

UNITAT 1

TRANSFORMACIÓ DE LES OFICINES DE REGISTRE AMB LA LLEI 39/2015

CONTINGUTS

1. **Noves funcions assignades per la llei a les oficines d'assistència en matèria de registres.**
2. **Gestionar correctament l'eina informàtica REGWEB: digitalització i enviament telemàtic de la documentació**
3. **La digitalització de la documentació: aspectes bàsics.**
4. **Altres funcionalitats complementàries: sistemes d'identificació, notificació, representació, etc.**
5. **Requisits de les oficines d'assistència en matèria de registres**
6. **Glossari de termes**
7. **Annex**



Autor: José Miguel Galmés i Virginia Pujol

Data d'elaboració: Juny 2022

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Índex de continguts

1. NOVES FUNCIONS ASSIGNADES PER LA LLEI A LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES.....	4
1.1. Introducció.....	4
1.2. Implantació del sistema de digitalització (article 16 i 27).....	7
1.3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12).....	8
1.4. Subjectes obligats a relacionar-se telemàticament amb l'administració (article 14).....	9
1.5. Esmena de la presentació presencial dels subjectes obligats a relacionar-se telemàticament (art. 68,4):.....	9
1.6. Registres (article 16).....	10
1.7. Validesa i eficàcia de les còpies efectuades per les administracions públiques (article 27).....	11
1.8. Apoderament "apud acta" (article 6).....	12
1.9. Notificacions a l'interessat (article 41).....	13
1.10. Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.....	15
1.11. Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve.....	16
2. GESTIONAR CORRECTAMENT L'EINA INFORMÀTICA REGWEB: digitalització I ENVIAMENT TELEMÀTIC DE LA DOCUMENTACIÓ.....	22
2.1. Introducció.....	22
2.2. Protocol de recepció i enviament de documentació via SIR.....	23
3. LA DIGITALITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ, ASPECTES BÀSICS.....	31
4. ALTRES FUNCIONALITATS COMPLEMENTÀRIES: SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ, NOTIFICACIÓ, REPRESENTACIÓ, ETC.....	32
4.1. @podera.....	32
4.2. Distribució.....	33
5. REQUISITS DE LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES.....	33

6. GLOSSARI DE TERMES.....	37
ANNEX.....	40

1. NOVES FUNCIONS ASSIGNADES PER LA LLEI A LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES.

1.1. Introducció

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (en endavant, Llei 39/2015), i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, ha comportat una sèrie de novetats i obligacions que afecten les oficines de registre actuals.

La disposició final setena de la Llei 39/2015 va ser modificada pel Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost (BOE núm. 214, de 4 de setembre) en el sentit de demorar l'eficàcia de les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'administració i arxiu únic electrònic fins al 2 d'octubre de 2020.

Aquesta disposició final setena es va veure novament modificada pel Reial decret llei 28/2020, de 22 de setembre (BOE núm. 253, de 23 de setembre) en el sentit de demorar l'eficàcia de les previsions relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'administració i arxiu únic electrònic fins al **2 d'abril de 2021** i, aquesta va ser la data límit per a la transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres.

L'article 16 de la Llei 39/2015, en l'apartat quart en la seva part final, preveu que els registres electrònics de totes i cadascuna de les administracions han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat informàtica i la interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin a qualsevol dels registres.

Tots aquests canvis impliquen que el personal del registre ha d'assumir noves competències, les quals es visualitzen a la següent taula:

FUNCIONS ABANS DE LA LLEI 39/2015 DE LES OFICINES DE REGISTRE

- **La recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions** adreçats a qualsevol òrgan que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a l'Administració de qualsevol de les comunitats autònomes o a les entitats que integren l'Administració local.
- **L'expedició de rebuts justificatius** de registre que acreditin la data de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions
- **L'anotació dels assentaments d'entrada i de sortida** de les sol·licituds, escrits i comunicacions d'acord amb el que disposa l'article 16 de la Llei 39/2015.
- **La remissió immediata de sol·licituds, escrits i comunicacions**, amb la documentació complementària que els acompanyi, a les persones, les unitats o el òrgans destinataris, i, si escau, als sistemes informàtics en què s'hagi d'executar el tràmit o el procediment
- **L'acarament i l'expedició de còpies compulsades** de documents originals aportats pels interessats.
- **Atendre les sol·licituds** d'informació de la ciutadania.
- **Qualsevol altra** que una llei o una disposició reglamentària els atribueixi

NOVES FUNCIONS AMB LA LLEI 39/2015 DE LES OFICINES DE REGISTRE

- **Digitalització documents** presentats en paper
- **Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessants** en relació amb la identificació i firma electrònica, mitjans existents per fer-ho i forma d'utilització. (*)
- **Específica:** Si qualche interessat no disposa de mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o firma electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari habilitat. (art 12 i art 13 de la Llei 39/2015) Les administracions hauran de disposar d'un registre de funcionaris habilitats. (*)
- **Atorgar apoderaments << apud acta >>**, és a dir, mitjançant compareixença personal en aquestes oficines per nomenar a un representant que actuï en nom de l'interessat en un procediment administratiu (articles 5 i 6.5 Llei 39/2015).
- **Realitzar notificacions per compareixença espontània de l'interessat o el seu representant** en l'oficina de registre (article 41.1 a Llei 39/2015). (*)
- **Facilitar** als interessats el **codi d'identificació del DIR3** de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds
- **L'expedició de còpies autèntiques** dels documents públics administratius o privats quan s'hagin d'incorporar al registre.
- **Registrar** a la ciutadania a la **plataforma Cl@ve**

(*) Funció en procés d'implementació.

Oficines d'assistència en matèria de registres (OAR) 02



GOIB

Visualitzar la transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

Inici CAIB fins anys 90



- Registres d'entrades i sortides
- Informació

Des d'inici dels anys 90 fins el 2018



- Automatització → AS400
- Implantació REGWEB
- Adaptació i millores d'aplicació (SICRES/3, DIR3, SIR)
- Formació al personal de registres
- Distribució escàners a diverses oficines

Llei 30/1992
Llei 11/2007

Oficines d'assistència en matèria de registres (OAR) 03



GOIB

Visualitzar la transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

Llei 39/2015



Administració sense papers
Funcionament íntegrament electrònic



Transformació concepte actual de les
oficines de registre



- Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats
- Digitalització documents presentats en paper
- Expedició de còpies autèntiques
- Atorgar apoderaments «capud acta»
- Realitzar notificacions per compareixença espontània
- etc...

1.2. Implantació del sistema de digitalització (article 16 i 27)

La digitalització, d'acord amb l'article 27.3.b de la Llei 39/2015, és el procés tecnològic que permet convertir un document en paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document.

Reglamentàriament, les administracions poden establir l'obligació de presentar determinats documents per mitjans electrònics per a certs procediments i col·lectius de persones físiques que, per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

D'acord amb el que preveu l'article 16.5 de la Llei 39/2015 i altres normatives aplicables, els documents presentats de manera presencial davant les administracions públiques han de ser digitalitzats per l'oficina d'assistència en matèria de registres en què s'hagin presentat per a la seva incorporació a l'expedient administratiu electrònic, i els originals s'han de retornar a l'interessat, sense perjudici dels supòsits en què la norma determini la custòdia per part de l'Administració dels documents presentats o sigui obligatori presentar objectes o documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.

Al respecte, s'ha d'assenyalar que atesa l'eficiència demorada de la llei, establerta a la seva disposició final setena, el darrer termini per a l'adaptació de les oficines d'assistència en matèria de registre **va finalitzar el dia 2 d'abril de 2021**.

Des d'aquesta data les oficines de registre de l'Administració de les Illes Balears haurien d'estar dotades dels recursos necessaris per a poder oferir aquest servei. (escàners, connexió al SIR).

La digitalització de la documentació que la ciutadania presenta en les Oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR) es va dur a terme per fases. Fins el 18 de febrer de 2021 només es digitalitzava aquells documents que anaven destinats a una altra administració integrada en el SIR (sistema d'interconnexió de registres entre administracions). Així, des d'aquesta data una sèrie d'oficines varen digitalitzar el 100% de la documentació que es presentava, i des del 7 de juny de 2021 tota la documentació d'entrada que arribi a les OAMR s'ha de digitalitzar, independentment del seu destinatari (les úniques excepcions serà pel motiu del volum de la documentació o presentar-la en un suport específic no susceptible de digitalització com l'USB, CD, ..., o perquè el registre vagi adreçat a una altra administració que no estigui integrada en el SIR). Des de l'11 de gener de 2022 està implantada la digitalització massiva que permet escanejar a l'hora diferents documents.

Si voleu consultar el llistat actual de les oficines podeu fer-ho al següent enllaç:

https://www.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/atencia_presencial/

1.3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12)

Segons l'article 12.1 les administracions públiques han d'assistir en l'ús de mitjans electrònics els interessats (només persones físiques) no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

Així mateix, si algun d'aquests interessats no disposa dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o signatura electrònica en el procediment administratiu la pot efectuar de manera vàlida un funcionari públic mitjançant l'ús del sistema de signatura electrònica del qual estigui dotat per a aquest fi. En aquest cas, cal que l'interessat que no tingui els mitjans electrònics necessaris s'identifiqui davant el funcionari i presti el seu consentiment exprés per a aquesta actuació, fet del qual ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi. Per organitzar aquest nou servei, la Llei proposa la creació de registres en què constin els funcionaris habilitats per a la identificació o signatura que regula l'article 12, de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. Cadascun d'aquests registres o sistemes han de ser plenament interoperables i estar interconnectats amb els de la resta d'administracions públiques, a l'efecte de comprovar la validesa de les habilitacions esmentades.

