



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 - VALLADOLID**

**Expediente: 1116/2022**

**Asunto: Denegación de registro de solicitud para la valoración de situación de dependencia**

**Trámite: Resolución**

**Centro directivo: Consejería de la Presidencia**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (fundamentado en la entonces vigente Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), constituyó durante su vigencia un marco jurídico de referencia en la regulación de la atención a los ciudadanos por parte de la Administración autonómica desde el punto de vista funcional, práctico y de eficacia.

Esta norma, inspirada en la entonces denominada Sociedad de la Información, intentó concebir la atención a la ciudadanía de forma integrada y reguló las dos funciones esenciales que han venido atribuyéndose a los servicios de asistencia ciudadana: la información administrativa y el registro de documentos, poniendo a su disposición la red autonómica de oficinas de información y registro, y siendo, asimismo, destacable la previsión inicial de la transmisión electrónica y telemática de documentos entre administración y ciudadanía y entre los propios órganos administrativos.

Con posterioridad, 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, supusieron un importante cambio en la forma de actuación de las administraciones públicas, dirigiéndolas hacia un funcionamiento íntegramente electrónico, con la finalidad de servir mejor a las personas,



bajo los principios de eficacia y eficiencia, y reforzar las garantías legales de todo procedimiento.

Ahora bien, la implantación de la administración electrónica no puede suponer en modo alguno una discriminación respecto al acceso a los servicios públicos o a cualquier actuación o procedimiento, en particular para aquellas personas que no disponen de los medios o de los conocimientos adecuados para utilizar las nuevas tecnologías en su comunicación con la administración.

De hecho, la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus Relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, proclama el derecho de los administrados a elegir el medio o canal de acceso a los servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Es, precisamente, en este punto en el que destaca la función de las tradicionalmente llamadas «oficinas de información y registro», que con la Ley 39/2015 pasaron a denominarse «oficinas de asistencia en materia de registros», previendo la prestación de un servicio de ayuda a las personas que lo necesiten en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la administración, gracias a la actuación, en su nombre, de un profesional de este servicio.

Con este modelo desarrollado por la Administración de la Comunidad de Castilla y León para la asistencia en materia de registros orientada a la ciudadanía, las personas pueden realizar de manera presencial en la red de oficinas existente la presentación de documentos dirigidos tanto a la propia Administración autonómica como a otras administraciones públicas a nivel nacional, encargándose sus profesionales de convertir en documentos electrónicos los documentos presentados en soporte papel y de su envío a la unidad destinataria a través de comunicaciones electrónicas seguras.

Haciendo uso de esta posibilidad prevista en el artículo 16.4.d) de la Ley 39/2015, XXX compareció el día 5 de mayo de 2022 en la Oficina General de Asistencia en materia de Registros de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Zamora, con la finalidad de presentar para su registro administrativo una solicitud correspondiente al reconocimiento de la situación de dependencia de otra persona física. Dicha oficina, sin embargo, denegó el registro por incumplimiento del requisito de representación.

En efecto, según la información facilitada a esta Defensoría por la Consejería de la Presidencia, el personal de la Oficina General de Asistencia en materia de Registros de la Delegación Territorial de Zamora requirió a XXX su identificación a través de DNI (de conformidad con el artículo 11 de la Ley 39/2015), constatando que, conforme a su identidad, no era la persona interesada en la solicitud a registrar, sino que era un tercero proveedor del documento y que aportaba una autorización de representación



insuficientemente cumplimentada. Esta circunstancia fue, precisamente, la causa por la que dicha oficina consideró que ese documento no podía ser objeto de registro.

Pues bien, ciertamente el artículo 19.2 del Decreto 13/2021, de 20 de mayo, que regula en la actualidad las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, tras la derogación del Decreto 2/2003, establece la obligación de estas oficinas, previamente al registro de los documentos aportados presencialmente por la ciudadanía, de acreditar la identidad de la persona interesada o de su representante, así como de la persona que realiza la presentación (si es distinta de la persona interesada o representante) y aporta su autorización.

Ahora bien, el apartado 1 del artículo 19 del mismo Decreto 13/2021, establece expresamente que **deben registrarse de entrada todas las solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten presencialmente o se reciban en cualquier oficina de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León**, para su incorporación al expediente administrativo electrónico, procedentes de personas no obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas, **siempre que se dirijan a cualquier órgano administrativo**.

Únicamente, y como excepción a esta regla general de exigencia del registro de cualquier escrito dirigido a una administración, se establecen en el mismo Decreto los siguientes supuestos (apartado 8 del citado art. 19):

*“8. No serán objeto de registro:*

*a) Los documentos redactados en otra lengua cuando su falta de comprensión imposibilite la realización de la inscripción registral, salvo que acompañen traducción al castellano.*

*b) Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga; saludas, felicitaciones, invitaciones personales, agradecimientos, publicaciones y análogos; documentos recibidos por correo electrónico, fax, aplicaciones móviles y canales sociales u otros participativos corporativos. Sólo serán admitidos si se presentan como anexo o documentación complementaria a una solicitud, escrito o comunicación.*

*c) Las comunicaciones que se realicen entre unidades administrativas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León una vez que dispongan de la plataforma de comunicaciones electrónicas corporativa.*

*d) Aquellos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente establecidos”.*



A su tenor, pues, ha de analizarse si el documento cuyo registro se pretendió por XXX se trataba de uno de los que, conforme a la citada norma, no pueden ser objeto de registro. Y en concreto (debiendo ser descartados los tres primeros supuestos), si tal documento se encontraba dentro de los previstos en el apartado d): Aquellos que carecen absolutamente de los requisitos mínimos legalmente exigidos.

