



OFICINA DE INFORMACIÓN, ASISTENCIA Y REGISTRO

La primera mano de la Administración

Entre impresos, papeles y documentación trabajan los cinco empleados públicos que atienden la Oficina de Información, Asistencia y Registro, que engloba las funciones de Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) y Oficina de Asistencia en Materia de Registro (OAMR), y es uno de los servicios más desconocidos —y a la vez imprescindible y visitado— de la Delegación del Gobierno en Cantabria, que trabaja para dar el mejor servicio a la ciudadanía y cuya dinámica ha experimentado una transformación radical en plena era de la digitalización de los servicios públicos. En estas páginas contamos cuál es su día a día.

EN ESTE NÚMERO

**OFICINA DE INFORMACIÓN,
ASISTENCIA Y REGISTRO**

Hablamos con:

SANTIAGO GARCÍA BLANCO

Delegación territorial en
Cantabria de la
**AGENCIA ESTATAL DE
METEOROLOGÍA**

ADMINISTRACIÓN DIGITAL
“Carpeta Ciudadana”

Calendario laboral 2026

Te puede interesar

Según accedemos por el hall principal de la Delegación del Gobierno, a la derecha, se ubica el Registro, como se le conoce popularmente. Tras una puerta de cristal, que permanece casi siempre abierta, se extiende una sala con seis mesas dispuestas en forma de "L". El dispensador de turnos, visible desde la entrada, no deja lugar a dudas sobre la función del espacio al que accedemos. Son las 9 de la mañana y comienza el trasiego de personas en esta la oficina que atiende al público de lunes a viernes, entre las 09:00 y las 17:30 horas.

Y es que, la Oficina de Información, Asistencia y Registro es también para muchas personas la puerta de entrada a la Administración. Allí se registran documentos dirigidos a organismos públicos, se informa sobre trámites de cualquier administración y, en todo caso, se orienta a dónde acudir. "Nosotros no tenemos capacidad para resolver todo, pero sí debemos saber a dónde mandar al ciudadano para que se lo resuelvan", explican Isabel Izarra e Isabel Quevedo.

El equipo actual del Registro está formado por una jefa de sección, otra de negociado, y tres funcionarios del grupo de auxiliares y administrativos. En algunos momentos, la plantilla de este servicio ha estado bastante mermada. Y es que, trabajar en el registro tradicionalmente no ha sido uno de los destinos más demandados entre los empleados y empleadas públicas: implica que te guste trabajar cara al público y estar dispuesto a coordinarte con el resto de compañeros para que el servicio quede siempre cubierto.

Si hay algo que ha marcado de forma determinante la evolución de la Oficina de Información, Asistencia y Registro en los últimos años ha sido la digitalización de los trámites con la Administración.



"Hacienda, Seguridad Social y nuestro Ministerio, aunque tenga otras carencias, han sido punteros en digitalización", reivindican desde el servicio.

Junto a esto y no menos importante, la modificación de la Ley de Procedimiento Administrativo -Ley 39/2015-, que obligó a las personas jurídicas a relacionarse electrónicamente con la Administración, supuso la desaparición de las montañas de papeles que invadían las oficinas de registro. "Costó varios años que dejaran de venir", recuerda Isabel Quevedo, una veterana del servicio, que subraya que esta modificación "no solo supuso menos colas, sino que también ha permitido un ahorro millonario en envíos postales y papel".

Alfabetización administrativa

Diariamente, acceden a esta oficina, de media, cerca de 88 personas, en su mayoría (74) sin cita, aunque el servicio de cita sigue existiendo para aquellos que no quieran realizar esperas (14).



Isabel I., Juan Carlos, Isabel Q., Víctor y Lucía integran el equipo de la Oficina

Hace años, el “registro” llegaba a atender a más de 300 personas en un solo día. La irrupción de las herramientas digitales en la administración ha sido determinante. “Cuando ves la utilidad de las herramientas digitales, entiendes que el esfuerzo ha valido la pena. Y la gente también lo reconoce”.

Uno de los servicios más solicitados es la acreditación de identidad para obtener el certificado digital. Y con él, algo que ya forma parte de la rutina diaria de estos empleados y empleadas públicas, explicar cómo usarlo y, en algunos casos, dejarlo instalado en el móvil. “Hay gente que ni siquiera sabe que después de la descarga hay que ir a la web del organismo y buscar dónde identificarse. Y no solo son personas mayores: muchos jóvenes tampoco lo dominan”, coinciden tanto Isabel Izarra como Isabel Quevedo.