També hem de tenir en compte l'article 53.1 f de la Llei 39/2015 on s'exposa que els interessats tenen dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.

Aquesta informació i orientació serà facilitada, en primera instància, per les oficines d'assistència en matèria de registres (segons la informació publicada en la seu electrònica de l'administració de la CAIB).

La Seu electrònica és un lloc web que està a disposició de la ciutadania a Internet i del qual és titular una administració pública encarregada de gestionar-lo i administrar-lo, per mitjà del qual la ciutadania i les empreses poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma en qualsevol moment i estalviant temps.

El dret de la ciutadania a relacionar-se i comunicar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques comporta la necessitat de definir clarament una seu administrativa electrònica, mitjançant la qual la ciutadania pugui accedir a la informació, als procediments i als serveis de l'administració titular amb les mateixes garanties que si ho fes presencialment.

Per ampliar informació sobre la Seu electrònica consultau la guia de la Seu electrònica per a la Ciutadania que trobareu al següent enllaç:

<https://www.caib.es/seucaib/ca/200/persones/>

Si la ciutadania necessita ampliar informació sobre els tràmits a realitzar, l'oficina d'assistència en matèria de registres dirigirà el /la ciutadà/ana a l'òrgan gestor del procediment.

1.4. Subjectes obligats a relacionar-se telemàticament amb l'administració (article 14)

Estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, els subjectes següents:

- a) Les persones jurídiques.
- b) Les entitats sense personalitat jurídica.
- c) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i les actuacions que duguin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i els registradors de la propietat i mercantils.
- d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i les actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleats públics, tal com determini reglamentàriament cada administració.

Reglamentàriament, les administracions poden establir l'obligació de relacionar-se amb elles a través de mitjans electrònics per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

1.5. Esmena de la presentació presencial dels subjectes obligats a relacionar-se telemàticament (art. 68,4):

De conformitat amb el que preveu l'article 68.4 de la Llei 39/2015, si algun dels subjectes obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques presenta la seva sol·licitud de manera presencial, l'Administració requerirà l'interessat

perquè l'esmeni amb la seva presentació electrònica. A aquests efectes, es considerarà com a data de presentació aquella en què s'hagi fet la sol·licitud de manera electrònica.

Per tant, les oficines de registre han d'informar els interessats sobre aquest extrem i han d'estendre una diligència als efectes de fer constar que han estat informats sobre les conseqüències de la seva presentació presencial. Serà la unitat tramitadora la que realitzarà el requeriment d'esmena a l'interessat, conforme al que preceptua l'article 14.1 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics (veure annex 1).

1.6. Registres (article 16)

Des del 2 d'abril de 2021, cada administració pública ha de disposar d'un registre electrònic general, en el qual cal assentar tot document que es presenti o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculats o dependents d'aquests. També s'hi pot anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars.

El registre electrònic general de cada Administració ha de funcionar com un portal que faciliti l'accés als registres electrònics de cada organisme. Tant el registre electrònic general de cada Administració com els registres electrònics de cada organisme han de complir les garanties i mesures de seguretat que preveu la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Els assentaments s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents, i han d'indicar la data del dia en què es produeixin. Una vegada conclòs el tràmit de registre, cal cursar els documents sense dilació als seus destinataris i a les unitats administratives corresponents des del registre en què s'hagin rebut.

El registre electrònic de cada Administració o organisme ha de garantir la constància, en cada assentament que es practiqui, d'un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, data i hora de presentació, identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si escau, i persona o òrgan administratiu al qual s'envia, i, si s'escau, referència al contingut del document que es registra. Per a això, s'emet automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document d'allò què es tracta, incloent la data i hora de presentació i el número d'entrada de registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, si s'escau, l'acompanyin, que garanteixi la seva integritat i no repudi.

Els documents que els interessats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques es poden presentar:

- a) Al registre electrònic de l'Administració o organisme a què es dirigeixin, així com a la resta de registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1.
- b) A les oficines de Correus, tal com s'estableixi reglamentàriament.
- c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- d) A les oficines d'assistència en matèria de registres.
- e) En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

Els registres electrònics de totes i cadascuna de les administracions han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.

La segona novetat, la integració de l'aplicació de registre d'entrada i sortida autonòmic amb el sistema d'interconnexió de registres (SIR), ofereix l'avantatge als ciutadans de poder enregistrar-hi d'entrada documentació dirigida a altres administracions i que aquesta sigui remesa, en format electrònic, evitant desplaçaments. Des del mes de juliol de 2018, les persones que vulguin presentar documentació dirigida a altres administracions integrades en aquest sistema poden fer-ho a qualsevol oficina de registre integrada a SIR on li digitalitzaran la documentació, li retornaran l'original i l'enviaran electrònicament a l'administració destinatària.

Al mateix temps, s'ha integrat amb una nova eina de distribució de documentació electrònica elaborada pel Govern de les Illes Balears i que millora l'eficàcia en l'actuació de l'administració i ajudarà a reduir terminis en els procediments (DISTRIBUCIÓ), ja que la distribució és electrònica i no física en paper.

1.7. Validesa i eficàcia de les còpies efectuades per les administracions públiques (article 27)

Les administracions públiques poden efectuar còpies autèntiques mitjançant un funcionari habilitat o mitjançant una actuació administrativa automatitzada. Per a aquest cas, s'ha de mantenir actualitzat un registre, o un altre sistema equivalent, en què constin, almanco, els funcionaris que prestin serveis a les oficines d'assistència en

matèria de registres, així com els funcionaris que hagin estat habilitats per expedir còpies autèntiques.

El mateix article 27 estableix el règim d'aplicació en els supòsits objecte de consulta:

1. Quan la persona interessada sol·licita, en una Oficina d'Assistència en matèria de Registres, l'expedició de còpia autèntica dels documents públics administratius vàlidament emesos per les administracions públiques, el personal funcionari habilitat per a l'expedició de còpies autèntiques, només pot emetre si té atribuïda aquesta potestat per l'òrgan que va emetre el document original, si no és així, ha de remetre la sol·licitud a l'òrgan que va emetre l'esmentat document original, el qual ha d'expedir en el termini de quinze dies a comptar de la recepció de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració o organisme competent.
2. Quan la persona interessada presenti documents en paper que es vagin a incorporar a un expedient administratiu, l'Administració està obligada a expedir còpia electrònica autèntica.

Les còpies autèntiques efectuades per una Administració pública tenen validesa a la resta d'administracions.

Cal observar l'excepció que la Llei recull a l'art.27,6: «l'expedició de còpies autèntiques de documents públics notariais, registrals i judicials, així com els diaris oficials, es regirà per la seva legislació específica».

1.8. Apoderament "apud acta" (article 6)

L'apoderament a apud acta consisteix en un acte jurídic, que es plasma en un document, mitjançant el qual se dona a una persona, física o jurídica, la facultat per actuar en el nom d'un tercer en determinats tràmits o actuacions per mitjans electrònics davant l'Administració.

L'Administració General de l'Estat, les comunitats autònomes i les entitats locals disposaran d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almenys, els de caràcter general atorgats «apud acta», presencialment o electrònicament, per part de qui tingui la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor de representant, per actuar en el seu nom davant les administracions públiques. També hi ha de constar la validació efectuada del poder.

L'apoderament «apud acta» s'ha d'atorgar mitjançant compareixença electrònica a la seu electrònica corresponent fent ús dels sistemes de signatura electrònica que preveu aquesta Llei, o bé mitjançant compareixença personal a les oficines d'assistència en matèria de registres.

Les sol·licituds d'inscripció del poder, de revocació, de pròrroga o de denúncia d'aquest es poden dirigir a qualsevol registre, i aquesta circumstància ha de quedar inscrita al registre de l'Administració o organisme davant el qual tingui efectes el poder, amb efectes des de la data en què es produeixi la inscripció esmentada.

Els actors d'un apoderament són:

El ciutadà que actua com **poderdant** pot apoderar a qualsevol altre ciutadà o empresa perquè actuï en nom seu. Quan el poderdant és una persona jurídica s'haurà d'acreditar la representació legal de l'entitat, o el poder suficient per atorgar els apoderaments que es tracti. La validació de poders és la funció que realitza l'Assessoria Jurídica de l'Administració per comprovar que la persona que actua com a representant de l'empresa té "poder suficient" per portar a terme els apoderaments que sol·licita.

El ciutadà que actua com a **apoderat** pot representar a qualsevol altre ciutadà o empresa, al que aquest li ha atorgat poders.

El registre electrònic d'apoderaments es tramitarà mitjançant l'eina electrònica @podera:

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS SECRETARÍA DE BENEFICIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

REGISTRO ELECTRÓNICO DE APODERAMIENTO (REA)

@PODERA - REA (Registro Electrónico de Apoderamientos)

APLICACIÓN WEB ACCESIBLE AL FUNCIONARIO

MARIA DE LOS ANGELES GONZALO GARCIA

REA Notaría Gestión

Apoderamiento General para todas las Administraciones públicas Otorgar

Apoderamiento para una Administración pública u organismo Otorgar

Apoderamiento por trámites y procedimientos Otorgar

Consultar apoderamientos Descargar anexos

El Registro Electrónico de Apoderamientos permite a los ciudadanos autorizar a otros ciudadanos o entidades a actuar en su nombre en las estaciones con las Administraciones Públicas.

