

## IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Murcia

### **14129 Aprobación definitiva del Reglamento de Funcionamiento del Registro General del Ayuntamiento de Murcia.**

La Comisión de Pleno de Cultura, Descentralización y Asuntos Sociales, en reunión celebrada el día 23 de julio, aprobó inicialmente, en virtud de acuerdo de delegación de competencias de 27 de junio de 2011, el Reglamento de Funcionamiento del Registro General.

Publicado anuncio en el BORM n.º 177 de fecha 1 de agosto de 2012, se abrió un período de información pública para reclamaciones y sugerencias por plazo de treinta días, sin que se hayan producido de conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, se entiende definitivamente aprobado dicho Reglamento, publicándose íntegramente su texto, de conformidad con el art. 70.2 de la citada ley, entrando en vigor una vez haya transcurrido el plazo previsto en el art. 65.2 de la Ley 7/85.

Contra el citado acuerdo podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a partir del siguiente día al de la publicación del presente anuncio, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Murcia.

Murcia, 25 de septiembre de 2012.—El Secretario General del Pleno, Antonio Marín Pérez.

#### REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, regula en el artículo 38, la necesaria existencia de un Registro General de Entrada y Salida de escritos, solicitudes y comunicaciones en los órganos administrativos.

Es objeto del presente reglamento la regulación de las normas de funcionamiento y régimen del Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, que queda así dotado de una normativa propia que garantiza su eficaz funcionamiento.

La presente regulación se aborda desde la perspectiva de las normas generales contenidas en la Ley 30/92, de la incorporación de nuevas aplicaciones informáticas y telemáticas que sugieren las disposiciones de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, estableciéndose una serie de medidas organizativas que desconcentran, modernizan y adaptan los dispositivos y cauces para obtener información administrativa, presentar escritos, comunicaciones, documentos, obtener copias de éstos, formular sugerencias y reclamaciones así como el uso de tecnologías de telecomunicaciones, todo ello con respeto a los principios que orientan la futura Ordenanza de Administración Electrónica, y con la finalidad de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos y potenciar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos.

## Capítulo I

### El Registro General. Estructura orgánica y funciones

#### Artículo 1. Registro General.

1. El Ayuntamiento de Murcia dispone de un Registro General único de entrada y salida de documentos. El Registro General será presencial y electrónico y estará integrado por el Registro General central y auxiliares.

Estos últimos podrán tener el carácter de territoriales, sectoriales y electrónicos.

2. Los registros auxiliares de carácter territorial serán aquéllos que se creen en las dependencias municipales distintas del Registro General central.

3. Se podrán crear registros auxiliares sectoriales en los que únicamente se registrarán escritos, solicitudes y comunicaciones dirigidas a los órganos a los que están adscritos.

4. El registro auxiliar electrónico se regulará en la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica, sin perjuicio de las normas previstas en el presente Reglamento.

5. Las entradas y salidas de documentos podrán tener lugar mediante cualquiera de los soportes y formatos estandarizados admitidos por la normativa vigente, presenciales o electrónicos, siempre que sean compatibles con la aplicación informática que disponga el Ayuntamiento de Murcia y que, en función de las nuevas tecnologías, cumplan los requisitos técnico-legales para garantizar la identidad, autenticidad e integridad del documento, así como también la conservación de la documentación.

#### Artículo 2. Función del Registro General.

1. El Registro General es el instrumento que establece esta Administración para facilitar a todos los ciudadanos y entidades la presentación de escritos, comunicaciones y documentos dirigidos al Ayuntamiento de Murcia, o bien a otras Administraciones a través del procedimiento de Ventanilla Unica en función de los convenios previamente establecidos.

2. La finalidad del Registro General es preservar y garantizar los derechos de los ciudadanos y de la propia administración, otorgando fe sobre si se ha producido o no el acto de comunicación.

#### Artículo 3. Registros que se integran en el Registro General.

1. La creación y supresión de registros auxiliares habrá de ser aprobada por resolución del órgano competente que tenga atribuida la competencia de Información y Atención al Ciudadano, previo informe de la Oficina del Gobierno y de conformidad con las presentes normas de funcionamiento.

2. Todos los registros auxiliares que se integren en el Registro General deberán estar conectados con la aplicación informática del Registro, tanto de entrada como de salida.

3. La lista de registros auxiliares y de sus oficinas se deberá publicar en la web municipal, debiendo actualizarse a efectos de información a los ciudadanos. Esta lista deberá además especificar cuáles de estos registros funcionan además como Oficinas de información y Atención al ciudadano.

