



7.5.VARIOS

CONSEJO DE GOBIERNO

CVE-2025-5335 *Decreto 35/2025, de 12 de junio, por el que se regula la Atención Ciudadana, el Procedimiento de Quejas y Sugerencias y el Registro Electrónico General 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 misión.

Artículo 3. El sistema de atención ciudadana.

Artículo 4. Principios.

Artículo 5. Misión de la atención ciudadana.

CAPÍTULO II. Información Administrativa.

Artículo 6. Concepto y clases de 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.

CAPÍTULO III. Canales de Atención Ciudadana.

Artículo 11. Canales de atención ciudadana.

Artículo 12. Medios electrónicos especiales.

Artículo 13. Número único de información telefónica.

Artículo 14. Portal Web Institucional.

Artículo 15. Contenidos del Portal Web Institucional.

Artículo 16. Proceso de publicación en el Portal Web Institucional.

Artículo 17. Accesibilidad y seguridad del Portal Web Institucional.

TÍTULO II. REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales.



Artículo 18. Registro Electrónico General.

Artículo 19. Características técnicas del Registro Electrónico General.

CAPÍTULO II. Funcionamiento.

Artículo 20. Lugares de presentación y el régimen de acceso al Registro Electrónico General.

Artículo 21. Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.

Artículo 22. Interrupciones e incidencias técnicas del Registro Electrónico General.

Artículo 23. Asientos de registro realizados en el Registro Electrónico General.

Artículo 24. Documentos electrónicos registrables.

Artículo 25. Modelos normalizados de solicitud.

Artículo 26. Recibo justificativo de registro.

Artículo 27. Aportación de documentación complementaria y su acreditación.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN CIUDADANA PRESENCIAL Y DEL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL Y SUS FUNCIONES.

CAPÍTULO I. Organización.

Artículo 28. Las unidades organizativas de Asistencia en materia de registro y Atención ciudadana.

Artículo 29. Régimen de gestión del Registro Electrónico General.

Artículo 30. La Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 31. Procedimiento para la creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro y las de atención ciudadana, así como la atribución de funciones de registro no presencial.

Artículo 32. Procedimiento para la aprobación de la utilización de cita previa como medio complementario no exclusivo de atención ciudadana.

CAPÍTULO II. Funciones de Gestión del Registro Electrónico general.

Artículo 33. Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.

Artículo 34. Funciones de gestión del registro sin atención presencial por usuarios y unidades administrativas.

TÍTULO IV. QUEJAS Y SUGERENCIAS

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales.

Artículo 35. Definición, presentación, tramitación y contestación de las quejas y sugerencias.

Artículo 36. Seguimiento, control y efectos.

Disposición adicional primera. Tramitación de certificados electrónicos.

Disposición adicional segunda. Modelos de solicitud.

Disposición adicional tercera. Información telefónica especializada.

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



Disposición transitoria única Procedimiento para la actualización de la red de oficinas de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Disposición final primera. Desarrollo normativo.

Disposición final segunda. Implementación de los trabajos técnicos para adaptar el sistema de información que sustenta el Registro Electrónico General.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

I

La Comunidad Autónoma de Cantabria ostenta competencias para el desarrollo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público por el título competencial que ostenta la Comunidad Autónoma de Cantabria en materia de organización, régimen, funcionamiento y procedimiento administrativo, conforme a los artículos 24.1 y 24.32 de la Ley Orgánica 8/1981, de 30 de diciembre, de Estatuto de Autonomía para Cantabria.

Precisamente, en ejercicio de estas competencias se aprobó el 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. Posteriormente, se dictó el Decreto 44/2020, de 9 julio, por el que se modifica el 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, que establecía la suspensión parcial de la vigencia de los capítulos II y III del Título I del Decreto 42/2019.

II

El Gobierno de Cantabria ha fijado como uno de los ejes esenciales de su gestión atender al cumplimiento del principio de simplificación administrativa y, tras la modificación parcial del artículo 134 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, que afecta a las Oficinas en materia de Asistencia de Registro, y con el fin de establecer un sistema menos rígido que permita desarrollar una política de mejora y simplificación administrativa, también se incluye un sistema complementario y coordinado con los servicios de registro, una red de oficinas atención ciudadana de manera que se mejore la atención a los ciudadanos de una forma coordinada y transversal por el conjunto de las Consejerías. Por ello, resulta necesario aprobar un nuevo Decreto que desarrolle esta nueva línea política, resultando de ello, la finalidad principal de este Decreto que no es otra que incrementar la eficiencia y la transparencia en el funcionamiento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, persiguiendo los siguientes objetivos: el establecimiento de un modelo organizativo eficiente, evitar la superposición de regímenes jurídicos distintos y colocar la atención presencial ciudadana en el epicentro de la actuación administrativa.