El apoderamiento se puede hacer en 3 sencillos pasos:

- Seleccionar el tipo de poder que desea otorgar
- Deletar el formulario introduciendo los datos e indicando la vigencia del apoderamiento
- Firmar mediante un certificado digital el formulario de apoderamiento

Para más información sobre el Registro electrónico de apoderamientos y su funcionamiento puede consultar las preguntas más frecuentes.

Asimismo dispone de atención telefónica en el teléfono 090.

1.9. Notificacions a l'interessat (article 41)

Les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics i, en tot cas, quan l'interessat estigui obligat a rebre-les per aquesta via.

No obstant això, les administracions poden practicar les notificacions per mitjans no electrònics en els supòsits següents:

- a) Quan la notificació s'efectuï en ocasió de la compareixença espontània de l'interessat o el seu representant a les oficines d'assistència en matèria de registre i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquest moment.
- b) Quan per a assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa resulti necessari practicar la notificació per entrega directa d'un empleat públic de l'Administració notificant.

Les oficines d'assistència en matèria de registres practican les notificacions per mitjans no electrònics quan l'interessat o el seu representant comparegui espontàniament davant elles i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquest moment. Per a això utilitzaran la Carpeta Ciutadana amb un accés específic per a funcionaris habilitats, que els permetrà consultar el llistat de notificacions pendents i comparèixer a aquelles que siguin del seu interès, i a més consultar les notificacions realitzades i a les comunicacions i accedir al contingut de les mateixes.

Amb independència del mitjà utilitzat, les notificacions seran vàlides sempre que permetin tenir constància del seu enviament o posada a disposició, de la recepció o accés per l'interessat o el seu representant, de les seves dates i hores, del contingut íntegre, i de la identitat fidedigna del remitent i destinatari de la mateixa. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient.

D'altra banda, els interessats que no estiguin obligats a rebre notificacions electròniques, podran decidir i comunicar en qualsevol moment a l'Administració Pública, mitjançant els models normalitzats que s'estableixin a l'efecte, que les notificacions successives es practiquin o deixin de practicar-se per mitjans electrònics.

1.10. Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.

L'article 66.1 de la Llei 39/2015 exposa que les oficines d'assistència en matèria de registres estaran obligades a facilitar als interessats el codi d'identificació (DIR3) si l'interessat ho desconeix. Així mateix, les Administracions Públiques han de mantenir i actualitzar a la seu electrònica corresponent una llista amb els codis d'identificació vigents.

El Directori Comú (DIR3) proporciona un Inventari unificat i comú a tota l'Administració de les unitats orgàniques / organismes públics, les seves oficines associades i unitats de gestió econòmica - pressupostària, facilitant el manteniment distribuït i corresponent de la informació.

L'Article 9 de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (Reial decret 4/2010) estipula que les Administracions públiques:

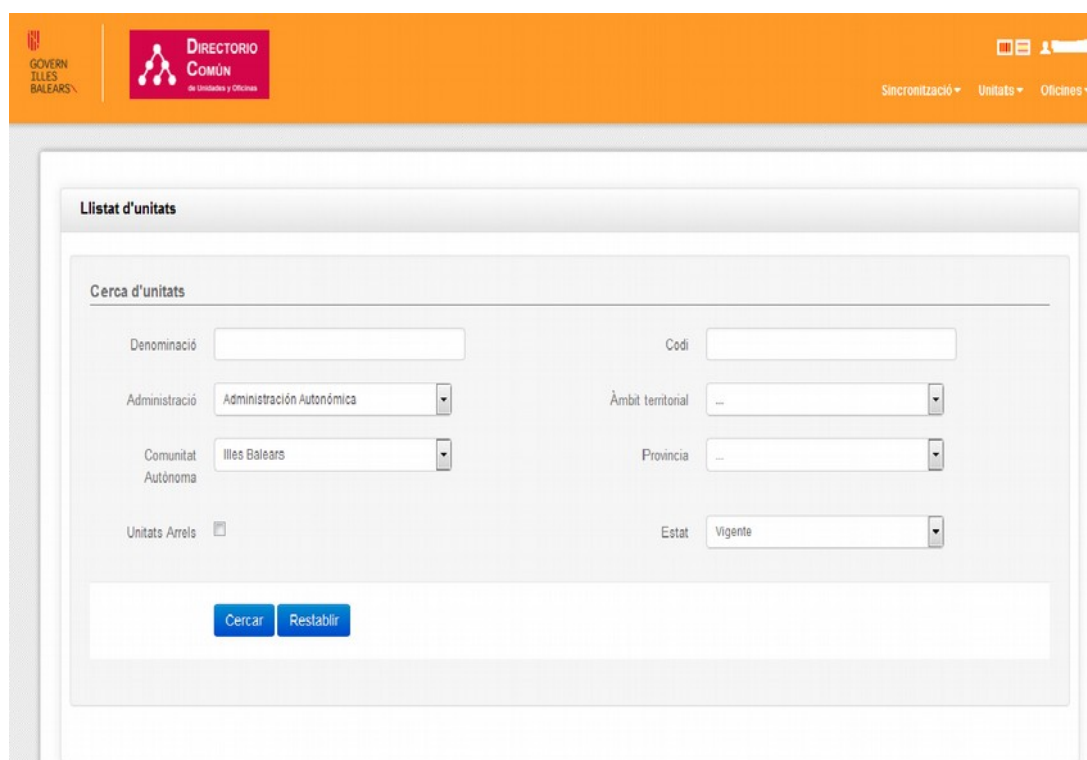
"...mantindran una relació actualitzada dels seus òrgans administratius i oficines de registre i atenció al ciutadà, i les seves relacions entre ells. Aquests òrgans i oficines es codificaran de forma unívoca i aquesta codificació es difondrà entre les Administracions públiques."

Afegeix a més que:

"Cada Administració pública regularà la forma de creació i manteniment d'aquest Inventari, que s'enllaçarà i interoperarà amb l'Inventari de l'Administració General de l'Estat en les condicions que es determinin per ambdues parts i en el marc del previst en el present reial decret; si escau, les Administracions públiques podran

fer ús del citat Inventari centralitzat per a la creació i manteniment dels seus propis inventaris”.

Actualment a la intranet de l'Administració de la CAIB hi ha el cercador dels codis d'identificació DIR3 de les unitats administratives i de les oficines de registre de les diferents administracions de l'estat.



1.11. Donar d'alta a la ciutadania a CI@ve.

L'article 12 de la Llei 39/2015 explica que les administracions públiques han de garantir que els interessats es puguin relacionar amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa han de posar a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris així com els sistemes i les aplicacions que es determinin en cada cas.

El Govern de les Illes Balears, per facilitar l'accés electrònic als serveis públics de l'Administració autonòmica, ofereix el sistema d'identificació CI@ve.

CI@ve és una plataforma de verificació d'identitats electròniques per a la identificació i autenticació dels ciutadans (no per a persones jurídiques). Permet identificar-se davant les administracions públiques amb plenes garanties de seguretat. Per poder gaudir d'aquestes avantatges cal un registre prèvi.

Aquest registre, que es fa una sola vegada, és el pas imprescindible per comprovar que el ciutadà/na a qui s'han de lliurar les claus és el veritable titular (és necessària la seva identificació). El registre a la plataforma [Cl@ve](#) es pot fer de quatre formes:

- Registrar-se a la plataforma [Cl@ve](#) per internet però sense certificat

Aquest sistema consta de dues parts. Primer, sol·licitar una carta d'invitació per internet, que t'enviaran al teu domicili amb un codi d'activació. Rebuda la carta amb el codi, l'hauràs d'introduir a l'url <https://w6.seq-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.IDAPP=SIUC0001&ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE> i a continuació establir la teva contrasenya per finalitzar així l'alta.

- Registrar-se a la plataforma [Cl@ve](#) per internet i amb certificat

Si tens certificat digital o dni electrònic activat, el procés serà molt més senzill ja que com et podràs identificar des d'un primer moment per internet l'obtenció del codi d'activació serà immediata, a la pàgina d'internet indicada podràs establir la teva contrasenya per finalitzar l'alta.

- Registrar-se a la plataforma [Cl@ve](#) a una oficina de registre

Des de l'oficina podran fer el registre a la plataforma [Cl@ve](#) per tu. Ells et facilitaran una carta amb el codi d'activació que hauràs d'introduir a l'url <https://w6.seq-social.es/ProsaInternetAnonimo/OnlineAccess?ARQ.IDAPP=SIUC0001&ARQ.SPM.ACTION=LOGIN&ARQ.SPM.APPTYPE=SERVICE> i a continuació establir la teva contrasenya per finalitzar així l'alta.

- Telemàticament mitjançant internet i videocridada.

Per utilitzar aquest servei es pot accedir des d'un dispositiu mòbil o bé des d'un ordinador amb càmera, micròfon i altaveus. S'accedirà a la Sala d'Espera de l'operador que se li assigni que li donarà accés quan arribi el seu torn. Si decideix accedir a aquest servei se li informarà de la mitjana de temps d'espera en el moment de la seva cridada.

Cal tenir a mà el DNI o NIE que haurà de mostrar a l'empleat públic per identificar-se. En cas d'utilització de l'NIE haurà de mostrar també el seu passaport.

També ha de tenir a mà el telèfon que vol utilitzar amb [Cl@ve](#).

Aquest servei només es pot utilitzar per actuar en nom propi i no és possible l'alta de menors d'edat (hauran d'acudir de forma presencial a una oficina de Registre de [Cl@ve](#)).

