comunicación con iguales requisitos que los señalados en el párrafo anterior o por la expedición de un recibo justificativo de registro, firmado por el empleado público que esté realizando las funciones de registro.

Artículo 45. *Aportación de documentación complementaria y su acreditación.*

1. Cuando las normas reguladoras de un procedimiento exijan la aportación de documentación complementaria junto con la solicitud, escrito o comunicación o la persona interesada la aporte voluntariamente, a petición de la misma, este hecho quedará acreditado de la forma que se describe a continuación:

- a) Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera presencial y la documentación ha sido objeto de digitalización, en el recibo justificativo de registro se ofrecerá una relación de los documentos adjuntos a la solicitud, escrito o comunicación presentada.

- b) Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera presencial y la documentación no ha sido objeto de digitalización, el empleado público que esté realizando la función de registro podrá ofrecer:

- i. Un recibo justificativo de registro en el que se relacionen los documentos aportados junto a la solicitud, escrito o comunicación presentada.

- ii. La estampación del sello de documentación complementaria en la copia de esa documentación aportada por la persona interesada, cuyo modelo regulado en el artículo siguiente.

En este caso, el empleado público que esté realizando la función de registro, en el momento que la persona interesada realice la petición, deben comprobar la identidad de contenidos de las copias aportadas y sellar las mismas en todas las páginas o en la

primera hoja de la copia de cada documento, haciendo constar, mediante diligencia, el número de páginas que lo componen.

- c) Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera electrónica, en el recibo justificativo de registro se ofrecerá una relación de los documentos adjuntos a la solicitud, escrito o comunicación presentada.
2. Las copias que aporten los interesados al procedimiento administrativo tendrán eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas.
3. Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

Artículo 46. *Modelo de sello de documentación complementaria.*

1. El sello que la oficina de asistencia en materia de registros estampará en la copia de la documentación complementaria que se presente, responderá a la siguiente descripción:
 - a) En la parte izquierda, aparecerá el escudo del Gobierno de Cantabria.
 - b) En el centro, la leyenda “Gobierno de Cantabria”; debajo el nombre de la Consejería de la que dependa la oficina asistencia en materia de registros; y debajo de ésta, el tipo de oficina de las recogidas en el artículo 29, junto con su código identificativo.
 - c) La fecha, el texto “documentación complementaria” y número de registro de entrada de la solicitud, escrito o comunicación al que acompañan.
2. El modelo de sello se publica como anexo V a este decreto.

Artículo 47. *Copias auténticas realizadas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

1. Tendrán la consideración de copias auténticas de un documento público administrativo o privado las realizadas, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Las copias auténticas de documentos privados surten únicamente efectos administrativos.

Las copias auténticas realizadas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria tendrán validez en las restantes Administraciones.
2. En la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria tienen atribuida la competencia para realizar copias auténticas:

- a) Los empleados públicos, que ejercen tareas jurídico administrativas de gestión, destinados en las oficinas de asistencia en materia de registros, cuando la copia deba acompañar la solicitud, escrito o comunicación presentada por el ciudadano.
- b) Los empleados públicos, que ejercen tareas jurídico administrativas de gestión, destinados en el órgano competente para tramitar el procedimiento al que deba incorporarse la copia de la documentación.
- c) Los empleados públicos, que ejercen tareas jurídico administrativas de gestión, del órgano que haya emitido el documento público administrativo original cuya copia se solicita, o si ya no existiera, del órgano que haya asumido sus funciones o aquél del que dependía.

En el supuesto de que, por el tiempo transcurrido, el documento original o los datos en él contenidos obrasen en un archivo general, histórico u organismo similar, la solicitud será cursada al correspondiente archivo para la expedición, en su caso, de la copia auténtica.

El órgano que emitió el documento original, debe expedir la copia, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, en el plazo de quince días.