Así, se establece un modelo organizativo de atención ciudadana eficiente que cohoneste, por un lado, la realidad administrativa existente en los órganos directivos y unidades de la administración autonómica dedicadas a dicha atención y, por otro, el concepto de atención ciudadana multicanal (integrada por servicios públicos prestados por medios electrónicos, telefónicos y presenciales) e integral (compresiva de todas las funciones de atención a la ciudadanía), destacando la prohibición de la utilización de la cita previa como instrumento de atención ciudadana con carácter excluyente, estableciendo que su uso deberá ser previamente aprobado y limitado a una utilización solo como un instrumento complementario a la atención presencial que deberá ser siempre preferente.



MIÉRCOLES, 18 DE JUNIO DE 2025 - BOC NÚM. 116

Además, la asistencia a la ciudadanía es una prioridad para la Administración Autonómica, que continúa trabajando para facilitar el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, la mejora de su calidad de vida y el desarrollo equilibrado y sostenible de esta Comunidad, siempre desde la multicanalidad, la cercanía de la Administración a los ciudadanos y ciudadanas de la Comunidad Autónoma de Cantabria, garantizando la prestación de los servicios públicos de atención ciudadana en el entorno y el medio rural. En definitiva, que no sea una norma hecha en la ciudad y sólo para la ciudad, sino que fomente un cambio de percepción para facilitar las oportunidades en las zonas rurales, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional undécima a la Ley de Cantabria 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, añadida en la Ley de Cantabria 11/2021, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas.

Por otro lado, habiéndose publicado el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, se presenta la oportunidad de adaptar nuestra normativa al citado régimen legal en materia de administración electrónica.

III

En cuanto a los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en el artículo 46 y disposición adicional undécima de la Ley de Cantabria 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, la norma da cumplimiento a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, así como a los de simplicidad, competencia y, finalmente, al de ruralidad.

En este sentido, el proyecto de decreto establece un modelo organizativo de atención ciudadana eficiente que cohoneste, por un lado, la realidad administrativa existente en los órganos directivos y unidades de la administración autonómica dedicadas a dicha atención y, por otro, el concepto de atención ciudadana multicanal (integrada por servicios públicos prestados por medios electrónicos, telefónicos y presenciales) e integral (compresiva de todas las funciones de atención a la ciudadanía).

Asimismo, habiéndose publicado el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, otorga la oportunidad de adaptar la normativa autonómica a las nuevas normas que se ha ido aprobando en materia de administración electrónica.

Estrechamente relacionado con el apartado anterior, con esta nueva regulación de la atención ciudadana se quiere alcanzar el objetivo de dotar de seguridad jurídica el ejercicio de todas las funciones que la integran, evitando la superposición de regímenes jurídicos distintos. Para ello, se adapta e incorpora en este decreto la regulación que aún permanece vigente del Decreto 42/2019, de 28 de marzo, (es decir, el articulado referido al portal web institucional y al procedimiento de quejas y sugerencias) procediendo por ello a su derogación definitiva.

En consecuencia, a propuesta de la Consejera de Presidencia, Justicia, Seguridad y Simplificación Administrativa, de acuerdo con Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 12 de junio de 2025.

DISPONGO

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Este Decreto tiene por objeto regular la atención ciudadana, el procedimiento de quejas y sugerencias y el Registro Electrónico General.

CVE-2025-5335



Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Este decreto es de aplicación:

a) A la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, que comprende, a efectos del 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 el párrafo a).