## Capítulo II

### Funcionamiento del Registro General

#### **Artículo 4. Horarios. Distinción de horarios: registro electrónico y registro personal.**

El Registro electrónico funcionará todos los días del año, durante las 24 horas del día. A los efectos de cómputos de plazos, la recepción de documentos en un día inhábil se entenderá efectuada el primer día hábil siguiente. La fecha y hora por la cual se regula este registro se establecerá por el ROA (Real Instituto y Observatorio de la Armada) que es la oficial en España.

El Registro presencial funcionará todos los días del año que sean hábiles en la ciudad de Murcia. Periódicamente se publicará, también en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia, la relación de registros y de oficinas si procede, y sus horarios de funcionamiento, incluidos aquellas que sirvan como Oficinas de Atención Ciudadana.

Los registros auxiliares sectoriales establecerán el horario en función de sus recursos y necesidades, dando cuenta de los mismos al funcionario encargado del Registro General a los efectos de publicidad en los términos indicados en el párrafo anterior.

Por razones de seguridad jurídica, los horarios deberán tener vocación de permanencia. Su modificación solamente podrá ser posible por causa motivada y habrá de publicitarse en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia y en las dependencias generales del Registro General, auxiliares y sectoriales.

#### **Artículo 5. Personal del Registro.**

El ejercicio de la función de registrar está reservada, en los términos de la legislación aplicable, al personal al servicio del Ayuntamiento de Murcia, sin perjuicio de la facultad del Ayuntamiento de dotarse de colaboración para el funcionamiento de la oficina del registro.

#### **Artículo 6. Documentación a registrar por los registros.**

##### 1. Registro Presencial.

El Registro central y los registros auxiliares territoriales registrarán todos los escritos, solicitudes y comunicaciones que se dirijan a la Administración Municipal y que se presenten por una persona física o jurídica.

Los registros auxiliares sectoriales del Registro General solamente admitirán los escritos, solicitudes y comunicaciones que se dirijan al órgano al que están adscritos.

La sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia informará del régimen de admisión de escritos, solicitudes y comunicaciones de cada registro.

##### 2. Registro Electrónico.

El Registro electrónico registrará las solicitudes, escritos o comunicaciones relativas a trámites y/o procedimientos telemáticos existentes o que se creen en el futuro cuando las normas de creación prevean su presentación a través de este registro.

Mediante Decreto de Alcaldía se podrán establecer los supuestos y condiciones en los que resultará obligatoria la comunicación con la Administración Municipal a través de medios electrónicos, siempre que concurren los requisitos subjetivos y objetivos que se prevean en la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica.

También registrará las solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos efectuadas a través de modelos o instancias genéricas que el Ayuntamiento de Murcia facilitará cuando se trate de trámites o procedimientos para los que no se haya establecido un modelo o sistema electrónico de solicitud específica.

Los trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica serán los que figuren como tales en el Catálogo de Procedimientos que, a efectos informativos, se publicará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

#### **Artículo 7. Soporte para presentar los documentos en el registro presencial y electrónico.**

##### 1. Registro Presencial.

Las solicitudes se habrán de presentar en soporte papel. La documentación anexa se podrá presentar por cualquier otro soporte y formato estandarizado que pueda ser leído por la unidad administrativa de destino de acuerdo con el nivel de incorporación de las tecnologías de la información y comunicación. Estos soportes y formatos deberán ser compatibles con la aplicación del Registro General y han de cumplir los requisitos técnicos y legales para garantizar la identidad, autenticidad e integridad del documento, así como también su conservación.

En todo caso, el soporte en el que se incorpore la documentación anexa deberá quedarse en la oficina del registro para ser remitida junto con la solicitud, a la unidad administrativa de destino a quién corresponderá su valoración y verificación.

Corresponderá al Servicio Municipal de Informática proponer la lista de soportes y formatos estandarizados en los que se podrá admitir la documentación anexa. Esta lista figurará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

##### 2. Registro Electrónico.

La presentación de la documentación anexa mediante el registro electrónico, tendrá que ajustarse a los estándares de seguridad y requisitos previstos en la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica y resto de la normativa de aplicación. La sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia informará de los estándares y requisitos.

### **Capítulo III**

#### **Registro de entrada y salida.**

##### **Ambito y requisitos materiales según tipología**

#### **Artículo 8. Documentación a registrar. Registro central y registros auxiliares.**

##### 1. Entrada de documentos.

Se han de registrar los documentos de solicitud que lleguen a las oficinas del Registro, ya sea presencialmente o a través de correo. También se registrarán los burofax y faxes recibidos en los horarios establecidos de las distintas oficinas de registro. En el caso de que se recibieran fuera del horario de la oficina, tendrá validez a efectos de cómputo de fechas y de registro, el día hábil siguiente.

