

1.DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJO DE GOBIERNO

CVE-2019-2951 *Decreto 42/2019, de 28 de marzo, por el que se regula el Régimen Jurídico y Organizativo de la Atención Ciudadana y del ejercicio de la Función Administrativa de Registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

PREÁMBULO

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

TÍTULO I. ATENCIÓN CIUDADANA

CAPÍTULO I. Conceptos, principios y funciones.

Artículo 3. El sistema de atención ciudadana.

Artículo 4. Principios.

Artículo 5. Funciones que integran la atención ciudadana.

CAPÍTULO II. Información Administrativa.

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 administrativa.

Artículo 11. Solicitud de información administrativa ante la Oficina de Atención Ciudadana.

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

CAPÍTULO III. Sistema de Atención Ciudadana.

Artículo 13. Canales de atención ciudadana.

Artículo 14. Organización administrativa de la atención ciudadana.

Artículo 15. La Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 16. Oficinas Delegadas y Especializadas de Atención Ciudadana.

Artículo 17. Coordinadores de Atención Ciudadana.

Artículo 18. Buzones de correo electrónico corporativo de información administrativa.

Artículo 19. Número único de información telefónica.

Artículo 20. Portal Web Institucional.

Artículo 21. Contenidos del Portal Web Institucional.

Artículo 22. Proceso de publicación en el Portal Web Institucional.

Artículo 23. Accesibilidad y seguridad del Portal Web Institucional.

CAPÍTULO IV. Quejas y sugerencias.

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

Artículo 25. Seguimiento, control y efectos.

TÍTULO II. REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

CAPÍTULO I. Disposiciones generales.

Artículo 26. Registro Electrónico General.

Artículo 27. Características técnicas del Registro Electrónico General.

CAPÍTULO II. Funcionamiento del Registro Electrónico General.

Artículo 28. Lugares de presentación y el régimen de acceso al Registro Electrónico General.

Artículo 29. Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.

Artículo 30. Interrupciones e incidencias técnicas del Registro Electrónico General.

Artículo 31. Asientos de registro realizados en el Registro Electrónico General.

Artículo 32. Documentos electrónicos registrables.

Artículo 33. Modelos normalizados de solicitud.

Artículo 34. Recibo justificativo de registro.

Artículo 35. Aportación de documentación complementaria y su acreditación.

Artículo 36. Personas funcionarias habilitadas para utilizar el Registro Electrónico General.

CAPÍTULO III. Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

Artículo 37. Oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 38. La oficina de asistencia en materia de Registro Electrónico General.

Artículo 39. Las oficinas de asistencia en materia de Registro Auxiliares y Delegadas.

Artículo 40. Procedimiento para la creación de oficinas de asistencia en materia de registro auxiliares y delegadas.

Artículo 41. Procedimiento para la actualización y supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro ya existentes.

Artículo 42. Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Disposición adicional primera. Tramitación de certificados electrónicos.

Disposición adicional segunda. Modelos de solicitud.

Disposición adicional tercera. Localización y horario de apertura de las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Disposición adicional cuarta. Información administrativa y atención ciudadana en el ámbito de la asistencia sanitaria.

Disposición transitoria primera. Oficinas de atención ciudadana y oficinas de asistencia en materia de registro.

Disposición transitoria segunda. Mantenimiento de la adscripción del Registro Electrónico Común al Registro General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Disposición transitoria tercera. Régimen de utilización del Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para expedientes que no tengan la condición de integralmente electrónico en la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

Disposición transitoria cuarta. Régimen de extinción de las unidades de registro.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Modificación de las estructuras orgánicas y adaptación de las relaciones de puestos de trabajo.

Disposición final segunda. Desarrollo normativo.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El artículo 103 de la Constitución Española establece 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 ciudadanos/as. 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, confianza legítima y lealtad institucional; en sus relaciones con otras Administraciones Públicas, se regirán por los principios de cooperación, colaboración y coordinación; en sus relaciones con ciudadanos/as serán bajo los principios de transparencia y participación; y siempre actuando con criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos/as.

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 los ciudadanos/as 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 derivado de las especialidades de la organización propia, 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 Ciudadana, comprendiendo el servicio de información administrativa, el ejercicio del derecho a plantear una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como la función administrativa de registro de documentos presentados por los ciudadanos/as que sean dirigidos a la Administración Pública, pues la aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre introduce asuntos de especial importancia.

De hecho, tras la entrada en vigor de esa norma, resulta necesaria la elaboración de esta disposición al objeto de actualizar la vigente normativa en materia de oficinas de asistencia en materia de registro, quejas y sugerencias, así como regular la atención ciudadana, 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 cuarenta y dos artículos, agrupados en un título preliminar y dos títulos, con cuatro disposiciones adicionales, cuatro disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

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 Ciudadana y se organiza en cuatro capítulos. El Capítulo I establece los conceptos, principios y funciones en tres artículos. El Capítulo II se dedica a la Información Administrativa, regulando el concepto, clases, naturaleza, así como las competencias y la responsabilidad. El capítulo III se centra en el sistema de atención ciudadana, regulando los distintos canales. Por último, la regulación de las sugerencias y quejas es recogida en el Capítulo IV.

El Título II se ocupa del Registro Electrónico General y se compone de tres capítulos. El Capítulo I, trata los aspectos generales en dos artículos. El Capítulo II regula el funcionamiento del Registro Electrónico General, los documentos susceptibles de ser registrados y se facilita a los ciudadanos/as el trámite de presentación poniendo a su disposición modelos normalizados de solicitud. El capítulo III, recoge las oficinas de asistencia en materia de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como su creación, actualización, supresión y funciones.

La Disposición adicional primera recoge la función desempeñada por la Oficina de Atención Ciudadana respecto a la tramitación de certificados electrónicos a las personas físicas. La segunda trata de la actualización de los modelos de solicitud incorporados como anexos a este Decreto. Mientras, la tercera recoge la localización y horario de las oficinas de asistencia en materia de registro. La cuarta trata el régimen particular del ámbito de asistencia sanitaria.

Las disposiciones transitorias hacen referencia a las oficinas de atención ciudadana y oficinas de asistencia en materia de registro, así como al régimen transitorio del Registro Electrónico, el régimen de utilización del mismo para expedientes que no tengan la condición de íntegramente electrónico en la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y la extinción de las unidades de registro.

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 las modificaciones de las estructuras orgánicas y adaptaciones de las relaciones de puestos de trabajo, el desarrollo normativo y la entrada en vigor de la norma, que se ve afectada tanto por la legislación estatal básica como por la Ley 5/2018, de 22 de noviembre, de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En consecuencia, a propuesta del Consejero de Presidencia y Justicia y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 28 de marzo de 2019,

DISPONGO

TÍTULO PRELIMINAR
Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular el régimen jurídico y organizativo de la atención ciudadana y del ejercicio de la función administrativa de registro.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

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 y los organismos públicos y las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella, sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional cuarta.

b) A las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica en sus relaciones con las entidades referidas en la letra anterior.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

TÍTULO I
Atención Ciudadana

CAPÍTULO I
Conceptos, principios y funciones

Artículo 3. El sistema de atención ciudadana.

1. El sistema de atención ciudadana se configura como el conjunto de actuaciones y medios que la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria pone a disposición de los ciudadanos/as 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 ciudadana 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 que componen el sistema de atención ciudadana, a los que se refiere este Decreto, con el objeto de prestar un servicio completo, no fragmentado y no contradictorio que cumplirá con las normas vigentes en materia de accesibilidad.

