

**Criterios de actuación de las Oficinas de Contacto para la prestación de servicios de nivel primario consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones de las Entidades Locales adheridos al Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Madrid para la implantación de una red de oficinas integradas de atención al ciudadano en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Madrid**

***1. EL SISTEMA DE REGISTROS ESTABLECIDO POR LA LRJ-PAC***

En el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC) se prevé que las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier Administración Pública -y, por tanto, también a la Local- pueden presentarse en distintos lugares entre los que se **señalan los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado o a la de las Comunidades Autónomas.**

- En consecuencia, la presentación de cualquier documento dirigido a una Entidad Local en un registro de la Administración General del Estado o de una Comunidad Autónoma es plenamente válida sin necesidad de previo convenio, siendo asimismo válida la fecha de entrada en dichos registros a efectos del cumplimiento de plazos por los ciudadanos (si bien no debe olvidarse que los plazos para resolver se computan en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado desde la fecha de entrada en el registro del órgano competente -la entidad local destinataria- según el artículo 42.3.b de la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC).

*Por ejemplo, si un ciudadano presenta en el registro de una Subdelegación del Gobierno (o de un Ministerio, o de una Comunidad Autónoma) un recurso en materia de tributos locales contra una resolución de un Ayuntamiento en el último día del plazo, el recurso se considerará interpuesto dentro de plazo, sin que pueda rechazarlo el Ayuntamiento por extemporáneo. Sin embargo, el plazo para que el Ayuntamiento resuelva dicho recurso comenzará a computarse en la fecha en que tiene entrada en el registro municipal.*

- Por el contrario, **no es válida** la presentación en un registro de una Entidad Local de un documento dirigido a la Administración General del Estado o a alguna Comunidad Autónoma, **excepto si previamente se ha suscrito el oportuno Convenio** con dichas Administraciones.

## **2. CRITERIOS DE ACTUACIÓN EN APLICACIÓN DEL CONVENIO MARCO**

### **A. Admisión de solicitudes, escritos y comunicaciones**

• **Admisión o rechazo de solicitudes, escritos y comunicaciones.** De acuerdo con lo estipulado en la cláusula séptima del Convenio Marco, los registros de los Ayuntamientos o Entidades Locales que se adhieran al mismo **deberán admitir cualesquiera solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas por los ciudadanos y dirigidas a cualquier órgano de la AGE y de la CM o a las Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de ambas**, con independencia de su localización territorial.

Sin embargo, el **Convenio no habilita** a los registros de la Entidad Local a recibir solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a los siguientes órganos, entidades e instituciones:

- Administraciones de Comunidades Autónomas (excepto la de la Comunidad de Madrid).
- Entidades Locales diferentes de la firmante.
- Entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de las Comunidades Autónomas (excepto las vinculadas o dependientes de la CM) o de otras Entidades Locales.
- Universidades [excepto la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) y la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo - vinculadas a la AGE- y las Universidades de Alcalá de Henares, Autónoma, Carlos III, Complutense, Politécnica y Rey Juan Carlos - vinculadas a la CM-
- Cortes Generales, Tribunal Constitucional, Consejo General del Poder Judicial y Asamblea de Madrid.
- Defensor del Pueblo y Tribunal de Cuentas.
- Defensor del Menor y Cámara de Cuentas (ambas dependientes de la CM).
- Órganos jurisdiccionales (juzgados y tribunales).
- Registros Civil, Mercantil y de la Propiedad.
- Cámaras Agrarias y Cámaras de Comercio.
- Colegios Profesionales.

- **Expedición de recibos.** Cuando se presente una solicitud, escrito o comunicación los registros de los Ayuntamientos y demás Entidades Locales **deberán expedir a los interesados que lo soliciten el correspondiente recibo que acredite la fecha de presentación, admitiéndose como tal una copia anotada (copia de la solicitud, escrito o comunicación en la que figure dicha fecha anotada - o un sello o acreditación indicándola - por la oficina de registro),** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.3 de la LRJ-PAC.