- 3. Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas:

- a) Cuando la copia haya sido realizada en las oficinas de asistencia en materia de registros,
 - i. Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera presencial y la documentación ha sido objeto de digitalización, la copia electrónica deberá incluir los metadatos que acrediten su condición de copia auténtica y se visualizarán al consultar el documento.
 - ii. Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera presencial y la documentación no ha sido objeto de digitalización, el empleado público que esté realizando la función de registro, deberá estampar sobre cada una de las páginas de que consten las copias de la documentación aportadas por la persona interesada, el sello regulado en el artículo siguiente.
- b) Cuando la copia haya sido realizada en el órgano competente para la tramitación del procedimiento o en el órgano que emitió el documento,
 - i. La copia electrónica deberá incluir los metadatos que acrediten su condición de copia auténtica y se visualizarán al consultar el documento.
 - ii. La copia en papel deberá contener el sello de copia auténtica en cada una de las páginas de que consten las copias de la documentación solicitada por la persona interesada.

Artículo 48. *Modelo de sello de copia auténtica.*

1. El sello, que se estampará en la copia de la documentación responderá a la siguiente descripción:
 - a) En la parte izquierda, aparecerá el escudo del Gobierno de Cantabria.
 - b) En el centro, la leyenda “Gobierno de Cantabria”; debajo el nombre de la Consejería de la que dependa la oficina de asistencia en materia de registros, órgano administrativo u organismo público que expide la copia auténtica, o en su defecto el archivo general, histórico u organismo similar; y debajo de ésta, la denominación del organismo, o de la oficina de registro junto con su código identificativo.
 - c) El texto “copia auténtica”.
 - d) Texto correspondiente a la diligencia de copia auténtica: “Para hacer constar que la presente copia concuerda exactamente con el documento original que ha sido presentado en estas dependencias”.
 - e) Lugar y fecha.
 - f) Espacio para la firma e identificación (nombre y apellidos) del/la empleado/a público/a que realice la compulsión.
2. El modelo de sello se publica como anexo VI a este decreto.

Artículo 49. *Aportación de documentos originales al procedimiento.*

1. Cuando la norma reguladora de un procedimiento establezca la presentación de documentos originales, la persona interesada tiene derecho a la expedición por las oficinas de asistencia en materia de registros de una copia del documento original.
2. Para el ejercicio de este derecho, la persona interesada debe aportar, junto con el documento original, una copia del mismo. El personal de la oficina de asistencia en materia de registros debe cotejar el documento original y la copia para comprobar la identidad de sus contenidos; se unirá el documento original a la solicitud, escrito o comunicación al que se acompaña para su remisión al órgano destinatario y entregará la copia a la persona interesada una vez diligenciada mediante la estampación en la misma de un sello cuyo modelo se regula en el artículo siguiente.
3. La copia sellada acreditará que el documento original se encuentra en poder de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, siendo válida a los efectos del ejercicio por el ciudadano del derecho reconocido en el artículo 28.3, párrafo segundo, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como para solicitar, en su caso, la devolución del documento original una vez finalizado el procedimiento o actuación o de acuerdo con lo que disponga la normativa de aplicación.

4. La copia sellada será entregada al órgano competente en la tramitación del procedimiento, en el momento en que el original sea devuelto a la persona interesada. Si se produjera la pérdida o destrucción accidental de la copia, su entrega se sustituirá por una declaración aportada por los ciudadanos en la que expongan por escrito la circunstancia producida.

Artículo 50. *Modelo de sello de copias de documentos originales.*

1. El sello que la oficina de asistencia en materia de registros estampará en las copias de los documentos originales que deban obrar en el procedimiento, responderá a la siguiente descripción:
 - a) En la parte izquierda, aparecerá el escudo del Gobierno de Cantabria.
 - b) En el centro, la leyenda “Gobierno de Cantabria”; debajo el nombre de la Consejería de la que dependa la oficina de asistencia en materia de registros; y debajo de ésta, la denominación de la oficina de asistencia en materia registros de las recogidas en el artículo 29, junto con su código identificativo.
 - c) Fecha de entrega del documento original.
 - d) Texto correspondiente a la diligencia “Documento original en la unidad ...”, “para el procedimiento ...”.
 - e) Espacio para la firma e identificación (nombre y apellidos) del/la empleado/a público/a que realice el sellado de la copia.
2. El modelo de sello se publica como anexo VII a este decreto.