Se abrirá y registrará toda la documentación que llegue por correo.

Se exceptúa de esta regla general, la documentación dirigida a los grupos políticos o aquella cuando en el sobre se hace constar expresamente que se dirige

a una persona física, a su confidencialidad o a su carácter reservado. Tampoco se abrirán las plicas relativas a procedimientos de contratación.

No obstante lo anterior, cuando tenga como destinatario una persona física y el escrito sea dirigido por razón al cargo que ostenta y esté relacionado con la actividad municipal, excluida la protocolaria, tendrá obligación de remitir el escrito o comunicación al Registro General para su curso ordinario.

## 2. Salida de documentos.

Se registrarán la salida de notificaciones de actos de trámite cualificados y también de las resoluciones que pongan fin a un procedimiento administrativo, las comunicaciones interadministrativas y, en general, la notificación de la respuesta a alguna petición o solicitud formulada a la administración municipal.

### **Artículo 9. Registro electrónico.**

Se registrará la entrada de solicitudes, escritos o comunicaciones que se ajusten a los modelos específicos para trámites y procedimientos que se prevean o al modelo o sistema genérico de solicitud, tal como se indica en la presente normativa, siempre que reúna los requisitos de identificación y acreditación previstos por el Ayuntamiento de Murcia según la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica. En todo caso, la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia informará de los requisitos a través del Catálogo de trámites y procedimientos accesibles por vía electrónica.

También se registrará la salida de los documentos indicados en el punto 2 del artículo anterior, siempre que éstos formen parte de un procedimiento iniciado y/o tramitado electrónicamente.

### **Artículo 10. Otras Administraciones.**

Igualmente y de conformidad con lo previsto en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se rechazará la documentación dirigida a otras administraciones públicas locales, autonómicas o estatal, mientras no se suscriba el oportuno convenio de colaboración. Esta prohibición no será efectiva cuando la obligación de recibir documentos de otras administraciones públicas se haya impuesto por una ley especial.

Cuando por error se acepten o reciban en cualquiera de los registros municipales que integran el Registro General documentos destinados a otras administraciones públicas o entidades respecto de la cuales rija la ausencia de obligación a que hace referencia el párrafo anterior, se tendrá que registrar y efectuar la observación haciendo constar la entidad o administración destinataria, procediendo a tramitarse su destino con la máxima celeridad por correo certificado o bien electrónicamente. La remisión será efectuada por la unidad administrativa que figuraba como destinataria. En ningún caso será modificable el número de asiento y la fecha de su presentación.

### **Artículo 11. Ambito y requisitos formales.**

El Registro central y los registros auxiliares del Ayuntamiento de Murcia aceptarán en los términos previstos en las presentes normas, los documentos y escritos que se presenten o que se reciban, siempre que se identifique el emisor del documento y vaya dirigido a este Ayuntamiento.

## Capítulo IV

### Gestión de los documentos presentados y recibos

#### Artículo 12. Gestión de las solicitudes y documentación adjunta.

##### 1. Impresión del sello de entrada.

Todas las oficinas del Registro General dispondrán de impresoras que permitan que en el sello de entrada se haga constar el número de asiento, la fecha, día, hora y minuto de presentación, oficina del Registro, tipo de asiento (entrada o salida) y la información relativa al asiento.

El sello de entrada se imprimirá en la primera hoja del documento, en el que normalmente figurará el nombre del solicitante y el resto de datos que constituyen el contenido normal de una solicitud, de conformidad con lo previsto en el artículo 70 de la ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. También en la copia de la primer hoja, que se devolverá a la persona que presente el documento.

El sello se ha de imprimir en el margen superior derecho de la hoja. Si la configuración del documento no lo permitiese, se pondrá en el lugar de la primera hoja donde fuere posible.

En el resto de las hojas que formen parte de la documentación presentada no se estampará ningún sello.

Solamente se pondrá este sello en la primera hoja, por lo que el resto de anotaciones de entradas, salidas o cualquier otra por parte de las unidades administrativas deberán en su caso, reflejarse en hojas anexas a la documentación recibida.

##### 2. Impresión del sello de salida.

La salida de documentos se registrará mediante la impresión de un sello en el margen izquierdo del documento en el que se haga constar los datos indicados anteriormente para el sello de entrada. Por tanto, el sello identificará el documento, el órgano que lo emite, así como también el día y hora de salida.