Quizás menos conocida es la gestión del registro electrónico de apoderamientos, una herramienta gratuita que evita a la ciudadanía tener que pasar por un notario

para sacar determinados poderes, que también se hace en la oficina. “Es otra herramienta muy buena”, añaden. Una tarea que compatibilizan con la digitalización de documentos para convertirlos en copias electrónicas auténticas, el equivalente a las antiguas compulsas.

La irrupción de los nuevos medios digitales no ha supuesto la desaparición del tradicional teléfono que se sigue atendiendo para dar información de todo tipo. “Aquí se sigue cogiendo el teléfono” apostillan.

De la mano

Según comentan tanto Isabel Quevedo como Isabel Izarra, la desinformación es el principal obstáculo que encuentran en el trato con la ciudadanía. “Muchas personas vienen sin saber qué es lo que necesitan para la petición que quieren realizar y esto supone que haya que descargarles la solicitud y explicarles todo el trámite. Esto implica tener que dedicar mucho tiempo por cada ciudadano atendido.”



Tampoco la barrera idiomática ayuda y, de hecho, en esta oficina se utiliza con normalidad aplicaciones de traducción.

Afrontar esta tarea requiere cierta vocación y, sin duda, formación. El servicio participa cada año en cursos sobre habilidades sociales, gestión emocional, atención al público, etc. “Te enseñan a identificar comportamientos pasivos o agresivos, pero a veces, aun sabiendo lo que hay que hacer, no es fácil aplicarlo cara a cara”, admiten.

A pesar de estas dificultades, las encuestas que facilitan a los y las usuarios apuntan a que el nivel de satisfacción con el servicio es alto. Es cierto que, según subrayan, las críticas aumentan cuando falta personal: “Desde el típico ‘para eso os

pagamos’ hasta miradas de reproche porque sales cinco minutos a tomar un café después de atender a destajo”.

Un servicio imprescindible

La Oficina de Información, Asistencia y Registro es, en apariencia, un servicio discreto. No gestiona grandes titulares, pero sostiene una parte fundamental de la relación entre ciudadanos y Administración. Entre trámites, explicaciones, traducciones improvisadas y expedientes digitales, este pequeño equipo mantiene viva la ventanilla pública, un lugar donde miles de personas encuentran cada día orientación, soluciones y una mano que les guía en la maraña administrativa.

EN ESTE NÚMERO HABLAMOS CON

Santiago García Blanco
Secretario General
Delegación del Gobierno en
Cantabria



El nuevo secretario general, incorporado en agosto de 2025, es castreño, Ingeniero de Telecomunicación de formación y funcionario del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado (CSTIC).

Santiago García accede a la secretaria general de la Delegación tras más de veinte años en el sector tecnológico privado y después de haber ocupado en dos ocasiones puestos de responsabilidad como director general en la administración autonómica de Cantabria: primero, en la Consejería de Industria y, posteriormente, en la de Sanidad. Reconoce el reto que le supuso al inicio su adaptación a la administración pero alaba la labor de los empleados públicos: “Hay el mismo compromiso, o incluso más, que en cualquier otro lugar de los que he trabajado”.

Su desempeño público ha estado ligado a la innovación y transformación tecnológica, primero desde Industria como CIO y responsable I+D+i del Gobierno de Cantabria y luego, se confiesa especialmente orgulloso de la labor realizada en su etapa en Sanidad, donde impulsó la aplicación móvil del paciente del Servicio Cántabro de Salud y la reorganización de los sistemas de información que permitió gestionar con eficacia la pandemia, haciendo un uso lo más inteligente posible de los datos. “El proyecto más satisfactorio y de mayor impacto social en el que he trabajado”.

La experiencia acumulada y una atractiva oferta de empleo público le animaron a opositar. Aprobó y, en 2023, tuvo que dejar su puesto de director, en la Consejería de Sanidad, para incorporarse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, al frente de la División para la Ejecución de los Fondos Europeos, desde donde coordinaba la ejecución de los fondos del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) asignados a la Secretaría de Estado.

Asume con entusiasmo la responsabilidad de ser secretario general de la Delegación del Gobierno, especialmente por la oportunidad de “volver a trabajar para Cantabria”.

