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

Asunto: Oficina de asistencia en materia de Registro / 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 **1094/2022**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

La reclamación cuestionaba el funcionamiento de la oficina de asistencia en materia de Registro del Ayuntamiento por denegar asistencia a los ciudadanos para obtener un certificado de firma digital y para presentar escritos dirigidos a otras Administraciones públicas.

Exponía que una persona había comparecido el día 21/06/2022 en la oficina para la obtención del certificado de firma digital, habiendo remitido al solicitante a la XXX, en la cual tampoco había podido gestionar la obtención del certificado.

Indicaba que la oficina de asistencia en materia de Registro del Ayuntamiento no admitía la presentación de escritos por ciudadanos que no estuvieran empadronados en el municipio, lo cual se anunciaba mediante una comunicación expuesta en el Ayuntamiento firmada por la Alcaldía el 02/06/2022:

"Se comunica que en este Ayuntamiento, SOLAMENTE HAY SERVICIO DE VENTANILLA UNICA PARA LAS PERSONAS EMPADRONADAS EN EL MUNICIPIO (POR FALTA DE PERSONAL).

Así mismo se informa que en este mismo edificio, en XXX de la Junta de Castilla y León también tienen el SERVICIO DE VENTANILLA UNICA".

Iniciada la investigación oportuna, esta Defensoría solicitó información de V.I. en relación con la cuestión planteada.

El informe recibido hacía constar lo siguiente:

«En primer lugar, nos referimos a la queja por denegar asistencia a los ciudadanos que de forma presencial la requieren para obtener un certificado de firma

digital. Si bien es cierto que la Diputación de Segovia ha comenzado a publicitar e implementar en los Ayuntamientos de la provincia un servicio de asistencia al ciudadano para obtener el certificado digital, en este Ayuntamiento no contamos, actualmente con medios personales suficientes para poder ofrecer tal servicio en las condiciones necesarias. Es voluntad del Ayuntamiento poder ofrecer mayores servicios de calidad a los vecinos y se irá implementando en la medida de nuestras posibilidades organizativas.

Por otra parte, entendemos que el Ayuntamiento no está obligado a prestar este servicio según lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. A este respecto, si bien es cierto que en el artículo 25.2 a) se recoge la participación de los ayuntamientos en la "promoción en su término municipal de la participación de los ciudadanos en el uso eficiente y sostenible de las tecnologías de la información y las comunicaciones". Sin embargo, el artículo 26.1 a) recoge los servicios que deben prestar, en todo caso, los municipios, siendo su tenor literal el siguiente: "Artículo 26.1 Los Municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

a) En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas".

No estando recogida esta actividad en el mencionado artículo consideramos procedente no prestarlo en nuestro Ayuntamiento hasta contar con los medios personales suficientes.

En cuanto a la otra parte de la queja, la referida a que la Oficina de Asistencia en materia de Registro del Ayuntamiento no admite la presentación de escritos por ciudadanos que no estén empadronados en el municipio, aunque comprendemos en este Ayuntamiento que es un servicio obligatorio que debe prestarse a todos los ciudadanos, como ya se ha reiterado en cuanto a la queja anterior, en este Ayuntamiento no contamos con medios personales suficientes. Es por esa razón que remitimos a los ciudadanos que no podemos atender a XXX, organismo perteneciente a la Junta de Castilla y León, del que tenemos conocimiento que se niega a prestar este servicio a los ciudadanos que acuden a él.

XXX

El Ayuntamiento ha expuesto en diversas ocasiones a XXX la situación que se estaba produciendo y la forma en que se podría organizar atender a los vecinos que acuden a realizar sus trámites sin que hasta el momento se haya comunicado nada a este Ayuntamiento».