Artículo 4. Principios.

1. La atención ciudadana se ajustará, con carácter general, a los siguientes principios:

- a) Objetividad, eficacia y eficiencia en el servicio a los ciudadanos/as y a los intereses públicos.
- b) Igualdad y no discriminación en el acceso a los servicios de atención ciudadana.
- c) Confidencialidad, de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos personales.
- 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 de los servicios de atención ciudadana.
- 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 de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, colaborarán con las personas encargadas de la atención ciudadana para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

3. Los órganos y unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria con funciones en materia de atención ciudadana, 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.

La atención ciudadana comprende el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Proporcionar a los ciudadanos/as la información administrativa general o particular definida en el presente Decreto.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

- b) 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 los ciudadanos/as 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 los ciudadanos/as en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- f) Proporcionar soporte funcional sobre los procedimientos que se tramiten por medios electrónicos.
- g) En su caso, informar sobre las formas de efectuar el pago de las tasas por la prestación de servicios o realización de actividades administrativas.
- h) Facilitar a los ciudadanos/as el acceso a los medios de participación y colaboración.
- i) Informar y orientar sobre el acceso al sistema de quejas y sugerencias y facilitar dicho acceso directamente.
- j) Organizar, a través de un sistema informatizado, la asignación de turnos de atención minimizando el tiempo de espera y garantizando la orientación correcta de las personas dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

CAPÍTULO II Información Administrativa

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

1. La información administrativa es aquella información que permite a los ciudadanos/as 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, la persona interesada podrá dirigirse a la Oficina de Atención Ciudadana (en adelante OAC), a las oficinas delegadas y las especializadas de atención ciudadana, en su caso, o directamente a los órganos y a las unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
4. Si el acceso a la información administrativa se realiza al amparo del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, se estará a lo dispuesto en la normativa estatal básica y en la normativa autonómica en materia de transparencia.

Artículo 7. Información administrativa general.

- 1-. La información administrativa general tiene por objeto ofrecer a los ciudadanos/as una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- 2-. En concreto, comprenderá información sobre:
 - a) La estructura organizativa y el ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, unidades administrativas, organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes, 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.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

c) La tramitación de los procedimientos, indicando el órgano o unidad administrativa responsable a la que debe dirigirse la solicitud, los documentos necesarios para su tramitación, los plazos máximos de duración y los efectos que produzca el silencio administrativo, la necesidad de abono de tasas, en su caso, 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 los ciudadanos/as tengan derecho a conocer en su relación con la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y que no tenga el carácter de información particular.

3-. La información administrativa general se facilitará a los ciudadanos/as sin exigir para ello la condición de interesado en un procedimiento.

4-. La información administrativa general será proporcionada por la OAC, por las oficinas delegadas y las especializadas de atención ciudadana, en su caso, por las unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos y por el servicio 012.

Además, también estará disponible a través del portal web institucional cabecera de la Comunidad Autónoma de Cantabria, identificado por la URL www.cantabria.es y, en su caso, en el Portal de Transparencia de Cantabria.

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 de la Comunidad Autónoma de Cantabria que sean 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 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, respetando la normativa reguladora de protección de datos personales y la reguladora de transparencia y acceso a la información pública y buen gobierno.

3-. La información administrativa particular será proporcionada por los órganos y unidades administrativas de gestión de los ámbitos competenciales específicos dentro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

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. La información administrativa será clara, concreta, de fácil comprensión y accesible a las personas que la solicitan.

2. La información administrativa tiene como objeto facilitar una respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, respecto del giro o tráfico administrativo. Por tanto, 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.

3. La información administrativa facilitada no generará efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la misma, así como de su ausencia o extemporaneidad.

4. En cuanto a las comunicaciones electrónicas informativas y sus efectos jurídicos, se estará a lo establecido en la normativa sobre el 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.

5. La información administrativa ofrecida a través del portal web institucional cabecera de la Comunidad Autónoma de Cantabria, identificado por la URL www.cantabria.es, o en la sede electrónica, accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es>, no sustituye a la publicidad legal de las 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 máximo de quince días si resultase necesario realizar la consulta a otro órgano o unidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. Si la petición de información requiere la consulta a otro órgano o unidad administrativa de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, se le dará traslado al órgano en el plazo de dos días. El órgano o unidad requerido deberá elaborar, en el plazo de diez días, la respuesta y, posteriormente dar traslado de la misma a la persona solicitante y a la OAC.

3. Los plazos anteriores quedan exceptuados cuando una vez solicitada la información, el órgano o unidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, requeridos consideren preciso obtener determinadas aclaraciones. En estos casos, la persona interesada dispondrá de un plazo de diez días para subsanar, aclarar o completar su solicitud.

4. Si la información demandada no correspondiera a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, se indicará al solicitante la administración o administraciones que se consideren competentes. En el caso de que la petición sea formulada por escrito, se dará traslado de ésta a la administración competente, dando cuenta de ello la persona interesada.

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

1. Corresponde a la Secretaría General de cada Consejería, a través de la persona coordinadora regulada en el artículo 17 de este Decreto, el conocimiento, seguimiento, supervisión y centralización de toda la información administrativa que, generada en su Consejería, resulte relevante para los ciudadanos/as, así como su transmisión inmediata a la OAC.

2. Cada órgano y unidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria será responsable de mantener actualizada la información administrativa respecto a las competencias y funciones que tienen asignadas y de remitirla a su Secretaría General.

CAPÍTULO III

Sistema de Atención Ciudadana

Artículo 13. Canales de atención ciudadana.

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

1. Presencial.
2. Correo postal.
3. Correo electrónico.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

4. Telefónico a través del servicio 012, único número de información general de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

5. Por internet, a través del portal web institucional cabecera de la Comunidad Autónoma de Cantabria, identificado por la URL www.cantabria.es

Artículo 14. Organización administrativa de la atención ciudadana.

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

1. La Oficina de Atención Ciudadana (OAC).
2. Oficinas Delegadas de Atención Ciudadana.
3. Oficinas Especializadas de Atención Ciudadana.

Artículo 15. La Oficina de Atención Ciudadana.

1. La OAC es la unidad administrativa coordinadora de los servicios de información y atención ciudadana en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. La OAC estará adscrita al órgano directivo y Consejería competentes en materia de atención ciudadana.

3. La OAC 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 ciudadana.
- b) Velar, en colaboración con los órganos y las distintas unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria 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 Web Institucional en Internet.

e) Estudio y propuesta de elaboración de las normas y criterios generales para la adecuada gestión de las diferentes oficinas de asistencia en materia de registro, así como de atención ciudadana de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

4. Para el ejercicio de sus funciones, la OAC contará con la colaboración de las oficinas delegadas y las especializadas de atención ciudadana y, en su caso, los coordinadores de atención ciudadana a los que se hace referencia en el artículo 17.

Artículo 16. Oficinas Delegadas y Oficinas Especializadas de Atención Ciudadana.

1. Las Oficinas Delegadas y las Oficinas Especializadas de Atención Ciudadana son aquellas que, sin perjuicio de las actividades de gestión que realicen, prestan los servicios de información y atención ciudadana respecto a las funciones que tienen asignadas.

2. Cada Consejería podrá contar con una Oficina Delegada de Atención Ciudadana, adscrita a su respectiva secretaría general. Asimismo, se podrán crear las oficinas especializadas que se consideren funcionalmente necesarias para facilitar una atención más adecuada, las cuales se adscribirán a un órgano directivo, organismo público o entidad de derecho público y dependerán de la secretaría general respectiva.

