

## Conselleria d'Hisenda i Administració Pública

*RESOLUCIÓ de 5 de maig de 2015, del secretari autonòmic d'Administració Pública, per la qual es dicten les directrius de funcionament i s'aprova el manual d'instruccions que serà de compliment obligatori per a totes les oficines de registre de la Generalitat, incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell. [2015/5182]*

El Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat. Amb esta norma s'establixen les bases per a facilitar un únic registre de tota la Generalitat que possibilita una ràpida i fluida comunicació entre totes les oficines de registre.

En el preàmbul del decret es posa de manifest que les oficines de registre ubicades en distintes dependències constitueixen en molts casos la porta d'entrada de la ciutadania a l'Administració. Per això és important que el seu sistema d'actuació estiga unificat, que evite disfuncions derivades de la complexitat organitzativa, i que es construisca un model orientat principalment a satisfer les demandes i expectatives dels ciutadans i les ciutadanes que acudixen a les oficines de registre per a iniciar qualsevol procediment.

Evitar desplaçaments, reduir temps i evitar errors en la presentació de documents és una forma d'oferir un servei de qualitat i, al mateix temps, de reduir les càrregues administratives que tant la ciutadania com les empreses suporten.

A fi d'unificar l'actuació de totes les oficines de registre, la disposició addicional segona del Decret 191/2014, denominada directrius de funcionament, estableix que «en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor d'este decret, per mitjà d'una resolució del titular de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública s'aprovarà el manual d'instruccions que serà de compliment obligatori per a totes les oficines de registre incloses en l'àmbit d'aplicació del present decret».

Per a la redacció del manual d'instruccions s'ha comptat amb la participació d'un grup de treball amb distintos perfils professionals, coneixedors de la matèria, constituït en el si de la Comissió Tècnica per a la Modernització i Millora de la Qualitat dels Serveis Públics. El grup és el mateix que es va constituir per a l'elaboració del decret que regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre.

El manual consta de 2 títols. El primer està dedicat a tota l'activitat de les oficines de registre, el que es podria denominar registre presencial, i el segon al registre de documents dirigits a altres administracions integrades en el sistema d'interconnexió ORVE.

El Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, aprovat per mitjà de Decret 20/2013, de 25 de gener, del Consell, estableix en l'article 7 que la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública exercirà les competències que li atribueix l'article 68 de la Llei del Consell en matèria de, entre altres, atenció al ciutadà, qualitat dels serveis i simplificació administrativa.

Així, i amb l'objecte d'harmonitzar el funcionament de les més de 180 oficines de registre de la Generalitat, d'acord amb la disposició addicional segona del Decret 191/2014 i amb l'article 7 del Decret 20/2013, en què s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Hisenda i Administració Pública, resol:

Aprovar el Manual d'instruccions per a les oficines de registre de la Generalitat, que tot seguit s'adjunta, en què es contenen les directrius de funcionament que seran de compliment obligatori per a totes les oficines de registre incloses en l'àmbit d'aplicació del Decret 191/2014, de 14 de novembre, del Consell, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el registre d'entrada i eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de registre en l'Administració de la Generalitat.

València, 5 de maig de 2015.– El secretari autonòmic d'Administració Pública: Pedro García Ribot.

## Consellería de Hacienda y Administración Pública

*RESOLUCIÓN de 5 de mayo de 2015, del secretario autonómico de Administración Pública, por la que se dictan las directrices de funcionamiento y se aprueba el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro de la Generalitat, incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell. [2015/5182]*

El Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat. Con esta norma se sientan las bases para facilitar un único registro de toda la Generalitat, que posibilite una rápida y fluida comunicación entre todas las oficinas de registro.

En el preámbulo del citado decreto se pone de manifiesto que las oficinas de registro ubicadas en distintas dependencias constituyen en muchos casos la puerta de entrada de la ciudadanía a la Administración, por lo que es importante que su sistema de actuación esté unificado, evitando disfunciones derivadas de la complejidad organizativa, y que se construya un modelo orientado principalmente a satisfacer las demandas y expectativas de los ciudadanos y las ciudadanas que acuden a las oficinas de registro para iniciar cualquier procedimiento.

Evitar desplazamientos, reducir tiempos y evitar errores en la presentación de documentos, es una forma de ofrecer un servicio de calidad y, al mismo tiempo, de reducir las cargas administrativas que tanto la ciudadanía como las empresas soportan.

Con el fin de unificar la actuación de todas las oficinas de registro, la disposición adicional segunda del citado Decreto 191/2014, denominada Directrices de funcionamiento, establece que «en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este decreto, mediante resolución del titular de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se aprobará el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro incluidas en el ámbito de aplicación del presente decreto».

Para la redacción del manual de instrucciones se ha contado con la participación de un grupo de trabajo con distintos perfiles profesionales, conocedores de la materia, constituido en el seno de la Comisión Técnica para la Modernización y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos. Dicho grupo es el mismo que se constituyó para la elaboración del decreto que regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro.

El manual consta de 2 títulos, el primero de ellos está dedicado a toda la actividad de las oficinas de registro, respecto a lo que se podría denominar como registro presencial, y el segundo al registro de documentos dirigidos a otras administraciones integradas en el sistema de interconexión ORVE.

El Reglamento orgánico y funcional de la Consellería de Hacienda y Administración Pública, aprobado mediante Decreto 20/2013, de 25 de enero, del Consell, establece en su artículo 7 que la Secretaría Autonómica de Administración Pública ejercerá las competencias que le atribuye el artículo 68 de la Ley del Consell en materia de, entre otras, atención al ciudadano, calidad de los servicios y simplificación administrativa.

Así pues, y con el objeto de armonizar el funcionamiento de las más de 180 oficinas de registro de la Generalitat, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional segunda del Decreto 191/2014, así como en el artículo 7 del Decreto 20/2013, por el que aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Consellería de Hacienda y Administración Pública, resuelvo:

Aprobar el Manual de instrucciones para las oficinas de registro de la Generalitat, que a continuación se adjunta, en el que se contienen las directrices de funcionamiento que serán de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro incluidas en el ámbito de aplicación del Decreto 191/2014, de 14 de noviembre, del Consell, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat.

Valencia, 5 de mayo de 2015.– El secretario autonómico de Administración Pública: Pedro García Ribot.



**MANUAL D'INSTRUCCIONS PER A LES OFICINES DE  
REGISTRE DE LA GENERALITAT**

**Data:** 5 de maig de 2015



## ÍNDEX

	Pàg.
<b>I. Oficines de Registre (o Registre Presencial).....</b>	<b>3</b>
1. Què és el Registre?.....	3
2. Quines són les principals funcions del Registre?.....	3
3. Quines són les garanties del Registre?.....	4
4. Quin tipus d'escrits es registren?.....	4
4.1. Registre d'Entrada.....	4
4.1.1. A qui poden anar dirigits els escrits que s'han de registrar d'Entrada?.....	4
4.1.2. Escrits que NO requereixen Registre d'Entrada.....	5
4.1.3. Inadmissió d'escrits no dirigits a les administracions públiques.....	5
4.1.4. Inadmissió d'escrits per altres motius.....	6
4.1.5. Hi ha l'obligació de comprovar el contingut dels documents a aportar junt amb un escrit que s'ha de registrar?.....	7
4.1.6. Quan és procedent l'expedició d'un rebut de presentació?.....	7
4.1.7. Quan és procedent l'expedició de còpia segellada de documents?.....	7
4.1.8. Quan és procedent la compulsua de documents?.....	7
4.1.9. S'han de compulsar les fotocòpies del DNI?.....	8
4.1.10. Quins efectes produïx el Registre?.....	9
4.2. Registre d'Eixida.....	9
4.2.1. Escrits que NO requereixen Registre d'Eixida.....	9
5. Com actuar en la recepció d'escrits i correspondència?.....	10
<b>II. Registre a través del Sistema d'Interconnexió amb altres administracions</b>	
<b>ORVE.....</b>	<b>11</b>
6. Consideracions prèvies.....	11
7. Enviament de registres.....	11
7.1. A quines destinacions es pot enviar a través d'esta plataforma?.....	11
7.2. Que s'ha d'escanejar?.....	12
7.3. Quan es torna la documentació al ciutadà?.....	12
7.4. Quines consideracions s'han de tindre en compte a l'hora d'escanejar?.....	13
7.5. Què fer quan és impossible escanejar, pel volum de documentació presentada o perquè es produïx una incidència tècnica?.....	13



7.6. Si ha arribat per correu o no es pot tornar al ciutadà? .....	14
7.7. Quants documents es poden adjuntar, i quina és la grandària màxima? .....	14
7.8. Què fer quan els documents superen la grandària màxima? .....	14
7.9. Com diferenciar originals de fotocòpies? .....	14
7.10. Com inutilitzar els justificants de pagament de taxes? .....	15
8. Recepció de registres .....	14
8.1. Quan s'ha d'atendre este Registre? .....	15
8.2. Què fer quan es rep un Registre? .....	15
8.3. Com s'envia a la Unitat de Tramitació? .....	15
8.4. Si el Registre no és per a l'oficina en què es rep? .....	16
8.5. Com es comprova la validesa de la informació? .....	16
9. Sobre la validesa jurídica dels documents .....	17
9.1. Els documents rebuts en l'aplicació, són vàlids o es poden requerir els originals? .....	17
9.2. Si els documents escanejats no tenen codi de seguretat, com es comprova que estan firmats electrònicament? .....	17
9.3. Sobre el còmput de terminis .....	17
Annexos .....	18
I Model de diligència de Registre .....	19
II Model de relació per a presentació simultània de més de 10 escrits .....	20
III Model de segells .....	21



## **I. Oficines de Registre (o Registre Presencial)**

### **1. Què és el Registre?**

El Registre és una funció pública que té per objecte deixar constància oficial del flux documental de les sol·licituds, dels escrits i de les comunicacions (d'ara en avant, escrits), rebuts o remesos, per mitjà de la pràctica d'assentaments d'entrada i d'eixida en el sistema informàtic establert a este efecte.

La Generalitat disposa de distintes oficines de Registre a disposició dels ciutadans, les funcions de les quals són idèntiques per a totes, suportades per un sistema de Registre Únic.

Actualment, la normativa bàsica que regula els registres administratius és la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (LRJ-PAC).

En la Generalitat, el Decret 191/2014, pel qual es regula l'atenció a la ciutadania, el Registre d'Entrada i d'Eixida d'escrits i l'ordenació de les oficines de Registre en l'Administració de la Generalitat (DOCV núm. 7406 de 19 de novembre) constituïx la norma d'aplicació a tots els registres de l'Administració de la Generalitat, inclosos en l'àmbit d'aplicació de la norma: els servicis centrals i perifèrics de la Presidència de la Generalitat i de cada una de les conselleries, així com les entitats autònomes, vinculades o dependents d'estes.

D'altra banda, el Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'establixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, pretén fer més senzill, més àgil i més accessible a la ciutadania l'Administració de la Generalitat.

En la disposició final segona del citat Decret 191/2014, es disposa que mitjançant una resolució del titular de la Secretaria Autonòmica d'Administració Pública, s'aprovarà el manual d'instruccions que serà de compliment obligatori per a totes les oficines de Registre incloses en l'àmbit d'aplicació del decret.

### **2. Quines són les principals funcions del Registre?**

Les oficines de Registre de la Generalitat desenrotllen les funcions següents:

- La recepció d'escrits dirigits a qualsevol òrgan o entitat de qualsevol administració pública.
- L'expedició de rebuts que acrediten la presentació d'escrits, d'acord amb el que disposa l'article 25.1 del Decret 191/2014.
- L'anotació d'assentaments d'entrada o d'eixida dels escrits.
- La remissió dels escrits, una vegada registrats, a les persones, als òrgans o a les unitats destinatàries.
- La realització de confrontacions i l'expedició de còpies compulsades dels documents originals aportats pels interessats, segons el que estableix els articles 25.2 i 26 del Decret 191/2014.



