



INTRUCCIÓN COMPRENSIVA DE LA GUIA DE REGISTRO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES

Versión editada a 29 de mayo de 2018

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28

Índice

Contenido

INTRUCCIÓN COMPRENSIVA DE LA GUIA DE REGISTRO ELECTRÓNICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALA DE HENARES	1
Índice	2
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DE LA GUIA	4
ACTUACIONES A REALIZAR EN LAS OFICINAS DE REGISTRO.....	4
Registro de entrada.	4
Registro de Salida.	4
ACTUACIONES PREVIAS	5
Anuncio a la ciudadanía	5
Personas físicas.....	5
Obligados a relacionarse a través de medios electrónicos.....	5
PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	6
Si la documentación es presentada en formato papel	6
Si la documentación es presentada en formato electrónico	8
AGRUPACION DE LA DOCUMENTACIÓN.....	8
INSCRIPCIÓN DEL ASIENTO, DIGITALIZACIÓN Y ENVIO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	9
DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	11
ENVIO DE LA DOCUMENTACIÓN.....	11
JUSTIFICANTES REALIZACIÓN DEL REGISTRO	12
GESTION DE LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL.....	13
ACTUACIONES A REALIZAR EN LA OFICINA DE DESTINO	13

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



REGISTRO ELECTRONICO AYUNTAMIENTO ALCALA DE HENARES

En referencia al registro de documentos, escritos o comunicaciones dirigidas a cualquier servicio, departamento o Concejalía del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

(Para el envío de documentos dirigidos a otras Administraciones Públicas y hasta la plena integración de las aplicaciones de Registro, se utilizarán las plataformas ORVE, e-REG, GEISER, etc.).

INTRODUCCIÓN

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas incluye previsiones relativas al **registro electrónico**, que producirán sus efectos desde el 2 de octubre de 2018. Entre ellas, **la obligación de todas las Administraciones Públicas de contar con un registro electrónico general**. (Art. 16 de la Ley 39/2015)

Igualmente, la Ley contempla que las **oficinas de registro se transforman en OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS**, que deberán digitalizar los documentos presentados en papel de forma presencial. En estas nuevas oficinas, las personas serán asistidas por un funcionario para realizar sus trámites por la vía electrónica (art. 16 de la Ley 39/2015).

La validez jurídica del proceso de digitalización y envío de los documentos está garantizada porque se hace con el formato y la estructura de datos que exige la normativa vigente. Así, todos los documentos digitalizados en las oficinas de asistencia en materia de registros, conforme a lo señalado en el artículo 27 de la Ley 39/2015, tendrán la consideración de una imagen codificada, fiel e íntegra del documento presentado y tendrán la misma validez para su tramitación, por parte de las unidades, que los documentos aportados en soporte papel.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



OBJETIVO DE LA GUIA

El objetivo de la presente guía es orientar a los usuarios de la aplicación de registro en las tareas de digitalización, intercambio de registros electrónicos y gestión del papel en las Oficinas de asistencia en materia de registros, pero siempre en el contexto de operar con la flexibilidad necesaria que asegure la gestión más eficaz al servicio de la ciudadanía.

ACTUACIONES A REALIZAR EN LAS OFICINAS DE REGISTRO

Registro de entrada.

Se realizará por las **oficinas de asistencia en materia de registros:**

- **Oficina- Servicio de Atención Ciudadana. Plaza de Cervantes.**
- **Oficina Urbanismo.** Para registros principalmente en materia de urbanismo, infraestructuras y patrimonio histórico-artístico.
- **Oficinas Juntas Municipales de Distrito:**
 - Junta Municipal Distrito I
 - Junta Municipal Distrito II
 - Junta Municipal Distrito III
 - Junta Municipal Distrito IV
 - Junta Municipal Distrito V
- **Oficina Policía Local.** Para Registros principalmente en materia de Policía.
- Las que puedan habilitarse en el futuro

Registro de Salida.

Se **realizará por las unidades tramitadoras**, según organización de cada Concejalía, Servicio o unidad administrativa.

El envío a través de ORVE /GEISER u otras aplicaciones se realizará también por cada unidad administrativa.