Tota la informació sobre l'accés i registre a Cl@ve així com la resolució de dubtes més freqüents està disponible a la pàgina oficial: <http://clave.gob.es/>

Recordau que Cl@ve és un sistema orientat a unificar i simplificar l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics que ofereix l'avantatge, respecte d'altres sistemes implantats, de ser més fàcil tant per donar-s'hi d'alta com per gestionar-ne l'ús.

La plataforma Cl@ve permet que el ciutadà pugui escollir com identificar-se, ja sigui mitjançant mètodes tan senzills com indicar un usuari i una contrasenya, com d'altres més complexes com poden ser els basats en certificats electrònics com el del DNI-e o altres sistemes emprats pels ciutadans de la UE.

Per poder emprar aquestes claus concertades (usuari i contrasenya) i els serveis de signatura electrònica, els ciutadans hauran de registrar-se prèviament al sistema Cl@ve i facilitar les dades personals necessàries. Per facilitar l'accés de la ciutadania, el Govern de les Illes Balears ha habilitat el personal de les oficines de registre de les seus de les conselleries, així com les seus de l'IBSALUT, l'ATIB, i les oficines de registre de les delegacions d'Educació a Menorca, Eivissa i Formentera entre d'altres, per donar d'alta al sistema però és imprescindible que qui assistesqui sigui l'interessat en persona.

Aquí teniu les oficines del Govern de les Illes Balears on us podeu donar d'alta: [Oficines alta Cl@ve](#).

Una vegada registrat a Cl@ve, el ciutadà tindrà accés als sistemes d'identificació i autenticació de molts de tràmits de l'Administració General de l'Estat pel que fa el Registre Electrònic de l'Administració General de l'Estat (REC) serà només per consultar, no per fer registres), de la majoria de les Comunitats autònomes i d'altres administracions, als tràmits de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears .

El ciutadà que sol·liciti l'alta en la Plataforma Cl@ve ha d'acreditar prèviament la seva identitat. Com a personal de les oficines de registre, heu de tenir en compte les indicacions següents en el procés d'identificació:

Ciutadans espanyols:

Han d'acreditar la seva identitat presentant el document nacional d'identitat (DNI) en vigor. No es poden dur a terme registres amb altres documents com el passaport o el permís de conduir.

Ciudadans estrangers:

Per al registre presencial d'un ciutadà estranger és imprescindible que aquest tingui assignat un número d'identificació d'estranger (NIE), que haurà de quedar registrat en el procés.

Per verificar la identitat del ciutadà estranger que es registra en el sistema Cl@ve, cal que presenti un document identificatiu amb validesa legal: **certificat de registre de ciutadà de la Unió o, targeta d'identitat d'estranger (TIE), o permís de residència¹**, juntament amb la documentació que acrediti la seva identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència.

Atenció, el TIE no es considera un document identificador, sinó un document que acredita la residència legal a Espanya. Per poder dur a terme el procés d'identificació amb totes les garanties, s'han d'aportar, a més, els documents expedits per a aquest fi: documentació que acrediti la seva identitat expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència (passaport, document identificatiu, etc.).

Menors d'edat:

En el cas del registre d'un menor d'edat, s'ha d'aportar:

- Documentació que justifiqui la identificació del pare, mare o tutor legal que faci la sol·licitud en nom del menor d'edat.
- Document que justifiqui la pàtria potestat: llibre de família o document expedit pel registre civil a aquest efecte, resolució judicial de nomenament de tutor, etc.
- Al menor se li ha de sol·licitar el DNI en vigor, o la documentació legalment establerta en el cas que sigui estranger.

1 **ATENCIÓ:** els documents relacionats no es consideren un document identificador, sinó un document que acredita la residència legal al nostre país. Per poder realitzar el procés d'identificació amb totes les garanties cal utilitzar els documents expedits amb aquesta finalitat. *La Llei 4/2000 de drets i llibertats dels estrangers a Espanya* obliga la persona a portar la documentació que acrediti la seva identitat expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència.

Ciudadà espanyol	<ul style="list-style-type: none"> • DNI 	<ul style="list-style-type: none"> • Nom i Llinatges
Ciudadà estranger	<ul style="list-style-type: none"> • NIE • Certificat de registre de ciudadà de la Unió o, targeta d'identitat d'estranger o permís de residència • La documentació que acrediti la seva identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de telèfon mòbil • Adreça electrònica
Ciudadà UK (BREXIT)	<p>- El Certificat de Registre de Ciudadà de la Unió és un document vàlid per registrar-se a Cl@ve per a tots els ciutadans britànics que el tinguin de forma prèvia a l'1 de gener de 2021.</p> <p>- També és vàlida per registrar-se a Cl@ve la targeta d'identificació com a beneficiari de l'article 18.4 de l'ACORD sobre la retirada del Regne Unit de Gran Bretanya i Irlanda del Nord de la Unió Europea i de la Comunitat Europea de l'Energia Atòmica (2019/C 384 I/01) que posseïxin els ciutadans britànics residents a Espanya que hagin optat per aquesta opció.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom i Llinatges • Número de telèfon mòbil • Adreça electrònica
Ciudadà apàtrida	<p>Persones que no són considerades com a nacionals per cap Estat, d'acord amb la seva legislació, i manifesten mancar de nacionalitat i la documentació necessària per gestionar l'alta a Cl@ve.</p> <p>Les persones que tinguin reconegut a Espanya l'estatut d'apàtrida, poden tramitar l'alta a Cl@ve, exhibint, juntament amb la Targeta d'Identitat d'Estranger o Permís de Residència, el "Document d'identitat d'apàtrida", atès que és el que fa la funció equivalent a un Passaport.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nom i Llinatges • Número de telèfon mòbil • Adreça electrònica

Com es fa el registre?

Una vegada identificat el ciutadà, introduïu les seves dades a l'aplicació per formalitzar-ne l'alta en el registre [Cl@ve Permanente](#).

— Verificació de dades d'identitat amb la DGP

Durant el procés de registre es fa una verificació en línia de les dades d'identitat en els serveis de la Direcció General de la Policia.

En el cas que la connexió amb aquest servei no estigui operativa o si la resposta d'aquest es demora més de 30 segons, es mostrarà un missatge que indicarà que no ha estat possible accedir a les dades del ciutadà i que, com a conseqüència d'això, no es pot completar el registre.

— Telèfon mòbil i correu electrònic

El ciutadà ha d'aportar un número de telèfon mòbil que pertanyi a una operadora que presti els seus serveis a Espanya i una adreça electrònica, que s'hauran d'introduir dues vegades, com a confirmació, per evitar errors de teclieg.

Durant el procés de registre es verifica que el número de telèfon mòbil no estigui vinculat a altres ciutadans registrats.

— Documentació d'acceptació:

Una vegada emplenades les dades, s'emetrà un document d'acceptació dels termes i les condicions d'ús, signat pel sistema amb les dades del registre i, en un full a part, es lliurarà un codi d'activació necessari per al procés posterior d'establiment de la contrasenya del sistema [Cl@ve Permanente](#). En aquest full s'informarà de la utilitat del codi d'activació i es recalcarà la importància que es conservi com a PUK per poder utilitzar-lo com a factor d'autenticació en cas d'oblit de la contrasenya.

Heu d'imprimir el document d'acceptació per duplicat i el sol·licitant l'ha de signar. Una còpia serà per al sol·licitant i l'altra per ser arxivada a l'Oficina de Registre, que es farà responsable de la custòdia i localització d'aquesta.

Per a més informació podeu consultar el Manual Cl@ve penjat a la nostra [pàgina web](#).

2. GESTIONAR CORRECTAMENT L'EINA INFORMÀTICA REGWEB: DIGITALITZACIÓ I ENVIAMENT TELEMÀTIC DE LA DOCUMENTACIÓ.

2.1. Introducció

Les Administracions, en el seu procés de modernització i d'adaptació a les noves tecnologies, tenen, entre altres objectius, el de garantir el dret dels ciutadans a relacionar-s'hi per mitjans electrònics i el de gestionar els procediments administratius que duen a terme de forma electrònica. Per a la consecució d'aquests objectius és imprescindible avançar en la digitalització dels documents d'entrada i sortida a les Administracions i en la remissió telemàtica d'aquests.

REGWEB és l'aplicació que actualment està en producció al Govern de les Illes Balear per registrar la documentació d'entrada i sortida. El projecte d'adaptar l'aplicació de REGWEB a la normativa vigent es va iniciar amb la primera fase que consistia en adaptar l'aplicació a l'estàndard SICRES 3 (La finalitat principal de la norma SICRES 3.0 és normalitzar l'intercanvi d'assentaments registrals entre diferents oficines de registre de documents d'entrada i sortida. Per a això, estableix la informació mínima necessària per realitzar l'intercanvi d'un assentament registral, així com l'estructura d'aquesta informació i els requisits tecnològics mínims que han de complir-se durant l'intercanvi) i integrar-la amb el directori comú (fase finalitzada el 12/04/2016).

Un cop acabada aquesta tasca es va iniciar la segona fase del projecte que consistia en integrar el REGWEB amb la plataforma d'interconnexió de registres (SIR) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques (MINHAP), per tal de poder possibilitar l'intercanvi de registres amb totes les administracions connectades a aquesta plataforma. Aquesta segona fase va concloure amb la posada en producció, el 27 de juliol de 2018, de la versió del REGWEB connectat amb el SIR.