- Qualsevol altres que s'atribuïsquen legalment o reglamentàriament.

No és funció de les oficines de Registre guardar i arxivar una còpia dels documents que es presenten per un ciutadà per al seu registre, tant per qüestions de seguretat com de protecció de dades, i per l'habilitació del corresponent arxiu per a custodiar estos documents, amb el consegüent problema d'espai.

### 3. Quines són les garanties del Registre?

Els assentaments s'anotaran respectant l'orde temporal de recepció o d'eixida dels escrits i indicaran, en tot cas, la data del dia de la recepció o l'eixida.

Conclòs el tràmit de Registre, els escrits seran cursats, sense dilació als destinataris (l'idoni és l'endemà de la recepció) i a les unitats administratives corresponents des del Registre en què hagueren sigut rebuts.

Els registres han de tancar cada dia i els assentaments han de quedar ordenats cronològicament segons l'orde de presentació o d'eixida dels documents, i s'ha de garantir, en tots els casos, la certesa de les dades registrals.

Per a garantir la uniformitat dels segells de les oficines de Registre, s'utilitzaran els models que figuren en l'annex III, en consonància amb el que disposa el Manual d'Identitat Corporativa de la Generalitat, que haurà de respectar-se en qualsevol cas. El manual es pot consultar en la Intranet del Portal del Funcionari.

### 4. Quin tipus d'escrits es registren?

#### 4.1. Registre d'Entrada

Hauran de registrar-se **d'ENTRADA**, els escrits que presenten els ciutadans dirigits als òrgans de qualsevol administració pública i als seus òrgans de dret públic vinculats o dependents.

Respecte d'això, és important recordar que l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, al regular els llocs en què poden presentar-se escrits, tal com s'ha arrellegat en l'article 20 del Decret 191/2014, es referix als escrits que els **ciutadans** dirigisquen als òrgans de les administracions públiques (no inclou per tant els que presenten altres administracions, llevat que siguen per a la Generalitat).

Les oficines de Registre posaran a disposició d'aquelles persones que requerisquen la presentació simultània de més de 10 escrits, un model perquè indiquen aquells, els numeren i especifiquen la identitat dels interessats, els òrgans destinataris així com un extracte dels continguts (model de relació en l'annex II).

Quan l'administració a què vaja dirigit l'escrit siga l'Administració General de l'Estat o qualsevol administració, local o autonòmica, integrada en la plataforma **ORVE**, l'oficina de Registre haurà d'escanejar tota la documentació que presente el ciutadà en l'acte del Registre i l'enviarà electrònicament al seu destí, d'acord amb el que disposa el títol II de les presents instruccions.



- La falta de data, lloc o firma dels escrits o firma escanejada, no constitueix un defecte que impedisca el registre, igual que la falta de documentació complementària. En ambdós casos, l'òrgan tramitador serà l'encarregat de requerir l'interessat perquè esmene estos defectes. En el cas de la documentació complementària, hem d'advertir el ciutadà de la seua falta quan va consignada en la sol·licitud la seua aportació, i es farà constar la dita omisió tant en l'escrit original com en la còpia.

#### **4.1.1. A qui poden anar dirigits els escrits que s'han de registrar d'entrada?**

- A qualsevol òrgan de l'Administració de la Generalitat, o als seus organismes de dret públic vinculats o dependents.
- A l'Administració General de l'Estat, o als seus organismes de dret públic vinculats o dependents.
- A les administracions d'altres comunitats i ciutats autònomes, capítols i consells insulars o als seus organismes de dret públic vinculats o dependents.
- A les entitats que integren l'administració local, tinguen o no subscrit conveni, o als seus organismes de dret públic vinculats o dependents.
- A les universitats públiques.

#### **4.1.2. Escrits que NO requereixen Registre d'Entrada.**

- a) La documentació complementària que acompanye l'escrit que és objecte de registre.
- b) Els documents publicitaris, comercials, informatius, invitacions, saludes i altres comunicacions no oficials.
- c) Els escrits que manquen absolutament dels requisits mínims legalment establits, és a dir, quan en estos no resulte identificat l'emissor de l'escrit o l'òrgan al qual va dirigit.
- d) Els faxos i correus electrònics, d'acord amb el que preveu l'apartat e) de l'article 23 del Decret 191/2014. És a dir, únicament es registraran aquells que tinguen la consideració de tràmits en un procediment administratiu i així es preveja en este, sempre que el procediment en qüestió no exigisca l'original.
- e) Les comunicacions internes que es transmeten entre òrgans i unitats pertanyents a un mateix departament de l'Administració de la Generalitat.
- f) Documentació en sobre tancat a nom d'una persona (buofax, certificats, postal exprés, etc.), llevat que es puga identificar la persona amb un càrrec públic (president, consellers, subsecretaris i directors generals) i es deduïska de la seua naturalesa la necessitat de registrar-lo.

#### **4.1.3. Inadmissió d'escrits no dirigits a les administracions públiques**

L'única circumstància que justifica este rebuig, és que els escrits no es dirigisquen a òrgans de qualsevol administració pública o de les entitats de dret públic vinculades o dependents d'estes. La inadmissió ha de produir-se quan el seu destinatari siga algun dels següents:



- Alguns dels poders de l'Estat o òrgans constitucionals com el Tribunal Constitucional, el Consell General del Poder Judicial, el Tribunal de Comptes, el Consell d'Estat, el Consell Econòmic i Social o òrgans semblants de les comunitats autònomes.
- Quant al Defensor del Poble, i els seus homòlegs en les comunitats autònomes on esta figura existix (p.ex.: el Síndic de Greuges) entrarien dins de la inadmissió, però haurem d'indicar als ciutadans que les dites institucions tenen formes telemàtiques (formularis web, per correu o per fax) suficients com per a poder presentar una queixa per estos mitjans amb les mateixes garanties que si ho fan per mitjà del Registre.
- Òrgans legislatius, tant de l'Estat (el Congrés dels Diputats i el Senat), com de les comunitats autònomes (assemblees legislatives).
- Els òrgans jurisdiccionals com ara el Tribunal Suprem, l'Audiència Nacional, el Ministeri Fiscal, els tribunals superiors de justícia, l'Audiència Provincial, els jutjats de qualsevol naturalesa i les juntes electorals. La dita inadmissió no afectarà el Tribunal Económicoadministratiu Regional de les diferents comunitats autònomes, perquè depén del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.
- Òrgans de la Unió Europea. En este cas només poden rebutjar-se els escrits dirigits directament a institucions o departaments de l'administració pròpia de la Unió Europea, no els que es referisquen a assumptes en què participen l'Administració General de l'Estat o les administracions autonòmiques, i en este cas sí que s'han de registrar.
- Les corporacions de dret públic (les cambres de comerç, els col·legis professionals, les federacions, les confraries de pescadors...), excepte que s'haja previst algun conveni, instrucció o norma específica.
- Els registres civil, mercantil i de la propietat.
- Les universitats de caràcter privat.

#### **4.1.4. Inadmissió d'escrits per altres motius**

- Es rebutjaran els escrits redactats en llengües estrangeres llevat que s'acompanyen d'una traducció oficial. La dita consideració no afecta la documentació complementària que haja de ser confrontada amb l'original i compulsada.
- Les sol·licituds que es referixen a procediments específics, regulats per una llei o disposició especial que establisca vies específiques de presentació. En estos casos, s'haurà d'advertir el ciutadà d'esta circumstància, i informar-lo dels llocs de presentació de cada procediment en concret:
  - ✓ Procediments administratius regulats per la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya. La presentació de sol·licituds d'autorització de residència i treball està restringida exclusivament a les sol·licituds de modificació o renovació de les dites autoritzacions.
  - ✓ Procediments administratius en matèria tributària. Regiran les lleis pròpies dels tributs i la resta de normes dictades per a desplegar-la i l'aplicació.





- ✓ Els actes de Seguretat Social i Desocupació, es regiran per la seua normativa específica.
- ✓ Procediments administratius instats davant de missions diplomàtiques i oficines consulars.
- ✓ Procediments de contractes del sector públic, que s'atindran al que estableix la disposició addicional quinta del Decret 191/2014.

El ciutadà serà informat igualment d'aquells procediments la tramitació dels quals siga exclusivament telemàtica.

Reglamentàriament, i de forma excepcional, per a la tramitació simplificada d'alguns procediments es definiran les oficines de Registre capacitades per a rebre i assentar la documentació referent a determinats tipus d'expedients, quan per la seua naturalesa o les característiques només puga presentar-se en un Registre determinat.

#### **4.1.5. Hi ha l'obligació de comprovar el contingut dels documents a aportar junt amb un escrit que es va a registrar?**

No, amb caràcter general. Com es desprèn de les funcions de les oficines del Registre, el funcionari del Registre només té l'obligació de recepcionar la documentació que se li entrega, i fer l'anotació corresponent. La comprovació i, si és el cas, la petició d'esmena la realitza habitualment l'òrgan gestor. No obstant això, quan s'indique en l'escrit objecte de registre que s'aporta una documentació, però esta no s'acompanye, es recomana advertir el ciutadà de la falta de documentació complementària i anotar de forma clara esta falta, tant en l'escrit original com en la còpia de l'interessat, per a evitar possibles reclamacions posteriors.

#### **4.1.6. Quan és procedent l'expedició del rebut de presentació?**

Les oficines de Registre acreditaran, el lloc i la data de presentació d'un escrit per mitjà del segellat d'una còpia d'este, la qual tindrà la consideració de rebut de presentació. Quant a l'hora de presentació únicament es farà constar en la còpia quan així es requerisca pel procediment o per la persona que presente l'escrit.

No hi ha obligació d'estampar el segell en més d'una còpia del mateix escrit, encara que el ciutadà ho sol·licite. El rebut de presentació ha d'emetre's en el mateix moment de la presentació de l'escrit.

No obstant això, hi ha models normalitzats de la Generalitat que es componen de diversos exemplars per a l'administració, i consta un òrgan distint en cada un d'estos (p. ex.: formulari de queixes, comunicació d'obertura centre de treball, impresos per als centres de salut pública, etc.). En este cas, l'exemplar per a l'administració, se segellarà en tots els seus exemplars, i s'assignarà el mateix número d'entrada per a tots.

#### **4.1.7. Quan és procedent l'expedició de còpia segellada de documents?**

Quan les normes del procediment o actuació administrativa requerisquen que l'original haja d'estar en el procediment, es registrarà només l'escrit. Sempre que el ciutadà ho justifique i ho sol·licite, este aportarà una còpia del document original que serà confrontada i segellada, i serà tornada la dita còpia al ciutadà a fi que puga utilitzar este document en la realització d'altres tràmits.



La finalitat fonamental de la còpia segellada de documents és acreditar que el document original està en poder de l'Administració, i és vàlida als efectes de l'exercici del dret a no presentar documentació que ja estiga en poder d'esta (article 35.f de la LRJ-PAC i article 4.1 del Decret 165/2010), així com per a sol·licitar, si és el cas, la devolució del document original, una vegada finalitzat el procediment per part de l'òrgan o Unitat de Tramitació.

#### **4.1.8. Quan procedix la compulsada de documents?**

Quan les normes reguladores d'un procediment requereixen l'aportació de còpies compulsades de documents originals, les oficines de Registre hauran de compulsar les dites còpies, aportades pel ciutadà, i es tornarà a este el document original. La còpia compulsada tindrà la mateixa validesa que l'original en el procediment concret de què es tracte, sense que en cap cas acredite l'autenticitat del document original.

Totes les oficines de Registre estan obligades a compulsar còpies de documents originals quan les dites còpies acompanyen els escrits presentats per a ser registrats. És a dir, les oficines de Registre no compulsaran còpies de documents originals quan les dites còpies no acompanyen escrits presentats pel ciutadà per a la seua remissió a l'òrgan administratiu destinatari.

De la mateixa manera, si l'òrgan administratiu destinatari necessita de l'interessat la presentació de dos còpies o més de cada original, només es compulsaran diversos exemplars de l'original quan el procediment ho preveja expressament.