Es importante distinguir este supuesto del cotejo de documentos al que se hace referencia en el apartado C, por lo que debe aclararse que **la entrega al interesado de una copia anotada de la solicitud, escrito o comunicación que presente implica lógicamente la comparación de la copia con el original que debe remitirse al órgano o Entidad de la AGE o de la CM, pero su finalidad es simplemente la de sustituir al recibo de entrega, consignando la fecha de presentación en el registro a efectos de acreditar el cumplimiento de plazos por el interesado.**

En consecuencia se entiende que, a estos efectos, **solamente deberán expedirse recibos o copias anotadas de las solicitudes, comunicaciones y escritos dirigidos a un órgano o entidad de la AGE o de la CM que presenten los ciudadanos en las oficinas de registro de la Entidad Local, pero no los documentos que acompañen a aquéllos; y que la anotación, sello o acreditación plasmada en la copia hará constar la entrada en el registro, la identificación de éste y la fecha y hora (especificando el minuto) de presentación.**

*Si un ciudadano presenta en el registro de una Entidad Local una solicitud dirigida a la AGE o a la CM acompañada de varios documentos (p.ej., una solicitud de una beca acompañada de título de bachillerato y copia de la declaración de IRPF); el registro optará por expedir un recibo o -como es habitual- devolver al interesado una copia solo de la solicitud en la que conste la fecha de presentación y la entrada.*

**Asiento registral.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38.3 de la LRJ-PAC y en la cláusula tercera b) del convenio, las Entidades Locales **dejarán constancia en sus registros de la entrada** de las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos y Entidades que integran la AGE y la CM, con indicación en sus asientos de su número, epígrafe expresivo de su naturaleza, la fecha de entrada, la fecha y hora (especificando el minuto) de presentación, el interesado u órgano administrativo remitente, la persona u órgano administrativo al que se dirige, así como una referencia al contenido del escrito o comunicación que se registra.

## **B. Expedición de copia sellada de documentos**

- Por otra parte, **los ciudadanos tienen derecho a obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales,** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35.c) de la LRJ-PAC.
- Se estima que la figura de la **copia sellada** -de nueva creación por la LRJ-PAC- es de aplicación al siguiente supuesto: **Cuando un ciudadano debe acompañar a su solicitud, escrito o comunicación un documento original - porque así lo exige la normativa que sea aplicable-, tiene derecho a que se le expida una copia sellada del mismo, que sirva como justificante acreditativo de que el original se encuentra en poder de la Administración.**

- A diferencia del supuesto anterior (recibo o copia anotada), **el derecho a obtener copia sellada se refiere a los documentos que acompañan a las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirigen a la Administración, y no a las solicitudes, escritos y comunicaciones mismos. Por otra parte, su finalidad es fundamentalmente acreditar la entrega a la Administración del original de un determinado documento, no sólo al efecto de constatar el cumplimiento de plazos, sino también para prevenir posibles extravíos y garantizar la efectividad de otros derechos legalmente reconocidos a los ciudadanos, como el consagrado en el artículo 35. f) de la LRJ-PAC, que les permite no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.**

- En consecuencia, las Entidades Locales **deberán efectuar el sellado, a los efectos indicados y siempre que así lo soliciten los interesados, de las copias de los documentos originales que aporten acompañando a las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a la AGE o a la CM.**

*Siguiendo con el ejemplo anterior, el ciudadano junto con su solicitud presenta el original de su título de bachillerato para que se remita junto con aquélla aportando, además, una copia. En tal caso, puede pedir que se le devuelva dicha copia sellada. Para satisfacer tal derecho, el registro comprobará la identidad de original y copia, sellará ésta devolviéndola al ciudadano y remitirá el documento original -junto con la solicitud- al órgano destinatario.*

### **C. Compulsa o cotejo de documentos**

- Los ciudadanos pueden solicitar, por último, al amparo de lo dispuesto en el artículo 35.c de la LRJ-PAC, **la devolución de los originales que aporten junto con sus copias, salvo cuando dichos originales deban obrar en el procedimiento.** Es decir, si el ciudadano no está obligado a presentar el documento original (supuesto anterior) y aporta una copia del mismo, ésta se remitirá junto con la solicitud, escrito o comunicación previa su compulsión o cotejo (son términos sinónimos). En estos casos se recomienda que el cotejo o compulsión de documentos debe realizarse por las oficinas de registro de la Entidad Local.