Para esta nueva etapa se ha marcado tres objetivos: mejorar las infraestructuras, sedes y herramientas de trabajo de los empleados públicos; optimizar la atención a la ciudadanía, reforzando la cercanía y eficacia de los servicios públicos; así como ofrecer la mayor y mejor colaboración posible al resto de administraciones públicas, tanto del Estado como de la Comunidad Autónoma y los Ayuntamientos.

A pesar de sus múltiples responsabilidades, Santiago encuentra tiempo para cultivar su afición por el arte y el cine, y practicar algo de deporte.

Cofundador en 2016 de la Asociación Española contra la Meningitis, mantiene el activismo a favor de la vacunación a lo largo de la vida y de los derechos de los pacientes en el ámbito de la salud digital.



Predicción y vigilancia

Asomada sobre el Cantábrico, la delegación territorial de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) en Cantabria es una excelente atalaya para vigilar los fenómenos atmosféricos y el mar. Desde este enclave, se elaboran las predicciones que van a orientar de forma segura la actividad marítima, aérea, de defensa y, como no podía ser de otra forma, a las administraciones en la toma de decisiones frente a temporales y emergencias. Una predicción cuya trascendencia se refleja también en la vida cotidiana. Conocemos algo más sobre su trabajo.

Mirar al cielo, calcular la dirección del viento o intuir si “huele a lluvia” son gestos que forman parte de la predicción casera. Pero convertir esas impresiones en pronósticos fiables y con antelación es tarea de los profesionales de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET).

“A una semana vista podemos tener una idea bastante buena de lo que va a pasar en términos meteorológicos”, explica Sergio Fernández, delegado de la AEMET en Cantabria. Sin embargo, añade, la precisión tiene límites. “Es muy difícil determinar la

cantidad exacta de precipitación que caerá en un punto concreto; necesitaríamos tener una estación como esta en cada kilómetro”.

La ciencia atmosférica transita entre la capacidad de anticipar tendencias y la imposibilidad de controlar todos los matices de un cielo cambiante. Y es que su forma de trabajar, compaginando las tecnologías más desarrolladas con otras que llaman la atención por su sencillez, caracterizan este trabajo en que tecnología y observación directa se ensamblan perfectamente.

Así, antes de realizar las predicciones, los observadores de la Agencia elaboran un parte cada tres horas, donde incluyen datos que son los que alimentan los modelos numéricos de predicción. “Hay que proporcionar al modelo el estado actual de la atmósfera”.

En la delegación territorial de la AEMET en Cantabria trabajan 35 personas. Cinco de ellos están a turnos en el aeropuerto, cubriendo todo su horario operativo. Los y las profesionales que trabajan en el edificio de Cueto se ocupan mayoritariamente de la predicción y vigilancia, emitiendo pronósticos. Estos predictores también trabajan a turnos: “se cubren las 24 horas de todos los días del año”. Además, hay técnicos que se encargan del mantenimiento de las estaciones meteorológicas y otros equipos como la estación de radiosondeo y el radar meteorológico.

Para ser observador se exige tener el título de Bachillerato, aunque, como desvela el director, la mayoría de los profesionales que

trabajan en el Centro tiene estudios universitarios. Por su parte, a los predictores y técnicos de sistemas básicos precisan un título de grado medio, lo que era antes una diplomatura. Finalmente, los meteorólogos pertenecen al cuerpo AI y suelen ser licenciados o graduados en ciencias, sobre todo de Física

La estación meteorológica de la AEMET en Cueto mide la temperatura, precipitación, humedad, viento a 10 metros de altura, recopilando datos de presión. En el Aeropuerto de Santander, además de estas variables, también se mide la visibilidad horizontal y la altura de la base de las nubes, variables críticas para que los aviones puedan aterrizar y despegar de forma segura. Como peculiaridad, esta instalación dispone de una estación de radiosondeo que cada día, a medianoche y al mediodía, lanza un globo sonda, que contiene instrumentos para medir temperatura, humedad y recoger datos de viento. En España solo hay ocho ubicaciones desde las que se lanza globo sonda diariamente.



Servicio público

Los pronósticos más conocidos de la AEMET son los que se dirigen a la población general, con un alcance de una semana, pero destacan por su importancia los avisos por fenómenos meteorológicos adversos (de nivel amarillo, naranja y rojo) que se emiten para tres días.

