

•  
•  
•  
•  
•  
•  
•  
•

# REGISTROS DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN AL CIUDADANO



Jesús Gómez Fernández-Cabrera

Jefe del Servicio de Documentación y Publicaciones  
Consejería de Justicia y Admon. Pública





# Vamos a ver

- 1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS
- 2. REGISTROS DE DOCUMENTOS
- 3. COPIAS Y COMPULSAS
- 4. SELLOS
- 5. ACCESO A REGISTROS (Y ARCHIVOS)
- 6. INFORMACION AL CIUDADANO
- 7. LIBRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
- 8. VENTANILLA UNICA
- 9. NORMATIVA VIGENTE



- 
- 
- 

# 1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- **1.1 DERECHOS DE INFORMACIÓN**

- estado de la tramitación de los procedimientos (interesados)
- obtener copias
- información y orientación
- acceso a los registros y archivos

- 
- 
- 

# 1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- **1.2 DERECHOS TOCANTES A LA TRAMITACIÓN**

- copia sellada de los documentos que presenten
- devolución de originales
- formular alegaciones y a aportar documentos (antes de la audiencia)
- no presentar documentos no exigidos por las normas

- 
- 
- 

# 1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- **1.3 DERECHOS TOCANTES A LAS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN**
  - identificar a las autoridades y al personal
  - utilizar las lenguas oficiales
  - ser tratados con respeto y deferencia
  - exigir las responsabilidades

- 
- 
- 

## 2. REGISTROS DE DOCUMENTOS

- 2.0 Introducción
- 2.1 OFICINAS DE REGISTRO DE DOCUMENTOS
- 2.2. PRESENTACIÓN DE ESCRITOS
- 2.3 ASIENTO Y OPERACIONES
- 2.4 REMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
- 2.5 HORARIO APERTURA / JORNADA LABORAL
- 2.6 AUTOMATIZACIÓN DE REGISTROS

- 
- 
- 

## 2.0 INTRODUCCIÓN

- **Organo administrativo:** funciones con efectos jurídicos frente a terceros
- **FUNCIONES**
  - Recepción de solicitudes
  - Expedición de recibos
  - Anotación de asientos
  - Remisión de documentación
  - Expedición de copias
- **PRINCIPIOS**
  - Unicidad registral
  - Intercomunicabilidad
  - Autoorganización



## 2.1 OFICINAS DE REGISTRO

- Registro **general** de documentos
- Registros **auxiliares** de documentos
- Secciones: **entrada / salida**
- **Integración** de los reg. Auxiliares con el reg. General
- Relación pública de oficinas





- 
- 
- 

## 2.2 PRESENTACIÓN DE ESCRITOS

- Lugares de presentación (**dónde**)
  - Oficinas de registro
  - Correos
  - Buzones de documentos
  - Fax y otros medios
- Escritos a presentar (**qué**)
- Características de los escritos (**cómo**)
- Términos y plazos (**cuándo**)
  - Cómputo de plazos
  - Plazos de subsanación

## CASO ESPECIAL: OFERTAS CONTRACTUALES

- Presentación:
  - entregadas en **sobre** cerrado
  - en las dependencias u **oficinas expresadas** en el anuncio,
  - o enviadas **por correo** (anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante télex o telegrama)
- Respetándose siempre el **secreto** de la oferta.
- **Recibo** en el que conste
  - el nombre del licitador,
  - la denominación de la obra objeto de la licitación y
  - el día y hora de la presentación.
- Una vez entregada una proposición **no podrá ser retirada** bajo ningún pretexto.
- Jefes de las Oficinas receptoras **expedirán certificación** que envíaran al Secretario de la Mesa de Contratación.