#### Artículo 13. Gestión de los documentos recibidos.

Las oficinas del Registro General abrirán todos los sobres que se reciban por correo o por cualquier otro medio de mensajería, con independencia de quién sea el órgano destinatario, siempre que se dirija a un órgano o unidad administrativa vinculada a esta Administración. Se exceptúan los supuestos previstos en el artículo 8 de las presente normas.

Cuando los documentos se reciban por correo certificado con justificante de recepción, el sello de entrada se imprimirá en la primera hoja de la solicitud y en el justificante de recepción.

#### Artículo 14. Documentos adjuntos a la solicitud, escrito o comunicación.

Cuando se presenten original y copia de los documentos que se adjuntan a las solicitudes, escritos o comunicaciones, se cotejarán las copias con los originales y los originales se devolverán al ciudadano. El cotejo se realizará mediante un sello normalizado que deje constancia de la concordancia entre el original y las copias, firmado por el funcionario que lo realice. Cuando el original deba figurar en el procedimiento, se devolverá al ciudadano la copia debidamente sellada.

Cuando se presenten adjuntos a la solicitud, escrito o comunicación, un solo juego de documentos, ya sea original o copia, se adjuntará a la solicitud para que sea tramitado por la unidad administrativa de gestión sin otro requisito.

En ningún caso se cotejarán copias sin la exhibición de sus originales.

En el supuesto en que no quepa o no se pueda cotejar porque no se exhiban los originales, y si lo demanda el ciudadano, las copias adjuntas a la solicitud podrán sellarse con el sello normalizado de la oficina del registro, pero sin referencia alguna a cotejo o concordancia.

Podrán adjuntarse documentos electrónicos a una solicitud o procedimiento ya iniciado. Los citados documentos tendrán que ajustarse a los requisitos y formatos que figuran en la lista de la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

La validación y verificación de estos documentos corresponde a la unidad administrativa de destino. La validación de documentos emitidos por los particulares en sus relaciones con la Administración, cuando éstos hayan sido producidos por medios electrónicos, y la posible aportación de copias digitalizadas de documentos se ajustarán a los requisitos previstos en la Ordenanza Reguladora de la Administración Electrónica.

Podrán adjuntarse documentos no electrónicos a procedimientos ya iniciados electrónicamente, siempre que una norma no establezca lo contrario.

#### **Artículo 15. Mecanización o práctica de asientos.**

##### 1. Mecanización en el Registro presencial.

La mecanización de la entrada de los documentos se realizará en el mismo día en que se reciban.

No obstante, se podrá desplazar la mecanización por causas justificadas y extraordinarias que lo impidan relativas a la carga de trabajo, por falta de medios o disfunciones en la aplicación informática del registro. En estos casos, se tendrá que garantizar al ciudadano que queda constancia de la fecha de presentación de los documentos mediante la impresión del sello de entrada o bien, si esto no fuera posible, mediante la estampación del sello normalizado de la oficina en el que se haga constar la fecha de presentación.

##### 2. Mecanización en situaciones de funcionamiento anormal del Registro.

Cuando por circunstancias extraordinarias de imposibilidad técnica no sea posible el funcionamiento normal de la aplicación del Registro General y, en consecuencia, no puedan ser mecanizadas las solicitudes, escritos y comunicaciones presentadas o recibos, mediante la práctica del correspondiente sello de entrada, se procederá a sellar los originales y sus copias, con el sello normalizado creado para atender estas circunstancias. La copia se librára al interesado y el original quedará pendiente de mecanizar o practicar el asiento.

Si la situación se normaliza en 24 horas, se practicarán los asientos haciendo constar en el apartado de observaciones las circunstancias extraordinarias de carácter técnico que han impedido el funcionamiento normal y la fecha de presentación o recepción, imprimiéndose solo el sello en el ejemplar que ha quedado en la oficina del Registro.

En supuestos de gran excepcionalidad, si la situación no se normaliza en 24 horas, se deberán remitir igualmente los documentos a las unidades administrativas de destino con el sello normalizado citado, previa fotocopia de

las hojas indispensables para la mecanización o práctica del asiento hasta en tanto se normalice la situación. En este caso, no será necesaria la impresión del sello de entrada. La unidad de destino verificará y conformará la documentación recibida.

#### **Artículo 16. Asientos en el Registro Electrónico.**

El asiento de entrada de documentos en el Registro electrónico se efectuará en el documento de solicitud específica de alguno de los procedimientos o trámites incluidos en el catálogo de la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia, o bien el modelo de solicitud genérica. Este documento en tanto que está mecanizado, permitirá que quede constancia en la aplicación del Registro General de los mismos extremos que si se tratara de un asiento en el registro presencial: número de asiento, naturaleza de aquél, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si se trata de persona u órgano a quién se remite y contenido del escrito o comunicación. La fecha de entrada o salida se acredita mediante un servicio de consignación electrónica de fecha y hora.

El Registro electrónico emitirá un recibo consistente en una copia auténtica del escrito, solicitud o comunicación presentada, así como también de los documentos presentados, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada en el Registro.

Cuando por razones técnicas, se pueda prever que el Registro no pueda estar operativo, se habrá de anunciar a los usuarios con la máxima antelación posible y mientras dure esta situación. Esta información se facilitará en la sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.

#### **Artículo 17. Corrección de asientos.**

La aplicación cerrará diariamente el Registro general a efectos de dejar constancia de todos los asientos practicados mediante la emisión del último listado.

La corrección de asientos con errores podrá efectuarse por quién los haya practicado y durante el mismo día en el que se hayan efectuado. Después del día en que se hayan practicado los asientos, la corrección de éstos sólo podrá efectuarse por el responsable de la oficina del registro, o por quién haya asumido estas funciones o se le haya asignado un perfil de usuario de la aplicación que le permita hacerlo. Una vez aceptada la documentación, la corrección de asientos solamente podrá dirigirse a la unidad de destino.

En todo caso, el asiento reflejará el contenido de la corrección que se ha efectuado, fecha en la que se ha practicado la corrección y el usuario que lo ha realizado.

El número de asiento y la fecha de presentación no se podrán corregir en ningún caso.

#### **Artículo 19. Consulta de asientos.**

Los usuarios que estén dados de alta en la aplicación del Registro deberán figurar con nombre, apellidos y número de identificación. Los usuarios serán dados de alta siguiendo el procedimiento que se establezca al efecto.

Existirán diversos perfiles de usuarios del Registro General. Cada uno de estos perfiles tendrá asignado un diferente grado de acceso y de intensidad de uso.

La consulta y uso del contenido de los asientos del Registro General del Ayuntamiento de Murcia habrá de respetar en todo caso, los derechos fundamentales de las personas, de conformidad con lo previsto en las leyes y en el resto de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

**Artículo 20. Gestión de los documentos en la unidad administrativa de destino. Aceptación y devolución.**

Todas las unidades administrativas destinatarias de la documentación registrada tendrán acceso a la aplicación del Registro, a los efectos de visualizar el contenido de todo lo que se le envía y también, según el caso, para prestar o no prestar su conformidad. Esta conformidad sustituirá al albarán de recepción de documentación.

En caso de no prestar la conformidad a la documentación registrada porque haya sido enviada erróneamente, la unidad de destino podrá utilizar la opción prevista para su rechazo. En estos supuestos, la unidad administrativa de decreto cambiará el destino a la unidad correspondiente a través de la opción prevista para la redirección.

La aceptación y el rechazo se harán en el término máximo de dos días hábiles, transcurridos éstos, se producirá la aceptación automática, y en todo caso, cuando la documentación llegue a la unidad administrativa de destino.

**Artículo 21. Libro del Registro.**

El Libro del Registro General del Ayuntamiento de Murcia estará constituido por los propios asientos practicados en el soporte informático de acuerdo con la aplicación informática del Registro, la cual se cerrará a las 24 horas del día 31 de enero del año siguiente a aquél que cierra. Este cierre comportará la imposibilidad de acceder a los asientos para su manipulación, pudiendo acceder a los mismos solamente a través de la consulta. Una vez cerrado el sistema con las garantías que prevea la propia aplicación informática para cumplir lo previsto en esta normativa, el Director de la Oficina del Gobierno firmará electrónicamente una diligencia a fin de cerrar formalmente el Registro y de dar fe de los asientos que integran el año cerrado.

**Disposición adicional primera.**

El Registro de Salida de documentos se implantará gradualmente. Corresponderá a las unidades administrativas mecanizar los asientos de salida, de conformidad con las instrucciones que al efecto se determinen.

**Disposición transitoria.**

Las unidades administrativas que tengan en funcionamiento un registro de carácter auxiliar deberán estar adaptadas y conectadas a la aplicación informática del Registro General en un plazo máximo de seis meses para poder adquirir tal condición.

El Registro Electrónico se implantará de forma gradual atendiendo a la disposición, municipal de medios informáticos y telemáticos que propicien su correcta integración.

**Disposición final.**

La presente normativa se interpretará siempre en el sentido que permita adaptar sus disposiciones a los nuevos avances tecnológicos. Este criterio de interpretación será aplicable siempre que no sea contrario a los principios que inspiran la presente norma y al principio de seguridad jurídica.