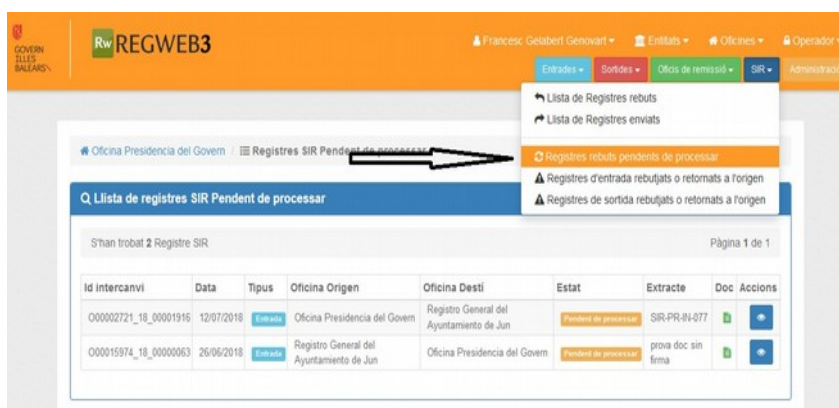
En compliment del previst en l'article 16 de la Llei 39/2015 el dia 18 de febrer de 2021 es va fer el pas a producció del llibre únic del Registre electrònic general de l'Administració autonòmica de les Illes Balears. Fins aquesta data, aquesta eina estava organitzada en llibres, conforme les previsions de la Llei 30/1992, en la qual cada òrgan administratiu (conselleries i alguns ens del sector públic) comptava amb el seu propi registre (llibre). Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, s'ha hagut d'adaptar l'eina de registre, REGWEB3, per a poder disposar d'un llibre únic per a l'Administració de la CAIB, que inclou a totes les conselleries i ens del sector públic instrumental que tinguin la consideració d'Administracions Públiques segons l'article 2.2 de la Llei 39/2015 (entitats públiques empresarials, organismes autònoms i consorcis que exerceixin potestats administratives).

2.2. Protocol de recepció i enviament de documentació via SIR

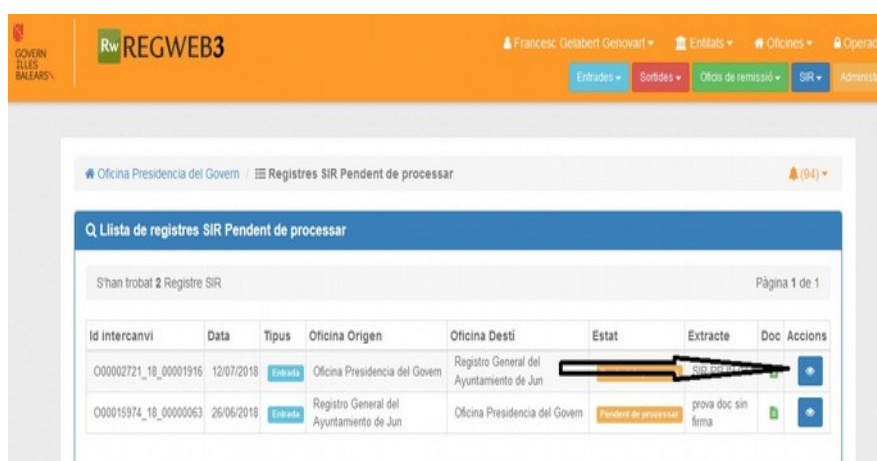
A l'hora de fer enviaments electrònics via SIR, recordau que SIR és un sistema d'interconnexió de registres entre administracions i no entre òrgans de la mateixa administració, a més a més des de la passada entrada en vigor del llibre únic no s'ha de registrar res que viatgi dins l'Administració autonòmica. Si el que voleu és trametre documentació entre conselleries, els serveis gestors han de fer servir altres eines de seguiment (VALIB, correu electrònic).

Protocol de RECEPCIÓ de documentació via SIR

1. Anar al desplegable **SIR**, a l'apartat "Registres rebuts pendents de processar"



2. Clicar sobre el botó "Accions" del registre rebut



3. Descarregar l'annex per comprovar que el document està dirigit als òrgans o organismes que integren el Registre Únic de la CAIB.

The screenshot shows the REGWEB3 interface with the following details:

- Header:** GOVERN ILLES BALEARS, REGWEB3, Francesc Gelabert Genovart, Entitats, Oficines, Operador.
- Navigation:** Entrades, Sortides, Ofici de remissió, SIR, Administració.
- Left Panel (Registre SIR 00002721_18_0002390):**
 - Oficina Inici: Registro General del Ayuntamiento de Catarroja - 00002721
 - Data recepció: 12/07/2018 11:51:12
 - Número registre: 00002721_18_0002390
 - Data registre: 12/07/2018 11:46:53
 - Tipus registre: Entrada
 - Oficina Origen: Oficina Presidencia del Govern - 00015093
 - Organisme Desti: Ayuntamiento de Jun - L01181113
 - Oficina Desti: Registro General del Ayuntamiento de Jun - 00002741
 - Usuari: Joan Pemia Bestard
 - Contacte: jpemia@fundaciobit.org
 - Id intercanvi: 00002721_18_0001916
 - Tipus doc: Documentació adjunta digitalitzada
 - Extracte: SIR-PR-IN-077
 - Estat: **Pendent de processar**
 - Data estat: 12/07/2018 11:51:12
- General / Traçabilitat:**
 - Annexos:** Documentació adjunta digitalitzada

Títol	Tipus de Document	Validesa	Origen	Tipus documental	Doc	Firma
Documento_SIN_FIRMAR...	Document adjunt	Còpia electrònica autèntica	Administració			
justificante pdf	Document adjunt	Original	Administració			
- Interessats:**

Interessat	Tipus	Representant
NOMBRE APELLIDO	Persona física	NOM LLINATGE

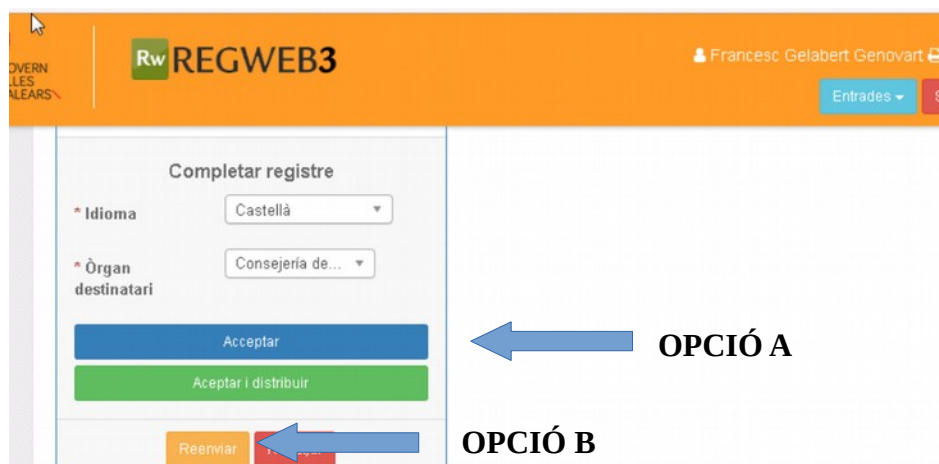
4. Si el competent per resoldre és un altre òrgan administratiu (ja sigui de l'Administració autonòmica de les Illes Balears o d'altres administracions) clicar sobre el botó "Reenviar", si el registre no compleix els supòsits establerts a la guia SIR polsar sobre el botó "Rebutjar", en els dos casos s'ha de posar una petita explicació (ex: "Us l'enviam perquè sou la conselleria competent", "El rebutjam per ser un document il·legible").
5. Si la nostra conselleria és competent i sabem la direcció general que ho ha de resoldre, després d'especificar l'idioma i l'òrgan destinatari clicam el botó verd "Acceptar i distribuir", per a què l'aplicació li doni número d'entrada i el distribueixi automàticament.



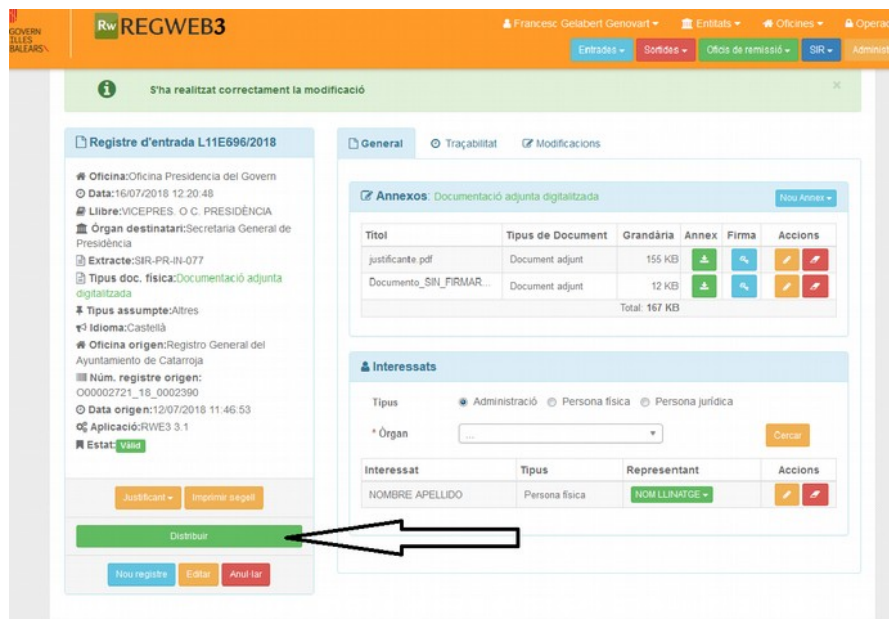
6. Si el registre va dirigit a una altra conselleria o a un ens integrat o integrable al llibre únic de la CAIB, tenim dues opcions:

Opció A: Podeu **acceptar** el registre amb Regweb i després editar-lo per assignar l'òrgan destinatari i distribuir-lo.