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



ACTUACIONES PREVIAS

Anuncio a la ciudadanía

Anuncio a la ciudadanía mediante **cartelería en las distintas oficinas de asistencia en materia de registros**:

"Preparen la documentación para ser escaneada: sin grapas, clips, gusanillos, encuadernado o cualquier medio que imposibilite el escaneo" (o texto similar).

(Se envían carteles a las oficinas desde Atención Ciudadana).

Personas físicas

Las **personas físicas** pueden presentar la documentación de **forma presencial** en las **Oficinas de asistencia en materia de registros**.

En este caso, el funcionario de dicha oficina debe realizar distintas comprobaciones y actuaciones con carácter previo a la inscripción de cada asiento y envío del registro correspondiente: identificación del interesado, determinación de la unidad tramitadora, preparación de la documentación, digitalización, etc.

Obligados a relacionarse a través de medios electrónicos.

De conformidad con el art. 14 de la Ley 39/2015, están **obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas** los siguientes sujetos:

- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica.
- Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

5

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28

Hasta el 1 de octubre de 2018, si alguno de los obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración presentase una solicitud presencialmente, **se le informará de su obligación de relacionarse de forma electrónica y se realizará el registro.**

A partir del 2 de octubre si alguno de los sujetos obligados a relacionarse de forma electrónica insiste en la presentación de una solicitud de forma presencial, se realizará el registro, se le informará que desde la unidad tramitadora se le requerirá para que subsane la solicitud a través de su presentación electrónica y que se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en que haya sido realizada la subsanación, de modo que la solicitud presencial produce efectos desde la subsanación y no desde su presentación presencial (art. 68.4).

Se hará constar por escrito la **advertencia en el campo de OBSERVACIONES con el siguiente texto:** "Se informa al interesado que ha de relacionarse de forma electrónica con la Administración. Por la unidad de tramitación se le requerirá para que subsane la solicitud a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación".

PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Si la documentación es presentada en formato papel

El funcionario de la Oficina de Registro, preparará la documentación previamente a su escaneo, sin grapas, clips, gusanillo, encuadernado o cualquier otro medio que imposibilite la mecanización del escaneo.

En caso de que se trate de documentos encuadernados, se podrá utilizar la cizalla, previo consentimiento expreso del ciudadano, que en su caso podrá ser por escrito, y condicionado a que la información no se vea alterada.

Si se considera preciso, ya sea porque ello lleve menos tiempo, porque la encuadernación sea difícil de retirar, o porque las hojas que se obtengan sean más fáciles de escanear, podrá fotocoparse la documentación.

Si los documentos son de tamaño superior al admitido por el escáner (ej. Títulos, planos, etc.), se podrá realizar fotocopias parciales, de forma que toda la superficie del documento quede recogida mediante fotocopias, aunque los bordes de cada una se solapen con las anteriores o realizar una fotocopia reducida.

6

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



Si los documentos tienen formatos no estándares (documentos de identidad, tarjetas, cuartillas, etc.):

- Si el escáner dispone de portadores específicos para introducir estos documentos, se escanearán.
- En caso contrario, se recomienda realizar fotocopias en A4 de cada documento.

En conclusión, en caso de que se trate de documentos cuyo tamaño, forma o encuadernación dificulten la digitalización directa, se podrán realizar fotocopias previamente a su escaneo.

Cuando la documentación no pueda ser escaneada por motivos técnicos (incidencias en equipos), jurídicos o funcionales (voluminosos), se remitirá a la unidad tramitadora en formato papel.

En caso de que la documentación sea presentada en papel y en sobre cerrado, por ejemplo, como consecuencia de un concurso, se procederá a **su envío en formato papel y en sobre cerrado**. (Una vez que esté en funcionamiento la contratación electrónica no se presentarán plicas en formato papel).

La documentación que se reciba a través de correo postal, se digitalizará por las oficinas de asistencia al registro.

La documentación en papel se remitirá también a la unidad tramitadora para su custodia. En este caso, en el campo **OBSERVACIONES**, se hará constar:

"DOCUMENTACIÓN POR CORREO POSTAL. SE ACOMPAÑA TAMBIEN LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL".