TÍTULO I

Atención ciudadana

CAPÍTULO I

Conceptos, principios y misión

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. La Atención ciudadana será presencial e inmediata, de manera que la utilización de la cita previa resulte solo un instrumento voluntario y complementario para la ciudadanía.

f. Transparencia, integridad, autenticidad, actualización y máxima accesibilidad de la información.

g. Dinamismo, simplificación, proactividad, integración, proximidad y responsabilidad en la gestión de los servicios de atención ciudadana.

h. Neutralidad y adaptación progresiva a los cambios tecnológicos para garantizar la mayor calidad y eficacia en los servicios de atención ciudadana.

i. Coordinación, cooperación y fomento de la interoperabilidad con otras Administraciones Públicas.



j. 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, especialmente, se promoverá una atención cada vez más personalizada, preferentemente presencial e inmediata y basada en criterios de proximidad, con independencia del fomento del uso de las tecnologías de la información.

Artículo 5. Misión de la atención ciudadana.

1. La misión de la atención ciudadana consiste en acercar la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria a los ciudadanos/as, proporcionando información administrativa, asistiendo a las personas no obligadas a la relación electrónica en la presentación y registro de documentos dirigidos a las administraciones públicas y en el uso de medios electrónicos, así como cumplir las funciones reguladas en este Decreto.

2. Esta misión se alcanza prestando los siguientes servicios:

a) Proporcionar a los ciudadanos/as la información administrativa general, y en su caso, particular definida en este Decreto.

b) Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de los trámites y gestiones que dispongan de ella de forma alternativa y complementaria a la presencial.

c) Asistir a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración en la presentación de documentos, registrando sus solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a la Administración Pública.

d) Proporcionar asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración.

e) Tramitar 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.

f) Informar a los ciudadanos/as del código de identificación del órgano, organismo público o entidad al que dirija su solicitud, escrito o comunicación.

g) Practicar notificaciones cuando se realice con ocasión de la comparecencia espontánea de la persona interesada o su representante y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

CAPÍTULO II

Información administrativa

Artículo 6. Concepto y clases de 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.

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 tramitación, indicando la dirección, el teléfono y los demás medios de comunicación de que se disponga.

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, la ejecución de las mismas y el seguimiento de todo el proceso de selección.

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) Orientación y asesoramiento a los ciudadanos/as en la cumplimentación de documentos y formularios, informando en su caso sobre la documentación que deben acompañar.

g) En general, cualquier otra información 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 persona interesada en un procedimiento.

4. La información administrativa general será proporcionada por los órganos y las unidades administrativas regulados en el artículo 28 de este decreto, de manera presencial, y de manera telefónica a través del Servicio de atención ciudadana 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 los procedimientos, 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, así como 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 responsables de la tramitación 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 y ciudadanas.

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.

CAPÍTULO III

Canales de atención ciudadana

Artículo 11. Canales de atención ciudadana.

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

1. Presencial, a través de los órganos y unidades administrativas contempladas en este Decreto.

2. Correo postal.

3. Medios electrónicos especiales.

4. Telefónico, fundamentalmente, a través del Servicio de atención ciudadana 012, único número de información general de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

5. Por internet, fundamentalmente, a través del Portal Web Institucional cabecera de la Comunidad Autónoma de Cantabria, identificado por la URL www.cantabria.es y la sede electrónica accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es>.

6. Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 12. Medios electrónicos especiales.

Los órganos y unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrán poner a disposición de los ciudadanos/as los medios electrónicos especiales



que consideren, tales como correo electrónico, plantillas electrónicas de contacto, redes sociales, video consultas, chats y similares, recogidos en el artículo 37.3 del Decreto 60/2018, de 12 de julio, por el 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, con la finalidad y los efectos jurídicos establecidos en esa normativa.

Artículo 13. Número único de información telefónica.

1. El Servicio de atención ciudadana 012 centraliza el suministro de información administrativa general de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, efectuado por canal telefónico.

2. La misión principal es ofrecer al ciudadano/a una información completa, fiable y actualizada. Para ello, 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, 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 los lugares de presentación a los que los ciudadanos/as se pueden dirigir para registrar documentación dirigida a la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

e) Otros servicios que puedan establecerse.

3. El Servicio de atención ciudadana 012 canalizará, trasladando a los órganos competentes de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, las llamadas de información de carácter particular o especializado.

4. El Servicio de atención ciudadana 012 será competencia de la Consejería competente en materia de atención ciudadana.

5. La información suministrada por el Servicio de atención ciudadana 012 tiene como objeto dar respuesta a cuestiones de naturaleza meramente orientativa o informativa, respecto del giro o tráfico administrativo, teniendo la naturaleza y efectos previstos en el artículo 10.2.

