



**EXCMO. AYUNTAMIENTO XXX
ILMA. SRA. ALCALDESA**

Asunto: Oficina de asistencia en materia de Registro

Ilma. Sra.:

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 **1796/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El escrito de queja cuestionaba la negativa de la Secretaria a registrar el escrito que un ciudadano le entregó el 29 de julio de 2025, habiendo manifestado que no funcionaba internet y que debía registrarlo él mismo en la sede electrónica. La persona reclamante expuso que el interesado no estaba obligado a relacionarse con el Ayuntamiento por medios electrónicos y solicitó en ese momento que la Secretaria le indicara por escrito la razón por la cual no podía presentar una solicitud en formato papel, a lo cual no accedió. Continuaba señalando que después se había publicado en el tablón de anuncios una nota que informaba de la necesidad de solicitar cita previa para presentar solicitudes o escritos en la Oficina de Asistencia en materia de Registro.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con la cuestión planteada.

En atención a dicha petición se remitió informe, en el cual se puso de manifiesto que aquel día el interesado se personó en la Oficina sin cita previa para registrar un documento, aun así le atendió la Secretaria, pero no fue posible registrarlo por un fallo del servicio de internet no imputable a la Administración. Esta explicación se ofreció al ciudadano, recordándole que podía presentarlo en formato electrónico a través de la sede electrónica, como había hecho en otras ocasiones.

En el informe también se indica que esa persona llamó a la Guardia Civil y los agentes le informaron igualmente de las circunstancias que impedían registrar el documento; después, permaneció en la Oficina hasta la hora de cierre impidiendo a la Secretaria el desarrollo normal de sus tareas y la atención a otros usuarios, haciendo necesario requerir la intervención de los agentes de la Guardia Civil para que abandonara el edificio a la hora de cierre.



El informe destaca las circunstancias de los pequeños municipios que carecen de personal que pueda prestar todos los servicios que están obligados a prestar, a las que se unen las dificultades que plantea el uso de medios electrónicos y el acceso a internet. En concreto, se pone de manifiesto que el Ayuntamiento no dispone de personal auxiliar administrativo para realizar funciones de Registro, únicamente cuenta con un Secretario-Interventor que presta servicios en cuatro municipios por acumulación y que asiste a ese Ayuntamiento los martes, de 12,00 a 14,00 horas.

Concluye el informe indicando que se atendió a la persona dentro de las posibilidades existentes, aun sin cita previa, si bien la falta de conexión a internet imposibilitó registrar el documento.

De la información remitida se deduce que no fue posible registrar el documento por circunstancias ajenas a la Entidad y que la persona fue informada en ese momento de los impedimentos para recibir ese escrito. Aun así, consideramos necesario realizar algunas indicaciones en relación con la exigencia de cita previa para presentar escritos en la Oficina de asistencia.

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 que se regula en el artículo 12:

- Asistencia general en el uso de medios electrónicos: Debe entenderse como apoyo e información por parte del funcionario, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

- 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.

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, debe prestar asistencia en la identificación y firma electrónica.

Ciertamente, las Corporaciones locales pueden establecer el horario que consideren oportuno de sus Oficinas de Asistencia en materia de Registro y de Atención e Información a los ciudadanos, mientras sea proporcionado; además deben dotarlas del personal necesario para garantizar el cumplimiento de los cometidos para los que han sido creadas.

Esta Defensoría considera que no debe exigirse la obtención de cita previa para presentar escritos o instancias en la Oficina de Asistencia de Registro, pero puede valorarse su implantación para prestar servicios de atención al público que requieran información u orientación personalizada y detallada sobre la tramitación de los procedimientos administrativos.

Es decir, la implantación de un servicio de cita previa por parte de la Administración Pública puede ser instrumento dirigido a optimizar la calidad del servicio público que se presta para atender las solicitudes de información de los ciudadanos, al evitar esperas innecesarias a la ciudadanía y permitir un adecuado control de los aforos.

Sin embargo, cuando los ciudadanos que no están obligados a relacionarse con la Administración por medios electrónicos acuden a la Oficina para registrar algún escrito o documento, ese trámite debe realizarse de forma inmediata y, por ello, la exigencia de cita previa puede suponer un obstáculo para acceder al Registro de una Administración pública, sin que ello esté justificado en ninguna norma.

Este mismo criterio se sigue por el Defensor del Pueblo que ha emitido diversos pronunciamientos en los que recomienda que se permita el acceso directo a las Oficinas de asistencia en materia de Registros sin necesidad de obtener cita previa, entre los que cabe recordar la Resolución dirigida al Ayuntamiento de Colmenar Viejo el 3 de abril de 2024 (queja número 23030342) o la dictada frente al Ayuntamiento de Guadalajara el 10 de diciembre de 2024 (queja número 24026576).

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**:

PRIMERA: Recomendar a ese Ayuntamiento que establezca un horario razonable de la Oficina de Asistencia en materia de Registro y que suprima la exigencia de cita previa para presentar escritos directamente en dicha Oficina.



SEGUNDA: Recomendar a ese Ayuntamiento que adopte las medidas oportunas para garantizar la prestación del servicio de asistencia a los ciudadanos en el uso de medios electrónicos, dotando a la Oficina del personal necesario para realizar las tareas que también comprenda dicho servicio.

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