Pero también, la AEMET realiza predicciones específicas para la navegación marítima - predicciones en aguas costeras y también en alta mar-, para la aviación en aeropuertos y navegación aérea en ruta, donde AEMET es el proveedor único acreditado a nivel estatal, y para las bases militares y misiones en el extranjero del Ministerio de Defensa. Todo ello sin olvidar las que se realizan para estaciones de esquí y usuarios, como montañeros o alpinistas.

Como nos explica el director, estos “productos” se preparan en horarios establecidos. Por ejemplo, los avisos por fenómenos adversos se realizan por la mañana y, por la tarde se revisan y se ajustan

por si hubiese algún cambio. En situaciones con poca incertidumbre, como olas de calor o frío, se pueden emitir avisos especiales hasta con una semana de antelación.

Toda esta información se difunde en la web, en redes sociales y, en escenarios de impacto potencial, también se comunica directamente a Protección Civil. Y es que, como bien sabemos, AEMET participa en planes y simulacros de emergencia, incluso en aquellos aparentemente no meteorológicos, como accidentes químicos, “porque el viento y la estabilidad atmosférica afectan a la dispersión de contaminantes” asegura Fernández.

La peculiaridad cántabra

En Cantabria, la Agencia no trabaja con una realidad única. Pese a su reducido tamaño, la comunidad presenta una gran diversidad climática, que exige para afinar los pronósticos a compartimentar el territorio en cuatro zonas: litoral; Centro y valle de Villaverde; Liébana y la Cantabria del Ebro. Para ello, la delegación cuenta con 20 estaciones automáticas, medio centenar de voluntarios y modelos de alta resolución.

Y es que, el avance en la predicción meteorológica en las últimas décadas es enorme. La potencia de los ordenadores ha permitido mejorar la resolución de los modelos y, con ello, de las predicciones. Sin olvidar que los pronósticos ahora mismo también integran datos de satélites y radares meteorológicos, aunque la interpretación humana sigue siendo clave: los modelos no son infalibles y los predictores aportan el valor añadido que convierte la información en pronóstico.



Santander *Calendario laboral*

2026

ENERO

- JUEVES, 1
- MARTES, 6

MAYO

- VIERNES, 1
- LUNES, 25

SEPTIEMBRE

- MARTES, 15

FEBRERO

JUNIO

OCTUBRE

- LUNES 12

MARZO

JULIO

- SÁBADO, 25
- MARTES, 28

NOVIEMBRE

ABRIL

- JUEVES, 2
- VIERNES, 3

AGOSTO

- SÁBADO, 15

DICIEMBRE

- LUNES, 7
- MARTES, 8
- VIERNES, 25



¿Qué es?

Una aplicación móvil desde la que se puede acceder a trámites, documentos, notificaciones oficiales, estado de las solicitudes, así como recibir avisos sobre plazos administrativos, etc.

¿Cómo descargarla?

La aplicación está disponible de forma gratuita tanto en Google Play como en App Store. Además, existe una versión web para acceder desde ordenadores y tabletas



¿Cómo acceder?

Para acceder Mi Carpeta Ciudadana primero hay que identificarse mediante Cl@ve, el sistema seguro de identificación con las administraciones públicas. Se puede utilizar el DNI-electrónico, cualquier certificado electrónico reconocido y también los sistemas de claves concertadas clave PIN y clave Permanente.

Si aún no se dispone de credencial electrónica de identificación con las Administraciones Públicas, el alta se puede solicitar en la **web de cl@ve**. (<https://clave.gob.es/clave>)

Si necesitas ayuda adicional para utilizar el sistema Cl@ve,

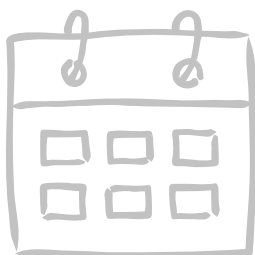
- A través del portal de información de Cl@ve.
- Por teléfono, llamando al 060.
- Dejando un mensaje en el Buzón de atención.



¿Qué voy a encontrar?

Datos personalizados sobre....