Als efectes de compulsada, també tindran la consideració d'originals les còpies notarials i les còpies autèntiques de documents originals. No obstant això, no s'han de compulsar les còpies que, amb pretensió d'autèntiques però sense ser-ho, s'expedisquen per col·legis professionals i per gestors administratius.

Per a procedir a la compulsada, el personal de Registre ha de confrontar el document original i la còpia presentada pel ciutadà i, una vegada comprovada la identitat dels seus continguts, ha d'estampar en la còpia un segell o acreditació de compulsada que ha de contindre la data, la identificació de l'òrgan i de la persona que va expedir la còpia compulsada.

No requereixen compulsada, per tractar-se d'originals, aquells documents electrònics amb codi segur de verificació.

Es defineix com a còpia autèntica l'expedida per l'òrgan que va emetre el document original, o bé, en el cas de documents antics, l'emesa per un arxiu general o històric competent. Si l'òrgan que va emetre el document ja no existix, la competència per a emetre còpies autèntiques correspondrà a qui haja assumit les competències que van permetre expedir el document o, si és el cas, a l'arxiu competent.

Als efectes de compulsada, una còpia que ja estiga compulsada no pot substituir l'original, ni la còpia autèntica, ni la còpia notarial.

Per a la compulsada de documents originals compostos de diverses pàgines, serà vàlid a tots els efectes el segell de compulsada en la primera pàgina amb menció del nombre de folis numerats de què consta el document (model de segells en l'annex III).

#### **4.1.9. S'han de compulsar les fotocòpies del DNI?**

L'article 5 del Decret 165/2010, de mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, estableix expressament la prohibició d'exigir l'aportació dels documents que acredita la identitat (DNI), ja que a través de la plataforma d'interoperabilitat es poden verificar les dites dades pels gestors dels distints procediments. En principi, i excepte casos justificats, només quan el ciutadà no autoritze la seua comprovació per l'òrgan gestor, es podrà exigir la seua presentació.



El mateix ocorre amb l'obligació d'aportar el certificat d'empadronament, el certificat que acredite el compliment dels interessats de les seues obligacions tributàries davant de les administracions públiques, així com davant de la Seguretat Social, sempre que la persona interessada autoritze la seua consulta per part de l'òrgan gestor del procediment que es tracte.

I en esta mateixa línia, l'Orde 3/2012, del 7 de juny, pel qual s'aprova el manual de normalització de formularis de la Generalitat i el seu sector públic, estableix que els models normalitzats de la Generalitat hauran de contindre l'apartat d'Autorització, a fi que, el ciutadà del seu consentiment perquè les seues dades es puguen consultar.

Encara que no correspon a les oficines de Registre exigir la presentació de la documentació, és convenient conèixer l'existència d'estes disposicions per si els ciutadans plantegen algun dubte.

Per tant, excepte aquells casos en què, per la naturalesa del procediment així s'exigisca, i així s'indique pels gestors, no es compulsarà la fotocòpia del DNI.

#### **4.1.10. Quins efectes produïx el Registre?**

La data d'entrada dels escrits presentats pels ciutadans en els registres té plena validesa als efectes del compliment dels terminis per part d'estos.

A este particular, s'haurà de tindre en compte que, en el supòsit d'escrits dirigits a determinats òrgans, estos no tindran efectes de prevalença o prioritat, ni d'atribució de drets en tant la dita documentació no tinga entrada en l'òrgan a què es dirigixen (Registre de Patents i Marques; Registre de la Propietat Industrial; Registre de la Propietat Intel·lectual; Registre de Drets Miners, etc.).

#### **4.2. Registre d'Eixida**

El Registre d'Eixida s'haurà de fer pels distints departaments de cada organisme.

El Registre Únic de la Generalitat, quan estiga totalment implantat, permetrà que el Registre d'Entrada es faça directament en cada un dels departaments de la Generalitat. En eixe cas, l'ofici de remissió serà substituït per una llista que es remetrà sense dilació junt amb la documentació arreplegada.

Les oficines de Registre no sol·licitaran constància de la recepció dels documents que es remeten a altres oficines de Registre. No obstant això, si en algun cas s'estima necessari, les comunicacions i els escrits interns de qualsevol tipus que es realitzen entre els diversos departaments, òrgans i unitats de la Generalitat es realitzaran obligatòriament per mitjans electrònics, en els termes que estableix l'article 14 del Decret 220/2014, de 12 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

En el cas d'escrits dirigits a altres administracions públiques, com ara l'Administració de l'Estat i la resta d'administracions integrades en la plataforma ORVE, es registrarà d'acord amb les instruccions arreplegades en el títol II.

En el cas d'escrits dirigits a organismes públics diferents de Generalitat, no integrats en la plataforma ORVE, l'aplicació permetrà generar de forma automàtica l'ofici de remissió per a l'enviament de la documentació. El dit ofici estarà redactat en valencià i castellà i serà el mateix per a totes les oficines de Registre de la Generalitat Valenciana. Este ofici requerirà Registre d'Eixida.



Les comunicacions massives no poden contindre el mateix número de Registre d'Eixida per a distints destinataris. Si és necessari registrar les dites comunicacions, s'han de realitzar una a una. Només en el cas que les dites comunicacions no tinguen efectes administratius, es pot registrar una d'estes d'eixida i, s'adjuntarà una llista de tots els destinataris, i s'utilitzarà el mateix número per a totes les altres.

#### **4.2.1. Escrits que NO requerixen Registre d'Eixida**

- a) La documentació complementària que acompanye el document que és objecte de registre.
- b) Les comunicacions internes entre els òrgans i les unitats d'un mateix departament de la Generalitat (notes interiors).
- c) Saludes, felicitacions, invitacions i anàlegs.
- d) Escrits personals, convocatòries reunions, peticions de vacances, permisos, etc.
- e) Els comunicats via fax que es realitzen a tercers.

### **5. Com actuar en la recepció d'escrits i correspondència?**

- Quan es reba un escrit correctament dirigit però que per desconeixement del ciutadà o per noves adscripcions orgàniques i/o funcionals dels departaments de la Generalitat, va dirigit a un organisme diferent de l'òrgan tramitador, no haurà de tornar-se al lloc d'origen (el Registre on va ser presentat) o al ciutadà, sinó que haurà de cursar-se sense dilació a l'òrgan tramitador.
- Quan arriba documentació per correu dirigida per error a un Registre, este haurà de remetre la dita documentació sense necessitat de registrar-la a la conselleria corresponent.
- La documentació que arriba amb justificant de recepció o certificada, i va nominativa (nom i cognoms, sense referència al càrrec), no es recepcionarà, ni es firmarà el justificant de recepció pel Registre, llevat que s'autoritze expressament per la persona que apareix en esta.
- Si esta documentació amb justificant de recepció o certificada va dirigida a un organisme de la Generalitat i no va correctament consignada l'adreça postal del dit organisme, hi ha dos possibilitats:
  - Si es recepciona, s'haurà de firmar el justificant de recepció, obrir i registrar d'entrada. A continuació s'enviarà de la manera habitual a l'organisme destinatari.
  - Si es torna a Correus, s'indicarà l'adreça correcta perquè este la torne a remetre. En cap cas es recepcionarà sense justificant de recepció i sense obrir, ni s'enviarà posteriorment a l'organisme destinatari perquè siga este el que justifique la recepció.
- Quan arriba documentació per correu que conté documentació sense ofici de remissió ni escrit i es coneix a quina unitat va dirigida, haurà de realitzar-se una diligència escrita que faça constar quina documentació s'ha rebut, registrar d'entrada la dita diligència, i procedir a continuació de la manera habitual (model de diligència en l'annex I).



- En el cas de resolucions judicials, principalment en les que s'emplaça la Generalitat, i se li concedeix un termini processal per a contestar la demanda o per a formular oposició a la sol·licitud de mesura cautelar (en estos supòsits sol haver-hi un termini tancat entre 10 i 20 dies per a contestar), es van donar instruccions als registres per part de les subsecretaries, a fi que, una vegada hagen tingut entrada estes comunicacions, es notifiquen de manera immediata al correu electrònic [abogacia\\_juzgados@gva.es](mailto:abogacia_juzgados@gva.es). En cas de dubte, s'haurà d'acudir a l'Advocacia General adscrita a la corresponent conselleria, sense perjudi del que estableix la Resolució d'1 de març de 2004, de la Subsecretaria de la Conselleria de Presidència, per la qual s'ordena la publicació del domicili en què radica la seu oficial del Gabinet Jurídic de la Generalitat (DOGV núm. 5174 de 8 de març de 2004).

## II

### **Registre a través del Sistema d'Interconnexió amb altres administracions, ORVE**

#### **6. Consideracions prèvies**

L'article 24.3. de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Servicis Públics, estableix que les administracions públiques, per a un millor servici als ciutadans, podran habilitar els seus registres per a la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions de la competència d'una altra administració per mitjà de convenis de col·laboració.

El Consell, en la reunió de 16 de gener de 2015, va acordar aprovar el Conveni de Col·laboració entre l'Administració General de l'Estat i l'Administració Pública de la Generalitat, per al Subministrament de l'Aplicació Oficina de Registre Virtual (ORVE), com a mecanisme d'accés al Registre Electrònic Comú i al Sistema d'Interconnexió de Registres.

El Registre Electrònic Comú i el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR) estan concebuts per a permetre l'intercanvi d'assentaments registrals entre oficines, sense papers, i permet escanejar els escrits que presenta el ciutadà en les oficines de registre, aplicar la digitalització en els llocs de finestreta amb plena validesa jurídica, i enviar electrònicament la documentació a la destinació, a l'instant, siga quina siga la seua ubicació geogràfica o nivell d'administració competent.

La interconnexió de registres aprofita el que estableix l'esquema nacional d'interoperabilitat (Reial Decret 4/2010), i és preferent la devolució del paper al ciutadà en les oficines de Registre, i crear còpies autèntiques dels documents presentats pel ciutadà (escanejar, confrontar, firmar i remetre electrònicament l'assentament de forma normalitzada).

#### **7. Enviament de registres**

##### **•7.1. A Quines destinacions es pot enviar a través d'esta plataforma?**

L'oficina de Registre s'ha d'assegurar que la destinació competent, o els seus superiors, estan integrats en la plataforma. Per a això, ha de revisar periòdicament la llista d'organismes adherits, i confirmar-la a través del buscador de l'aplicació. En el moment de l'aprovació d'estes directrius estan integrats, a més de la Generalitat:



- L'Administració General de l'Estat.
- La Comunitat de Madrid i les seues entitats locals adherides.
- El Govern de Canàries i les seues entitats locals adherides.
- L'Ajuntament de Torrent (València).
- La Diputació de Toledo i les seues entitats locals adherides.
- L'Ajuntament de Gijón.

Si la destinació competent no està en el buscador, però és jeràrquicament dependent dels organismes adscrits, podrà enviar-ho a qualsevol dels seus superiors.

No tindrà validesa jurídica i, per tant, no podrà realitzar-se la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions dirigides a altres administracions públiques diferents de les anteriors.

Així mateix, el Registre Electrònic Comú actualment NO està jurídicament habilitat per a la recepció i l'enviament de sol·licituds a organismes com ara:

- Registres civils, mercantils i de la propietat.
- Corts Generals i assemblees legislatives.
- Tribunal de Comptes i tribunals de comptes autonòmics.
- Consell General del Poder Judicial, tribunals de justícia i Administració de Justícia.
- Tribunal Constitucional.
- Ministeri Fiscal.
- Col·legis professionals.
- Cambres de comerç.
- Defensors del Poble de les CCAA.
- Junes electorals.
- Casa Reial.
- Òrgans de la Unió Europea.

## **7.2. Què s'ha d'escanejar?**

Llevat d'excepcions, l'oficina de Registre ha d'escanejar tota la documentació que presente el ciutadà en l'acte del registre, i tornar al ciutadà els originals al finalitzar.