3. Estas oficinas realizarán las funciones descritas en el artículo 5.

4. La creación, modificación o supresión de oficinas delegadas y oficinas especializadas se efectuará por Resolución de la persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana, a propuesta de la Secretaría General de la Consejería interesada. Dicha Resolución recogerá su ubicación física, los servicios que se prestarán a los ciudadanos/as y el horario de atención al público.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

Artículo 17. Personas Coordinadores de Atención Ciudadana.

1. Las secretarías generales de las distintas Consejerías nombrarán a una persona coordinadora de atención ciudadana, que tendrá asignadas las funciones definidas en el artículo 12 de este Decreto.
2. El nombramiento se comunicará al órgano directivo competente en materia de atención ciudadana.
3. Se podrá optar por asignar las funciones a un puesto de trabajo ya existente en su relación de puestos de trabajo, o crear un puesto de trabajo nuevo. En cualquiera de los casos, se podrán otorgar de forma potestativa, otras funciones, como la supervisión del trabajo de las unidades administrativas o servicios previstos en los artículos 7, 8 y 18 de este Decreto.

Artículo 18. Buzones de correo electrónico corporativo de información administrativa.

Los órganos y unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrán poner a disposición de los ciudadanos/as los buzones corporativos de correo electrónico de información administrativa que consideren, con la finalidad y los efectos jurídicos establecidos en la normativa sobre el 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.

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, efectuado por canal telefónico.
2. El objetivo principal es ofrecer al ciudadano/a 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 cuando así se 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 todos los órganos y las unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - d) Facilitar la relación de las oficinas de asistencia en materia de registro a las que los ciudadanos/as se pueden 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 Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, aquellas llamadas de información de carácter particular o especializado.
4. El servicio 012 será competencia de la consejería y órgano directivo competentes en materia de atención ciudadana.
5. La información suministrada por el servicio 012 tiene como objeto dar respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, respecto del giro o tráfico administrativo, sin que genere efecto jurídico alguno derivado de su contenido.

Artículo 20. Portal Web Institucional.

- 1-. El Portal Web Institucional es el definido en la normativa por la que se regula el 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, 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 Web Institucional.

3-. Desde el Portal Web Institucional se enlazará además, 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 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-. Corresponderá al órgano directivo competente en materia de administración electrónica supervisar y coordinar el mantenimiento de la titularidad de los dominios vigentes y garantizar la unidad de dominio del Portal Web Institucional a que se refiere este artículo.

Artículo 21. Contenidos del Portal Web Institucional.

1. Además de los servicios de información previstos en la normativa sobre el 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, el Portal Web Institucional de dirección URL 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 Web 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 del Portal Web Institucional procurarán introducir mecanismos que posibiliten interactuar con las personas usuarias velando por sus necesidades.

4. El órgano directivo competente en materia de servicios generales será el responsable de supervisar e impulsar el cumplimiento de los criterios sobre identidad corporativa gráfica a los que se refiere el apartado 2, incluyendo el diseño del Portal Web Institucional, que se coordinará con el órgano directivo competente en materia de administración electrónica.

Artículo 22. Proceso de publicación en el Portal Web Institucional.

El proceso de publicación de contenidos en el Portal Web Institucional se aprobará por Orden 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 el órgano directivo competente en materia de administración electrónica la responsabilidad de administración y gestión de los perfiles de acceso de las personas usuarias a las secciones de publicación del sistema de gestión de contenidos y la implantación de los servicios ofrecidos por el Portal Web Institucional.

Artículo 23. Accesibilidad y seguridad del Portal Web Institucional.

1-. En la publicación de contenidos en el Portal Web Institucional 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 ciudadana se realizará conforme a la normativa estatal reguladora del Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y la normativa autonómica sobre política de seguridad de la información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

CAPÍTULO IV Quejas y sugerencias

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

1. Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada, podrá presentar una queja o sugerencia sobre el funcionamiento de las unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, entendiéndose por queja 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 del ámbito de aplicación de este Decreto las quejas o 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. Las quejas o 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 y que se publica como Anexo V a este Decreto. Dicho formulario también podrá descargarse y ser utilizado para su presentación por medios no electrónicos.

3. Recibida la queja o sugerencia, el órgano, unidad administrativa, organismo o entidad destinataria de la misma informará, en su caso, al órgano directivo del que dependa, quien notificará a la persona interesada en el plazo de 20 días hábiles las actuaciones realizadas y las medidas adoptadas. 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 queja o sugerencia.

4. Si una vez transcurrido el plazo mencionado en el apartado anterior la persona interesada no ha obtenido una respuesta, puede dirigirse a la Inspección General de Servicios, para que, como órgano inspector, lleve a cabo las actuaciones necesarias para conocer los motivos que hayan podido ocasionar la falta de contestación y adoptar las medidas pertinentes.

Artículo 25. Seguimiento, control y efectos.

1. La Inspección General de Servicios hará el seguimiento, tanto de las quejas o 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, se remitirán a la Inspección General de Servicios copia de las quejas o sugerencias recibidas, así como de las contestaciones dadas a las mismas.

2. Una vez identificados los motivos que originan las quejas o 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 quejas formuladas conforme a lo previsto en este Decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de solicitud de inicio de otro expediente administrativo o recurso administrativo en un procedimiento diferente al de queja, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condicionarán, 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.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

TÍTULO II

Registro Electrónico General

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 26. Registro Electrónico General.

1. La ley reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, crea el Registro Electrónico General para el ejercicio de la función de registro por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. La gestión del Registro Electrónico General corresponderá al órgano directivo competente en materia de registro, que también será responsable de la formación de los empleados públicos habilitados para el ejercicio de la función administrativa de registro en coordinación con el órgano directivo competente en materia de administración electrónica.

3. Sin perjuicio de lo anterior, el órgano directivo competente en materia de administración electrónica será el órgano responsable de la seguridad de la información 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, accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es>.

4. El régimen jurídico aplicable al funcionamiento del Registro Electrónico General es el establecido por la normativa estatal básica sobre procedimiento administrativo común, y la ley autonómica reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 27. Características técnicas del Registro Electrónico General.

1. El Registro Electrónico General consistirá en un sistema de información cuya finalidad será anotar la presentación de escritos, solicitudes o documentos para su tramitación, con destino a cualquier órgano o unidad administrativa adscrita a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, Administración General del Estado, Administración de cualquiera de las Comunidades Autónomas o a las entidades que integran la Administración Local, así como a los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas. También se deberán anotar en el mismo la salida de documentos oficiales con destino a otros órganos o particulares

2. Este sistema de información será puesto en ejecución, mantenido y administrado por el órgano directivo competente en materia de administración electrónica.

3. La persona titular del órgano directivo competente en materia de registro tendrá asignadas las funciones de Responsable de la Información y Responsable del Servicio correspondientes al Esquema Nacional de Seguridad y la Política de Seguridad de la Información de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Así como la función del Responsable del Tratamiento de datos de carácter personal almacenados o tratados con el sistema de información, en lo relativo a Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

4. Corresponderá al órgano directivo competente en materia de administración electrónica las funciones de Responsable del Sistema y Administrador de la Ciberseguridad del Sistema, correspondientes a la Política de Seguridad de la Información de la Comunidad Autónoma de Cantabria que desarrolla el Esquema Nacional de Seguridad, debiéndoles asignar entre sus unidades de gestión y personal. También le corresponderá la función de Encargado del Tratamiento, respecto de los datos personales almacenados o tratados con el sistema de información, en lo relativo a Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679

CVE-2019-2951

del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

5. El sistema de información cumplirá con todos los requisitos legales en materia de interoperabilidad y seguridad de la información, incluida la protección de datos personales. Y en particular, con el Esquema Nacional de Interoperabilidad, Esquema Nacional de Seguridad y el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

6. 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, tal y como establece el artículo 16.2. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el 134 de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre.