El desglose y devolución de documentos previo cotejo de éstos con sus copias al que aquí se hace referencia constituye un supuesto distinto de los anteriores por las siguientes razones:

- El cotejo **se refiere a los documentos aportados por los interesados junto con sus solicitudes, escritos o comunicaciones, pero no a las solicitudes, escritos o comunicaciones mismos. Sólo se practicará la compulsión cuando la copia compulsada vaya a acompañar a solicitudes, escritos y comunicaciones que se presenten en la oficina de registro en cuestión.**

- Consiste en la **comparación de una copia con un original, ambos presentados por el interesado, con el objeto de comprobar que son idénticos (y no de acreditar la fecha de presentación o la entrega de un documento original a la Administración actuante).**

- **El cotejo se produce en relación a un procedimiento administrativo determinado que se inicia o que se está instruyendo y su finalidad es dejar constancia en el expediente del cotejo realizado mediante la aportación al mismo de la copia compulsada del documento de que se trate, posibilitando así la devolución del original al interesado.**

- **Una vez comprobada la identidad entre la copia y el original, debe diligenciarse o imprimirse en aquélla un sello o acreditación que exprese dicha identidad (y no solamente la fecha de presentación), uniéndose a continuación la copia a la solicitud, escrito o comunicación que va a remitirse al órgano o Entidad destinatarios y devolviéndose el original al interesado.**

En definitiva, las Entidades Locales que se hayan adherido al Convenio Marco deben **satisfacer el derecho de los ciudadanos a la devolución de los originales, previa unión a la solicitud, escrito o comunicación de una copia cotejada.**

- En consecuencia, las Entidades Locales deben aplicar como criterio de actuación en este supuesto **la realización del cotejo de documentos siempre que así se solicite y la devolución de los originales al interesado.**

*En el ejemplo, el ciudadano presenta junto con la solicitud una copia de su declaración del IRPF y el original de la misma. El registro, tras comprobar la identidad entre ambas, compulsará la copia -que remitirá al órgano destinatario junto con la solicitud- y devolverá al ciudadano el documento original*

#### **D. Remisión de las solicitudes, escritos y comunicaciones, así como de los documentos que las acompañen a la Administración General del Estado y a la Administración de la Comunidad de Madrid. Medios de comunicación.**

- Los Ayuntamientos y demás Entidades Locales, conforme a lo señalado en la cláusula séptima c) del convenio, se comprometen a **remitir inmediatamente los documentos**, una vez registrados, y en todo caso dentro de los tres días siguientes a su recepción, directamente a los órganos o Entidades destinatarios de los mismos.

Dicha remisión podrá efectuarse por los medios más apropiados para que su recepción se produzca a la mayor brevedad. Se podrán utilizar medios informáticos, electrónicos y telemáticos en los supuestos en que sea posible y así se autorice por la norma reguladora del procedimiento en cuestión o por indicación de la Comisión de seguimiento y evaluación del Convenio Marco. En estos casos, se garantizará el cumplimiento de los requisitos y garantías exigidos por la LRJ-PAC y por el Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero (BOE nº 52, de 29 de febrero de 1996), por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración General del Estado.

- **Se sugiere que** los Ayuntamientos y demás entidades locales agrupen la correspondencia por destinatarios. En todo caso, los documentos que configuren una unidad por su emisor, destinatario y procedimiento se acumularán en sobres o carpetas diferenciadas por cada emisor, de forma que pueda verificarse con rapidez y seguridad su contenido tanto a la salida del registro como a la entrada en el registro de la AGE o de la CM, evitando incidencias o pérdidas de documentos que conformen una unidad en el traslado.

Si se utiliza el correo se empleará la **modalidad de correo certificado con acuse de recibo, a no ser que la Entidad Local, la CM o la AGE tengan concertado un servicio de valija.**

**La Entidad Local designará un funcionario responsable para atender las incidencias** que pudieran detectarse en la llegada de los documentos a los registros de la AGE y de la CM.