La documentación que se reciba a través de ORVE/GEISER o las notificaciones a través de la DIRECCIÓN ELECTRÓNICA HABILITADA (D.E.H.), se registrarán y en campo **OBSERVACIONES** se hará constar:

"DOCUMENTACIÓN POR ORVE"

"DOCUMENTACIÓN POR D.E.H."

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



Si la documentación es presentada en formato electrónico

Si el ciudadano pretende realizar la presentación de documentación almacenada en un soporte digital (CD, memorias flash, USB, etc.), el funcionario de la Oficina de Registro recogerá el soporte digital aportado por el ciudadano y procederá a su envío en sobre cerrado.

De acuerdo al art.16.5 de la Ley 39/2015, si una norma determina la obligatoriedad de presentar documentos en un soporte específico no susceptible de digitalización, como un PEN DRIVE éste tendrá que ser aceptado en la oficina en materia de registro.

En el campo **OBSERVACIONES** hará constar. Por ejemplo: "Se adjunta CD"

AGRUPACION DE LA DOCUMENTACIÓN.

Una vez que se han eliminado todos aquellos elementos que impidan la digitalización de la documentación, el funcionario de la Oficina de Registro **dividirá la documentación en grupos** en función del tipo de documentos presentado y según los siguientes criterios:

- **Solicitud:** Que posteriormente se escaneará de forma individual en el apartado de SOLICITUD.
- **Originales** de documentos públicos o privados.
- **Copias auténticas de documentos públicos administrativos;** pueden identificarse como tal, bien porque llevan firma y sello de la Administración, bien porque llevan impreso un Código de Verificación Seguro (CSV).
- **Copias de documentos**

Recordad: Como se pueden hacer fotocopias con el objetivo de permitir su escaneo, a los efectos de su utilización para el registro debe considerarse como si fuese el documento presentado por el ciudadano.

Una vez **identificado el tipo de documentación** según los criterios anteriores, en el momento de la digitalización, se anexará la documentación en el campo – **"Incorporar copias auténticas al expediente"** Indicando si es:

- ORIGINAL
- COPIA
- COPIA AUTENTICA DE DOCUMENTO PAPEL

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28





INSCRIPCIÓN DEL ASIENTO, DIGITALIZACIÓN Y ENVIO DE LA DOCUMENTACIÓN.

El funcionario de la Oficina de Asistencia en materia de registros **cumplimentará** lo más exhaustivamente posible los **campos obligatorios y aquellos que sean necesarios para la realización del registro** y digitalizará la documentación, según proceda:

- DATOS DEL SOLICITANTE
- DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACION

☑ Datos a efectos de notificación

Tipo de notificación *

Notificación electrónica

Notificación postal

Recordad:

Las personas físicas pueden optar entre **NOTIFICACION POSTAL** o **NOTIFICACION ELECTRÓNICA**.

Para la notificación electrónica se ha de disponer de **correo electrónico**, al que le llegará un aviso de que dispone de una notificación electrónica en "**carpeta ciudadana**" a la que se accederá con **CERTIFICADO DIGITAL**, por lo que el ciudadano ha de disponer de éste.

Los obligados a relacionarse a través de medios electrónicos (personas jurídicas, profesionales que requieran colegiación, empleados de las administraciones públicas, etc.) **siempre NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**.

- TIPOLOGÍA DE REGISTRO.

Presencial. Será la situación HABITUAL

(Cuando la documentación sea por correo postal, igualmente se marcará **presencial**, y en la pantalla siguiente, en el campo **OBERVACIONES**, se hará constar:

"DOCUMENTACIÓN POR CORREO POSTAL. SE ACOMPAÑA TAMBIEN DOCUMENTACIÓN EN PAPEL".

- **OFICINA/DEPARTAMENTO:** De oficio aparecerá la oficina desde la que se realiza el registro.