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. Y esa misma ley determina la obligación de todas las Administraciones públicas de contar con un registro electrónico general; estos registros están asistidos, a su vez, por la actual red de oficinas de registros, que pasaron a denominarse por disposición legal oficinas de asistencia en materia de registros, permitiendo a los interesados no obligados a comunicarse electrónicamente con las Administraciones públicas, en el caso en que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel.

La mencionada ley prevé un doble nivel de asistencia en estas oficinas (artículo 12):

- Asistencia general en el uso de medios electrónicos: Debe entenderse como apoyo e información por parte del funcionario. En particular, en lo referente a la identificación y firma electrónica, medios existentes para ello y forma de utilización.

- Asistencia específica: si alguno de los interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público (funcionario habilitado), mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

En ese supuesto será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

Las Administraciones tienen que disponer de un registro de funcionarios habilitados, que pueden asistir al interesado en la identificación o firma electrónica y la presentación de solicitudes correspondientes a un procedimiento. En este registro o sistema equivalente, al menos, deben constar los funcionarios que prestan servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015 tuvo lugar el 2 de octubre de 2016 y los efectos de las previsiones relativas al registro electrónico y registro de empleados públicos habilitados producen efectos desde el día 2 de febrero de 2021 (disposición final 7ª), por lo que en la fecha en la que tuvo lugar la comparecencia del ciudadano en esas dependencias para acreditar su identidad para gestionar el certificado digital de firma el Ayuntamiento debía prestar esa asistencia.

El Ayuntamiento está obligado a disponer de su propio Registro electrónico, plenamente interoperable e interconectado con el de las demás Administraciones, y su oficina de asistencia, a la que corresponde la digitalización y la anotación en el Registro

electrónico de las solicitudes, escritos y comunicaciones en papel, a prestar asistencia en la identificación y firma electrónica.

En el caso en que el ciudadano no disponga de medios de autenticación y firma para relacionarse de manera electrónica con las Administraciones, siempre que se identifique y deje constancia de su consentimiento expreso, un funcionario podrá actuar en su nombre, utilizando el sistema de firma del que disponga para ello.

Con independencia de la actuación de la oficina de asistencia del Registro de la Junta de Castilla y León, hemos de recordar a ese Ayuntamiento que 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 y para identificarse y obtener el certificado de firma electrónica en la forma indicada.

El ejercicio de ese derecho no puede subordinarse a ningún requisito no contemplado legalmente ni es correcto prestar asistencia a las personas empadronadas y negarlo a las demás, pues se trata de un derecho atribuido a los ciudadanos sin distinciones que, por ello, puede ejercerse en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registros.

No puede la oficina municipal rechazar, en consecuencia, la recepción de ninguna solicitud que los ciudadanos presenten en ella aunque vaya dirigida a un órgano de una administración o entidad pública distinta, ni cabe distinguir con fundamento en la inscripción padronal a las personas a las que se presta asistencia, puesto que el artículo 16.4 de la Ley 39/2015 permite que los interesados puedan presentar los documentos en cualquier oficina de asistencia en materia de registros, incluidas las de las entidades locales. De ahí que deba ordenar la retirada del cartel en el que se advierte de la diferencia de trato en el registro, a no ser que ya haya sido retirado.

La escasez de medios personales no puede justificar el incumplimiento de una obligación legal, más bien corresponde a la Alcaldía, en ejercicio de su potestad de organización, dotar a la oficina municipal de los medios precisos para permitir el adecuado desarrollo de las funciones que tiene encomendadas.

En virtud de 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:**

- La oficina de asistencia en materia de registro de ese Ayuntamiento debe facilitar a cualquier ciudadano el ejercicio de su derecho a presentar las solicitudes que considere procedente dirigidas a cualquier Administración pública y a ser asistido por un funcionario habilitado para la identificación y firma electrónica.

- El empadronamiento en el municipio no puede ser causa de denegación de asistencia en el uso de medios electrónicos a los ciudadanos que la requieren de forma presencial en la oficina de asistencia en materia de registro de esa entidad local.

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.

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