CAPÍTULO II

Funcionamiento del Registro Electrónico General

Artículo 28. Lugares de presentación y el régimen de acceso al Registro Electrónico General.

1. Toda solicitud, escrito o comunicación y la documentación complementaria que les 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 en la forma que reglamentariamente se establezca.

d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

e) En las oficinas de asistencia en materia de registro.

f) En cualquier otro lugar que establezcan las disposiciones vigentes.

2. Las personas físicas podrán elegir la manera de presentar sus solicitudes, escritos y documentación a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, de conformidad con lo dispuesto en la normativa estatal básica sobre procedimiento administrativo común, y la ley autonómica reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, pudiéndose hacer:

a) De manera electrónica, a través del Registro Electrónico General residenciado en la sede electrónica accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es>.

b) De manera presencial, a través de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Artículo 29. Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.

El Registro Electrónico General estará disponible las veinticuatro horas, todos los días del año. Con relación a los efectos de la presentación y cómputo de plazos serán de aplicación las previsiones de la normativa estatal básica al respecto.

Artículo 30. Interrupciones e incidencias técnicas del Registro Electrónico General.

En el supuesto de que se produzcan interrupciones o incidencias técnicas que imposibiliten el funcionamiento del Registro Electrónico General, el órgano directivo competente en materia de administración electrónica advertirá de dicha circunstancia y del tiempo de interrupción y se lo comunicará al órgano competente en materia de registro. Ante este tipo de supuestos,

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

se determinará una ampliación del plazo no vencido de presentación de escritos en el registro electrónico por un periodo, como mínimo, equivalente a aquél en el que el registro haya estado fuera de funcionamiento, salvo que el órgano directivo competente en materia de registro disponga otra cosa. Dicha ampliación del plazo no vencido será debidamente publicada en el propio registro y la sede electrónica.

Artículo 31. Asientos de registro realizados en el Registro Electrónico General.

1. Cada asiento de registro 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:

1º Referencia al año en curso.

2º Código identificativo de la presentación electrónica o presencial en la oficina de asistencia en materia de registro.

3º Letra E o S indicativa de que el asiento corresponde a una entrada o una salida.

4º Número de asiento, que será correlativo ascendente para cada año.

b) Fecha y hora de presentación del documento en cualquiera de los lugares consignados en el artículo 28 de este Decreto.

c) Tipo de documento, que indica la naturaleza del mismo.

d) Resumen explicativo del contenido para facilitar la gestión de la documentación en la unidad destinataria.

e) En los asientos de entrada, identificación de la persona, órgano o unidad administrativa de procedencia y órgano o unidad administrativa a que va dirigido.

f) En los asientos de salida, identificación de la persona, órgano o unidad administrativa de destino y órgano o unidad administrativa que lo remite.

2. Cuando una solicitud, escrito o documento 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 32. Documentos electrónicos registrables.

1. Conforme determina la normativa estatal básica y la ley autonómica reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, todos los documentos presentados de manera presencial deberán ser digitalizados, por la oficina de asistencia en materia de registro en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, 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.

2. Deberá registrarse de entrada toda solicitud, escrito y comunicación que sea presentada o que se reciba en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Respecto a esta, si la identificación del órgano o unidad administrativa no resultara precisa, el escrito registrado se remitirá a la Secretaría General de la consejería competente.

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

Asimismo, se deberán registrar de salida los escritos y comunicaciones oficiales que se dirijan a otras Administraciones Públicas o particulares.

3. El registro automatizado de entrada o salida, rechazará de forma automática aquellas solicitudes, escritos y documentación complementaria en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

a) Que no se hayan cumplimentado los datos obligatorios en los formularios preestablecidos o genéricos, o que contengan incongruencias u omisiones que impidan su tratamiento.

b) Que los documentos adjuntos a las solicitudes, escritos y documentación complementaria no se ajusten a los formatos admitidos o no respeten las limitaciones establecidas.

c) Que contengan código malicioso o dispositivo susceptible de afectar a la integridad o seguridad del sistema.

d) Que se utilicen sistemas de identificación y firma no admitidos, o que, tratándose de certificados electrónicos admitidos, los mismos no estuvieran vigentes en el momento de la presentación, o que, aun estando vigentes los certificados electrónicos, éstos hayan sido emitidos para propósitos distintos de aquellos para los que se utiliza.

En estos casos, el sistema de registro informará a la persona interesada de la causa por la que no puede continuar con el trámite de presentación de su solicitud, con el objeto de que subsane el error detectado y pueda continuar con ese trámite. No obstante, si el error no se subsanara, el sistema de registro podrá emitir un certificado automáticamente donde constará la causa de la denegación, los datos del solicitante, la naturaleza del documento y la fecha y hora del intento de presentación que será imprimible y conservable.

4. No serán objeto de la previa digitalización y posterior proceso de registro presencial de entrada o salida:

a) Las solicitudes o escritos redactados en lenguas extranjeras o acompañadas de documentación complementaria redactada en lengua extranjera, a no ser que se acompañen de traducción oficial.

b) La documentación de carácter publicitario, comercial, informativo, saludas, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, libros, publicaciones y análogos.

c) Las ofertas en los procedimientos de contratación y demás comunicaciones originadas con relación a la sustanciación de los mismos, las cuales serán presentadas conforme a la legislación específica en materia de contratación pública.

d) 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.

e) Las solicitudes, escritos, documentación y comunicaciones que se reciban por fax, telegrama y burofax, salvo que lo prevea la normativa específica aplicable al procedimiento.

f) Las denominadas comunicaciones electrónicas internas informales e informativas reguladas en la normativa sobre el 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.

g) Los documentos o escritos anónimos.

h) Documentos cuyo régimen legal establezca otra forma de presentación o exija la utilización de modelos de formularios normalizados.

i) 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 registro donde se presente esta documentación, emitirá un certificado para hacer constar la causa de la denegación, los datos del solicitante, la naturaleza del documento y la fecha y hora de presentación. Este certificado se entregará a la persona interesada que firmará su recepción y se conservará copia de la misma en la oficina.

Artículo 33. Modelos normalizados de solicitud.

1. Para facilitar a los ciudadanos/as la aportación de los datos e informaciones requeridos en la tramitación de un procedimiento administrativo, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 o de propósito general.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

2. Para facilitar a los ciudadanos/as la presentación simultánea de varias solicitudes, escritos o comunicaciones, de acuerdo con el artículo 66.4. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se publica como anexo III un modelo de relación de solicitudes que será de utilización voluntaria.

3. Los modelos mencionados estarán a disposición de los ciudadanos/as en la sede electrónica accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es> y en las oficinas de asistencia en materia de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

4. La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá establecer modelos específicos de presentación de solicitudes para cada procedimiento, que pondrá a disposición de las personas interesadas a través del Registro Electrónico General y que serán de uso obligatorio para las mismas.

5. Los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras administraciones u ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que la persona interesada verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Artículo 34. Recibo justificativo de registro.

1. El Registro Electrónico General emitirá un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen que garantice la integridad y no repudio de los mismos.

2. Las oficinas de asistencia en materia de registro, en el momento de la presentación de la solicitud, escrito o comunicación entregarán el recibo acreditativo referido anteriormente.