Disposición Adicional Primera. *Especialidades por razón de la materia.*

La aplicación de las disposiciones de este decreto se efectuará, con carácter supletorio, de conformidad con lo establecido en las disposiciones adicionales de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas a los procedimientos en materia de contratación del sector público, regulados en ley especial, así como a las siguientes actuaciones y procedimientos, que se rigen por su normativa específica:

1. Las actuaciones y procedimientos de aplicación de los tributos en materia tributaria y aduanera, así como su revisión en vía administrativa.
2. Las actuaciones y procedimientos de gestión, inspección, liquidación, recaudación, impugnación y revisión en materia de Seguridad Social y Desempleo.
3. Las actuaciones y procedimientos sancionadores en materia tributaria y aduanera, en el orden social, en materia de tráfico y seguridad vial y en materia de extranjería.
4. Las actuaciones y procedimientos en materia de extranjería y asilo.

Disposición Adicional Segunda. *Atención a la Ciudadanía y ejercicio de la función de registro en el Sector Público Institucional.*

Los organismos y entes públicos del Sector Público Institucional no incluidos en el artículo 2.a) del presente decreto, ajustarán su actuación a lo que dispongan sus propias normas reguladoras y, con carácter supletorio, se aplicarán las disposiciones del presente decreto.

Disposición Adicional Tercera. *Modelos de solicitud.*

Se autoriza a la Dirección General competente en materia de registro que proceda a la actualización de los modelos de solicitud contenidos como anexo a este decreto, que serán objeto de publicidad en la sede electrónica.

Disposición Adicional Cuarta. *Modelos de sellos.*

Se autoriza a la Dirección General competente en materia de registro a que proceda a la actualización de los modelos de sellos a utilizar por las oficinas de asistencia en materia de registros, contenidos como anexo a este decreto.

Disposición Adicional Quinta. *Localización y horario de apertura del Registro Electrónico General en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

Se publica en el anexo VIII la organización del Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como la localización y horario de apertura de las oficinas de asistencia en materia de registros.

Disposición Adicional Sexta. *Convenios con los municipios para la creación de oficinas de atención a la ciudadanía mixtas.*

Se podrán suscribir convenios de colaboración con los municipios para la creación de oficinas de atención a la ciudadanía con la participación de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y la administración municipal.

Disposición transitoria primera. *Tramitación de quejas y sugerencias.*

Hasta que se dicte la disposición de desarrollo a que se refiere el artículo 24.2 del presente Decreto, será de aplicación a las reclamaciones y sugerencias lo establecido en el Decreto 11/1996, de 5 de marzo, de efectivo ejercicio del derecho de reclamación de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de la Diputación Regional y en la Orden de 27 de marzo de 1996 de la Consejería de Presidencia por la que se normalizan las hojas de reclamaciones y sugerencias y se regula su tramitación.

Disposición transitoria segunda. *Personal que desempeñe las funciones de atención ciudadana.*

Hasta la creación de las oficinas delegadas y especializadas de atención a la ciudadanía, el personal al que corresponda facilitar información general y particular se podrá integrar

en las oficinas de asistencia en materia de registros o facilitar esa información, directamente, desde las unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos.

Disposición Derogatoria Única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas, a la entrada en vigor del presente decreto, las siguientes normas:
 - a) Decreto 11/1996, de 5 de marzo, de efectivo ejercicio del derecho de reclamación de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de la Diputación Regional.
 - b) Decreto 37/2012, de 13 de julio, por el que se regulan el registro, las comunicaciones electrónicas y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus organismos públicos.
2. Quedan, asimismo derogadas a la entrada en vigor del presente decreto, las disposiciones de igual o inferior rango emanadas de los órganos de la Comunidad Autónoma que se opongan a lo previsto en el mismo.

Disposición Final Primera. *Desarrollo normativo.*

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de atención a la ciudadanía para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este decreto.

Disposición Final Segunda. *Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor el día 2 de octubre de 2018.

Santander a... de... de 2018

El Presidente del Gobierno

Miguel Ángel Revilla Roiz

El Consejero de Presidencia y Justicia

Rafael de la Sierra González