



**Excmo. Ayuntamiento de XXX**  
**Ilmo. Sr. Alcalde**  
**XXX**  
**(Segovia)**

**Asunto: Asistencia y atención al público / Resolución**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **766/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Recordamos que la reclamación ponía de manifiesto algunas dificultades relacionadas con la atención al público de forma presencial en la oficina municipal. Manifestaba su autor que se realizaba de forma poco satisfactoria para algunos usuarios pues la Secretaria acudía tan solo un día a la semana a las oficinas y atendía al público dos horas por la tarde, además cuando no podía asistir no se avisaba del cierre de la oficina. Hacía también referencia a que en ocasiones había remitido a los vecinos a la sede electrónica de otros organismos, siendo personas de edad avanzada con escasos conocimientos tecnológicos y con dificultades para relacionarse con la Administración por vía telemática.

Admitida la queja a trámite esta Defensoría solicitó información sobre la cuestión planteada.

El informe enviado comienza señalando cuáles son las funciones de la secretaría de la entidad según los artículos 2 a 4 del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el Régimen jurídico de los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional, y subraya que *“como puede observarse, la función de atención al público NO ESTÁ INCLUIDA en las funciones de los habilitados con carácter estatal, pero al ser un pueblo pequeño de pocos recursos, en la mayoría de municipios es el propio Secretario-Interventor el que realiza esta tarea que no le corresponde por ley”*.

Indica que el Ayuntamiento forma parte de una Agrupación de cinco municipios para el sostenimiento del puesto *“el horario de la Secretaria se acuerda entre todos, por lo que NO ES CIERTO que la Secretaria cambia el horario a su antojo. Tras la última*



*reunión mantenida, se hizo un sorteo con el Ayuntamiento de XXX, y se cambió el horario como consecuencia, por la mañana atendería XXX y por la tarde XXX”.*

Alude a otros medios a través de los cuales atiende las solicitudes -sede digital, email y teléfono- *“cuando la Secretaria no puede asistir un día SIEMPRE AVISA CON ANTELACIÓN y ese día el Alcalde se encarga de atender a los vecinos, recoger las solicitudes y pasarlas a la Secretaria para tramitarlas en el momento que se pueda”.*

*Respecto a las ausencias, si no son vacaciones, los coge como días de asuntos propios, también regulados en la ley, o en su caso, trabaja desde casa, en lo que se denomina TELETRABAJO.*

Añade que nunca se ha recibido queja alguna contra la Secretaria, destacando que *“todas las solicitudes que se presentan en este Ayuntamiento se tramitan y se finalizan”*, y en caso de no poder asistir algún martes se fija un cartel en la puerta, se facilita el teléfono de atención y la dirección de mail e, igualmente, el Alcalde atiende cualquier asunto de urgencia.

Concluye que cuando la solicitud no tiene que ver con las competencias municipales la Secretaria remite a los solicitantes al organismo competente y *“ellos mismos deben realizar el trámite en el que están interesados”* aunque *“cuando la persona es mayor y no sabe usar las nuevas tecnologías es la primera en ayudar, no porque sea su cometido, sino porque sale de ella”.*

Como sin duda conoce, los derechos reconocidos a los ciudadanos se hallan prescritos en el artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, derechos entre los que se encuentra el de ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, las cuales habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; asimismo el artículo 53 letra f) del mismo texto legal reconoce a los interesados en un procedimiento administrativo el derecho a *“obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar”.*

Como sucede en muchos municipios de reducido tamaño el titular de la secretaría realiza la atención al público en la oficina municipal a pesar de no tener legalmente encomendada esa función cuando no existe otro personal que pueda realizarla. Sí le corresponde, sin embargo, la superior dirección del Registro, expresamente recogida en el artículo 3.2 l) Real Decreto 128/2018 citado en su informe.