Si no s'acompanya cap documentació, a l'enviar el registre se seleccionarà el valor No acompanya documentació física ni altres suports, i, per tant, la documentació ha sigut escanejada totalment i tornada al ciutadà.



### **7.3. Quan es torna la documentació al ciutadà?**

L'oficina de Registre ha de garantir que el document escanejat és una imatge fidel de l'original i, per tant, la tornarà al ciutadà quan s'haja realitzat la digitalització de tota la seua documentació presentada amb plena conformitat.

El justificant o resum de registre generat haurà de ser entregat al ciutadà com a justificant vàlid per a la data i l'hora de presentació del registre davant de l'Administració.

Les oficines de Registre no han de quedar-se amb còpia dels documents presentats per un ciutadà, per qüestions de seguretat i protecció de dades, i per l'habilitació del corresponent arxiu per a custodiar estos documents, amb el consegüent problema d'espai. Per tant, ha de tornar-se al ciutadà, o bé, remetre's a la unitat de destinació quan la dita documentació s'haja rebut per correu.

### **7.4. Quines consideracions s'han de tindre en compte a l'hora d'escanejar?**

S'ha de comprovar que:

- S'ha escanejat tota la documentació sense incidències (l'escàner ha de tindre una resolució de 200 ppp píxels -per polzada- per a no augmentar de manera innecessària la grandària dels documents i es recomana el format d'eixida tipus PDF).
- S'ha obert el document o documents escanejats en l'aplicació i, abans de procedir a la seua firma i enviament s'ha confrontat amb l'original i comprovat que és llegible, no s'ha perdut cap full, que la resolució és adequada, i que no s'ha alterat el contingut gràfic ni el color. Esta comprovació és semblant a la que actualment es realitza en paper per al procés de compulsa.
- Una vegada comprovat que el document escanejat és fidel, ha de firmar-se l'assentament registral utilitzant les opcions de l'aplicació, i remetre a la destinació que siga competent. Es genera així una còpia autèntica electrònica dels documents en paper, amb ple valor probatori i, per tant, equivalent als originals, per la qual cosa pot tornar-se al ciutadà, junt amb el justificant corresponent.

L'oficina haurà de valorar la naturalesa dels documents. En este sentit, deixarà constància de quins documents han sigut escanejats a partir d'originals, i quins a partir de fotocòpies sense confrontar, per mitjà de l'escaneig en muntons separats. Així mateix, haurà de tindre en consideració determinades particularitats segons la naturalesa dels documents presentats (justificants de pagament).

### **7.5. Què fer quan és impossible escanejar, pel volum de documentació presentada o perquè es produïx una incidència tècnica?**

Només en casos excepcionals (formats voluminosos de documentació, incidències en equips i/o persones), a l'enviar el registre se seleccionarà el valor Acompanya documentació física (o altres suports) requerida d'este camp, per a indicar que acompanya al registre la documentació en paper necessària per a la tramitació, perquè no s'ha pogut digitalitzar.

En els dits casos excepcionals, quan és impossible digitalitzar, es realitzarà de la manera següent per a facilitar al màxim la tramitació del registre a la destinació:



1. S'acompanyarà com a primer full de la documentació física a enviar el justificant o resum de registre entregat al ciutadà, perquè pugua ser fàcilment identificat el registre electrònic corresponent en destinació.
2. No es realitzaran escanejos mixtos. Si no pot digitalitzar-se tot o una part de la documentació, per tractar-se de les excepcions esmentades, ha de remetre's tota la documentació en paper a la destinació.
3. L'adreça postal de la destinació ha de ser la que apareix en l'aplicació de registre, encara que no coincidisca amb la sol·licitada pel ciutadà, per a mantindre la coherència entre l'enviament electrònic i el postal. En cap cas s'ha d'enviar la documentació en paper directament a la Unitat de Tramitació perquè es perd la correspondència entre el registre i el paper.
4. Es recomana arregar el número de telèfon de l'interessat encara que l'aplicació de registre no obligue a això.

#### **7.6. Si ha arribat per correu o no es pot tornar al ciutadà?**

Quan la documentació haja sigut escanejada totalment, però no pugua ser tornada al ciutadà per motius funcionals (per exemple en aquells documents que es reben en paper directament de les oficines de Correus), a l'enviar el registre se seleccionarà el valor Acompanya documentació física (o altres suports) complementària d'este camp, per a indicar que acompanya al registre documentació en paper, però que no és necessària per a la tramitació, ja que ha pogut ser digitalitzada amb total validesa.

Igualment s'acompanyarà com a primer full de la documentació física a enviar, el justificant de registre que s'hauria d'haver entregat al ciutadà, perquè pugua ser fàcilment identificat el registre electrònic corresponent en destinació.

Esta documentació es remet únicament per motius de competència i custòdia del paper per part de l'organisme destinació.

#### **7.7. Quants documents es poden adjuntar, i quina és la seua grandària màxima?**

Les limitacions de l'aplicació són les següents:

- Grandària màxima per fitxer annex: 10 MB
- Nombre màxim d'annexos: 5
- Grandària màxima del conjunt dels 5 annexos: 15 MB

#### **7.8. Què fer quan els documents superen la grandària màxima?**

En este cas es procedirà de la manera següent:

- Es realitzaran els registres subsegüents necessaris fins a completar la documentació fent referència en l'Assumpte d'estos al Número de Registre del primer registre.





- Al conèixer a priori la documentació a annexar i el límit de documentació per registre, coneixerem el nombre total de registres que formaran el conjunt. Llavors s'haurà d'anotar l'Assumpte com a (Parcial I de X) on I és la posició del registre dins del conjunt i X el número de registres del conjunt.
- Per a avisar la unitat receptora s'indicarà en observacions Remissió documentació digitalitzada en registres d'eixida successius. Opcionalment es podrà incloure informació addicional en el camp d'Observacions del Registre.

### **7.9. Com diferenciar originals de fotocòpies?**

D'acord amb les disposicions vigents, una còpia autèntica té la mateixa validesa jurídica que un document en paper.

D'altra banda, un document que porta codi de verificació segur (CSV) de l'Administració, ha de tractar-se com un original i per tant procedix el mateix tractament.

Els documents que porte el ciutadà compulsats per un altre organisme, es tindran en consideració com a documents no originals i per tant es procedirà a fotocopiar i tractar com a "Còpia" com indicatiu que no ha pogut veure's l'original. La Unitat de Tramitació destinació valorarà basant-se en el segell de la compulsa la consideració de vàlid.

Amb caràcter general no s'admetran en esta fase del projecte documents electrònics proporcionats directament pel ciutadà en finestreta de registre per motius de seguretat.

### **7.10. Com inutilitzar els justificants de pagament de taxes?**

Per a evitar el problema que una vegada presentat el registre, es torne a reutilitzar el justificant de la taxa, se segellarà l'exemplar per a l'administració, però es posarà el segell abans d'escanejar l'exemplar, de manera que el document rebut pel tramitador corresponga a una imatge fidel del que s'emporta el ciutadà. El segell que s'utilitza és el de l'oficina de Registre, que ha de portar la data i l'hora en què es tramita, o a falta d'això, el funcionari de registre de l'oficina anotarà la data i l'hora i posarà el segell corresponent.

## **8. Recepció de registres**

### **8.1. Quan s'ha d'atendre este registre?**

L'oficina de Registre ha d'atendre de forma diligent la safata de registres rebuts. Açò implica la seua consulta diària, sense necessitat d'esperar la notificació per correu electrònic, ja que este mitjà no disposa de la necessària fiabilitat.

### **8.2. Què fer quan es rep un registre?**

L'oficina ha de comprovar, en primer lloc, si el registre és de la seua competència, en cas contrari, haurà de ser reenviat a l'organisme competent. El rebuig serà utilitzat només en comptades excepcions en què la documentació estiga incompleta i ja haja sigut tornada al ciutadà, o bé, siga il·legible o estiga malmesa.



Si el registre és de la seua competència, ha de comprovar si al registre acompanya documentació en paper, abans d'actuar sobre este.

- Si no s'acompanya al registre documentació en paper de cap tipus, el registre pot tramitar-se de forma íntegrament electrònica amb les seues dades i els seus annexos.
- Si s'acompanya al registre documentació en paper necessària per a la tramitació, perquè no s'ha pogut digitalitzar, s'ha d'esperar a l'arribada de la documentació física abans de realitzar qualsevol acció sobre el registre.
- Si s'acompanya al registre documentació en paper, però que no és necessària per a la tramitació, ja que ha pogut ser digitalitzada amb total validesa, es pot continuar la tramitació per via electrònica, encara que arribarà el paper posteriorment i haurà de custodiar-se, o gestionar-se de la forma habitual.

### **8.3. Com s'envia a la Unitat de Tramitació?**

Per les garanties de la plataforma, i pels acords realitzats per totes les administracions participants, tota la informació rebuda s'ha de considerar de confiança i ha de tractar-se de forma diligent, equiparable al tractament del ciutadà en finestreta.

Les oficines de registre hauran de remetre a les unitats de tramitació estos documents, a través del registre departamental corresponent. S'habilitaran tants registres departamentals com es demane per cada un dels departaments.

És imprescindible fer arribar a la Unitat de Tramitació:

- Els annexos i el contingut de l'assentament registral.
- Els fitxers tècnics que garanteixen la validesa i el procés de generació de les còpies autèntiques i el seu valor probatori equivalent als originals.

### **8.4. Si el registre no és per a l'oficina on es rep?**

Es realitzarà una operació de reexpedició a l'oficina de Registre que s'estime competent. En este cas, l'opció de rebuig de l'oficina de Registre que li'l va remetre no s'ha d'utilitzar, per a evitar la demora innecessària en el temps de recepció de l'assentament en la unitat de tramitació competent.

D'altra banda, pot donar-se el cas que es detecte examinant la documentació annexa al registre alguna deficiència que impedisca la tramitació d'este i procedisca el rebuig de l'oficina que va enviar el registre o a la que el va iniciar.

Atesos els perjudis als efectes de data de presentació ocasionats al ciutadà en cas de rebuig, només es preveu el rebuig en els supòsits següents: documentació incompleta i que ja haja sigut tornada al ciutadà, o bé, siga il·legible o estiga malmesa.

La confirmació del registre no és reversible (una vegada confirmat, no es pot tornar arrere) en el sistema la plataforma, d'acord amb el procediment vigent.

### **8.5. Com es comprova la validesa de la informació?**

Pot comprovar-se la validesa de cada document annex atenent al valor del camp Validesa del document, que pot prendre els valors següents:



### **Còpia**

El document annex és una digitalització del document presentat pel ciutadà que no ha pogut confrontar-se amb l'original. Es tracta de la digitalització d'una fotocòpia o impressió presentada per un interessat en finestreta sense aportar l'original per al seu confrontació.

El concepte de Còpia Compulsada (digitalització d'un document presentat pel ciutadà compulsat per un altre organisme oficial) tindrà validesa equivalent a la còpia, mai a document original.

### **Còpia electrònica autèntica**

El document annex és una digitalització del document original presentat pel ciutadà, i per tant, confrontada amb eixe original. Es tracta de la digitalització de l'original aportat pel ciutadà o d'una fotocòpia que ha sigut confrontada amb l'original pel personal de registre. Estos documents tenen valor probatori ple sobre els fets o actes que documenta, equivalent al document original.

### **Original**

El document annex és un original electrònic. Pot donar-se en qualsevol dels casos següents:

- Document annex a un Registre d'Eixida entre administracions originàriament electrònic.
- Document generat automàticament per l'aplicació de registre o intercanvi com podrien ser fitxers tècnics, de firmes o justificants.

## **9. Sobre la validesa jurídica dels documents**

### **9.1. Els documents rebuts en l'aplicació són vàlids o es poden requerir els originals?**

La plataforma SIR d'interconnexió de registres es basa en el que estableix l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (RD4/2010), i és preferent la devolució del paper al ciutadà en les oficines de Registre, i crear còpies autèntiques electròniques dels documents presentats pel ciutadà (escanejar, confrontar, firmar i remetre electrònicament l'assenament de forma normalitzada).