Opció B: Podeu **reenviar** el registre per SIR a la conselleria o ens integrat al llibre únic que sigui el destinatari i competent en la matèria.

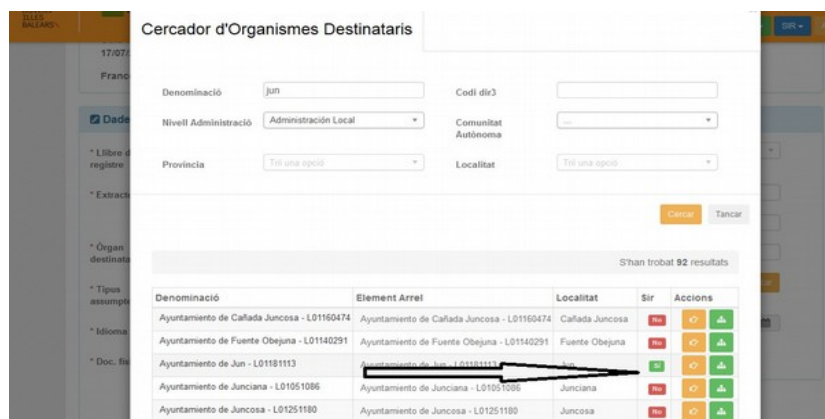


7. Una vegada tenguem seleccionat l'òrgan destinatari correcte a l'opció A, clicam sobre el botó "Distribuir"



Protocol d'ENVIAMENT de documentació via SIR

1. A l'hora de fer enviaments electrònics via SIR, recordar que l'aplicació Regweb ens indica quins organismes estan connectats a SIR en el moment de seleccionar l'òrgan destinatari.





2. Cal marcar l'opció "Documentació adjunta digitalitzada"

The screenshot shows the REGWEB3 interface with the following details:

- Header:** GOVERN ILLES BALEARS, REGWEB3, Francisc Gelabert Genovart, Entitats, Oficines, Entrades, Sortides, Oficis de remissió, SIR, Adm.
- Date/Time:** 17/07/2016 10:11:58
- User:** Francisc Gelabert Genovart (fgelabertxxxx@dgtranspa.caib.es)
- Dades Obligatòries:**
 - Llibre de registre: Conselleria de Presidència y Vicepresidència - VIC...
 - Extracte: Solicitud para bolsin de interinos de este ayuntamiento
 - Òrgan destinatari: Ayuntamiento de Jun
 - Tipus assumpte: Altres
 - Idioma: Castellà
 - Doc. física: Documentació adjunta digitalitzada
- Dades Opcionals:** Codi assumpte, Ref. Ext, Expedient, Transport, Observacions, Oficina origen, Núm. registre origen.
- Interessats:** Tipus: Administració, Persona física, Persona jurídica. Òrgan: [dropdown]

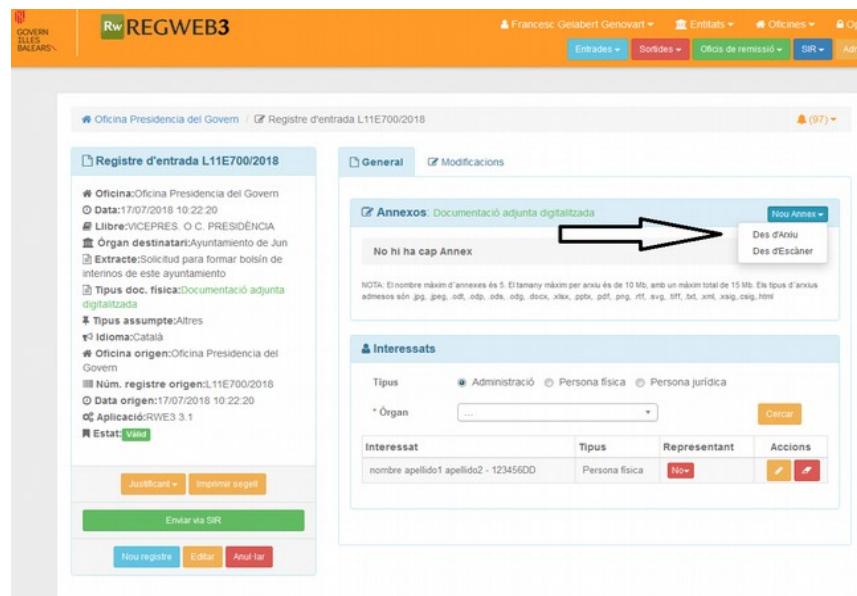
3. Completades totes les dades, clicarem el boto "Registrar"

The screenshot shows the REGWEB3 interface with the following details:

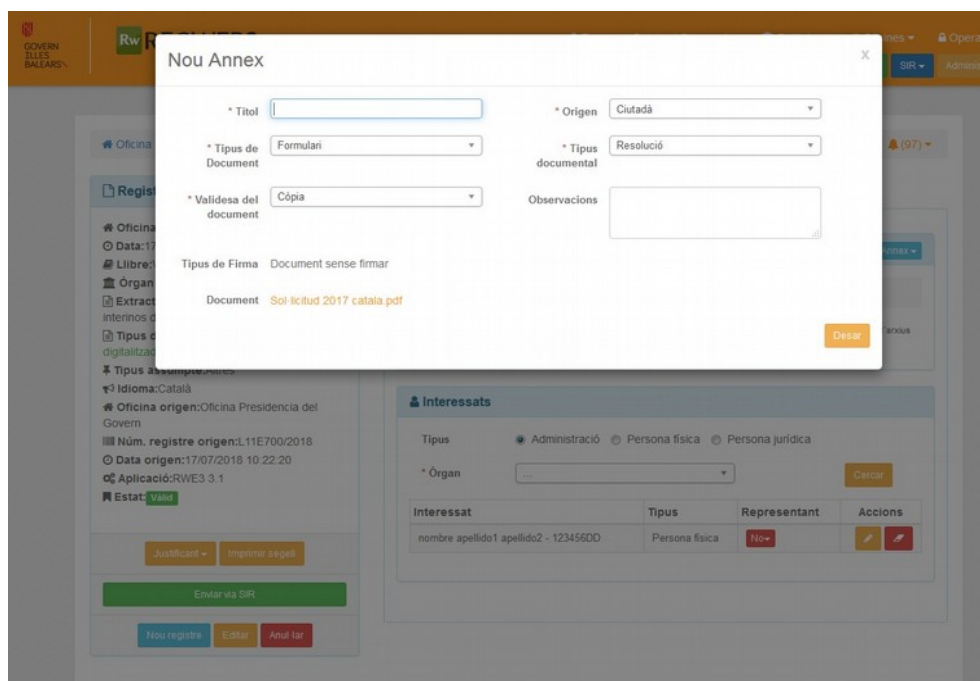
- Header:** GOVERN ILLES BALEARS, REGWEB3, Francisc Gelabert Genovart, Entitats, Oficines, Ope
- Extracte:** Solicitud para formar bolsin de interinos de este ayuntamiento
- Òrgan destinatari:** Ayuntamiento de Jun
- Tipus assumpte:** Altres (El camp és obligatori)
- Idioma:** Català
- Doc. física:** Documentació adjunta digitalitzada
- Interessats:** Tipus: Administració, Persona física, Persona jurídica. Òrgan: [dropdown]
- Interessant Table:**

Interessant	Tipus	Representant	Accions
nombre apellido1 apellido2 - 123456DD	Persona física	No	[edit] [delete]
- Buttons:** Registrar, Cancel·lar

- La pantalla següent dóna l'opció de digitalitzar la documentació (cal repassar que a l'arxiu resultant hi són tots els fulls i la qualitat és suficient) o d'annexar-la si ja la tenim en el nostre ordinador



- Quan incorporem l'arxiu hem d'introduir una sèrie de dades, un cop fet clicarem el botó "Desar"



6. Ja tenim el registre llest per enviar, clicam "Enviar via SIR"

The screenshot shows the REGWEB3 interface for the 'Oficina Presidencia del Govern'. The main content area is divided into two sections: 'General' and 'Modificacions'. The 'General' section contains a table of 'Anexos' (Attachments) with columns for 'Títol', 'Tipus de Document', 'Grandària', 'Annex', 'Firma', and 'Accions'. Below this is an 'Interessats' section with radio buttons for 'Administració', 'Persona física', and 'Persona jurídica', and a dropdown for 'Òrgan'. At the bottom of the 'General' section, there is a table of 'Interessat' with columns for 'Interessat', 'Tipus', 'Representant', and 'Accions'. A black arrow points to the 'Enviar via SIR' button in the bottom left corner of the interface.