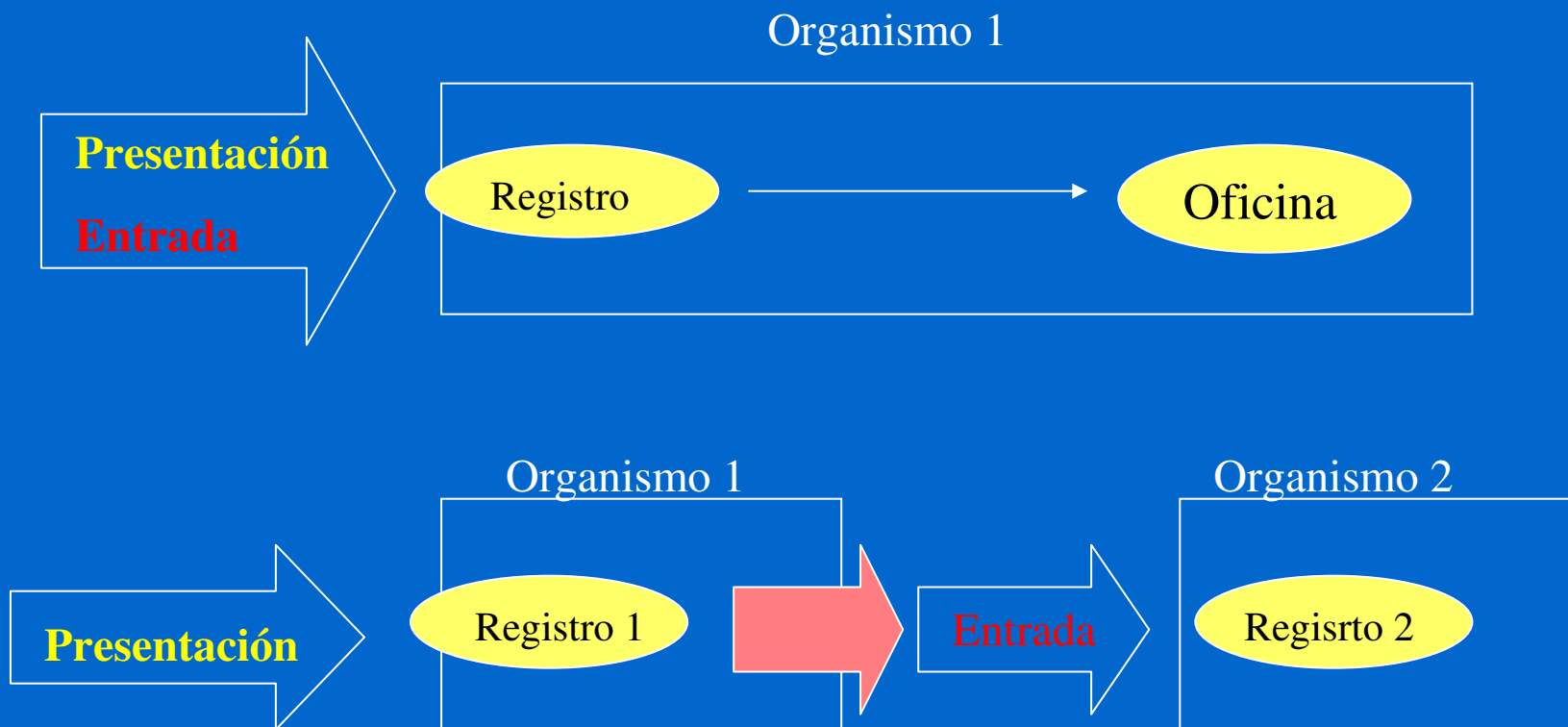
- 
- 
- 

## 2.3 ASIENTO Y OPERACIONES

### OPERACIONES

- Sellar documento presentado
  - Sello : fecha , número de registro (correlativo)
  - No otros sellados
- Sellar copias (para el ciudadano)
  - Sello: fecha, hora (No número)
  - Certificación de presentación
- Practicar asientos
- Remitir documentación

## 2.3 ASIENTO Y OPERACIONES



- 
- 
- 

## 2.3 ASIENTO Y OPERACIONES

### ENTRADA / PRESENTACIÓN

- Orden temporal de recepción
- Elementos del asiento :
  - Fecha de presentación.
  - Unidad de destino o, en su caso, órgano de destino.
  - Epígrafe expresivo de la naturaleza del escrito.
  - Interesado u órgano remitente, en su caso.
  - Descripción sucinta del asunto.
  - Organismo donde fue presentado.
  - Hora de presentación.
  - Forma de presentación.
  - Número de registro de recepción.
  - Fecha de entrada, en su caso.
  - Número de registro de entrada

- 
- 
- 

## 2.3 ASIENTO Y OPERACIONES

### SALIDA

- Orden temporal de recepción o salida
- Elementos del asiento:
  - Fecha de salida.
  - Interesado u órgano de destino.
  - Epígrafe expresivo de la naturaleza del escrito.
  - Descripción sucinta del asunto.
  - Forma de salida.
  - Número de registro de salida.