### **E. El cómputo de plazos**

**El cómputo de plazos** se regirá por lo dispuesto en el artículo 48 de la LRJ-PAC.

- **La fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones presentados por los ciudadanos en los registros de las Entidades Locales tienen plena validez a efectos de cumplimiento de los plazos imputables al ciudadano.**

*Por ejemplo, la presentación en el registro de un Ayuntamiento o de otra Entidad local de una solicitud de una beca de estudios dirigida al Ministerio de Educación Cultura y Deportes o a la Consejería de Educación, en el último día del plazo, es válida, aunque la misma se reciba en el Ministerio o la Consejería fuera de plazo.*

- Respecto a los plazos imputables a la Administración para la tramitación y resolución de un procedimiento, éstos se computarán a partir del día de la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en cualquiera de los registros del órgano administrativo competente.
- Cuando un día fuese hábil en el municipio en que resida el interesado e inhábil en la sede del órgano gestor, o a la inversa, **se considerará inhábil en todo caso.**

### **3. ADVERTENCIAS ESPECIALES.**

- Los Ayuntamientos y demás Entidades Locales, conforme a lo señalado en el artículo 38.4 de la LRJ-PAC y en la cláusula tercera del Convenio, adquieren el compromiso de comunicar a la AGE y a la CM - a través de la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio Marco- **cualquier medida de informatización de los registros** que pueda afectar a la compatibilidad de los sistemas de intercomunicación y **a negociar y formalizar en su momento el correspondiente Convenio de colaboración que garantice la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros.**

- Con el objeto de asegurar una adecuada constancia de los documentos que se remitan por los registros de las Entidades Locales a los registros destinatarios se sugiere la confección de **una relación** de los documentos que se envíen a cada órgano o Entidad de la AGE o de la CM. La documentación se remitiría junto con dos copias de la relación a la unidad u órgano de destino, quedando en posesión de la entidad remitente una tercera copia para su archivo.

En tal caso, el registro de la Administración Local recibirá de la unidad de destino una de las copias de la relación de documentos en la que se habrá hecho constar la recepción de los mismos, la firma del receptor y el sello del registro del órgano o de la Entidad correspondiente.

En la relación se indicará el órgano al que van destinados los documentos, la fecha de remisión, la denominación del Ayuntamiento o Entidad Local remitente, el número de registro y la fecha y hora de entrada en la Entidad Local de cada documento, la identificación del interesado que lo presenta, una sucinta referencia al contenido del escrito, fecha de remisión y número del fax destinatario, en su caso, y un apartado que se cumplimentará en el supuesto de que existan observaciones.

- El personal de las oficinas de registro **advertirá -en el supuesto de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a los órganos de la AGE que a continuación se especifican- que su presentación no surte efectos de prevalencia o prioridad ni de atribución de derechos en tanto dicha solicitud, escrito o comunicación no tenga entrada en el órgano al que se dirigen.**

Registro de Patentes y Marcas  
Registro de la Propiedad Industrial  
Registro de la Propiedad Intelectual

#### ***4. INFORMACIÓN Y CONSULTAS***

INFORMACIÓN GENERAL: CONSULTAS, DUDAS Y CONTROVERSIAS

##### **Comisión de Seguimiento y Evaluación del Convenio**

Dirección postal: C/ María de Molina, 50 - 28006 MADRID

Tfo. 91 273 22 69/ 91 273 22 64/ 91 273 30 39

Fax: 91 273 22 97

Correo Electrónico: [ventanilla.unica@map.es](mailto:ventanilla.unica@map.es)

<http://www.map.es>

##### **Oficinas de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid**

Dirección postal: C/ Gran Vía , 3 28003 Madrid

Tfos. (91) 720 09 13

Fax: (91) 720 09 10

Atención presencial: lunes a viernes de 9:00 h. a 19:00 h. y sábados de 9:00 h. a 13:00 h.

Mes de Agosto: De lunes a viernes de 8:30 h. a 14:30 h. y sábados de 9:00 h. a 13:00 h.

Dirección postal: Plaza de Chamberí, 8 28010 Madrid

Tfos. 91 580 93 667200913

Fax: (91) 91 420 88

Atención presencial: lunes a viernes de 9:00 h. a 19:00 h. y sábados de 9:00 h. a 13:00 h.

Mes de Agosto: De lunes a viernes de 8:30 h. a 14:30 h. y sábados de 9:00 h. a 13:00 h.

Correo Electrónico: [ventanilla.unica@madrid.org](mailto:ventanilla.unica@madrid.org)

<http://www.madrid.org>