7. Ens apareix una pantalla de comprovació. Un cop revisades totes les dades podem clicar "Enviar", en cas contrari "Cancelar"

The screenshot shows the REGWEB3 interface for the 'Oficina Presidencia del Govern'. The main content area is a confirmation screen titled 'Enviar Registre d'entrada L11E700/2018 a Ayuntamiento de Jun, mitjançant SIR'. It contains two columns of information: 'Oficina origen: Oficina Presidencia del Govern' and 'Oficina destí'. The 'Oficina origen' column includes 'Número registre: L11E700/2018' and 'Data: 17/07/2018 10:22:20'. The 'Oficina destí' column includes 'Òrgan destinatari: Ayuntamiento de Jun' and 'Oficina destí: Registro General del Ayuntamiento de Jun'. At the bottom of the confirmation screen, there are two buttons: 'Enviar' and 'Cancelar'. The footer of the page includes the text 'REGWEB3 © | Registre d'entrada i sortida - Versió 3.1-caib 2018-07-11 12:39' and the logo of the Govern de les Illes Balears.

8. És **imprescindible** revisar els enviaments **SIR** que es realitzen per si hi ha algun problema amb els enviaments. Per això anirem a la pestanya SIR/Llista de registres enviats.

The screenshot shows the REGWEB3 application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Govern Illes Balears and the text 'REGWEB3'. The user's name 'Francesc Gelabert Genovart' and other user information are visible. A dropdown menu is open, showing options: 'Entrades', 'Sortides', 'Oficis de remissió', 'SIR', and 'Administratiu'. The 'SIR' option is selected, and a sub-menu is displayed with the following items: 'Lista de Registres rebuts', 'Lista de Registres enviats' (highlighted with an arrow), 'Registres rebuts pendents de processar', 'Registres d'entrada rebutjats o retornats a l'origen', and 'Registres de sortida rebutjats o retornats a l'origen'.

Below the navigation bar, the main content area is titled 'Oficina Principal Salut / Registres SIR'. There is a search bar labeled 'Q SIR: Cercador de registres enviats'. Below the search bar, there are several input fields for filtering: 'Id intercanvi', 'Estat', 'Data Inici' (01/02/2018), 'Llibre origen' (Conselleria Salut - C. SALUT), 'Tipus', and 'Data Fi' (27/08/2018). A 'Cercar' button is located below these fields.

The search results show 'S'han trobat 75 Oficis de remissió' and 'Pàgina 1 de 8'. Below this, there is a table with the following columns: 'Id intercanvi', 'Data enviament', 'Oficina origen', 'Òrgan destinatari', 'Estat', 'Tipus', and 'Accions'.

Id intercanvi	Data enviament	Oficina origen	Òrgan destinatari	Estat	Tipus	Accions
O00015974_18_00000110	03/08/2018 12:54:55	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Jun	Enviat SIR i Rebut	Registre d'entrada	
O00015974_18_00000106	24/07/2018 08:34:04	Oficina Principal Salut	Tesoreria General de la Seguridad Social	Enviat SIR	Registre de sortida	
O00015974_18_00000097	24/07/2018 08:18:28	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Catarroja	Reenviat SIR i Rebut	Registre d'entrada	
O00015974_18_00000014	24/07/2018 08:16:55	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Catarroja	Reenviat SIR i Rebut	Registre de sortida	
O00015974_18_00000103	23/07/2018 13:55:13	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Catarroja	Enviat SIR i Rebut	Registre d'entrada	
O00015974_18_00000102	23/07/2018 13:23:58	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Jun	Enviat SIR i Rebut	Registre d'entrada	
O00015974_18_00000101	23/07/2018 13:03:49	Oficina Principal Salut	Abogacia del Estado en Balears	Enviat SIR i ERROR	Registre de sortida	
O00015974_18_00000100	23/07/2018 12:55:51	Oficina Principal Salut	Oficina de Extranjeria en Illes Balears	Enviat SIR	Registre de sortida	
O00015974_18_00000099	23/07/2018 12:11:13	Oficina Principal Salut	Abogacia del Estado en Balears	Enviat SIR i ERROR	Registre de sortida	
O00015974_18_00000098	23/07/2018 12:08:23	Oficina Principal Salut	Ayuntamiento de Catarroja	Aceptat	Registre d'entrada	

3. LA DIGITALITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ, ASPECTES BÀSICS.

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 s'ha substituït el concepte de compulsada i còpia compulsada pel de còpia autèntica. Tenen la consideració de **còpia autèntica** d'un document públic administratiu o privat les còpies efectuades, en el suport que sigui, pels òrgans competents de les administracions públiques en què quedi garantida la identitat de l'òrgan que ha efectuat la còpia i el seu contingut.

Les còpies autèntiques tenen la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals.

Els documents presentats de manera presencial davant les Administracions Públiques, hauran de ser digitalitzats d'acord amb el previst en l'article 16 i 27 de la Llei 39/2015 i altra normativa aplicable, per l'oficina d'assistència en matèria de registres en la qual hagin estat presentats per a la seva incorporació a l'expedient administratiu electrònic, retornant-se els originals a l'interessat, sense perjudici d'aquells supòsits en què la norma determini la custòdia per l'Administració dels documents presentats o resulti obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.

S'entén per digitalització el procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document.

Actualment el programa de registre REGWEB permet la incorporació d'arxius digitals a l'assentament registral mitjançant l'ús d'escàners connectats als ordinadors del personal de registre.

En aquest apartat la principal funció de les persones de registre, a part de la vessant tècnica i mecànica de digitalitzar el document per l'escàner, és classificar el document i donar-li la validesa segons la categoria següent:

Si la documentació és presentada **en format paper** tendran validesa de:

- **Còpia electrònica autèntica** (documents originals presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)
- **Còpia** (documents no originals (fotocòpies) presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)

Si la documentació és presentada **en format electrònic**:

Si el ciutadà pretén presentar documentació en format electrònic, se l'informarà que podrà presentar aquesta documentació directament a la seu electrònica corresponent si existeix un procediment electrònic per aquell tràmit o en el Registre Electrònic de l'AGE (rec.redsara.es). En el cas que es presenti a l'oficina de registre

amb aquesta documentació emmagatzemada en un suport digital (CD, cintes, memòries flaix, USB, etc.), el funcionari de l'oficina de registre d'origen ha de recollir el suport digital aportat pel ciutadà i, per motius de seguretat, l'ha d'enviar dins un sobre tancat a l'oficina de registre destinatària, **SENSE CONNECTAR EL SUPORT DIGITAL ALS PORTS DE L'ORDINADOR** per intentar obrir-ne el contingut.

En aquest cas, tant si l'Administració destinatària està integrada en el SIR com si no hi està, aquesta documentació emmagatzemada en suport digital ha d'anar acompanyada d'una sol·licitud en paper, el qual, en el cas que vagi destinat a una administració integrada en el SIR, s'ha d'escanejar, i en el cas contrari, s'ha de registrar i enviar en paper.

4. ALTRES FUNCIONALITATS COMPLEMENTÀRIES: SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ, NOTIFICACIÓ, REPRESENTACIÓ, ETC.

4.1. @podera



El Registre Electrònic d'Apoderaments creat per l'article 15 del Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 11/2007 de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, permet fer constar les representacions que els ciutadans atorguin a tercers per actuar en el seu nom de forma electrònica davant l'Administració General de l'Estat i els seus organismes públics vinculats o dependents.

4.2. Distribució



DISTRIBUCIÓ és un repositori d'expedients electrònics corporatiu que pretén centralitzar la informació dels expedients i documents electrònics en un únic sistema per tal de facilitar la seva gestió, integració i interoperabilitat.

DISTRIBUCIÓ entre d'altres està conformat per:

- una bústia d'entrada que recopila els documents que arriben a una unitat orgànica des del registre d'entrada o altres unitats.
- una capa d'integració mitjançant serveis web que permet accedir a les seves funcionalitats des d'altres gestors d'expedients.

Aquesta eina telemàtica compleix amb les normes tècniques d'interoperabilitat definides per l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. La Direcció General de Modernització i Administració Digital és l'encarregada del manteniment d'aquesta aplicació.

5. REQUISITS DE LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix, en l'article 13, que les persones tenen dret a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques, i l'article 12 obliga les administracions públiques a garantir que la ciutadania pugui relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa ha de posar a la seva disposició els canals d'accés necessaris, així com sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin.

Per això, les oficines d'assistència en matèria de registres han d'estar dotades del personal, de l'espai i de la infraestructura necessària per a dur a terme les seves funcions, a continuació es relacionen els requisits que es recomana que han de complir:

Elements principals

Senyalització externa: Indicació si es una oficina d'assistència en matèria de registre (OAMR) o oficina de d'atenció especialitzada i, indicar l'horari d'atenció al públic.

Senyalització interna: En el cas que l'oficina d'assistència en matèria de registres no estigui ubicada a l'entrada de l'edifici i no sigui visible, s'ha d'indicar com arribar-hi.

Accessibilitat: Absència de barreres arquitectòniques i de suficient espai intern per a la mobilitat de les persones discapacitades, en aquest sentit, s'ha d'actuar d'acord amb el que disposa la Llei 8/2017 de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears.

Mitjans tècnics: Servei de telèfon, fotocopiadora, impressores locals, ordinadors, teclats amb lector de targeta, un escàner connectat al REGWEB per a cada ordinador, ordinador i impressora per a l'ús de la ciutadania, que estigui fora de la xarxa de la CAIB i tingui accés a internet.