Los motivos que pueden llevar a los ciudadanos a acudir de forma presencial a la oficina municipal son diversos, como recoge su informe; unas veces lo harán para obtener información o realizar gestiones ante el Ayuntamiento, otras para pedir asistencia en la



presentación de escritos ante el Ayuntamiento o incluso ante otras Administraciones públicas.

No se pone en duda que el titular de la secretaría haga lo posible para atender las demandas de información de la ciudadanía pero la realidad es que difícilmente podrá hacerlo en el escaso tiempo que se ha acordado disponer para ello, aunque trate de cumplir esa tarea mediante otros canales de información cuando no acude a la oficina por distintas razones, cuya justificación no se cuestiona. También constituirá un problema el hecho de que la oficina de asistencia en materia de Registro esté abierta solo durante dos horas a la semana, pues solo en ese espacio temporal los ciudadanos podrán realizar de forma presencial la presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones y ser asistidos en esa tarea.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce un derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas y a ser asistidas para el uso de esos medios (artículo 13). Por su parte, el artículo 31 del mismo texto legal señala que cada Administración Pública publicará los días y horario en el que deben permanecer abiertas las oficinas que han de prestar asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

Al horario de apertura del Registro se refiere el artículo 151 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), que establece que *“el Registro General permanecerá abierto al público todos los días hábiles durante las horas prevenidas en la legislación de procedimiento administrativo común”* (apartado segundo).

Esa remisión a la legislación de procedimiento administrativo común debe entenderse referida a la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la cual contiene algunas previsiones relativas al Registro, únicamente electrónico, cuyo funcionamiento permite la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas mediante la comparecencia en la sede electrónica.

Pero como se ha apuntado también los ciudadanos pueden presentar sus escritos acudiendo personalmente a la oficina municipal y tienen derecho -en tanto no se trate de sujetos obligados al uso de medios electrónicos- a obtener asistencia para presentar escritos en papel, a que sean digitalizados los documentos y a obtener un recibo que acredite su presentación. Cada entidad local tiene libertad para establecer el horario de funcionamiento de la oficina de asistencia en materia de Registro, siempre y cuando



resulten garantizados esos derechos, lo que obliga a la Administración a fijar el horario con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Ciertamente es distinta la atención que puede dispensarse en la oficina municipal a los ciudadanos cuando se trata de facilitar información sobre la tramitación administrativa o gestiones que pueden realizar en el Ayuntamiento para obtener una prestación o servicio municipal, de aquella otra información en asuntos cuya decisión no ha de adoptarse por el Ayuntamiento y que, por tanto, es cuestionable que esté obligado a prestar. Pero lo que no puede es rechazar la recepción de solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a ese Ayuntamiento ni a otras Administraciones o entidades cuando las personas se dirijan a la oficina de Registro y requieran asistencia para presentarlos, puesto que el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 permite que los interesados puedan presentar los documentos que dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas en el Registro electrónico de la Administración u organismo al que se dirijan y también en los Registros electrónicos de las Entidades que integran la Administración local. En ese caso se recibirán y los asientos registrales se remitirán inmediatamente por medios electrónicos a los destinatarios por medio del sistema de interconexión de registros.

Por tanto, en caso de que el documento presentado en el Registro por el administrado no fuera una solicitud dirigida al Ayuntamiento, sino a otras Administraciones, la falta de competencia municipal sobre el asunto a que se refiera el documento no habilita para denegar su recepción en el registro y su remisión posterior al órgano administrativo que corresponda.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de 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 la siguiente **Resolución**:

**- Sugerir a la Alcaldía que considere la posibilidad de ampliar el horario de atención al público en forma presencial y de acceso a la oficina de asistencia en materia de Registro, llevando a cabo las iniciativas precisas para cubrir las necesidades de personal imprescindibles para su adecuado funcionamiento.**

**- Recordar que la falta de competencia del Ayuntamiento para resolver una solicitud no puede ser causa de denegación de su recepción en la oficina de asistencia en materia de Registro.**

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 en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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