- 
- 
- 

## 2.4 REMISIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- Ley 30/92:
  - sin dilación
- D. 204/95:
  - directamente y **sin dilación** a **las unidades** que tengan que tramitarlos.
  - cuando dichas unidades no se puedan identificar se remitirán al responsable del órgano del Centro Directivo o a quien éste designe.
  - dirigidos **a otro órgano** ajeno al del Registro, éstos se remitirán, dentro de las **veinticuatro horas** siguientes,

## 2.5 HORARIO : JORNADA LABORAL

### Jornada laboral del personal de Registros GENERALES

- Delegaciones provinciales: como todos los funcionarios
- Servicios centrales, Delegaciones del Gobierno:
  - Parte fija:
    - Turno mañana: 9-15 lunes a viernes (flexible 8-9)
    - Turno tarde: 14-20 lunes a viernes (flexible: 13-14)
  - Parte flexible:
    - Turno mañana: 8-9
    - Turno tarde: 13-14
- Verano (1 de julio y el 15 de septiembre):
  - Turno de mañana: de 8 a 14,30 horas
  - Turno de tarde: de 13,30 a 20 horas.
- 4 fiestas locales y Semana Santa,
  - Turno de mañana: de 8,30 a 14,30 horas.
  - Turno de tarde: de 14 a 20 horas



## 2.5 HORARIO : APERTURA OFICINAS

### Horario de **apertura** de oficinas

- Servicios centrales
  - 9 a 20 lunes a viernes
  - Días 24 y 31 de diciembre: de 9 a 14 horas.
- Delegaciones y Subdelegaciones Gobierno
  - Lunes a Viernes: de 9 a 20 horas, ininterrumpidamente.
  - Sábados y días 24 y 31 de diciembre: de 9 a 14 horas.
- Delegaciones, Direcciones o Gerencias Provinciales.
  - Lunes a viernes: De 9 a 14 horas.



## 2.5 HORARIO : INCIDENCIAS

- Falta de personal de Registro: suplencia con otro personal (art. 66 del Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo)
- Afluencia masiva de usuarios: Extensión del horario
- Varios organismos en un edificio: Acumulación de oficinas
  - Personal compartido
  - Competencia de los Viceconsejeros
  - Necesidad de expediente
  - Resolución publicada en BOJA



- 
- 
- 

## 2.6 AUTOMATIZACIÓN DE REGISTROS

### Soporte informático

- deberán instalarse en soporte informático
- que permita
  - la integración de los asientos
  - la remisión de los documentos
- estar autorizada por la Consejería de Gobernación.

- 
- 
- 

## 2.6 AUTOMATIZACIÓN DE REGISTROS

### Conexión telemática

convenios de colaboración  
compatibilidad informática  
transmisión telemática  
de los asientos  
de los documentos

- 
- 
- 

## 2.6 AUTOMATIZACIÓN DE REGISTROS

### Relación ciudadano-Administración.

Ley 30/92 Artículo.45.2 :

Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las Administraciones Públicas, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos **a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos** con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento

- 
- 
- 

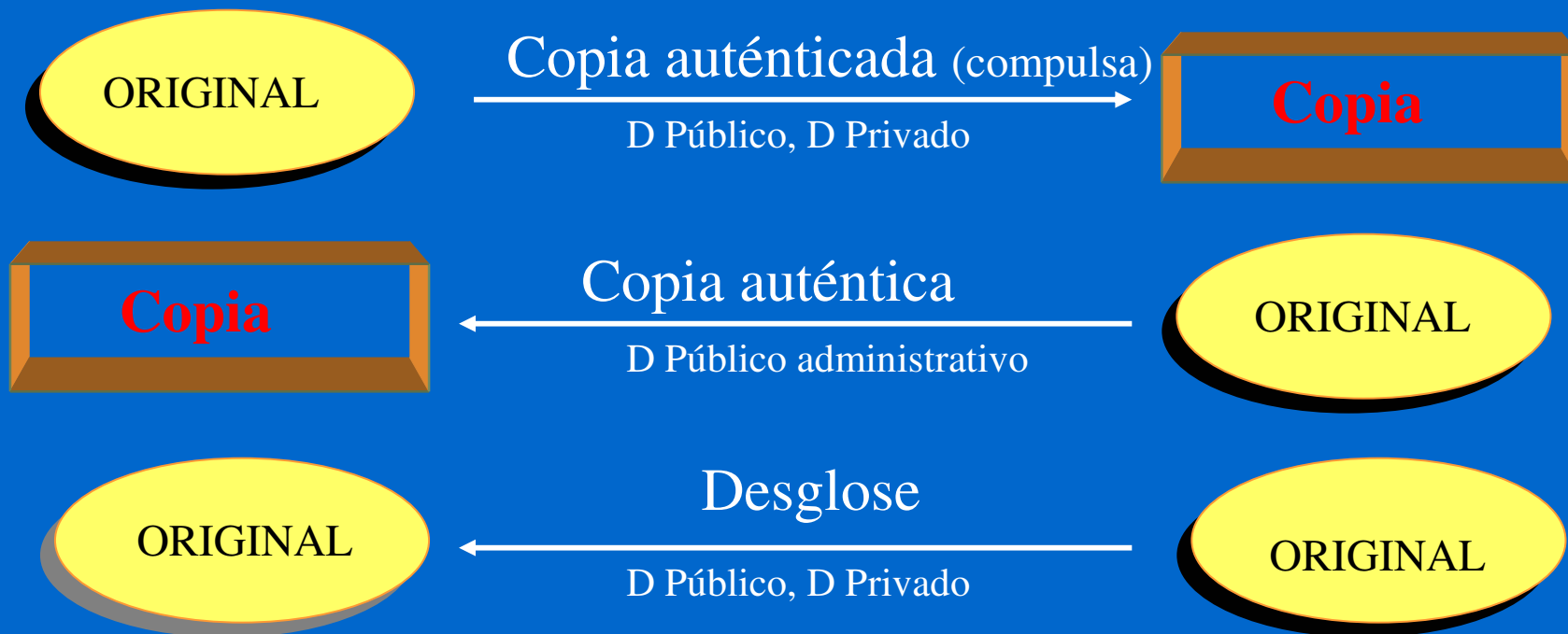
## 3. COPIAS Y COMPULSAS

- Obtención (Derechos de los ciudadanos)
  - Copias de los expedientes consultados
  - Copia sellada de documentos presentados
- Tipos de copias
  - copias **auténticas** de documentos administrativos
  - copias **autenticadas** de documentos privados y públicos, (diligencia de **compulsa**)
- Desglose

### 3. COPIAS Y COMPULSAS

CIUDADANO

ADMINISTRACIÓN



### 3. COPIAS Y COMPULSAS

AUTENTICAS



|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Sección emisora      | D. 90/93  |
| Sección conservadora | D. 204/95 |

AUTENTICADAS  
Compulsada



|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Fedatario público |           |
| Registro General  | D. 204/95 |



- 
- 
- 

## 4.- SELLOS

- Sellos del registro de documentos
  - **Recepción:** para los presentados o recibidos
  - **Salida:** para los emitidos.
    - impresiones mecánicas

- 
- 
- 

## 4.- SELLOS

Sellos del registro de documentos: **Recepción**

|   |  |      |
|---|--|------|
| R<br>E<br>C<br>E<br>P<br>C<br>I<br>O<br>N | <b>JUNTA DE ANDALUCÍA</b><br>Consejería de Industria, Comercio<br>y Turismo. |      |
|   |  |      |
|   | REGISTRO GENERAL<br>DELEGACION PROVINCIAL<br>SEVILLA                         | HORA |

Número y fecha

- 
- 
- 

## 4.- SELLOS

Sellos del registro de documentos: **Salida**

|                            |   |
|----------------------------|---|
| S<br>A<br>L<br>I<br>D<br>A | <b>JUNTA DE ANDALUCIA</b><br>Consejería de Industria, Comercio<br>y Turismo |
|                            |   |
|                            | REGISTRO GENERAL<br>DELEGACION PROVINCIAL<br>SEVILLA                        |

Número y fecha

- 
- 
- 

## 4.- SELLOS

### **Sello de compulsas** de copias de documentos

Las diligencias de compulsas, cualesquiera que sea su modalidad, serán firmadas por el titular del órgano con competencia para extenderla, titular del órgano en quien se hubiera delegado o persona en quien se hubiera delegado la firma.



- 
- 
- 

## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

- **Derechos de los ciudadanos.**
  - Conocer estado de la tramitación (interesados)
  - Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos.