Artículo 14. 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 y ciudadanas, identificado por la URL www.cantabria.es.

2. Se impulsará la integración de todos los contenidos de la Administración de la Comunidad Autónoma 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, estos portales web sectoriales podrán implementarse sobre otras plataformas tecnológicas, siendo impulsados por los órganos que así lo requieran por su especificidad. En todo caso, los citados portales 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 a la Dirección General 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 15. 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 y ciudadanas, el Portal Web Institucional de dirección URL www.cantabria.es ofrecerá información y servicios en línea que permitan a las personas 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.

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, para lo que se coordinará con el órgano directivo competente en materia de administración electrónica.

Artículo 16. 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 17. 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.

TÍTULO II

El Registro Electrónico General

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 18. Registro Electrónico General.

1. El Registro Electrónico General es responsabilidad de la Dirección General competente en materia de atención ciudadana, al que también corresponde la formación del personal empleado público habilitados para el ejercicio de la función administrativa de registro. El Registro Electrónico General estará adscrito a la Consejería competente en materia de Presidencia.



2. 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>.

3. 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 19. Características técnicas del Registro Electrónico General.

1. El Registro Electrónico General se sustentará técnicamente 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. Será responsabilidad de la Dirección General competente en materia de administración electrónica la implantación, mantenimiento y administración de este sistema de información.

3. La persona titular de la Dirección General competente en materia de atención ciudadana 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, de acuerdo con la normativa sobre protección de datos.

4. Corresponderán al titular de la Dirección General 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, debiendo asignar estas funciones entre sus unidades de gestión y personal. También le corresponderá la función de Encargado/a del Tratamiento, respecto de los datos personales almacenados o tratados con el sistema de información.

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 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.

CAPÍTULO II Funcionamiento

Artículo 20. Lugares de presentación y el régimen de acceso al Registro Electrónico General.

1. Toda solicitud, escrito y la documentación complementaria que les acompañe dirigida a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá presentarse en los lugares establecidos en la normativa estatal básica sobre procedimiento administrativo común, y en la ley autonómica reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.



2. Las personas físicas podrán elegir la manera de presentar, presencial o electrónicamente, 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 en la ley autonómica reguladora de régimen jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

3. Si alguna de las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración presenta su solicitud presencialmente, el órgano administrativo competente para la tramitación requerirá a esa persona para que la subsane a través de su presentación electrónica.

4. No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación. En estos supuestos, el órgano administrativo competente para la tramitación del procedimiento comunicará esta circunstancia a la persona interesada e informará de los requisitos exigidos por la normativa específica aplicable.

Artículo 21. Días y horarios de funcionamiento del Registro Electrónico General.

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

Artículo 22. Interrupciones e incidencias técnicas del Registro Electrónico General.

1. 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, 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 funcionamiento del registro se haya visto interrumpido o haya estado fuera de funcionamiento. Se debe publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido.

2. Ante la posible indisponibilidad técnica no planificada del servicio de registro que imposibilite su funcionamiento ordinario con carácter puntual, la Dirección General competente en materia de atención ciudadana desarrollará criterios generales con la finalidad de proporcionar una asistencia homogénea que permita concluir la atención ciudadana.

Artículo 23. Asientos de registro realizados en el Registro Electrónico General.

1. Cada asiento de registro corresponde a una solicitud, escrito, o comunicación y contendrá, como mínimo, los datos siguientes:

a) Número de registro, que es un código alfanumérico que contiene:

i.- Referencia al año en curso.

ii.- Código identificativo de la presentación electrónica o presencial.

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

iiii.- 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 20 de este decreto.

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

d) Asunto o referencia al contenido del documento que se registra, 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 al 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 24. 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 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 susceptible de digitalización.

2. Deberá registrarse de entrada toda solicitud, escrito o comunicación que sea presentado o que se reciba en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Respecto a ésta, 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 o comunicaciones que se presenten serán documentos originales.

La lengua en los documentos presentados será el castellano. Si la persona interesada dirige su solicitud o escrito a otra administración pública con sede en el territorio de una comunidad autónoma con lengua cooficial, podrá utilizar ésta en esos documentos, pero se requerirá, a los solos efectos de cumplimentar la oportuna anotación registral, la traducción al castellano del asunto o referencia al contenido del documento que se registra y de la denominación de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, así como de la Administración Pública y órgano de destino.