Una **còpia autèntica electrònica** és un nou document, expedit per una organització amb competències atribuïdes per a això, amb valor probatori ple sobre els fets o actes que documenta, equivalent al document original. La còpia autèntica electrònica acredita l'autenticitat de la còpia des de la perspectiva de la seua identitat amb l'original i té efectes de certificat en quant que garanteix l'autenticitat de les dades contingudes. Com a tal, els efectes de les còpies autèntiques electròniques de documents públics (ja siguen generades per l'Administració o pel ciutadà) no es limiten al marc d'un procediment administratiu determinat, sinó que tenen **la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals i produïx idèntics efectes davant de les unitats tramitadores i els interessats.**

**Per tant, no té sentit requerir els originals en paper, ja que els documents rebuts tenen plena validesa i valor probatori.**

### **9.2. Si els documents escanejats no tenen codi de seguretat, com es comprova que estan firmats electrònicament?**

Els usuaris de les aplicacions tenen accés a la documentació, per a la seua consulta i descàrrega, des de les aplicacions integrades en la plataforma. La descàrrega es pot realitzar tant dels documents **annexos o formularis**, com dels documents **tècnics que atorguen la consideració de còpies autèntiques als dits documents electrònics.**



### **9.3. Sobre el còmput de terminis**

El termini de presentació per al ciutadà serà la data i l'hora expedida pel Registre on ha presentat la documentació.

L'inici del còmput de terminis per a l'Administració, es produirà quan tinga entrada en el Registre de l'òrgan competent per a la tramitació, moment en què s'ha hagut de confirmar el registre, i basant-se en allò que arreplega l'Orde Ministerial HAP/566/2013, de 8 d'abril, que regula el Registre Electrònic Comú.

El secretari Autonòmic d'Administració Pública: Pedro García Ribot.



## **ANNEXOS**

**Annex I. Model de diligència de Registre.**

**Annex II. Model de relació per a presentació simultània de més de 10 escrits.**

**Annex III. Model de segells.**



**ANNEX I**



(LOGO CONSELLERIA)

**DILIGÈNCIA:**

Per a fer constar que ha entrat en el Registre General de \_\_\_\_\_ la  
documentació que s'adjunta, consistent en \_\_\_\_\_ procedent de  
\_\_\_\_\_ sense escrit de remissió i en raó a la seua  
naturalesa, es considera que va dirigida a  
\_\_\_\_\_.

València, \_\_\_\_ d \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

REGISTRE DE \_\_\_\_\_

Firmat: \_\_\_\_\_





**ANNEX III**

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>REGISTRE D'ENTRADA</b>
Identificació del Registre Adreça
_____
Data
_____
ENTRADA núm
_____

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>REGISTRE D'EIXIDA</b>
Identificació del Registre Adreça
_____
Data
_____
EIXIDA núm
_____

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>COMPULSA</b>
Identificació del Registre Adreça
_____
Aquest document és còpia del seu original, amb el qual s'ha confrontat i consta de _____ fulls numerats del _____ al/ a l' _____
Data: <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
La funcionària / El funcionari:

 <b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>COMPULSA</b>
Identificació del Registre Adreça
_____
CONFRONTADA aquesta còpia amb el seu original resulta conforme
Data: <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
La funcionària / El funcionari:





**“MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA LAS OFICINAS DE  
REGISTRO DE LA GENERALITAT ”**

**Fecha:** 5 de Mayo de 2015



## ÍNDICE

	Pag.
<b>I. Oficinas de Registro (o Registro Presencial).....</b>	<b>3</b>
1. ¿Qué es el Registro?.....	3
2. ¿Cuáles son las principales funciones del Registro? .....	3
3. ¿Cuales son las garantías del Registro? .....	4
4. ¿Qué tipo de escritos se registran?.....	4
4.1. Registro de Entrada.....	4
4.1.1. ¿A quién pueden ir dirigidos los escritos que se deben registrar de Entrada?.....	4
4.1.2. Escritos que NO requieren Registro de Entrada.....	5
4.1.3. Inadmisión de escritos no dirigidos a las Administraciones Públicas.....	5
4.1.4.- Inadmisión de escritos por otros motivos. ....	6
4.1.5. ¿Existe la obligación de comprobar el contenido de los documentos a aportar junto a un escrito que se va a registrar?.....	7
4.1.6. ¿Cuándo procede la expedición de un recibo de presentación? .....	7
4.1.7. ¿Cuándo procede la expedición de copia sellada de documentos? .....	7
4.1.8. ¿Cuándo procede la compulsión de documentos? .....	7
4.1.9. ¿Se tienen que compulsar las fotocopias del DNI?.....	8
4.1.10. ¿Qué efectos produce el Registro?.....	9
4.2. Registro de Salida.....	9
4.2.1.- Escritos que NO requieren Registro de Salida.....	9
5. ¿Cómo actuar en la recepción de escritos y correspondencia?.....	10
<b>II. Registro a través del Sistema de Interconexión con otras administraciones</b>	
<b>ORVE.....</b>	<b>11</b>
6. Consideraciones Previas.....	11
7. Envío de registros.....	11
7.1. ¿A qué destinos se puede enviar a través de esta plataforma?.....	11
7.2. ¿Que se debe escanear?.....	12
7.3. ¿Cuándo se devuelve la documentación al ciudadano? .....	12



7.4. ¿Qué consideraciones se han de tener en cuenta a la hora de escanear? .....	13
7.5. ¿Qué hacer cuando es imposible escanear, por el volumen de documentación presentada o porque se produce una incidencia técnica? .....	13
7.6. ¿Si ha llegado por correo o no se puede devolver al ciudadano? .....	14
7.7. ¿Cuántos documentos se pueden adjuntar, y cuál es su tamaño máximo? .....	14
7.8. ¿Qué hacer cuándo los documentos superen el tamaño máximo? .....	14
7.9. ¿Cómo diferenciar originales de fotocopias? .....	14
7.10. ¿Cómo inutilizar los justificantes de pago de tasas? .....	15
8. Recepción de Registros .....	14
8.1. ¿Cuándo se debe atender este registro? .....	15
8.2. ¿Qué hacer cuando se recibe un registro? .....	15
8.3. ¿Cómo se envía a la Unidad de Tramitación? .....	15
8.4. ¿Si el registro no es para la oficina en que se recibe? .....	16
8.5. ¿Cómo se comprueba la validez de la información? .....	16
9. Sobre la validez jurídica de los documentos .....	17
9.1. ¿Los documentos recibidos en la aplicación, ¿son válidos o se pueden requerir los originales? .....	17
9.2. ¿Si los documentos escaneados no tienen código de seguridad, cómo se comprueba que están firmados electrónicamente? .....	17
9.3. Sobre el cómputo de plazos .....	17
Anexos .....	18
I Modelo de Diligencia de Registro .....	19
II Modelo de Relación para presentación simultánea de más de 10 escritos .....	20
III Modelo de Sellos .....	21



## **I. Oficinas de Registro (o Registro Presencial)**

### **1. ¿Qué es el registro?**

El registro es una función pública que tiene por objeto dejar constancia oficial del flujo documental de las solicitudes, escritos y comunicaciones (en adelante, escritos), recibidos o remitidos, mediante la práctica de asientos de entrada y salida en el sistema informático establecido al efecto.

La Generalitat cuenta con distintas oficinas de Registro a disposición de los ciudadanos, cuyas funciones son idénticas para todas ellas, soportadas por un sistema de Registro Único.

Actualmente, la normativa básica que regula los registros administrativos es la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJ-PAC).

En la Generalitat, el Decreto 191/2014, por el que se regula la atención a la ciudadanía, el registro de entrada y salida de escritos y la ordenación de las oficinas de registro en la Administración de la Generalitat (DOCV núm. 7406 de 19 de noviembre) constituye la norma de aplicación a todos los Registros de la Administración de la Generalitat, incluidos en el ámbito de aplicación de la norma: los servicios centrales y periféricos de la Presidencia de la Generalitat y de cada una de las Consellerías, así como las entidades autónomas, vinculadas o dependientes de las mismas.

Por otra parte, el Decreto 165/2010 de 8 de octubre, del Consell, por el que se establecen medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la Administración de la Generalitat y su sector público, pretende hacer más sencilla, más ágil y más accesible a la ciudadanía la administración de la Generalitat.

En la Disposición Final Segunda del citado Decreto 191/2014, se dispone que mediante resolución del titular de la Secretaría Autonómica de Administración Pública, se aprobará el manual de instrucciones que será de obligado cumplimiento para todas las oficinas de registro incluidas en el ámbito de aplicación del decreto.

### **2.-¿Cuáles son las principales funciones del registro?**

Las oficinas de Registro de la Generalitat desarrollan las siguientes funciones:

- La recepción de escritos dirigidos a cualquier órgano o entidad de cualquier administración pública.
- La expedición de recibos que acrediten la presentación de escritos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25.1 del Decreto 191/2014.
- La anotación de asientos de entrada o salida de los escritos.
- La remisión de los escritos, una vez registrados, a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- La realización de cotejos y la expedición de copias compulsadas de los documentos originales aportados por los interesados, según lo establecido en los artículos 25.2 y 26 del Decreto 191/2014.



- Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente.

No es función de las oficinas de registro guardar y archivar una copia los documentos que se presenten por un ciudadano para su registro, tanto por cuestiones de seguridad como de protección de datos, y por la habilitación del correspondiente archivo para custodiar estos documentos, con el consiguiente problema de espacio.

### 3. ¿Cuáles son las garantías del registro?

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los escritos e indicarán, en todo caso, la fecha del día de la recepción o salida.

Concluido el trámite de registro, los escritos serán cursados, sin dilación a sus destinatarios (lo idóneo es al día siguiente de su recepción) y a las unidades administrativas correspondientes desde el Registro en que hubieran sido recibidos.

Los Registros han de cerrar cada día y los asientos han de quedar ordenados cronológicamente según el orden de presentación o salida de los documentos, debiendo garantizar, en todos los casos, la certeza de los datos registrales.

Para garantizar la uniformidad de los sellos de las oficinas de registro, se utilizarán los modelos que figuran en el Anexo III, en consonancia con lo dispuesto en el Manual de Identidad Corporativa de la Generalitat, que deberá respetarse en cualquier caso. El manual se puede consultar en la intranet del portal del funcionario.

### 4. ¿Qué tipo de escritos se registran?

#### 4.1. Registro de Entrada.

Deberán registrarse de **ENTRADA**, los escritos que presenten los ciudadanos dirigidos a los órganos de cualquier administración pública y a sus órganos de derecho público vinculados o dependientes.

A este respecto, es importante recordar que 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, al regular los lugares en que pueden presentarse escritos, tal y como se ha recogido en el artículo 20 del Decreto 191/2014, se refiere a los escritos que los **ciudadanos** dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas (no incluye por tanto a los que presentan otras administraciones, salvo que sean para la propia Generalitat).

Las oficinas de registro pondrán a disposición de aquellas personas que requieran la presentación simultánea de más de 10 escritos, un modelo para que relacionen aquéllos, numerándolos y especificando la identidad de los interesados, los órganos destinatarios así como un extracto de los contenidos (Modelo de Relación en Anexo II).

Cuando la administración a la que vaya dirigido el escrito sea la administración general del Estado o cualquier administración, local o autonómica, integrada en la plataforma **ORVE**, la oficina de registro deberá escanear toda la documentación que presente el ciudadano en el acto del registro y la enviará electrónicamente a su destino, de acuerdo con lo dispuesto en el Título II de las presentes instrucciones.



- La falta de fecha, lugar o firma de los escritos o firma escaneada, no constituye un defecto que impida el registro, al igual que la falta de documentación complementaria. En ambos casos, el órgano tramitador será el encargado de requerir al interesado para que subsane estos defectos. En el caso de la documentación complementaria, debemos advertir al ciudadano de su falta cuando va consignado en la solicitud su aportación, haciendo constar dicha omisión tanto en el escrito original como en su copia.