Artículo 35. Aportación de documentación complementaria y su acreditación.

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

a) Si la persona interesada efectúa la presentación de manera presencial y tras la obligatoria digitalización, se entregará un recibo acreditativo de los documentos que, en su caso, acompañen a la solicitud o escrito presentada.

b) Si la persona interesada efectúa la presentación de manera presencial y aporta por obligación normativa objetos o documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización, se entregará un recibo justificativo de registro en el que se relacionen todas las características y demás elementos adecuados que permitan la posterior identificación segura del documento u objeto no susceptible de digitalización.

c) Si la persona interesada ha optado por efectuar la presentación de manera automatizada, en el recibo justificativo de registro se ofrecerá una relación de los documentos adjuntos a la solicitud o escrito presentada.

2. Las copias que aporten las personas interesadas al procedimiento administrativo tendrán eficacia exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas.

3. Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

Artículo 36. Personas funcionarias habilitadas para utilizar el Registro Electrónico General.

1. Las personas funcionarias habilitadas para utilizar el Registro Electrónico General que se encuentren adscritas a unidades administrativas que tengan la condición de oficinas de asistencia en materia de registro deberán realizar todas las tareas necesarias para dar cumplimiento a las funciones asignadas a sus oficinas de adscripción.

2. Las personas funcionarias habilitadas para utilizar el Registro Electrónico General que se encuentren adscritas a unidades administrativas que no tengan la condición de oficinas de asistencia en materia de registro, estarán habilitadas para:

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

a) La realización del registro de entrada y dar curso a las solicitudes, escritos o documentación dirigidos directamente a sus unidades administrativas y a las que son competentes para su tramitación.

b) La realización del registro de salida de los documentos y comunicaciones oficiales originados en sus unidades administrativas de adscripción.

CAPÍTULO III

Oficinas de Asistencia en materia de Registro

Artículo 37. Oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

1. A los efectos regulados en el presente Decreto, se considerarán oficinas de asistencia en materia de registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria:

a) La Oficina de Asistencia en materia de Registro Electrónico General, adscrita a la Consejería competente en materia de registro, que se integra jerárquicamente bajo la dependencia de la OAC.

b) Las oficinas de asistencia en materia de registro auxiliares de la anterior, adscritas a la secretaría general de cada Consejería.

c) Las oficinas de asistencia en materia de registro delegadas de las 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.

3. Los días de apertura y el horario de las oficinas de asistencia en materia de registro 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 estatales, al de la Comunidad Autónoma de Cantabria y al de los municipios en los que se encuentren ubicadas las oficinas.

b) El horario de atención al público comienza y finaliza en la hora establecida en la resolución de creación o actualización de cada oficina de asistencia en materia de registro.

Artículo 38. La Oficina de Asistencia en materia de Registro Electrónico General.

La Oficina de Asistencia en materia de Registro Electrónico General, además de ejecutar las funciones y cometidos que se determinan en el artículo 42 de este Decreto, podrá proponer al órgano directivo competente en materia de registro la elaboración de normas y criterios generales para la adecuada gestión del Registro Electrónico General y la coordinación de las oficinas de asistencia en materia de registro auxiliares y delegadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 39. Las oficinas de asistencia en materia de registro auxiliares y delegadas.

1. En cada Consejería, adscrita de la secretaría general, existirá una oficina de asistencia en materia de registro auxiliar.

2. En cada organismo público o entidad de derecho público, podrá existir una oficina delegada de asistencia en materia de registro dependiente de la auxiliar existente en la Consejería a la que se encuentren adscritas estos organismos o entidades.

3. La Consejería competente en materia de registro, a propuesta de las secretarías generales de las Consejerías, podrá crear, actualizar o suprimir las oficinas de asistencia en materia de registro delegadas de las auxiliares, en aquellos organismos públicos, entidades de derecho público, órganos directivos o unidades administrativas en los que el volumen, la naturaleza de la actividad o su localización geográfica lo aconseje.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

Artículo 40. Procedimiento para la creación de oficinas de asistencia en materia de registro auxiliares y delegadas.

1. La secretaría general de la Consejería que quiera crear una oficina de asistencia en materia de registro auxiliar o delegada deberá cursar solicitud al órgano directivo competente en materia de registro. En la solicitud deberá indicar:

- a) Motivos para la creación de la oficina de asistencia en materia de registro.
- b) Dirección completa (calle, número, código postal, localidad, municipio y provincia), teléfono, fax y correo electrónico.
- c) Horario de atención al público.
- d) Medios informáticos disponibles.
- e) Medios personales: personas usuarias y administradoras de la oficina que se quiera crear.

2. El órgano directivo competente en materia de registro emitirá un informe preceptivo sobre la necesidad de crear una nueva oficina de asistencia en materia de registro auxiliar o delegada.

a) Si el informe es favorable, la Consejería competente en materia de registro dictará resolución acordando la creación de la oficina de asistencia en materia de registro auxiliar o delegada que se publicará en el Boletín Oficial de Cantabria.

b) Si el informe es desfavorable, el órgano directivo competente en materia de registro notificará el informe a la secretaría general solicitante indicando las causas por las que se deniega la creación de la oficina de asistencia en materia de registro auxiliar o delegada.

3. El modelo para efectuar la solicitud de creación de una oficina de asistencia en materia de registro auxiliar o delegada se publica como anexo I a este Decreto.

Artículo 41. Procedimiento para la actualización y supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro ya existentes.

1. La secretaría general de la consejería a la que estén adscritas las oficinas de asistencia en materia de registro que se desean suprimir o cuyos datos se quiere actualizar, deberá cursar solicitud dirigida al órgano directivo competente en materia de registro.

2. La Consejería competente en materia de registro dictará resolución acordando la actualización de los datos o la supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro afectadas, que se publicará en el Boletín Oficial de Cantabria.

3. El modelo para efectuar la solicitud de actualización o supresión de los datos de las oficinas de asistencia en materia de registro ya existentes se publica como anexo I a este Decreto.

Artículo 42. Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Las oficinas de asistencia en materia de registro desarrollarán las siguientes funciones, que solo podrán realizarse por las personas funcionarias habilitadas:

1. La recepción y digitalización para registro e incorporación al expediente administrativo electrónico de solicitudes y escritos en papel dirigidos a cualquier órgano o unidad administrativa adscrita a cualquier Administración Pública así como a los organismos públicos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes de cualquiera de ellas, 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.

2. Previamente a la recepción y digitalización de las solicitudes y escritos, se deberá verificar, en todo caso, la identidad de las personas interesadas en el procedimiento mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que conste en el documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

3. La anotación, en el Registro Electrónico General, de los asientos de entrada o de salida de las solicitudes y escritos de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de este Decreto.

4. La expedición de recibos justificativos de registro de solicitudes, escritos y documentación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 de este Decreto.

5. Las solicitudes y escritos, junto con su documentación complementaria, serán cursados sin dilación a los órganos o unidades administrativas destinatarias; y, en su caso, a los sistemas informáticos donde haya de realizarse la gestión electrónica del trámite o procedimiento.

6. La expedición de copias auténticas electrónicas de documentos en soporte electrónico o en papel que presenten las personas interesadas junto con su solicitud o escrito, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

7. La puesta a disposición de las personas interesadas del modelo de solicitud genérica o de propósito general, definida en el artículo 33 de este Decreto, que permite la aportación de datos o documentos requeridos en la tramitación de un procedimiento administrativo; y también el modelo de solicitud que permite la presentación simultánea de varias solicitudes, regulado en ese mismo artículo.