Asimismo, cada unidad administrativa deberá 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:

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 de la persona interesada, 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:

e) 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.

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

g) 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.

h) La correspondencia en sobre cerrado que se reciba a nombre de una persona, salvo que se pueda identificar a la persona con el titular de un órgano superior o directivo y, al revisar dicha documentación, se deduzca de su naturaleza, la necesidad de registrarla.

i) Las solicitudes, escritos, documentación y comunicaciones que se reciban por fax, telegrama, burofax, aplicaciones móviles, canales sociales u otros medios electrónicos especiales

j) 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 y ciudadanas.

k) Los documentos o escritos anónimos.

l) Aquellos documentos o escritos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente exigibles.

5. A solicitud de la persona interesada, en el momento de la presentación de los documentos, se emitirá un certificado para hacer constar la causa de la denegación, los datos de la persona interesada, 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.

Artículo 25. Modelos normalizados de solicitud.

1. La Administración pondrá a disposición de los ciudadanos/as modelos normalizados de solicitud de utilización voluntaria para facilitar la aportación de los datos e informaciones requeridos en la tramitación de un procedimiento administrativo o la presentación simultánea de varias solicitudes, escritos o comunicaciones, conforme a los anexos I y II de este decreto.

2. Los modelos normalizados de solicitud serán objeto de publicación y estarán a disposición de los ciudadanos/as en la sede electrónica accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es> y en los órganos y unidades administrativas contempladas en este decreto.

3. Igualmente, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria podrá establecer modelos específicos de presentación de solicitudes para cada procedimiento, que pondrá a disposición de los ciudadanos/as a través del Registro Electrónico General y que serán de uso obligatorio para las mismas.

4. 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 26. 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. El recibo acreditativo o justificativo descrito en el apartado anterior, se entregará en el momento de la presentación de la solicitud, escrito o comunicación.

Artículo 27. Aportación de documentación complementaria y su acreditación.

1. Cuando las normas reguladoras de un procedimiento exijan la aportación de documentación complementaria junto con la solicitud o escrito, o bien 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, tras la obligatoria digitalización, se entregará un recibo acreditativo de los documentos que, en su caso, acompañen a la solicitud o escrito presentados.

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 recogerá una relación de los documentos adjuntos a la solicitud o escrito presentados.

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.

TÍTULO III

Organización de la atención ciudadana presencial y del Registro Electrónico General y sus funciones.

CAPÍTULO I

Organización

Artículo 28. Unidades organizativas de asistencia en materia de registro y atención ciudadana.

A efectos de competencias de coordinación organizativa se establece:

1. La organización de las unidades para cumplimentar las funciones de asistencia en materia de registro y atención ciudadana podrán adoptar algunas de las siguientes modalidades:

a) Oficinas de asistencia en materia de registro que desarrollarán las funciones establecidas en el artículo 33 de este decreto.

b) Oficinas de atención ciudadana que desarrollarán las establecidas en el artículo 7 de este decreto.

c) Oficinas mixtas de asistencia en materia de registro y atención ciudadana que desarrollarán las funciones establecidas en los artículos 7 y 33 de este decreto.

2. Además, podrán desempeñar exclusivamente funciones de gestión del Registro Electrónico General las unidades administrativas de órganos directivos que reciban o envíen solicitudes, escritos o comunicaciones, y que lleven a efecto la incorporación y tramitación electrónica de los mismos.



Artículo 29. Régimen del Registro Electrónico General.

1. El Registro Electrónico General estará gestionado de manera presencial por:

a) La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) dependiente de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana.

b) Las Secretarías Generales de cada Consejería, a través de la unidad de su adscripción orgánica a la que se haya atribuido la condición de oficina de asistencia en materia de registro.

c) Las Entidades de Derecho público y los organismos públicos vinculados o dependientes de la Administración Autónoma de Cantabria, a través de una unidad orgánica propia con funciones de oficina de asistencia en materia de registro.

d) Las unidades administrativas de los órganos directivos a los que, por su atención presencial, el volumen de solicitudes, la naturaleza de la actividad, o su localización geográfica hagan aconsejable que se les atribuyan la condición de oficinas de asistencia en materia de registro, según lo dispuesto en el artículo 31 de este Decreto.