#### **4.1.1. ¿A quién pueden ir dirigidos los escritos que se deben registrar de entrada?**

- A cualquier órgano de la Administración de la Generalitat, o a sus Organismos de Derecho Público vinculados o dependientes.
- A la Administración General del Estado, o a sus Organismos de Derecho Público vinculados o dependientes.
- A las administraciones de otras Comunidades y Ciudades Autónomas, Cabildos y Consejos Insulares o a sus Organismos de Derecho Público vinculados o dependientes.
- A las Entidades que integran la Administración Local, tengan o no suscrito convenio, o a sus Organismos de Derecho Público vinculados o dependientes.
- A las Universidades Públicas.

#### **4.1.2. Escritos que NO requieren registro de Entrada.**

- a) La documentación complementaria que acompañe al escrito que es objeto de registro.
- b) Los documentos publicitarios, comerciales, informativos, invitaciones, saludas y otras comunicaciones no oficiales.
- c) Los escritos que carezcan absolutamente de los requisitos mínimos legalmente establecidos, es decir, cuando en ellos no resulte identificado el emisor del escrito o el órgano al que va dirigido.
- d) Los faxes y correos electrónicos, de acuerdo con lo previsto en el apartado e) del art. 23 del Decreto 191/2014. Es decir, únicamente se registrarán aquellos que tengan la consideración de trámites en un procedimiento administrativo y así se prevea en el mismo, siempre que el procedimiento en cuestión no exija el original.
- e) Las comunicaciones internas que se transmitan entre órganos y unidades pertenecientes a un mismo departamento de la Administración de la Generalitat.
- f) Documentación en sobre cerrado a nombre de una persona (burofax, certificados, postal express, etc.), a no ser que se pueda identificar a la persona con un cargo público (Presidente, Consellers, Subsecretarios y Directores Generales) y se deduzca de su naturaleza la necesidad de registrarlo.

#### **4.1.3. Inadmisión de escritos no dirigidos a las Administraciones Públicas**

La única circunstancia que justifica este rechazo, es que los escritos no se dirijan a órganos de **cualquier** administración pública o de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ellas. **La inadmisión** debe producirse cuando su destinatario sea alguno de los siguientes:



- Algunos de los poderes del Estado u Órganos Constitucionales como el Tribunal Constitucional, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal de Cuentas, el Consejo de Estado, el Consejo Económico y Social u órganos similares de las Comunidades Autónomas.
- En cuanto al Defensor del Pueblo, y sus homólogos en las Comunidades Autónomas donde esta figura existe (p.ej.: Síndic de Greuges) entrarían dentro de la inadmisión, pero deberemos indicar a los ciudadanos que dichas instituciones tienen formas telemáticas (formularios Web, por correo o por Fax) suficientes como para poder presentar una queja por estos medios con las mismas garantías que si lo hacen por medio del Registro.
- Órganos legislativos, tanto del Estado (Congreso de los Diputados y Senado), como de las Comunidades Autónomas (Asambleas Legislativas).
- Los órganos jurisdiccionales como el Tribunal Supremo, Audiencia Nacional, Ministerio fiscal, Tribunales Superiores de Justicia, Audiencia Provincial, Juzgados de cualquier naturaleza y Juntas Electorales. Dicha inadmisión no afectará al Tribunal Económico-Administrativo Regional de las diferentes comunidades autónomas, porque depende del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Órganos de la Unión Europea. En este caso solo pueden rechazarse los escritos dirigidos directamente a instituciones o departamentos de la Administración propia de la Unión Europea, no los que se refieran a asuntos en los que participan la Administración General del Estado o las Administraciones Autonómicas, en cuyo caso si deben registrarse.
- Las Corporaciones de Derecho Público (Cámaras de Comercio, Colegios Profesionales, Federaciones, Cofradías de Pescadores...), excepto que se haya previsto algún convenio, instrucción o norma específica.
- Los Registros Civil, Mercantil y de la Propiedad.
- Universidades de carácter privado

#### **4.1.4. Inadmisión de escritos por otros motivos.**

- Se rechazarán los escritos redactados en lenguas extranjeras a no ser que se acompañen de una traducción oficial. Dicha consideración no afecta a la documentación complementaria que deba ser cotejada con su original y compulsada.
- Las solicitudes que se refieren a procedimientos específicos, regulados por una Ley o disposición especial que establezca cauces específicos de presentación. **En estos casos**, se deberá advertir al ciudadano de esta circunstancia, informándole de los lugares de presentación de cada procedimiento en concreto:
  - ✓ Procedimientos administrativos regulados por la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. La presentación de solicitudes de autorización de residencia y trabajo está restringida exclusivamente a las solicitudes de modificación o renovación de dichas autorizaciones.
  - ✓ Procedimientos administrativos en materia tributaria. Regirán las Leyes propias de los tributos y demás normas dictadas en su desarrollo y aplicación.
  - ✓ Los actos de Seguridad Social y Desempleo, se regirán por su normativa específica.



- ✓ Procedimientos administrativos instados antes misiones diplomáticas y oficinas consulares.
- ✓ Procedimientos de contratos del sector público, que se atenderán a lo establecido en la Disposición Adicional Quinta del Decreto 191/2014.

El ciudadano será informado igualmente de aquellos procedimientos cuya tramitación sea exclusivamente telemática.

Reglamentariamente, y de forma excepcional, para la tramitación simplificada de algunos procedimientos se definirán las oficinas de registro capacitadas para recibir y asentar la documentación referente a determinados tipos de expedientes, cuando por su naturaleza o características sólo pueda presentarse en un registro determinado.

#### **4.1.5. ¿Existe la obligación de comprobar el contenido de los documentos a aportar junto a un escrito que se va a registrar?**

No, con carácter general. Como se desprende de las funciones de las oficinas del registro, el funcionario de registro sólo tiene la obligación de recepcionar la documentación que se le entrega, y hacer la anotación correspondiente. La comprobación y, en su caso, petición de subsanación la realiza habitualmente el órgano gestor. No obstante, cuando se indique en el escrito objeto de registro que se aporta una documentación, pero ésta no se acompañe, se recomienda advertir al ciudadano de la falta de documentación complementaria y anotar de forma clara esta falta, tanto en el escrito original como en la copia del interesado, para evitar posibles reclamaciones posteriores.

#### **4.1.6. ¿Cuándo procede la expedición del recibo de presentación?**

Las oficinas de registro acreditarán, el lugar y la fecha de presentación de un escrito mediante el sellado de una copia del mismo, la cual tendrá la consideración de recibo de presentación. En cuanto a la hora de presentación únicamente se hará constar en la copia cuando así se requiera por el procedimiento o por la persona que presente el escrito.

No hay obligación de estampar el sello en más de una copia del mismo escrito, aún cuando el ciudadano lo solicite. El recibo de presentación debe emitirse en el mismo momento de la presentación del escrito.

No obstante, existen modelos normalizados de la Generalitat que se componen de varios ejemplares para la administración, constando un órgano distinto en cada uno de ellos (p. Ej: Formulario de Quejas, Comunicación de Apertura Centro de Trabajo, impresos para los Centros de Salud Pública, etc.). En este caso, el ejemplar para la administración, se sellará en todos sus ejemplares, asignándole el mismo número de entrada para todos ellos.





#### **4.1.7. ¿Cuándo procede la expedición de copia sellada de documentos?**

Cuando las normas del procedimiento o actuación administrativa requieran que el original deba obrar en el procedimiento, se registrará solo el escrito. Siempre que el ciudadano lo justifique y lo solicite, éste aportará una copia del documento original que será cotejada y sellada, siendo devuelta dicha copia al ciudadano a fin de que pueda utilizar este documento en la realización de otros trámites.

La finalidad fundamental de la “copia sellada de documentos” es acreditar que el documento original se encuentra en poder de la Administración, siendo válida a los efectos del ejercicio del derecho a no presentar documentación que ya obre en poder de la misma (artículo 35.f de la LRJ-PAC y artículo 4.1 del Decreto 165/2010), así como para solicitar, en su caso, la devolución del documento original, una vez finalizado el procedimiento por parte del órgano o unidad de tramitación.

#### **4.1.8. ¿Cuándo procede la compulsión de documentos?**

Cuando las normas reguladoras de un procedimiento requieran la aportación de copias compulsadas de documentos originales, las oficinas de registro deberán compulsar dichas copias, aportadas por el ciudadano, siendo devuelto a éste el documento original. La copia compulsada tendrá la misma validez que el original en el procedimiento concreto de que se trate, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.

Todas las oficinas de registro están obligadas a compulsar copias de documentos originales cuando dichas copias acompañen a los escritos presentados para ser registrados. Es decir, las oficinas de registro no compulsarán copias de documentos originales cuando dichas copias no acompañen a escritos presentados por el ciudadano para su remisión al órgano administrativo destinatario.

De la misma manera, si el órgano administrativo destinatario precisa del interesado la presentación de dos copias o más de cada original, sólo se compulsarán varios ejemplares del original cuando el procedimiento lo prevea expresamente.

A efectos de compulsión, también tendrán la consideración de originales las copias notariales y las copias auténticas de documentos originales. Sin embargo no se deben compulsar las copias que, con pretensión de auténticas pero sin serlo, se expidan por Colegios Profesionales y por Gestores Administrativos.

Para proceder a la compulsión, el personal de Registro debe cotejar el documento original y la copia presentada por el ciudadano y, una vez comprobada la identidad de sus contenidos, debe estampar en la copia un sello o acreditación de compulsión que debe contener la fecha, la identificación del órgano y de la persona que expidió la copia compulsada.

No requieren compulsión, por tratarse de originales, aquellos documentos electrónicos con código seguro de verificación.



Se define como copia auténtica a la expedida por el órgano que emitió el documento original, o bien, en el caso de documentos antiguos, la emitida por un Archivo general o histórico competente. Si el órgano que emitió el documento ya no existe, la competencia para emitir copias auténticas corresponderá al que haya asumido las competencias que permitieron expedir el documento o, en su caso, al Archivo competente.

A efectos de compulsas, una copia que ya esté compulsada no puede sustituir al original, ni a la copia auténtica, ni a la copia notarial.

Para la compulsas de documentos originales compuestos de varias páginas, será válido a todos los efectos el sello de compulsas en la primera página con mención del número de folios numerados de que consta el documento (Modelo de sellos en ANEXO III).

#### **4.1.9. ¿Se tienen que compulsar las fotocopias del DNI?**

El art. 5 del *Decreto 165/2010 de medidas de simplificación y de reducción de cargas administrativas en los procedimientos gestionados por la administración de la Generalitat y su sector público*, establece expresamente la prohibición de exigir la aportación de los documentos que acreditan la identidad (DNI), puesto que a través de la plataforma de interoperabilidad se pueden verificar dichos datos por los gestores de los distintos procedimientos. En principio, y salvo casos justificados, sólo cuando el ciudadano no autorice a su comprobación por el órgano gestor, se podrá exigir su presentación.

Lo mismo ocurre con la obligación de aportar el certificado de empadronamiento, la certificación que acredite el cumplimiento de los interesados de sus obligaciones tributarias frente a las Administraciones Públicas, así como frente a la Seguridad Social, siempre que la persona interesada autorice su consulta por parte del órgano gestor del procedimiento que se trate.

En esta misma línea, la Orden 3/2012 del 7 de junio, por la que se aprueba el manual de normalización de formularios de la Generalitat y su sector público, establece que los modelos normalizados de la Generalitat deberán contener el apartado de "Autorización" a fin de que, el ciudadano de su consentimiento para que sus datos se puedan consultar.

Aunque no corresponde a las oficinas de registro exigir la presentación de la documentación, es conveniente conocer la existencia de estas disposiciones por si los ciudadanos plantean alguna duda.