- **Educación y formación.** Títulos universitarios y no universitarios, matriculas y, en el caso de los y las empleadas públicas, certificados como alumno o formador del INAP.
- **Vivienda:** Propiedades, domicilio (padrón, histórico de municipios de residencia...)
- **Trabajo y Ayudas:** (Seguridad Social y vida laboral; prestaciones y demanda de empleo, becas, ayudas y subvenciones; Empleados públicos (consulta de datos de afiliación y prestaciones de Muface, pensiones de clases pasivas; datos de opositores y registro central de personal).
- **Situación personal** (Certificado de nacimiento, título de familia numerosa, obligaciones tributarias, Ausencia de antecedentes penales o de delitos de naturaleza sexual, entre otros.
- **Ciudadanía** Estado y validez de tus datos y documentos de identidad y, en período electoral, enlace para solicitar el voto por correo.
- **Salud y asuntos sociales. Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud (HCDSNS),** Tarjeta Sanitaria Europea, consulta de datos de discapacidad y/o dependencia, etc.
- **Vehículos y transporte** Datos del conductor y del vehículo y datos sobre titulaciones y embarcaciones marítimas.
- **Transparencia** Datos que las administraciones han intercambiado a cerca de ti para las distintas gestiones administrativas realizadas con tu consentimiento expreso.



Calendarios

Con los próximos eventos, renovaciones pendientes, etc.

Servicios

Trámites digitales que se pueden realizar en MI CARPETA CIUDADANA y algunas de las **APPS** más populares de la AGE.

Entre ellos:

Registro electrónico

Comunicación de cambio de domicilio

Mis apoderamientos

Verificación de documentos por CSV

Utilidades

Tramitación en tiempo real: seguimiento de expedientes y gestiones sin necesidad de acudir físicamente a oficinas disponible las 24 horas del día.

Documentación centralizada: certificados, resoluciones y notificaciones reunidos en un espacio seguro y accesible.

Alertas personalizadas: recordatorios de citas, vencimientos de plazos y novedades relevantes para cada usuario.

Servicios adaptados al perfil: la aplicación muestra información prioritaria según las necesidades de cada ciudadano.

Garantía de seguridad: el acceso se realiza mediante sistemas oficiales de identificación como Cl@ve PIN, certificado digital o DNI electrónico.

Te puede interesar

Subidas salariales 2025-2026

El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, ha aprobado el pasado diciembre un Real Decreto-ley para hacer efectivas las subidas salariales de los empleados públicos correspondientes a 2025 y 2026. Estos incrementos retributivos forman parte del Acuerdo Marco de mejora de las condiciones laborales y salariales hasta 2028 que el Gobierno firmó con las organizaciones sindicales.

“El acuerdo del Consejo de Ministros supone el paso previo para que más de tres millones de empleados públicos se beneficien de una subida salarial del 2,5% en 2025 y del 2% en 2026 que les permita mantener poder adquisitivo”, según declaró el ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, Óscar López. [Portal MTDFP | 2025-12-02](#)

Premios Meninas 2025

La Delegación del Gobierno en Cantabria entregó el pasado 15 de noviembre los reconocimientos Menina a la periodista Pepa Bueno y a la Asociación CAVAS Cantabria por la destacada labor de ambos en la lucha contra la violencia de género y la sensibilización social frente a esta problemática.

Pepa Bueno recibió el galardón en reconocimiento a una trayectoria profesional de más de tres décadas caracterizada por un periodismo riguroso y con perspectiva de género.

Por su parte, la entidad CAVAS vio reconocida su labor en la atención integral a víctimas de violencia sexual en Cantabria,

El acto de entrega se celebró en la Sala Casyc UP de la Fundación Caja Cantabria

Delegación y UC con la formación

La Universidad de Cantabria (UC) y la Delegación del Gobierno en Cantabria han firmado un convenio para facilitar la realización de prácticas académicas externas, tanto curriculares como extracurriculares, por parte de estudiantes de Grado y Máster. El objetivo es complementar la formación universitaria y favorecer la futura incorporación al mercado laboral.

Las prácticas curriculares se ajustarán a la duración prevista en cada plan de estudios, mientras que las extracurriculares tendrán entre 150 y 750 horas, sin superar el 50 % del curso académico. Los horarios se adaptarán al funcionamiento de la Delegación.

El proyecto formativo garantizará la relación directa entre las competencias adquiridas y los estudios cursados. Cada curso académico, hasta diez estudiantes podrán participar en este proyecto -previa aprobación de la Delegación- con el que ambas instituciones refuerzan su compromiso con la formación práctica y la empleabilidad de los jóvenes.

[BOE](#)



y forma parte de las iniciativas impulsadas por el Ministerio de Igualdad para visibilizar el trabajo de personas y entidades comprometidas con la erradicación de la violencia machista.