8. La asistencia, con carácter general, en el uso de medios electrónicos para la presentación de solicitudes y escritos a través del Registro Electrónico General, a las personas interesadas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración conforme determina la normativa estatal básica.

9. La asistencia, de forma específica, a las personas interesadas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración conforme determine la normativa estatal básica, y que no dispongan de los medios electrónicos necesarios para su identificación o firma electrónica, que será válidamente realizada por la persona funcionaria habilitada mediante el sistema de firma electrónica de empleado público de la que esté dotado para ello.

10. La tramitación de la representación otorgada mediante apoderamiento "apud acta" efectuado por comparecencia personal de la persona interesada, como asimismo la inscripción, revocación, prórroga o denuncia de poderes en el registro general de apoderamientos.

11. La información, a la persona interesada, del código de identificación del órgano, organismo público o entidad al que dirija su solicitud, escrito o comunicación.

12. La práctica de notificaciones cuando se realice con ocasión de la comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

13. Cualquiera otra que se les atribuya legal o reglamentariamente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA Tramitación de certificados electrónicos

En tanto en cuanto se mantenga la decisión administrativa de ofrecer la tramitación de certificado electrónico a los ciudadanos/as, la OAC podrá acreditar la identidad de las personas físicas que solicitan 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 y tramitar sus solicitudes ante los prestadores de servicios de certificación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA Modelos de solicitud

Podrán actualizarse los modelos de solicitud incorporados como anexos I, II, III y V de este Decreto mediante Orden de la persona titular de la consejería competente en materia de registro e inspección de servicios.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCERA

Localización y horario de apertura de las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria

Se publica en el anexo IV 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 registro.

DISPOSICIÓN ADICIONAL CUARTA

Información administrativa y atención ciudadana en el ámbito de la asistencia sanitaria

La información administrativa y atención ciudadana en el ámbito de la asistencia sanitaria, se regirá por lo previsto en la Ley de Cantabria 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria y en la restante normativa sanitaria que resulte de aplicación.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA

Oficinas de atención ciudadana y oficinas de asistencia en materia de registro

1. Hasta la creación de las oficinas de atención ciudadana, los empleados públicos a los que corresponda facilitar información general y particular se podrán integrar en las oficinas de asistencia en materia de registro, o facilitar esa información, directamente, desde las unidades administrativas que gestionan los procedimientos administrativos concretos.

2. Hasta la entrada en vigor de las disposiciones relativas al Registro Electrónico General, las oficinas de asistencia en materia de registro aprobadas en la Resolución de la Consejería de Presidencia y Justicia de 23 de septiembre de 2016, continuarán desempeñando sus funciones de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 37/2012, de 13 de julio, por el que se regula el registro, las comunicaciones electrónicas y la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA

Mantenimiento de la adscripción del Registro Electrónico Común al Registro General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria

1. El Registro Electrónico Común estará adscrito al Registro General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria hasta el momento en que entre en funcionamiento definitivo el Registro Electrónico General.

2. De conformidad con lo establecido en la Disposición Transitoria cuarta y la Disposición final séptima de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y la disposición final de la Ley 5/2018, de 22 de noviembre, de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el Registro Electrónico Común, regulado por el Decreto 74/2014, de 27 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración Electrónica de la Comunidad Autónoma de Cantabria, desplegará sus efectos jurídicos para el inicio o la sustanciación de expedientes íntegramente electrónicos.

Asimismo, éste también estará habilitado legalmente para la presentación de cualquier clase de escrito dirigido para el inicio o la sustanciación de expedientes administrativos no íntegramente electrónicos, en los términos establecidos en la Orden PRE/92/2017, por la que se regulan las competencias para autorizar la utilización de medios tecnológicos y régimen de interconexión funcional entre el registro electrónico común y el registro general en los expedientes que no tengan la condición de íntegramente electrónico en la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA

Régimen de utilización del Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para expedientes que no tengan la condición de íntegramente electrónico en la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria

Hasta que por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Cantabria no se proceda a declarar la desaparición total en la gestión administrativa de los expedientes administrativos en papel o los no íntegramente electrónicos regulados en la Orden PRE/92/2017, todo asiento practicado en el Registro Electrónico General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria de cualquier solicitud, escrito y comunicación, deberá incluir una anotación sobre el tipo de procedimiento al que se direccionan los mismos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA

Régimen de extinción de las unidades de registro

1. En el momento en que se produzca la puesta en funcionamiento definitivo del Registro Electrónico General, se extinguirán todas las unidades de registro legalmente autorizadas conforme las previsiones del 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.

Asimismo, de las anteriores unidades de registro que deben extinguirse, solo aquellas que por desarrollar su actividad en atención directa y presencial al ciudadano/a tenían la condición de oficinas de registro, continuarán su actividad, pero en la condición de oficinas de asistencia en materia de registro, en los términos y condiciones establecidas en este Decreto.

2. Por Orden de la persona titular de la Consejería de Presidencia y Justicia, a propuesta de las Secretarías Generales de las Consejerías, y previo informe de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía, se aprobarán para cada una de ellas la relación de las nuevas oficinas de asistencia en materia de registro proveniente solo de sus anteriores oficinas de registro con atención directa y presencial al ciudadano/a.

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, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria cuarta de este Decreto.

2. Quedan, asimismo, derogadas a la entrada en vigor del presente Decreto, las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo previsto en el mismo.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Modificación de las estructuras orgánicas y adaptación de las relaciones de puestos de trabajo

Las personas titulares de órganos, organismos y entidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria promoverán las modificaciones y adaptaciones necesarias en

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

sus unidades administrativas y puestos de trabajo afectados por el presente Decreto, estableciéndose para su ejecución un plazo máximo 12 meses a partir de su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Desarrollo normativo

1. Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este Decreto.

2. La implementación del Registro Electrónico General junto con la desaparición total en la gestión administrativa de los expedientes administrativos exclusivamente en papel o los no íntegramente electrónicos regulados en la Orden PRE/92/2017, será establecida por Acuerdo de Consejo de Gobierno en la forma y plazo que estime, sin perjuicio de lo establecido en la disposición final tercera.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Entrada en vigor

1. El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación.

2. No obstante, las previsiones relativas al Registro Electrónico General recogidas en el Título II producirán efectos en la forma prevista en la legislación estatal básica.

Santander, 28 de marzo de 2019.

El presidente del Gobierno,

Miguel Ángel Revilla Roiz.

El consejero de Presidencia y Justicia,

P.S. el consejero de Obras Públicas y Vivienda

(Decreto 58/ 2016, de 8 de septiembre),

José Luis Gochicoa González.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69



ANEXO I

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía

SOLICITUD DE CREACIÓN/ACTUALIZACIÓN/SUPRESION DE OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

MOTIVOS										
DIRECCIÓN	Tipo de Vía	Nombre de Vía	Número	Portal	Bloque	Escalera	Piso	Puerta	C.P.	Provincia
	Localidad	Municipio		Teléfono		Fax	Correo electrónico			
HORARIO	Horario de apertura:					Horario de cierre:				
	9:00 horas									
MEDIOS	Medios informáticos disponibles:					Medios personales (usuarios/as y administradores/as del Registro):				

En _____, a _____ de _____ de _____

Fdo.:

Dirigido a: DIRECTOR/A GENERAL DE SERVICIOS Y ATENCION A LA CIUDADANIA, C/ Peña Herbosa nº 29, 4º 39003 Santander • Teléfono de información administrativa 012 • e-mail: oac@cantabria.

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69



ANEXO II

Identificación del interesado/a									
NIF / CIF		1º apellido		2º apellido		Nombre o razón social			
Tipo de vía	Nombre de la vía			Número	Bloque	Portal	Escalera	Piso	Puerta
Código Postal	Localidad			Municipio		Provincia		País	
Correo electrónico					Teléfono				
Identificación del representante (1)									
NIF / CIF		1º apellido		2º apellido		Nombre o razón social			
Tipo de vía	Nombre de la vía			Número	Bloque	Portal	Escalera	Piso	Puerta
Código Postal	Localidad			Municipio		Provincia		País	
Correo electrónico					Teléfono				
Exposición / Solicitud (2)									
Documentos anexados (3)									
En aquellos casos en los que haya presentado con anterioridad en la Administración la documentación solicitada, indique la fecha y el órgano o dependencia en que fueron presentados, estando exento de presentar dicha documentación.									
FECHA		DOCUMENTACIÓN PRESENTADA				ÓRGANO O DEPENDENCIA			

Dirigido a:

Antes de firmar, se recomienda que lea atentamente la información sobre protección de datos personales incluida en este mismo documento, en el recuadro "Información básica sobre protección de datos personales".

Fdo.: _____ En _____, a _____ de _____ de _____

IMPRES 1/88

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

INSTRUCCIONES

- (1) Se entenderá que el interesado/a desea actuar por medio de representante cuando en la solicitud vengan cumplimentados los datos de este último y se cumplan las prescripciones del artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- (2) En este apartado se detallará los motivos, hechos o razones en que se concrete la solicitud. En caso de que el espacio reservado sea insuficiente, se continuará en la hoja "Solicitud (continuación)", que se adjunta a este impreso. Se procurará citar, si esta solicitud estuviera relacionada con algún expediente, la referencia de este último.
- (3) La documentación que se aporte se digitalizará, devolviéndose los originales a la persona interesada, salvo en aquellos supuestos en que una norma determine la aportación de originales, 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 susceptible de digitalización.

La persona interesada no estará obligada a aportar documentos que hayan sido elaborados por la Administración, presumiendo que autoriza la consulta u obtención. No obstante, podrá denegar expresamente dicha autorización marcando el recuadro siguiente , debiendo aportar, en este caso, los documentos.

Las solicitudes podrán presentarse en cualquier oficina de asistencia en materia de registro del Gobierno de Cantabria o mediante cualquiera de los medios previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	
En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), se informa:	
Tratamiento	Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración Pública.
Responsable del tratamiento	Director General de Servicios y Atención a la Ciudadanía, con domicilio en Calle Peña Herbosa 29, 39003 Santander, Cantabria.
Finalidad	El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración Pública, con la finalidad de acreditar la presentación de esa documentación en tiempo y forma por parte de los ciudadanos y ciudadanas; así como para que la Administración Pública destinataria pueda ejercer las competencias que tiene atribuidas resolviendo la pretensión ejercitada.
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.
Destinatarios	Los datos personales facilitados en este formulario se comunican al Órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependiente de la Administración Pública, destinatario del mismo.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/registros

Teléfono de Información Administrativa 012

Si llama desde fuera de Cantabria 942395563

Si llama desde Cantabria, puede marcar el 942 395562

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69



SOLICITUD (continuación)

Exposición / Solicitud (continuación)

Documentos anexados (continuación)

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69



ANEXO III



RELACIÓN DE SOLICITUDES, ESCRITOS O COMUNICACIONES PRESENTADAS

Mod: 0000.002

Número	Presentador/a	Órgano destinatario	Asunto
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

Teléfono de Información Administrativa **012**

Si llama desde fuera de Cantabria 942395563

Si llama desde Cantabria, puede marcar el 942 395562

Lea atentamente la información sobre protección de datos personales incluida en este mismo documento, en el recuadro "Información básica sobre protección de datos personales".

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	
En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), se informa:	
Tratamiento	Registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración Pública.
Responsable del tratamiento	Director General de Servicios y Atención a la Ciudadanía, con domicilio en Calle Peña Herbosa 29, 39003 Santander, Cantabria.
Finalidad	El registro de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a la Administración Pública, con la finalidad de acreditar la presentación de esa documentación en tiempo y forma por parte de los ciudadanos y ciudadanas; así como para que la Administración Pública destinataria pueda ejercer las competencias que tiene atribuidas resolviendo la pretensión ejercitada.
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.
Destinatarios	Los datos personales facilitados en este formulario se comunican al Órgano administrativo, organismo público o entidad vinculada o dependiente de la Administración Pública, destinatario del mismo.
Derechos	Acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: www.cantabria.es/web/atencion-a-la-ciudadania/registros

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

ANEXO IV

LOCALIZACIÓN Y HORARIO DE APERTURA DEL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

GCELC Registro Electrónico General
Acceso: desde la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria
Horario: Las 24 horas de todos los días del año, sin perjuicio de lo que establezca la normativa reguladora de cada procedimiento.

GC001 OAMR General
Calle Peña Herbosa, 29, bajo.
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas. *
(*) El horario de verano, de 16 de junio a 15 de septiembre, y el de navidad, de 24 de diciembre a 6 de enero, será de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

OAMR Auxiliar:

PR001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Peña Herbosa, 29, 5º.
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

OAMR Delegadas:

PR002 DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
Calle Peña Herbosa, 29, 2º.
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

PR003 DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO JURÍDICO
Calle Peña Herbosa, 29, 3º.
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

**PR007 CENTRO DE ESTUDIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
REGIONAL DE CANTABRIA**
Finca Rosequillo, s/n.
39690 La Concha de Villaescusa
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

PR008 OFICINA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA EN MADRID
Calle Pío Baroja, s/n.
28009 Madrid
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

PR010 DIRECCIÓN GENERAL DEL JUSTICIA
Calle Castilla, 1, Entresuelo.
39002 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

PR011 DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN LOCAL
Calle Castelar, 5.
39004 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

OAMR Auxiliar:

IN001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Albert Einstein, 2 (PCTCAN).
39011 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OAMR Delegadas:

IN002 DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO
Calle Albert Einstein, 4, 1º (PCTCAN).
39011 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

IN005 DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES Y
COMUNICACIONES
Calle Cádiz, 2.
39002 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

IN010 COMERCIO Y CONSUMO
Calle Albert Einstein, 4,3º (PCTCAN).
39011 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA

OAMR Auxiliar:

OP001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Alta, 5.
39008 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OAMR Delegadas:

OP002 DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS
Calle Alta, 5.
39008 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OP004 DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA
Calle Alta, 5, 8º.
39008 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL, PESCA Y ALIMENTACIÓN

OAMR Auxiliar:

GA001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Albert Einstein, 2 (PCTCAN).
39011 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

OAMR Delegadas:

- GA004** OFICINA COMARCAL DE CABEZÓN DE LA SAL
Plaza Augusto González Linares, s/n (Edificio La Torre).
39500 Cabezón de la Sal
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA005** OFICINA COMARCAL DE GAMA
Barrio El Crucero, s/n.
39790 Gama
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA006** OFICINA COMARCAL DE LOS CORRALES DE BUELNA
Calle San Cipriano, 1.
39400 Los Corrales de Buena
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA007** OFICINA COMARCAL DE POTES
Plaza Capitán Palacios, s/n.
39570 Potes
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA008** OFICINA COMARCAL DE RAMALES DE LA VICTORIA
Paseo Barón Adzaneta, s/n.
39800 Ramales de la Victoria
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA009** OFICINA COMARCAL DE REINOSA
Calle San Salvador, 2.
39212 Nestares. Campoo de Enmedio
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA010** OFICINA COMARCAL DE SAN VICENTE DE LA BARQUERA
Calle Jose María de Pereda, 4, bajo.
39540 San Vicente de la Barquera
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA011** OFICINA COMARCAL DE SAN VICENTE DE TORANZO
Urbanización Los Vizcaínos, 2, bajo.
39680 Ontaneda
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA012** OFICINA COMARCAL EN SANTOÑA
Muelle de Santoña, s/n Portal A 1º derecha (Edificio La Lonja).
39740 Santoña
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA013** OFICINA COMARCAL DE SOLARES
C/Francisco Perojo Cajigas, Nº 2, bajo.
39710 Solares
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- GA014** OFICINA COMARCAL DE TORRELAVEGA
Mercado Nacional de Ganados
Avenida Fernando Arce, s/n.
39300 Torrelavega
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

GA015 OFICINA COMARCAL DE VILLACARRIEDO
Plaza Jacobo Roldán Losada, s/n.
39640 Villacarriedo
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

GA016 OFICINA DE CALIDAD ALIMENTARIA
Calle Héroes del 2 de mayo, 27.
39600 Muriedas. Camargo
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

OAMR Auxiliar:

HA001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Hernán Cortes, 9 (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OAMR Delegadas:

HA004 INTERVENCIÓN GENERAL
Calle Hernán Cortes, 9 (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA005 DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA Y ASUNTOS
EUROPEOS
Calle Hernán Cortes, 9, bajo y 1º (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA007 DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERÍA, PRESUPUESTOS Y
POLÍTICA FINANCIERA
Calle Hernán Cortes, 9 (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA008 INSTITUTO CÁNTABRO DE ESTADÍSTICA
Calle Hernán Cortes, 9, 1º (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA009 AGENCIA CÁNTABRA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Paseo de Pereda, 13-14.
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA011 DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO
Calle Hernán Cortes, 9, 3º (Edificio Macho).
39003 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA012 SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO
Paseo General Dávila, 87.
39006 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

Oficina de Empleo de Isaac Peral
Calle Isaac Peral, 39.
39008 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Los Castros
Avenida de Los Castros, 53, bajo.
39005 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Castro Urdiales
Calle Venancio Bosco, 18, bajo (Edificio La Marinera).
39700 Castro Urdiales
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Colindres
Alameda del Ayuntamiento, 3.
39750 Colindres
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Maliaño
Avenida de Parayas, 6, Bloque 1 bajo.
39600 Maliaño
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Reinosa
Calle Marqués de Reinosa, 2.
39200 Reinosa
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de San Vicente de la Barquera
Paseo de la Barquera, 29, bajo.
39540 San Vicente de la Barquera
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Oficina de Empleo de Torrelavega
Avenida del Besaya, 27 -A.
39300 Torrelavega
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

HA013 INSTITUTO CÁNTABRO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO
Avenida del Faro, 33.
39012 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

**CONSEJERÍA DE UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN, MEDIO AMBIENTE
Y POLÍTICA SOCIAL**

OAMR Auxiliar:

MA001 SECRETARÍA GENERAL
Calle Lealtad, 24 (Edificio Matorras).
39002Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

OAMR Delegadas:

- MA002** CENTRO DE INVESTIGACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
Paseo de Rochefort Sur-Mer, s/n.
39300 Torrelavega
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- MA003** DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y
EVALUACIÓN AMBIENTAL URBANÍSTICA
Calle Lealtad, 23.
39002 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- MA004** DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO
Calle Lealtad, 14.
39002 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- MA005** DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD Y MUJER
Calle Castelar, 5, 1º.
39004 Santander
Horario: Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas.
- MA006** INSTITUTO CÁNTABRO DE SERVICIOS SOCIALES
Paseo General Dávila, 87, bajo.
39006 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

OAMR Auxiliar:

- ED001** SECRETARÍA GENERAL
Calle Vargas, 53, 7º.
39010 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

CONSEJERÍA DE SANIDAD

OAMR Auxiliar:

- SA001** SECRETARÍA GENERAL
Calle Federico Vial, 13.
39009 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OAMR Delegadas:

- SA003** Gerencia del Servicio Cántabro de Salud
Avenida Cardenal Herrera Oria, s/n.
39011 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- SA004** Gerencia de Atención Especializada Área I: "HOSPITAL
UNIVERSITARIO MARQUÉS DE VALDECILLA"
Avenida de Valdecilla, s/n.
39008 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

- SA005** Gerencia de Atención Especializada Área II: Hospital Comarcal de Laredo
Avenida de los Derechos Humanos, s/n.
39770 Laredo
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- SA006** Gerencia de Atención Especializada Área III y IV: Hospital Comarcal "Sierrallana"
Barrio de Ganzo, s/n.
39300 Torrelavega
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.
- SA007** Gerencia de Atención Primaria
Calle Vargas, 57.
39010 Santander
Horario: Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ANEXO V

SUGERENCIAS Y QUEJAS

Datos de la persona o entidad solicitante

NIF/NIE/N.º Pasaporte	Nombre o razón social	Apellido 1	Apellido 2

Datos de la persona representante *(cumplimentar sólo en el caso de que la persona interesada actúe por medio de representante)*

NIF/NIE/N.º Pasaporte	Nombre o razón social	Apellido 1	Apellido 2

Datos a efectos de respuesta

Medio de notificación seleccionado: Correo postal Correo electrónico

Tipo de vía	Nombre de la vía	N.º	Piso	Puerta	Otros	Código postal	Localidad
Municipio	Provincia	Teléfono	Dirección de correo electrónico				

Datos de la unidad objeto de la sugerencia o queja

Consejería
Unidad administrativa

Texto de la sugerencia o queja

--

CVE-2019-2951

LUNES, 8 DE ABRIL DE 2019 - BOC NÚM. 69

Documentación que se adjunta

Información básica sobre Protección de Datos Personales

En cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), se informa:

- Responsable del tratamiento: Dirección Gral. de Organización y Tecnología (C/ Peña Herbosa, 29, 39003 Santander).
- Finalidad: gestionar las sugerencias y quejas presentadas por la ciudadanía.
- Legitimación: cumplimiento de una misión realizada en interés público.
- Destinatarios: los datos personales facilitados en este formulario se comunicarán para las operaciones relacionadas con la finalidad antes indicada a la unidad objeto de la sugerencia o queja, al órgano directivo responsable y a la Inspección General de Servicios.
- Derechos: acceso, rectificación, supresión y el resto de derechos que se explican en la información adicional.
- Información adicional: puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos para este tratamiento en el apartado de Sugerencias y Quejas de la siguiente dirección: <https://sede.cantabria.es/>.

Notas

- Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de solicitud de inicio de otro expediente o recurso administrativo en un procedimiento diferente al de la queja, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Tampoco condiciona, 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 mismo.
- Para cualquier consulta relacionada con el procedimiento, puede dirigirse al teléfono de información administrativa 012 (902 139 012 si llama desde fuera de la Comunidad Autónoma).

Lugar, fecha y firma

AVISO LEGAL

Firmando el presente documento, autoriza expresamente el tratamiento de los datos personales que en él se recogen.
Antes de firmar, lea detenidamente el recuadro "Información básica sobre Protección de Datos Personales".

En a de de 20

Firma

2019/2951

CVE-2019-2951