2. También podrá ser gestionado el Registro Electrónico General, de forma no presencial y sin la condición de oficinas de asistencia en materia de registro, por los funcionarios que presten servicios en las unidades administrativas adscritas a los órganos directivos que, siendo destinatarias de solicitudes, escritos o comunicaciones, realizan su incorporación y tramitación electrónica, así como el registro de salida de los documentos oficiales que dirijan a otras Administraciones Públicas o particulares.

3. Todas las personas usuarias del Registro Electrónico General estarán inscritas en el Registro de funcionarios habilitados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

4. La Consejería competente en materia de atención ciudadana mantendrá actualizada en la sede electrónica la relación de oficinas de asistencia en materia de registro mediante Resolución de la persona titular de la citada Consejería, debiendo publicarse la citada relación en el primer trimestre de cada año en el Boletín Oficial de Cantabria.

5. Los días de apertura y el horario de las unidades administrativas con funciones 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.

b) El horario de atención al público comienza y finaliza en la hora establecida en la resolución de atribución de funciones o actualización de datos de la persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana.

6. Para las personas que acudan presencialmente a presentar documentos para su registro no será obligatoria la utilización de cita previa.

7. En los edificios administrativos en los que se ubiquen varias unidades administrativas con la condición de oficinas de asistencia en materia de registro y, en su caso, de atención ciudadana, las Secretarías Generales podrán proponer la existencia de un solo espacio de asistencia presencial a los ciudadanos/as.

8. Cualquier circunstancia que pueda afectar temporalmente a la organización descrita en este artículo deberá comunicarse con la mayor inmediatez a la Dirección General competente en materia de atención ciudadana para su oportuno conocimiento y publicidad.

Artículo 30. La Oficina de Atención Ciudadana.

1. La Oficina de Atención Ciudadana, además de ejecutar las funciones y cometidos que se determinan en este Decreto, podrá proponer al órgano directivo competente en materia



de atención ciudadana y registro la elaboración de normas e instrucciones generales para la adecuada gestión del Registro Electrónico General y la coordinación de los órganos y unidades administrativas con funciones de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. Además, la Oficina de Atención Ciudadana por medio de las unidades y medios adscritos a la misma, asumirá las funciones conjuntas de atención ciudadana y registro de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana.

Artículo 31. Procedimiento para la creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro y las de atención ciudadana, así como la atribución de funciones de registro no presencial.

1. La Secretaría General a iniciativa del órgano directivo que quiera crear, modificar o suprimir oficinas de asistencia en materia de registro o de atención ciudadana o atribuir las funciones de registro a una unidad administrativa conforme las previsiones del artículo 29.2 de este Decreto, deberá cursar solicitud al órgano directivo competente en materia de atención ciudadana.

2. El órgano directivo competente en materia de atención ciudadana tramitará la solicitud de creación, modificación o supresión de oficinas de asistencia en materia de registro, de atención ciudadana o atribución de las funciones de registro a una unidad administrativa, en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud, emitiendo informe al respecto.

3. La persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana dictará resolución acordando la creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro y las de atención ciudadana o la atribución de funciones a unidades administrativas.

4. La relación de unidades administrativas con funciones de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana se actualizará en la sede electrónica del Registro Electrónico General accesible en la dirección electrónica <https://rec.cantabria.es>, en el plazo de 10 días hábiles desde la firma de la resolución.

5. El modelo para efectuar la solicitud de creación, modificación o supresión de las oficinas de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana se publica como anexo III a este Decreto.

Artículo 32. Procedimiento para la aprobación de la utilización de cita previa como medio complementario no exclusivo de atención ciudadana.

1. La Secretaría General de la Consejería competente en materia de atención ciudadana, a iniciativa del órgano directivo que quiera utilizar la cita previa como medio complementario nunca exclusivo de atención ciudadana, deberá cursar solicitud al órgano directivo competente en materia de atención ciudadana, según el modelo que se publica como anexo IV de este Decreto.

2. La Dirección General competente en materia de atención ciudadana tramitará la solicitud de utilización de cita previa, en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud y el mismo emitirá informe al respecto.