- 
- 
- 

## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

- **Responsabilidad de informar**
  - Los servicios centrales y periféricos de las Consejerías y Organismos Autónomos,
  - personal adscrito a los mismos

- 
- 
- 

## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

### Tipos de información administrativa

- Información administrativa general
  - sirve de orientación e ilustración a los ciudadanos
  - objeto: facilitar el derecho de acceso a los servicios públicos.
  - Trata sobre los fines, competencias y funcionamiento de los distintos órganos y unidades, (organización, servicios públicos, procedimientos, modalidades de tramitación y documentación exigida por los mismos, listas Públicas, unidades responsables, localización de dependencias, etc)
- Información administrativa particular
  - posibilita el ejercicio de derechos e intereses concretos
  - versa sobre los aspectos jurídicos o técnicos



- 
- 
- 

## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

### Características de la información administrativa

- carácter ilustrativo,
- tratará sobre el ordenamiento vigente o sobre hechos y situaciones producidas,
- no originará derechos ni expectativas de derecho
- ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración.



## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

### Informadores

- Información administrativa general.
  - unidades o puestos de trabajo que singularmente puedan existir para esta función
- Información administrativa particular.
  - jefaturas de sección u órganos asimilados con responsabilidades en la materia o el procedimiento



- 
- 
- 

## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

### Oficinas de Información Administrativa

- adscritas a la Consejería de Gobernación
- los distintos Centros Directivos producirán, actualizarán y remitirán periódicamente y con la antelación suficiente toda la información de base necesaria
- OIA: coordinación de los distintos medios materiales y humanos así como de las informaciones que se faciliten.



## 6. INFORMACIÓN AL CIUDADANO

### Tablones de anuncios

- En los servicios centrales y periféricos de las Consejeras y Organismos Autónomos
- Accesible para el público y en lugar destacado de forma que atraiga la atención y su contenido resulte fácilmente legible.
- Información general (que deba ponerse en conocimiento de los ciudadanos y así haberse ordenado)



- 
- 
- 

## 7. LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAM.

- podrán formularse por los interesados las denuncias o sugerencias
- constará de hojas numeradas y selladas
- en los registros generales de todas las Consejerías de la Junta de Andalucía y de sus Delegaciones Provinciales



## 7. LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAM.

- Cuando sea **reiteración**
  - Si afecta a Servicios Centrales, en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la oficina de registro de la Consejería de Gobernación.
  - Si afecto a Servicios Periféricos, en el Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la oficina de registro de la Delegación de Gobernación correspondiente.



## 7. LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAM.

### Tramitación

- Oficinas de Registro
  - sellando todas las hojas
  - entrega al interesado de la copia
  - traslado del original a la dependencia
  - remitir copia al Inspector Provincial de Servicios de la Delegación de Gobernación en la provincia o a la Inspección General de Servicios
- Dependencia afectada
  - quince días
  - informará al órgano directivo
- Órgano directivo
  - notificará al denunciante las actuaciones realizadas y las medidas adoptados
  - traslado del informe evacuado y de la notificación al interesado al Inspección General de Servicios

- 
- 
- 

## 7. LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAM.

- apertura de un expediente
- si hay indicios de anormal funcionamiento : actuaciones procedentes
- las denuncias no tendrán la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos





## 8.- VENTANILLA ÚNICA MAP

- Convenios de colaboración entre las Administraciones Públicas,
- Sistemas de intercomunicación y coordinación de registros
- Garantizar su compatibilidad informática y la transmisión telemática de los asientos y documentos
- Compartir información administrativa



- 
- 
- 

## 8.- VENTANILLA ÚNICA ORUs

### OFICINA DE RESPUESTA UNIFICADA

Decreto 146/1998, de 7 de julio

Oficina de información administrativa

Registro auxiliar de documentos

Unidade administrativa gestora

Dependencia: Delegación del Gobierno

Ambito provincial

### Finalidad

Tramitación de procedimientos

Todas las iniciativas de las PYMEs

## 9.- NORMATIVA BÁSICA

- Nacional
  - **Ley 30/1992, de 26 de noviembre**, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.( BOE, n. 28, 27.11.1992).
  - **- Ley 4/1999**, de 13 de enero, de Modificación de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE n. 12, 14.01.99)
  - **R.D. 772/99**, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración Genral del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro. (BOE 122, 22.05.99)
- Andalucía
  - **Decreto 204/1995**, de 29 de agosto, por el que se establecen medidas organizativas para los servicios de atención directa al ciudadano. (BOJA n. 136, 26.10.95).
  - **Decreto 262/1988**, de 2 de agosto. Libro de sugerencias y reclamaciones. (BOJA n. 73, 17.09.88).