Por tanto, salvo aquellos casos en que, por la naturaleza del procedimiento así se exija, y así se indique por los gestores, no se compulsará la fotocopia del DNI.

#### **4.1.10. ¿Qué efectos produce el Registro?**

La fecha de entrada de los escritos presentados por los ciudadanos en los registros tiene plena validez a los efectos del cumplimiento de los plazos por parte de éstos.

A este particular, se deberá tener en cuenta que, en el supuesto de escritos dirigidos a determinados órganos, éstos no tendrán efectos de prevalencia o prioridad, ni de atribución de derechos en tanto dicha documentación 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; Registro de Derechos Mineros, etc.).



#### **4.2. Registro de SALIDA.**

El Registro de Salida deberá efectuarse por los distintos departamentos de cada organismo.

El Registro Único de la Generalitat, cuando esté totalmente implantado, permitirá que el Registro de entrada se efectúe directamente en cada uno de los departamentos de la Generalitat. En ese caso, el oficio de remisión será sustituido por un listado que se remitirá sin dilación junto con la documentación recogida.

Las oficinas de registro no solicitarán constancia de la recepción de los documentos que se remitan a otras oficinas de registro. No obstante, si en algún caso se estima necesario, las comunicaciones y escritos internos de todo tipo que se realicen entre los diversos departamentos, órganos y unidades de la Generalitat se realizarán obligatoriamente por medios electrónicos, en los términos que establece el artículo 14 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

En el caso de escritos dirigidos a otras Administraciones Públicas, como la administración del Estado y resto de administraciones integradas en la plataforma ORVE, se registrará de acuerdo con las instrucciones recogidas en el Título II.

En el caso de escritos dirigidos a organismos públicos distintos de Generalitat, no integrados en la plataforma ORVE, la aplicación permitirá generar de forma automática el oficio de remisión para el envío de la documentación. Dicho oficio estará redactado en valenciano y castellano y será el mismo para todas las oficinas de registro de la Generalitat Valenciana. Este oficio requerirá registro de salida.

Las comunicaciones masivas no pueden contener el mismo número de registro de salida para distintos destinatarios. Si es necesario registrar dichas comunicaciones, se deben realizar una a una. Sólo en caso de que dichas comunicaciones no tengan efectos administrativos, se puede registrar una de ellas de salida y, adjuntando un listado de todos los destinatarios, utilizar el mismo número para todas las demás.

##### **4.2.1. Escritos que NO requieren registro de Salida.**

- a) La documentación complementaria que acompañe al documento que es objeto de registro.
- b) Las comunicaciones internas entre órganos y unidades de un mismo departamento de la Generalitat (Notas Interiores).
- c) Saludas, felicitaciones, invitaciones y análogos.
- d) Escritos personales, convocatorias reuniones, peticiones de vacaciones, permisos, etc.
- e) Los comunicados vía Fax que se realicen a terceros.

#### **5. ¿Cómo actuar en la recepción de escritos y correspondencia?**

- Cuando se reciba un escrito correctamente dirigido pero que por desconocimiento del ciudadano o por nuevas adscripciones orgánicas y/o funcionales de los departamentos de la Generalitat, va dirigido a un organismo distinto del órgano tramitador, no deberá devolverse al lugar de origen (el Registro donde fue presentado) o al ciudadano, sino que deberá cursarse sin dilación al órgano tramitador.



- Cuando llega documentación por correo dirigida por error a un Registro, éste deberá remitir dicha documentación sin necesidad de registrarla a la Conselleria correspondiente.
- La documentación que llega con acuse de recibo o certificada, y va nominativa (nombre y apellidos, sin referencia al cargo), no se recepcionará, ni se firmará el acuse de recibo por el registro, salvo que se autorice expresamente por la persona que aparece en la misma.
- Si esta documentación con acuse de recibo o certificada va dirigida a un organismo de la Generalitat y no va correctamente consignada la dirección postal de dicho organismo, existen dos posibilidades:
  - Si se recepciona, se deberá firmar el acuse de recibo, abrir y registrar de entrada. A continuación se enviará de la manera habitual al organismo destinatario.
  - Si se devuelve a Correos, se indicará la dirección correcta para que éste lo vuelva a remitir. En ningún caso se recepcionará sin acusar recibo y sin abrir, enviándolo posteriormente al organismo destinatario para que sea éste el que firme el recibí.
- Cuando llega documentación por correo conteniendo documentación sin oficio de remisión ni escrito y se conoce a qué Unidad va dirigida, deberá realizarse una Diligencia escrita que haga constar qué documentación se ha recibido, registrando de entrada dicha diligencia, procediendo a continuación de la manera habitual (Modelo de Diligencia en Anexo I).
- En el caso de Resoluciones Judiciales, principalmente en las que se emplaza a la Generalitat, concediéndole un plazo procesal para contestar a la demanda o para formular oposición a la solicitud de medida cautelar (en estos supuestos suele haber un plazo acotado de entre 10 y 20 días para contestar), se dieron instrucciones a los registros por parte de las subsecretarías, con el fin de que, una vez hayan tenido entrada estas comunicaciones, se notifiquen de manera inmediata al correo electrónico [abogacia\\_juzgados@gva.es](mailto:abogacia_juzgados@gva.es). En caso de duda, se deberá acudir a la Abogacía General adscrita a la correspondiente Conselleria, sin perjuicio de lo establecido en la Resolución de 1 de marzo de 2004 de la Subsecretaría de la Conselleria de Presidencia por la que se ordena la publicación del domicilio en que radica la sede oficial del Gabinete Jurídico de la Generalitat (DOGV núm. 5174 de 8 de marzo de 2004).

## II.

### **Registro a través del Sistema de Interconexión con otras administraciones, ORVE**

#### **6. Consideraciones previas**

El artículo 24.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, establece que las Administraciones Públicas, para un mejor servicio a los ciudadanos, podrán habilitar sus registros para la recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones de la competencia de otra Administración mediante Convenios de colaboración.

El Consell, en su reunión de 16 de enero de 2015, acordó aprobar el Convenio de Colaboración entre la Administración General del Estado y la Administración Pública de la Generalitat, para el Suministro de la Aplicación "Oficina De Registro Virtual" (ORVE), como mecanismo de acceso al registro electrónico común y al sistema de interconexión de registros.



El Registro Electrónico Común y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR) están concebidos para permitir el intercambio de asientos registrales entre oficinas, sin papeles, permitiendo escanear los escritos que presenta el ciudadano en las oficinas de registro, aplicando la digitalización en los puestos de ventanilla con plena validez jurídica, y enviando electrónicamente la documentación al destino, al instante, y sea cual sea su ubicación geográfica o nivel de administración competente.

La interconexión de registros aprovecha lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (R.D. 4/2010), siendo preferente la devolución del papel al ciudadano en las oficinas de registro, creando copias auténticas de los documentos presentados por el ciudadano (escaneando, cotejando, firmando y remitiendo electrónicamente el asiento de forma normalizada).

## **7. Envío de Registros**

### **7.1. ¿A Qué destinos se puede enviar a través de esta plataforma?**

La oficina de registro deben asegurarse que el destino competente, o sus superiores, están integrados en la plataforma. Para ello, debe revisar periódicamente el listado de organismos adheridos, y confirmarlo a través del buscador de la aplicación. En el momento de la aprobación de estas directrices están integrados, además de la Generalitat:

- La Administración General del Estado
- La Comunidad de Madrid y sus Entidades Locales adheridas
- El Gobierno de Canarias y sus Entidades Locales adheridas
- El Ayuntamiento de Torrent (Valencia)
- La Diputación de Toledo y sus Entidades Locales adheridas
- El Ayuntamiento de Gijón

Si el destino competente no se encuentra en el buscador, pero es jerárquicamente dependiente de los organismos adscritos, podrá enviarlo a cualquiera de sus superiores.

No tendrá validez jurídica y, por tanto, no podrá realizarse la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a otras Administraciones Públicas distintas de las anteriores.

Así mismo, el Registro Electrónico Común actualmente NO está jurídicamente habilitado para la recepción y envío de solicitudes a organismos tales como:

- Registros Civiles, Mercantiles y de La Propiedad.
- Cortes Generales y Asambleas Legislativas.
- Tribunal de Cuentas y Tribunales de Cuentas Autonómicos.
- Consejo General del Poder Judicial, Tribunales de Justicia y Administración de Justicia.
- Tribunal Constitucional.
- Ministerio Fiscal.
- Colegios Profesionales.
- Cámaras de Comercio.



- Defensores del Pueblo de las CCAA.
- Juntas Electorales.
- Casa Real.
- Órganos de la Unión Europea.

### 7.2. ¿Qué se debe escanear?

Salvo excepciones, la oficina de registro debe escanear **toda la documentación** que presente el ciudadano en el acto del registro, y devolver al ciudadano los originales al finalizar.

Si no se acompaña ninguna documentación, al enviar el registro se seleccionará el valor “No acompaña documentación física ni otros soportes” y, por tanto, la documentación ha sido escaneada totalmente y devuelta al ciudadano.

### 7.3. ¿Cuándo se devuelve la documentación al ciudadano?

La oficina de registro debe garantizar que el documento escaneado es una imagen fiel del original y, por tanto, la devolverá al ciudadano cuando se haya realizado la digitalización de **TODA** su documentación presentada con plena conformidad.

El justificante o resumen de registro generado deberá ser entregado al ciudadano como justificante válido para la fecha y hora de presentación del registro ante la Administración.

Las oficinas de registro no deben quedarse con copia de los documentos presentados por un ciudadano, por cuestiones de seguridad y protección de datos, y por la habilitación del correspondiente archivo para custodiar estos documentos, con el consiguiente problema de espacio. Por tanto, debe devolverse al ciudadano, o bien, remitirse a la unidad de destino cuando dicha documentación se haya recibido por correo.

### 7.4. Qué consideraciones se han de tener en cuenta a la hora de escanear?

Se ha de comprobar que:

- Se ha escaneado toda la documentación sin incidencias (El escaner debe tener una resolución de 200 ppp -píxeles por pulgada- para no aumentar de manera innecesaria el tamaño de los documentos y se recomienda el formato de salida tipo PDF).
- Se ha abierto el documento o documentos escaneados en la aplicación y, antes de proceder a su firma y envío se ha cotejado con el original y comprobado que es legible, no se ha perdido ninguna hoja, que la resolución es adecuada, y que no se ha alterado el contenido gráfico ni el color. Esta comprobación es similar a la que actualmente se realiza en papel para el proceso de compulsión.
- Una vez comprobado que el documento escaneado es fiel, debe firmarse el asiento registral utilizando las opciones de la aplicación, y remitir al destino que sea competente. Se genera así una **copia auténtica electrónica** de los documentos en papel, con pleno valor probatorio y, por tanto, equivalente a los originales, por lo que puede devolverse al ciudadano, junto con su correspondiente justificante.



La oficina deberá valorar la naturaleza de los documentos. En este sentido, dejará constancia de qué documentos han sido escaneados a partir de originales, y cuáles a partir de fotocopias sin cotejar, mediante el escaneo en montones separados. Así mismo, deberá tener en consideración determinadas particularidades según la naturaleza de los documentos presentados (justificantes de pago).

### **7.5. ¿Qué hacer cuando es imposible escanear, por el volumen de documentación presentada o porque se produce una incidencia técnica?**

Sólo en casos excepcionales (formatos voluminosos de documentación, incidencias en equipos y/o personas), al enviar el registro se seleccionará el valor “*Acompaña documentación física (u otros soportes) requerida*” de este campo, para indicar que acompaña al registro documentación en papel necesaria para la tramitación, porque no se ha podido digitalizar.