Les característiques tècniques que es recomanen que han de tenir els ordinadors que tinguin accés a REGWEB son les següents:

L'ordinador ha d'estar connectat a la xarxa corporativa del Govern

Ha de complir els requisits establerts per la DG de Modernització i Administració Digital per als ordinadors corporatius:

S.O.: Windows 10 (64 bits)

Hardware: Intel Core i3, equivalent o superior amb 8GB RAM

Navegador web corporatiu: Firefox ESR

Quant als escàners, els requisits són:

- Drivers TWAIN que permetin escanejar a doble cara
- Tinguin un nivell de digitalització mitjana o intensiva:
 - Mitjana:
 - Capacitat de digitalització diària major de 4.000 pàgines/dia
 - Velocitat mínima 40 pàgines/minut.
 - Intensiva:
 - Capacitat de digitalització diària major de 8.000 pàgines/dia
 - Velocitat mínima 70 pàgines/minut.
- Resolució de digitalització d'almenys 200 píxels per polzada.
- Disposin de controladors adequats per als sistemes operatius emprats a la CAIB

- Recomanables (opcionals):
 - que permetin escanejar:
 - múltiples fulls a la vegada
 - de diferents mides (des d'A5 a A3)
 - en color

També es recomanable que tinguin connexió USB, ja que convé tenir un escàner a cada ordinador. Encara que si duen drivers TWAIN i s'instal·len els controladors a les màquines locals, també funciona, però no és operatiu tenir un escàner de xarxa.

Recursos humans: Adequat número de funcionaris per a atendre a la ciutadania, en funció de l'horari que ofereixi l'oficina d'assistència en matèria de registres i del nombre d'entrades i sortides que es registrin. Les oficines d'assistència en matèria de registre, a part de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, assumiran també la resta de competències que al final d'aquest apartat es detallen.

Per la qual cosa, es recomana que la dotació mínima de personal amb que haurà de comptar una oficina d'assistència en matèria de registre sigui, com a mínim, de tres funcionaris (1 responsable d'oficina i dos auxiliars d'atenció al públic) si només ofereix atenció de matí.

El perfil dels funcionaris que han d'estar en una oficina d'assistència en matèria de registres, conforme els articles 27 i 28 de la Llei de cossos i escales citada anteriorment, és el d'administratiu o auxiliar, amb el complement específic d'atenció en el públic.

En aquest sentit, respecte el número d'entrades i sortides, el barem recomanat seria de 40 entrades per funcionari i dia, tenint en compte que a l'operació de registre, se li ha de sumar la digitalització de la documentació i la seva durada pot ser d'uns 10 minuts aproximadament.

L'assumpció de les noves competències implicaran quant al temps de durada, el següent, aproximadament :

- Assistència en l'ús dels mitjans electrònics, oscil·larà entre els 8 i 15 minuts, en funció de si l'assistència consisteix en l'assessorament sobre la realització de tràmits o si el personal de registre dur a terme el tràmit en nom del ciutadà/ana (pendent implantar aquesta funció).
- Expedició de còpies autèntiques segons el número de documents que s'hagin de digitalitzar pel registre. Durada entre 15 a 60 minuts.

- Notificacions per compareixença espontània. Durada entre 5 i 10 minuts. (pendent implantar aquesta funció).
- Apoderaments <<apud acta>>. Durada màxima 30 minuts.
- Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve. Durada màxima 15 minuts.

Mobiliari adequat: Atenció personalitzada a la ciutadania, per la qual cosa, es suggereix, sempre que sigui possible, que el funcionari de registre disposi d'una taula individual i dues cadires per poder atendre a les persones que acudeixin a l'oficina.

Lloc d'espera habilitat: En cas de ser possible, disposar d'un espai habilitat específicament a aquest efecte.

Models a disposició de la ciutadania: Disposició de formularis del Govern de les Illes Balears per presentar sol·licituds de caràcter general, fulls de queixes i suggeriments, i de dret d'accés a la informació pública, cartells informatius de com es poden interposar les queixes i suggeriments, telèfon 012.

Elements secundaris

Gestió de coes: Es recomana disposar d'un sistema de gestió de coes per reduir el temps d'espera, en cas que sigui necessari, per agilitzar els tràmits.

Cita prèvia: Adherir-se al sistema Bit-cita per agilitzar l'atenció de la ciutadania, d'aquesta manera es pot demanar cita per internet i mòbil, amb aquest sistema es poden evitar temps d'espera i acumulació de ciutadans i ciutadanes a les oficines. S'ha de tenir en compte que el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania, recomana que les persones que acudeixin amb cita tinguin atenció preferent, però que no sigui exclusiva. També recomanem disposar d'una taula d'atenció no integrada en el Bitcita per aquells casos en que la ciutadania acudeix a l'oficina sense cita prèvia.

Altres equipaments: Banys d'ús públic i adaptats per a discapacitats.

Informació: Existència d'un punt d'informació específic, en funció dels procediments que es tramitin per raó de les competències. (Recordar l'establert en l'article 40.1 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració Autònoma de les illes Balears: «Qualsevol ciutadà té dret a ser informat sobre els assumptes que l'afecten. Per a això, en les seus i en les dependències principals de cada conselleria s'han de constituir unitats d'informació i atenció ciutadana»).

6. GLOSSARI DE TERMES

Adreça electrònica. Identificador d'un equip o sistema electrònic des del qual es proveeix d'informació o serveis en una xarxa de comunicacions.

Arxiu electrònic de documents. Tots els documents utilitzats en les actuacions administratives s'han d'emmagatzemar per mitjans electrònics, a excepció que no sigui possible. Cada Administració ha de tenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats, els quals s'han de conservar en un format que permeti garantir-ne l'autenticitat, la integritat i la conservació, i que faci possible accedir-hi des de diferents aplicacions.

Codi d'identificació. Les administracions públiques han de mantenir una relació actualitzada dels seus òrgans administratius i oficines de registre i atenció al ciutadà, i de les seves relacions entre ells. Aquests òrgans i oficines s'han de codificar de forma unívoca, i aquesta codificació s'ha de difondre entre les administracions públiques en el Directori comú d'unitats orgàniques i oficines de registre (DIR3).

Codi segur de verificació (CSV). Codi que permet accedir al document i comprovar-lo per tècniques telemàtiques.

DIR3. Inventari unificat i comú a tota l'Administració de les unitats orgàniques / organismes públics, les seves oficines associades i unitats de gestió econòmica – pressupostària.

Digitalització. Procés tecnològic que permet convertir un document en suport de paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que en conté la imatge codificada, fidel i íntegra.

Oficina de registre d'origen i oficina de registre de destinació. Unitats administratives i òrgans que s'encarreguen d'inscriure els assentaments d'entrada i de sortida corresponents dels documents en el registre oficial de l'organització a la qual pertanyen.

ORVE i GEISER. Aplicacions de registre compatibles amb el SIR. La sigla ORVE correspon a Oficina de Registre Virtual i GEISER, a Gestió Integrada de Serveis de Registre.

Plataforma d'interoperabilitat. Estructura electrònica interadministrativa de posada a disposició i d'intercanvi d'informació que presta el servei públic d'interconnexió i interoperabilitat, a la vegada que canalitza la informació amb les entitats que s'hi adhereixen.

Registre electrònic d'apoderaments (REA). Totes les administracions públiques han de disposar d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almanco, els de caràcter general atorgats *apud acta*, presencialment o electrònicament, per qui tenguí la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor d'un representant, per actuar en nom seu davant les administracions públiques. També hi ha de constar la validació del poder. Aquests registres electrònics d'apoderaments han de ser plenament interoperables entre si, de manera que se'n garanteixi la interconnexió i la compatibilitat informàtica, i que sigui possible la transmissió telemàtica de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que s'hi incorporin. L'aplicació que s'utilitzarà pel REA és APODERA.

Registre de funcionaris habilitats (RFH). Totes les administracions públiques han de mantenir actualitzat un registre dels funcionaris habilitats per a la identificació o signatura electrònica i també per a l'expedició de còpies autèntiques. Aquest registre ha de ser plenament interoperable i estar connectat amb els de les altres administracions públiques.

Seu electrònica. És un lloc web que està a disposició de la ciutadania a Internet i del qual és titular una administració pública encarregada de gestionar-lo i administrar-lo, per mitjà del qual la ciutadania i les empreses poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma en qualsevol moment i estalviant temps.

Signatura electrònica. Conjunt de dades en forma electrònica, consignades juntament amb d'altres o associades, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació del signatari.

Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR). Sistema informàtic que permet l'intercanvi d'assentaments electrònics entre administracions públiques de forma segura i d'acord amb la normativa.

Amb aquest sistema, quan un ciutadà o un òrgan administratiu presenti una sol·licitud, un escrit o una comunicació adreçats a un altre òrgan, organisme públic o administració pública davant una de les oficines de registre que hagi implantat el SIR, la documentació es podrà enviar en format electrònic a qualsevol oficina de registre que també l'hagi implantat, independentment de la seva ubicació geogràfica.

Unitat de tramitació d'origen. Unitat orgànica d'una administració pública que adreça una sol·licitud, un escrit o una comunicació a qualsevol altre òrgan o administració pública.

Unitat de tramitació de destinació. Unitat orgànica d'una administració pública a la qual s'adreça qualsevol sol·licitud, escrit o comunicació des de qualsevol altre òrgan o administració pública.

ANNEX

Model de diligència de subjectes obligats a relacionar-se telemàticament

[Logotip de la conselleria]

FAIG CONSTAR:

Que la persona interessada ha estat advertida que, conforme l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, està obligada a relacionar-se per mitjans electrònics per a la realització de qualsevol tràmit amb les administracions públiques, i que, per aquest motiu, podrà ser requerida per a l'esmena d'aquesta circumstància, de conformitat amb el que disposa l'article 14.1 del Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

....., d de

[Data]

El funcionari o la funcionària de
l'oficina d'assistència en matèria
de registre

La persona interessada

[Identificació i signatura del funcionari/ària]