En concreto, si siendo la falta de acreditación de la representación (o de la autorización de representación voluntaria) el incumplimiento alegado por la oficina de registro como causa de denegación registral, ello convertía a la solicitud (cuya presentación pretendía la citada persona) en inadmisibile para su registro.

A este respecto, debe acudirse a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 39/2015 (relativo a la representación), en el cual, después de establecer la posibilidad de que los interesados con capacidad de obrar puedan actuar ante las administraciones públicas por medio de representante, así como la necesidad de acreditar dicha representación mediante cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su existencia, su apartado 6 dispone lo siguiente: *“La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran”*.

Esto es, la norma procedimental ofrece expresamente la posibilidad de corregir este defecto subsanable con posterioridad al inicio del procedimiento, que se produce, precisamente, en el momento del registro de entrada de la petición correspondiente.

Así, la falta o insuficiente acreditación de la representación en el caso examinado constituía, en efecto, un incumplimiento de un requisito formal. Sin embargo, lo relevante es que la posibilidad (prevista en la norma) de subsanación de este defecto tras el inicio del procedimiento no solo permitía sino que requería el previo registro de la solicitud para hacer uso de esa posibilidad y, así, permitir que pudiera tenerse por realizado el acto pretendido (petición de reconocimiento de dependencia).

Es por ello que no puede considerarse adecuado que la oficina en cuestión decidiera sin más y directamente la inadmisión del documento para su registro por el motivo alegado (insuficiente acreditación de la representación), pues tratándose de un defecto subsanable y cumpliéndose el resto de requisitos exigidos en el artículo 66 de la Ley 39/2015, se impidió la posibilidad de su subsanación.

Dicha decisión, a su vez, quedaba fuera de las funciones propias de la asistencia registral, pues el personal funcionario habilitado de las oficinas de registro no es el responsable del contenido, autenticidad, validez o suficiencia de la documentación presentada, correspondiendo la comprobación de los documentos al órgano



administrativo instructor del procedimiento correspondiente (apartado 4 del artículo 24 del Decreto 13/2021).

Siendo ello así, resultaría preciso tener en cuenta con carácter general las siguientes consideraciones:

1. Que la función propia que corresponde y deben desempeñar las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración autonómica es la identificación de los interesados (y demás terceros) en el procedimiento (art. 9 Ley 39/2015), a los solos efectos de su consignación en el asiento registral<sup>1</sup>.

2. Que estas oficinas tienen la obligación de admitir cualquier escrito y comunicación que se presente siempre que vaya dirigido a un órgano de una Administración Pública<sup>2</sup>.

3. Que el ordenamiento jurídico no atribuye a esas oficinas la competencia para la comprobación de la validez o suficiencia de la documentación presentada, correspondiendo esta función al órgano administrativo instructor del procedimiento correspondiente (art. 24.4 Decreto 13/2021).

4. Que, con todo, la posible existencia de la falta o insuficiencia de la acreditación de la representación (o de la autorización de representación voluntaria para un acto o procedimiento concreto), no puede implicar sin más la inadmisión para su registro del escrito, comunicación o solicitud a presentar, sino la necesidad de que se ofrezca la posibilidad de subsanar este defecto formal una vez iniciado el procedimiento<sup>3</sup>, que solamente podrá hacerse efectivo a través del registro de entrada, dando traslado de forma inmediata del asiento registral al órgano administrativo destinatario, que será el encargado de considerar la procedencia o deficiencia de lo presentado a los efectos de su tramitación.

5. Que en el supuesto de considerarse preciso, por razones procedimentales, que tales oficinas sean las encargadas de valorar, previamente al registro, el cumplimiento del requisito de acreditación de la representación, será preciso recoger expresamente esta función en la norma que regula su funcionamiento o dictar la instrucción que al efecto resulte oportuna.

Así pues, y aun entendiendo que se pretendiera asegurar el principio de economía procesal, debe reflexionarse sobre la necesidad de garantizar en todo caso los derechos de

---

<sup>1</sup> “*Funciones de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros y Herramientas para su Actuación*”, de la Secretaría de Estado de Función Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública), 2019.

<sup>2</sup> Documento “*Leyes 39/2015 y 40/2015. Preguntas frecuentes*”. Ministerio de Hacienda y Función Pública (2016).

<sup>3</sup> Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección1ª), de 22 de febrero y 19 de mayo de 2022.



la ciudadanía en sus relaciones con la Administración, siendo las oficinas de asistencia en materia de registros el primer instrumento de la cadena procedimental para amparar su consecución. Por lo que, conforme a las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular **Resolución**, efectuando las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA.- Que en orden a la seguridad jurídica y a la necesidad de crear un marco de actuación estable, predecible, integrado, claro y cierto que facilite el conocimiento y cumplimiento de las reglas exigibles en la materia por parte de la Oficina General de Asistencia en materia de Registros de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Zamora, se proceda a proporcionar a este servicio las directrices funcionales que garanticen, en beneficio de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración autonómica, su funcionamiento conforme a las normas procedimentales y consideraciones señaladas *ut supra*.**

**Ello sin perjuicio de que, a su vez, se considere necesario ofrecer las mismas directrices al resto de oficinas que integran la red de asistencia en materia de registros de esta Comunidad Autónoma.**

**SEGUNDA.- Que, en otro caso, y de considerarse la necesidad de establecer, como requisito indispensable, la exigencia de la acreditación de la representación por medios válidos en derecho para aceptar el registro de escritos, solicitudes y comunicaciones en soporte papel de personas físicas que actúen en condición de representantes, se proceda a modificar la norma autonómica reguladora de las funciones de las oficinas de asistencia en materia de registro o a aprobar la correspondiente instrucción al efecto.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de la Presidencia en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López