3. La persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana dictará resolución acordando la utilización de la cita previa, siempre con el límite de que la misma no puede ser excluyente sino complementaria a la atención presencial.

CAPÍTULO II

Funciones del Registro Electrónico General

Artículo 33. Funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro.

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



1. 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.

2. 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 susceptible de digitalización.

Cuando los documentos presentados para registro no sean susceptibles de digitalización o no puedan devolverse a la persona interesada, se remitirán físicamente al órgano o unidad de tramitación, a efectos de que éste los ponga a disposición de la persona interesada en su procedimiento administrativo o, en su caso, proceda a su destrucción de oficio de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad y normativa correspondiente.

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 23 de este decreto.

4. La expedición de recibos justificativos de registro de solicitudes, escritos y documentación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 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.

El archivo de los documentos intercambiados por registro corresponderá al órgano competente para la tramitación del procedimiento, de acuerdo al plazo que determine su normativa.

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.

Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten para ser registrados, correspondiendo la comprobación del contenido, autenticidad o suficiencia de los mismos a los órganos competentes de la tramitación del procedimiento correspondiente.

7. La puesta a disposición de las ciudadanas/os de los modelos normalizados de solicitud definidos en el artículo 25 de este decreto.

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 ciudadanas/os que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración conforme determina la normativa estatal básica.

9. La asistencia, de forma específica, a las ciudadanas/os 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, en los trámites y procedimientos para los que se haya previsto habilitación.

10. La tramitación del apoderamiento especial apud acta, que se llevará a efecto de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.



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 y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

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

Artículo 34. Funciones del registro sin atención presencial, por usuarios y unidades administrativas.

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.

2. 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 23 de este decreto.

3. La expedición de recibos justificativos de registro de solicitudes, escritos y documentación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26 de este decreto.

4. 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. El archivo de los documentos intercambiados por registro corresponderá al órgano competente para la tramitación del procedimiento, de acuerdo al plazo que determine su normativa.

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

TÍTULO IV

Quejas y sugerencias

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 35. 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. A los efectos de lo establecido en esta norma se entiende 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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 36. Seguimiento, control y efectos.

1. La Inspección General de Servicios será responsable del 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, en el momento de la recepción, se remitirán a la Inspección General de Servicios copia de las quejas o sugerencias recibidas y presentadas, así como de las contestaciones efectuadas a las mismas, que se realizará en el mismo acto de remisión a la persona interesada.

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.

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, y tramitar sus solicitudes ante las autoridades prestadoras de servicios de certificación

Disposición adicional segunda. Modelos normalizados.

Los modelos incorporados como anexos I y V de este decreto, se mantendrán permanentemente actualizados y disponibles en la sede electrónica accesible en la dirección electrónica <https://sede.cantabria.es>.

Disposición adicional tercera. Información telefónica especializada.

Con carácter excepcional, el Consejo de Gobierno podrá autorizar la existencia de un número de teléfono concreto para ofrecer información administrativa especializada en aquellos ámbitos en que el interés público lo demande.

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 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria y en la restante normativa sanitaria que resulte de aplicación.

No resultará de aplicación al ámbito de la asistencia sanitaria lo dispuesto en el Título I, en los artículos 30 y 32 del Título III y en el Título IV, de este Decreto.



Disposición adicional quinta. Procedimiento para la actualización de la red de oficinas de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana.

1. Las Secretarías Generales de las consejerías, en el plazo de un mes a partir de la entrada en vigor de este Decreto, deberán elevar escrito propuesta ante el órgano directivo competente en materia de atención ciudadana, determinando cuáles serán las oficinas de asistencia en materia de registro y de atención ciudadana que desean crear, mantener, modificar o suprimir conforme lo establecido en este Decreto.

2. La Dirección General competente en materia de simplificación administrativa, transparencia y participación ciudadana elaborará en el plazo máximo de un mes desde la finalización del plazo previsto en el apartado 1 un informe con relación a las propuestas presentadas que se elevará para su resolución de la persona titular de la Consejería.

3. La citada resolución será objeto de publicación en la sede electrónica del Registro Electrónico General accesible en la dirección electrónica <https://rec.cantabria.es>, y en el Boletín Oficial de Cantabria en el plazo de 10 días desde la firma de la resolución.

Disposición adicional sexta. Horario de atención preferente y prioritaria a personas mayores.

Dentro del horario de atención al público de las oficinas de atención ciudadana y de asistencia en materia de registro, como mínimo, se considera como periodo de atención preferente y prioritaria a las personas cuya edad sea igual o superior a sesenta y cinco años, el comprendido entre las 9 y las 10.30 horas de la mañana, sin perjuicio de la atención ordinaria que deberá dispensarse también a este colectivo durante el resto del horario establecido.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

1. Queda derogado expresamente a la entrada en vigor de este decreto:

- El 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, modificado por el Decreto 44/2020, 9 de julio.

- Los apartados d) y e) del artículo 6.2 de la Orden PRE 67/2020, de 3 de febrero, por la que se regula el Régimen Jurídico de funcionamiento del Registro Electrónico de Apoderamiento de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

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

Disposición final primera. Desarrollo normativo.

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

Disposición final segunda. Deslegalización.

Los modelos de anexos incorporados al presente decreto podrán actualizarse mediante resolución de la persona titular de la Consejería competente en materia de atención ciudadana

Disposición final tercera. Implementación de los trabajos técnicos para adaptar el sistema de información que sustenta el Registro Electrónico General.

Se establece un plazo de seis meses, desde la entrada en vigor del decreto, para llevar a cabo la implementación de los trabajos técnicos necesarios para adaptar el sistema de información que sustenta el Registro Electrónico General a la regulación contenida en el decreto.



MIÉRCOLES, 18 DE JUNIO DE 2025 - BOC NÚM. 116

Disposición final cuarta. Entrada en vigor.

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 12 de junio de 2025.

La presidenta del Gobierno de Cantabria,

M^a José Sáenz de Buruaga Gómez.

La consejera de Presidencia, Justicia, Seguridad y Simplificación Administrativa,

M^a Isabel Urrutia de los Mozos.

CVE-2025-5335



ANEXO I

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 _____



MIÉRCOLES, 18 DE JUNIO DE 2025 - BOC NÚM. 116

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/a General de Simplificación Administrativa, Transparencia y Participación Ciudadana, 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 942395562

CVE-2025-5335



ANEXO II

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 942395562

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-2025-5335



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/a General de Simplificación Administrativa, Transparencia y Participación Ciudadana, 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 pretension 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



MIÉRCOLES, 18 DE JUNIO DE 2025 - BOC NÚM. 116



**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA, SEGURIDAD Y SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA**

Dirección General de Simplificación Administrativa,
Transparencia y Participación Ciudadana

ANEXO III

SOLICITUD DE CREACIÓN/MODIFICACIÓN/SUPRESION DE OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO Y ATENCIÓN CIUDADANA

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 SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA

C/ Peña Herbosa nº 29, planta cuarta • 39003 Santander • Teléfono de información administrativa 012 • e-mail: oac@cantabria.

CVE-2025-5335



MIÉRCOLES, 18 DE JUNIO DE 2025 - BOC NÚM. 116



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ANEXO IV

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,
JUSTICIA, SEGURIDAD Y
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dirección General de Simplificación
Administrativa, Transparencia y
Participación Ciudadana

SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE CITA PREVIA

ÓRGANO DIRECTIVO QUE REALIZA LA SOLICITUD	
---	--

OFICINA O UNIDAD ADMINISTRATIVA	Denominación									
	Tipo de Vía	Nombre de Vía	Número	Portal	Bloque	Escalera	Piso	Puerta	C.P.	Provincia
	Localidad	Municipio	Teléfono			Correo electrónico				

MOTIVOS	
---------	--

HORARIO	Horario de la cita previa:
---------	----------------------------

MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL CIUDADANO/A PARA CONCERTAR LA CITA PREVIA	<p>Medios telefónicos:</p> <p>Medios informáticos:</p> <p>Otros:</p>
--	--

En _____, a _____ de _____ de _____

Fdo.:

Dirigido a: DIRECTOR/A GENERAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA

C/ Peña Herbosa nº 29, planta cuarta • 39003 Santander • Teléfono de información administrativa 012 ó 942395562/3 • e-mail: oac@cantabria.

CVE-2025-5335



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 *(sólo para personas físicas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas)*:

Correo postal

Notificación electrónica

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
Dirección General
Unidad administrativa

Texto de la sugerencia o queja