En dichos casos excepcionales, cuando es imposible digitalizar, se realizará del siguiente modo para facilitar al máximo la tramitación del registro al destino:

1. Se acompañará como primera hoja de la documentación física a enviar el **justificante o resumen de registro entregado al ciudadano**, para que pueda ser fácilmente identificado el registro electrónico correspondiente en destino.
2. No se realizarán escaneos mixtos. Si no puede digitalizarse todo o parte de la documentación, por tratarse de las excepciones citadas, debe remitirse toda la documentación en papel al destino.
3. La dirección postal del destino debe ser la que aparece en la aplicación de registro, aunque no coincida con la solicitada para el ciudadano, para mantener la coherencia entre el envío electrónico y el postal. En ningún caso se debe enviar la documentación en papel directamente a la unidad de tramitación pues se pierde la correspondencia entre el registro y el papel.
4. Se recomienda recoger el teléfono del interesado aunque la aplicación de registro no oblige a ello.

### **7.6. ¿Si ha llegado por correo o no se puede devolver al ciudadano?**

Cuando la documentación haya sido escaneada totalmente, pero no pueda ser devuelta al ciudadano por motivos funcionales (por ejemplo en aquellos documentos que se reciben en papel directamente de las oficinas de Correos), al enviar el registro se seleccionará el valor “*Acompaña documentación física (u otros soportes) complementaria*” de este campo, para indicar que acompaña al registro documentación en papel, pero que no es necesaria para la tramitación, ya que ha podido ser digitalizada con total validez.

Igualmente se acompañará como primera hoja de la documentación física a enviar, el justificante de registro que se debería haber entregado al ciudadano, para que pueda ser fácilmente identificado el registro electrónico correspondiente en destino.



Esta documentación se remite únicamente por motivos de competencia y custodia del papel por parte del organismo destino.

### **7.7. ¿Cuántos documentos se pueden adjuntar, y cuál es su tamaño máximo?**

Las limitaciones de la aplicación son las siguientes:

- Tamaño máximo por fichero anexo: 10 MB
- Número máximo de anexos: 5
- Tamaño máximo del conjunto de los 5 anexos: 15MB

### **7.8. ¿Qué hacer cuándo los documentos superen el tamaño máximo?**

En este caso se procederá del siguiente modo:

- Se realizarán los registros subsiguientes necesarios hasta completar la documentación haciendo referencia en el *Asunto* de los mismos al *Número de registro* del primer registro.
- Al conocer a priori la documentación a anejar y el límite de documentación por registro, conoceremos el número total de registros que formarán el conjunto. Deberá entonces anotarse el *Asunto* como (Parcial Y de X) donde Y es la posición del registro dentro del conjunto y X el número de registros del conjunto.
- Para avisar a la unidad receptora se indicará en observaciones "Remisión documentación digitalizada en registros de salida sucesivos". Opcionalmente se podrá incluir información adicional en el campo de Observaciones del registro.

### **7.9. ¿Cómo diferenciar originales de fotocopias?**

De acuerdo con las disposiciones vigentes, una copia auténtica tiene la misma validez jurídica que un documento en papel.

Por otro lado, un documento que lleva código de verificación seguro (CSV) de la Administración, debe tratarse como un original y por tanto procede el mismo tratamiento.

Los documentos que traiga el ciudadano compulsados por otro Organismo, se tendrán en consideración como documentos no originales y por tanto se procederá a fotocopiar y tratar como "Copia" como indicativo de que no ha podido verse el original. La Unidad de tramitación destino valorará en base al sello de la compulsa la consideración de válido.

Con carácter general no se admitirán en esta fase del proyecto documentos electrónicos proporcionados directamente por el ciudadano en ventanilla de registro por motivos de seguridad.





### 7.10. ¿Cómo inutilizar los justificantes de pago de tasas?

Para evitar el problema de que una vez presentado el registro, se vuelva a reutilizar el justificante de la tasa, se sellará el ejemplar para la administración, pero se pondrá el sello antes de escanear el ejemplar, de manera que el documento recibido por el tramitador corresponda a una imagen fiel del que se lleva el ciudadano. El sello que se utiliza es el de la oficina de registro, que debe llevar la fecha y hora en que se tramita, o en su defecto, el funcionario de registro de la oficina anotará la fecha y hora y pondrá el sello correspondiente.

## 8. Recepción de Registros.

### 8.1. ¿Cuándo se debe atender este registro?.

La oficina de registro debe de atender de forma diligente la bandeja de registros recibidos. Esto implica su consulta diaria, sin necesidad de esperar la notificación por correo electrónico, ya que este medio no dispone de la necesaria fiabilidad.

### 8.2. ¿Qué hacer cuando se recibe un registro?

La oficina debe comprobar, en primer lugar, si el registro es de su competencia, en caso contrario, deberá ser reenviado al organismo competente. El rechazo será utilizado sólo en contadas excepciones en las que la documentación esté incompleta y ya haya sido devuelta al ciudadano, o bien, sea ilegible o esté corrupta.

Si el registro es de su competencia, debe comprobar si al registro acompaña documentación en papel, antes de actuar sobre el mismo.

- Si no se acompaña al registro documentación en papel de ningún tipo, el registro puede tramitarse de forma íntegramente electrónica con sus datos y sus anexos.
- Si se acompaña al registro documentación en papel necesaria para la tramitación, por que no se ha podido digitalizar, se debe esperar a la llegada de la documentación física antes de realizar cualquier acción sobre el registro.
- Si se acompaña al registro documentación en papel, pero que no es necesaria para la tramitación, ya que ha podido ser digitalizada con total validez, se puede continuar la tramitación por vía electrónica, aunque llegará el papel posteriormente y deberá custodiarse, o gestionarse de la forma habitual.

### 8.3. ¿Cómo se envía a la Unidad de Tramitación?

Por las garantías de la plataforma, y por los acuerdos realizados por todas las Administraciones participantes, toda la información recibida debe de considerarse de confianza y debe tratarse de forma diligente, equiparable al tratamiento del ciudadano en ventanilla.

Las oficinas de registro deberán remitir a las unidades de tramitación estos documentos , **a través del registro departamental** correspondiente. Se habilitarán tantos registros departamentales como se demande por cada uno de los departamentos.



Es imprescindible hacer llegar a la unidad de tramitación:

- Los anexos y el contenido del asiento registral.
- Los ficheros técnicos que garantizan la validez y el proceso de generación de las copias auténticas y su valor probatorio equivalente a los originales.

#### **8.4. ¿Si el registro no es para la oficina en que se recibe?**

Se realizará una operación de **reenvío** a la oficina de registro que se estime competente. En este caso, la opción de rechazo a la oficina de registro que se lo remitió no debe utilizarse, para evitar la demora innecesaria en el tiempo de recepción del asiento en la unidad de tramitación competente.

Por otro lado, puede darse el caso en el que se detecte examinando la documentación anexa al registro alguna deficiencia que impida la tramitación del mismo y proceda el **rechazo** a la oficina que envió el registro o a la que inició el mismo.

Dados los perjuicios a efectos de fecha de presentación ocasionados al ciudadano en caso de rechazo, sólo se contempla el rechazo en los siguientes supuestos: documentación incompleta y que ya haya sido devuelta al ciudadano, o bien, sea ilegible o esté corrupta.

La confirmación del registro no es reversible (una vez confirmado, no se puede volver atrás) en el sistema la plataforma, de acuerdo al procedimiento vigente.

#### **8.5. ¿Cómo se comprueba la validez de la información?**

Puede comprobarse la validez de cada documento anexo atendiendo al valor del campo "Validez del documento" que puede tomar los siguientes valores:

##### **Copia.**

El documento anexo es una digitalización del documento presentado por el ciudadano que no ha podido cotejarse con el original. Se trata de la digitalización de una fotocopia o impresión presentada por un interesado en ventanilla sin aportar el original para su cotejo.

El concepto de Copia Compulsada (digitalización de un documento presentado por el ciudadano compulsado por otro organismo oficial) tendrá validez equivalente a la Copia, nunca a documento original.

##### **Copia electrónica auténtica.**

El documento anexo es una digitalización del documento original presentado por el ciudadano, y por tanto, cotejada con ese original. Se trata de la digitalización del original aportado por el ciudadano o de una fotocopia que ha sido cotejada con el original por el personal de registro. Estos documentos tienen valor probatorio pleno sobre los hechos o actos que documenta, equivalente al documento original.

##### **Original.**

El documento anexo es un original electrónico. Puede darse en cualquiera de los siguientes casos:

- Documento anexo a un registro de salida entre Administraciones originalmente electrónico.
- Documento generado automáticamente por la aplicación de registro o intercambio como podrían ser ficheros técnicos, de firmas o justificantes.



## 9. Sobre la validez jurídica de los documentos.

### 9.1. ¿Los documentos recibidos en la aplicación son válidos o se pueden requerir los originales?

La plataforma SIR de interconexión de registros se basa en lo establecido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD4/2010), siendo preferente la **devolución del papel al ciudadano** en las oficinas de registro, **creando copias auténticas electrónicas de los documentos presentados por el ciudadano** (escaneando, cotejando, firmando y remitiendo electrónicamente el asiento de forma normalizada).

Una **copia auténtica electrónica** es un nuevo documento, expedido por una organización con competencias atribuidas para ello, con valor probatorio pleno sobre los hechos o actos que documenta, equivalente al documento original. La copia auténtica electrónica acredita la autenticidad de la copia desde la perspectiva de su identidad con el original y tiene efectos certificantes en cuanto que garantiza la autenticidad de los datos contenidos. Como tal, los efectos de las copias auténticas electrónicas de documentos públicos (ya sean generados por la Administración o por el Ciudadano) no se limitan al marco de un procedimiento administrativo determinado, sino que **tienen la misma validez y eficacia que los documentos originales produciendo idénticos efectos frente a las unidades tramitadoras y los interesados.**

**Por tanto, no tiene sentido requerir los originales en papel, ya que los documentos recibidos tienen plena validez y valor probatorio.**

### 9.2. Si los documentos escaneados no tienen código de seguridad, ¿Cómo se comprueba que están firmados electrónicamente?

Los usuarios de las aplicaciones tienen acceso a la documentación, para su consulta y descarga, desde las aplicaciones integradas en la plataforma. La descarga se puede realizar tanto de los **documentos anexos o formularios**, como los **documentos técnicos que otorgan la consideración de copias auténticas a dichos documentos electrónicos.**

### 9.3. Sobre el cómputo de plazos

El plazo de presentación para el ciudadano será la fecha y hora expedida por el Registro donde ha presentado la documentación.

El inicio del cómputo de plazos para la Administración, se producirá cuando tenga entrada en el Registro del órgano competente para la tramitación, momento en el que se ha debido confirmar el registro, y en base a lo recogido en la Orden Ministerial HAP/566/2013, de 8 de abril, que regula el Registro Electrónico Común.

El secretario Autonómico de Administración Pública: Pedro García Ribot.



## **ANEXOS**

**Anexo I. Modelo de diligencia de Registro.**

**Anexo II. Modelo de relación para presentación simultánea de más de 10 escritos.**

**Anexo III. Modelo de sellos.**



**ANEXO I**



(LOGO CONSELLERIA)

**DILIGENCIA:**

Para hacer constar que ha tenido entrada en el Registro General de \_\_\_\_\_ la documentación que se adjunta, consistente en \_\_\_\_\_ procedente de \_\_\_\_\_ sin escrito de remisión y en razón a su naturaleza, se considera va dirigida a \_\_\_\_\_.

Valencia, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

REGISTRO DE \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_





**ANEXO III**

<b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>REGISTRE D'ENTRADA</b>
Identificació del Registre Adreça
Data
ENTRADA núm

<b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>REGISTRE D'EIXIDA</b>
Identificació del Registre Adreça
Data
EIXIDA núm

<b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>COMPULSA</b>
Identificació del Registre Adreça
Aquest document és còpia del seu original, amb el qual s'ha confrontat i consta de _____ fulls numerats del _____ al/ a l' _____
Data: <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
La funcionària / El funcionari:

<b>GENERALITAT VALENCIANA</b>
<b>COMPULSA</b>
Identificació del Registre Adreça
CONFRONTADA aquesta còpia amb el seu original resulta conforme
Data: <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
La funcionària / El funcionari: