

**RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA,  
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD POR EL QUE SE ESTABLECEN  
CRITERIOS DE ACTUACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN  
MATERIA DE REGISTRO EN RELACIÓN CON LAS FUNCIONES DE  
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN, DIGITALIZACIÓN, COPIAS  
AUTÉNTICAS Y REGISTRO.**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPACAP) determina la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos, a su vez, por la actual red de oficinas de registros, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros, permitiendo a los interesados no obligados a comunicarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, que en el caso en que así lo deseen, a presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

Concretamente, la Ley contempla la transformación de las Oficinas de Registro en Oficinas de Asistencia en materia de registros (art 16. y Disposición Transitoria Segunda LPACAP). En estas nuevas oficinas, las personas serán asistidas por un funcionario para realizar sus trámites por la vía electrónica (art. 12 LPACAP). Por ello, todas las oficinas de registro se transforman en oficinas de asistencia en materia de registro

El Ayuntamiento de Madrid dispone de su propio Registro Electrónico General desde el 1 de septiembre de 2010, así como de su propia red de oficinas de registros, ahora oficinas de asistencia en materia de registro. En este sentido, se entienden incluidas en esta red de oficinas de asistencia en materia de registro todas las oficinas que actualmente realizan funciones de registro, tanto en las áreas de gobierno y los distritos, como en los organismos públicos.

Actualmente es la Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad el órgano que tiene delegada la competencia en "coordinar, establecer criterios generales y realizar el seguimiento de la actividad del Registro Electrónico General, y de todas las oficinas de asistencia en materia de registro", en virtud del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

La presente resolución tiene por objeto establecer los criterios de actuación desde un punto de vista práctico, de las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid en relación con las **funciones de recepción de documentación, digitalización, copias auténticas y registro**.



**Primero. Presentación de documentación en las oficinas de asistencia en materia de registro**

1. Las personas podrán presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que vayan dirigidos a las Administraciones Públicas en las oficinas de asistencia en materia de registro.
2. Cuando alguno de los sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos (artículo 14.2 y 3 LPACAP) acuda a una oficina de asistencia en materia de registro para presentar documentos de forma presencial, se dará entrada a la documentación, y se le advertirá que la ley dispone que:
  - a. la dependencia tramitadora les requerirá para que subsane a través de su presentación electrónica (art. 68.4 LPACAP) y
  - b. se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en que haya sido realizada la subsanación y no desde la de su presentación presencial (artículo 68.4 LPACAP).

**Segundo. Acreditación de la representación.**

1. Se requerirá la acreditación de la representación en la presentación de documentos, en calidad de representante, para la realización de los siguientes trámites en nombre de otra persona:
  - a. Formular solicitudes
  - b. Presentar declaraciones responsables o comunicaciones
  - c. Interponer recursos
  - d. Desistir de acciones
  - e. Renunciar a derechos
2. En estos supuestos, se informará a la persona que presenta estos escritos en representación de otra que será la dependencia tramitadora la que requiera la acreditación de la representación cuando proceda.

**Tercero. Recepción de documentación.**

1. En la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid se publicará la relación de documentos que no pueden presentarse en las oficinas de asistencia en materia de registro.
2. Con carácter general, no será objeto de anotación (entrada/salida, según proceda) en el Registro:
  - a. La documentación complementaria que acompañe al documento que es objeto de registro.
  - b. Los documentos publicitarios, comerciales, informativos, invitaciones, saludas y otras comunicaciones no oficiales.
  - c. Los documentos anónimos o los que contienen datos de los que no se puede conocer con certeza la identidad de las personas que los suscriben.



3. Tampoco serán objeto de anotación (entrada/salida) en Registro las comunicaciones internas ni el envío de documentación entre las dependencias del Ayuntamiento de Madrid.
4. Asimismo, no podrá anotarse en un único asiento de entrada en el registro, un único documento que agrupe escritos de varios interesados que requieran tramitaciones independientes para cada interesado. En este supuesto, el personal de la oficina de asistencia en materia de registro informará que se debe realizar una anotación de registro de entrada distinta para cada uno de los interesados.

**Cuarto. Digitalización, copias auténticas y registro.**

1. En las oficinas de asistencia en materia de registro se realiza la recepción de la documentación, su digitalización, la realización de copia auténtica y la anotación correspondiente.
2. La comprobación de la documentación presentada y, en su caso, el requerimiento de subsanación deberá realizarla la dependencia tramitadora.
3. El personal de la oficina de asistencia en materia de registro procederá a digitalizar cada uno de los documentos presentados de forma individual, sin agruparlos.
4. Para cada uno de los documentos digitalizados, se incluirá en el campo "Validez" en la aplicación de registro su validez como:
  - a. Copia electrónica auténtica (documentos originales presentados por el interesado que son digitalizados por el personal de la OAMR), o
  - b. Copia electrónica fotocopia (documentos no originales presentados por el interesado que son digitalizados por el personal de la OAMR).
5. Todos los documentos digitalizados en las oficinas de asistencia en materia de registro, conforme a lo señalado en el artículo 27 de la LPACAP, tendrán la consideración de imagen codificada, fiel e íntegra del documento presentado y tendrán la misma validez para su tramitación por parte de las unidades que los documentos aportados en soporte papel.
6. Para el caso de documentos cuyo tamaño, forma o encuadernación imposibilite la digitalización directa, el personal de la oficina de asistencia en materia de registro podrá fotocopiar la documentación procediendo en ese momento a su digitalización. Esta fotocopia de documentos originales presentados por la persona interesada debe considerarse como original y, por tanto, el documento digitalizado se considerará copia electrónica auténtica.
7. Una vez digitalizada la documentación, el personal de la oficina de asistencia en materia de registro deberá realizar las siguientes comprobaciones:



- a. El número de páginas resultante en el fichero coincide con el número de páginas presentadas por el ciudadano.
- b. La resolución es adecuada y la imagen es legible y fiel al documento en papel.
8. Como regla general, los documentos en papel aportados se devuelven a la persona interesada inmediatamente tras su digitalización.
9. En los casos excepcionales en que no se pueda o deba devolver al ciudadano la documentación en papel, la oficina de asistencia en materia de registro digitalizará la documentación y remitirá también la documentación papel a la dependencia de tramitación. En este caso, se hará constar en el campo correspondiente de la anotación, que se remite también la documentación en papel para su custodia y ésta se acompañará de una copia del recibo de presentación advirtiendo que se ha remitido la documentación digitalizada con la anotación de registro.
10. Asimismo, cuando los documentos presentados estén en mal estado y no sea posible realizar una imagen digitalizada legible, se enviarán en papel a la dependencia tramitadora.
11. Cuando se exija que la documentación sea presentada en papel y en sobre cerrado, como es el caso de las convocatorias de premios o certámenes, se procederá a su envío en formato papel y en sobre cerrado.

**Quinto. Presentación de archivos en formato electrónico.**

1. En caso de que se pretenda presentar en una oficina la documentación en formato electrónico, se informará de la posibilidad de su presentación directamente en la Sede Electrónica correspondiente.
2. En el supuesto de que se acompañe el escrito de documentación almacenada en un soporte digital (CD, cintas, memorias flash, USB, etc.), el personal de la oficina recogerá el soporte digital aportado por el ciudadano, y por motivos de seguridad, procederá a su envío en sobre cerrado.

De acuerdo con el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, si una norma determina la obligatoriedad de presentar documentos en un soporte específico no susceptible de digitalización, como un PEN Drive, éste tendrá que ser aceptado en la oficina.

**Sexto. Registro de Salida.**

Las anotaciones de salida en el Registro de documentos propios dirigidos a otras Administraciones o particulares deben realizarse por las dependencias tramitadoras. No corresponde a las oficinas de asistencia en materia de registro la anotación de salida de estos documentos.



**Séptimo. Efectos.**

Esta resolución se aplicará en sus propios términos y la actuación de las oficinas de asistencia en materia de registro deberá adecuarse a los términos establecidos desde que se cuente con las herramientas informáticas adecuadas para poner en práctica cada uno de los apartados, así como las sucesivas modificaciones y mejoras, lo cual se comunicará por parte de esta Dirección General.

**Octavo. Publicidad.**

Tanto esta resolución, como las diferentes indicaciones y aclaraciones, se comunicarán directamente a los responsables de las oficinas de asistencia en materia de registro y se publicarán en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid ( [Ciudadanía - Gestiones y Trámites](#) ) y en la intranet Ayre.



9801FFD717A221E8