9

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28





- **ASUNTO:** Información de valor para facilitar la gestión del registro en la oficina de recepción
- **UNIDAD DE DESTINO**
- **OBSERVACIONES:**
- **MODO ENVÍO DOCUMENTACIÓN**

Modo de envío de documentación ▾

Sin Documentación Física
Docum Física Complementaria
Docum Física Requerida

- **Sin documentación física:** Marcar esta opción si sólo se envía documentación digitalizada.
- **Documentación física complementaria:** Marcar esta opción :
Cuando se digitaliza y registra sólo la solicitud y el resto de la documentación se envía en formato papel (por volumen excesivo, imposibilidad de escanear la documentación, documentación en sobre cerrado, incidencias en equipos, etc.) o en formato físico electrónico (pen drive, CD, DVD).

NO HACER REGISTROS MIXTOS: PARTE EN PAPEL Y PARTE DIGITAL. Si no es posible digitalizar toda o parte de la documentación, se registra la solicitud y se envía el resto de la documentación en formato papel indicando- DOCUMENTACIÓN FÍSICA COMPLEMENTARIA.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28





DIGITALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



→ SIEMPRE BOTÓN ESCANEAR + ENVIAR

El funcionario de la oficina de registro debe escanear toda la documentación presentada, y devolver al ciudadano los originales. Sólo en casos excepcionales (formatos voluminosos de documentación, incidencias en equipos, etc.) podrá realizarse el envío en papel.

[Incorporar copias auténticas al expediente](#)

- La documentación se digitalizará **en color**.
- La digitalización se realizará preferentemente con una **resolución de 200 ppp**.
- Se escanearán como máximo 5 grupos de documentos.
- Cada grupo de documentos no deberá tener más de 20 folios.

Una vez escaneado, el personal de la oficina de registro comprobará que:

- ✓ Que se han escaneado los documentos presentados por el ciudadano
- ✓ La resolución es adecuada y la imagen es legible y fiel al documento en papel.

ENVIO DE LA DOCUMENTACIÓN

Una vez realizado el correspondiente asiento y escaneada la documentación, se procede al envío a la unidad responsable. Se genera así una copia auténtica electrónica de los documentos en papel.

La aplicación no permite anular un registro una vez que ha sido enviado.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28



JUSTIFICANTES REALIZACIÓN DEL REGISTRO

Realizado el asiento y enviado a la unidad de destino, se imprimirá para el ciudadano:

- La solicitud escaneada, con el sello de registro, firmada por el Ayuntamiento, con la fecha y hora de registro.
- Justificante del registro

El número de registro, la fecha y hora del registro aparecen en la esquina superior derecha del documento a imprimir

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28

GESTION DE LA DOCUMENTACIÓN EN PAPEL

Las oficinas de asistencia en materia de registros **NUNCA** se quedarán con la documentación.

Como regla general, **los documentos en papel se devuelven al interesado inmediatamente tras su digitalización**, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados, en cuyo caso se remitirán al órgano competente de tramitación.

ACTUACIONES A REALIZAR EN LA OFICINA DE DESTINO

Los funcionarios de los departamentos de destino deberán atender regularmente (al menos varias veces al día) la bandeja de registros recibidos.



CONFIRMAR los registros recibidos, previa comprobación de los mismos.

Si la unidad o departamento de destino del registro no se considera competente, deberá proceder a la **devolución del registro a la Oficina de Plaza de Cervantes- Servicio de Atención Ciudadana**.

NOTA: Registros presentados a través de registro electrónico (no presencial): Se tramitarán por la Oficina -Servicio Atención Ciudadana. Comprobada la documentación, e identificada la unidad tramitadora se procederá a su envío.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28





PODRÁ CONSULTARSE EL MANUAL DE USO EN LA PROPIA APLICACIÓN DE REGISTRO.

- Manual de Registro
- Manual de Tramitador
- Manual de Tablon de Anuncios

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
██████████ DEL REY BUITRAGO DAVID - JEFE DE SERVICIO	29-05-2018 14:23:49
██████████ DE LA CASA MONGE ANGEL - SECRETARIO-TITULAR O.A. JUNTA DE GOBIERNO LOCAL	29-05-2018 15:09:09
██████████ PEREZ LLUVA MARIA MONTSERRAT - TECNICO DE ADMINISTRACION ESPECIAL	29-05-2018 13:57:28