

## UNITAT 1

### INTRODUCCIÓ A LES FUNCIONS DE LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES (OAMR)

## CONTINGUTS

1. Normativa aplicable a les OAMRs
2. Organització i funcionament de les OAMR a la CAIB
3. Tipus de còpies electròniques de documents en paper



Autors: Virgínia Pujol

Data de revisió: gener 2025

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     | Introducció a les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres.....               | 3  |
| 1.1   | Normativa aplicable a les OAMR.....                                                                 | 3  |
| 1.1.1 | Marc legal.....                                                                                     | 3  |
| 1.1.2 | L'articulat de la Llei i les OAMR.....                                                              | 4  |
| 1.1.3 | La transformació de les administracions.....                                                        | 5  |
| 1.1.4 | Legislació específica: el Decret de registre electrònic a la CAIB.....                              | 6  |
| 1.1.5 | Ressenya sobre l'evolució dels llibres de registre cap a un únic llibre.....                        | 7  |
| 1.2   | Organismes que formen part de la CAIB. El "Llibre únic".....                                        | 9  |
| 1.2.1 | TAULA I.- Organismes que integren el "Llibre únic".....                                             | 10 |
| 1.2.2 | TAULA II.- Organismes que poden integrar el "Llibre únic".....                                      | 12 |
| 1.2.3 | TAULA III.- Organismes que no poden integrar el "Llibre únic".....                                  | 13 |
| 2     | Organització i funcionament de les OAMR a la CAIB.....                                              | 14 |
| 2.1   | Situació actual. Les competències sobre REGISTRE.....                                               | 14 |
| 2.2   | Recull normatiu del capítol.....                                                                    | 15 |
| 2.3   | Organització i funcionament de l'OAMR.....                                                          | 16 |
| 2.4   | Serveis a prestar per les OAMR.....                                                                 | 17 |
| 2.5   | Mitjans de les OAMR.....                                                                            | 18 |
| 3     | Tipus de còpies electròniques de documents en paper.....                                            | 19 |
| 3.1   | Documents que es poden registrar.....                                                               | 20 |
| 3.2   | Documents que no poden ser objecte de registre, d'entrada o de sortida.....                         | 21 |
| 3.3   | Documentació presentada en format paper.....                                                        | 24 |
| 3.4   | La digitalització i la validesa.....                                                                | 25 |
| 3.5   | Documents signats digitalment i la seva versió imprimible, els codis segurs de validació (CSV)..... | 32 |



## 1 Introducció a les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres

### 1.1 Normativa aplicable a les OAMR

#### 1.1.1 Marc legal

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), ha comportat una sèrie de novetats i obligacions que afecten les oficines de registre actuals tot i l'endarreriment de la seva plena entrada en vigor<sup>1</sup>. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, determina l'obligació de cada Administració Pública de comptar amb un registre electrònic general, o, si escau, adherir-se al de l'Administració General de l'Estat. Aquests registres estaran assistits per l'actual xarxa d'oficines de registres, que passaran a denominar-se **oficines d'assistència en matèria de registres** (d'ara endavant ens hi referirem com a OAMR). Això permetrà als interessats no obligats a comunicar-se electrònicament amb les Administracions Públiques i a conservar les seves sol·licituds en paper, ja que l'Administració en farà un ús electrònic (digitalitzarà la documentació).

---

<sup>1</sup> Així 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. I més tard novament, aquesta disposició final setena es va veure 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 serà la data límit per a la transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres.



### 1.1.2 L'articulat de la Llei i les OAMR

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, regula en el TÍTOL I *Els interessats en el procediment*, en el CAPÍTOL II. la *Identificació i signatura dels interessats en el procediment*, i en el TÍTOL II, *De l'activitat de les administracions públiques*, en el CAPÍTOL I, les *Normes generals d'actuació*, les tasques de les oficines de registre.

Així, a l'**article 13** (Llei 39/2015, d'1 d'octubre), estableix que les persones tenen dret a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les Administracions Públiques, i en l'**article 12** obliga les Administracions Públiques a garantir que la ciutadania pugui relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, posant per a això a la seva disposició els canals d'accés necessaris, així com sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin. Per als subjectes no obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb l'Administració, l'**article 12** indica, així mateix, que les Administracions Públiques els assistiran en l'ús de mitjans electrònics quan així ho sol·licitin, especialment en l'ús dels mitjans d'identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic i obtenció de còpies autèntiques.

A més, l'**article 14** estableix que les persones físiques podran triar en tot moment si es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no i, en tot cas, obliga a relacionar-se electrònicament amb les Administracions Públiques, almenys, a les persones jurídiques, a les entitats sense personalitat jurídica, els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi col·legiació obligatòria, els qui representin a un interessat obligat, i els empleats de les Administracions Públiques per a tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic (en aquest darrer cas, en la forma en que es determini per cada administració). Aquests col·lectius seran ampliables reglamentàriament segons el que es preveu en els *articles 14.3 i 16.5* de la Llei (cada administració ho pot acordar reglamentàriament. Hi ha administracions que ho han acordat per autònoms, o per als opositors).

S'estableix, també, que si algun dels interessats no obligats a l'ús dels mitjans electrònics no disposa dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o signatura electrònica en un procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari públic (funcionari habilitat) mitjançant l'ús del sistema de signatura electrònica del qual estigui dotat per a això. En aquest cas, l'interessat ha d'identificar-se davant el funcionari i prestar el



seu consentiment exprés per a aquesta actuació, del que haurà de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

Actualment l'Administració autonòmica està treballant tècnicament per poder posar en marxa aquest sistema, mitjançant una nova aplicació de registre de funcionaris habilitats i també amb la incorporació als tràmits electrònics de l'habilitació del funcionari.

### 1.1.3 La transformació de les administracions

L'aprovació de la Llei 39/2015 i de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, (en endavant Llei 40/2015, d'1 d'octubre,) introdueix un canvi de paradigma. Així ja no es centra en la implantació de l'Administració electrònica, sinó que es planteja com una transformació dirigida a la generalització del funcionament electrònic, que necessàriament va lligat a un canvi estructural i organitzatiu i, que es concreta en una sèrie de mesures amb terminis d'implantació fixats a la llei.

La *Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques*, inclou disposicions per aprofundir en la implantació de la tramitació electrònica dels procediments. I és que està desplegada amb la intenció de convertir la tramitació electrònica en la forma habitual d'actuació de les Administracions. Dos dels aspectes més destacats d'aquesta llei són:

- Només hi té cabuda una tramitació sense papers.
- És prioritza el canal electrònic amb els interessats.

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, té l'objectiu de regular la seva organització, així com la de les relacions internes dins de cada Administració i entre les diferents administracions, a fi d'aconseguir una Administració totalment electrònica, interconnectada, transparent i amb una estructura clara i simple. És una nova regulació normativa «ad intra» que implica una reforma integral de l'organització i funcionament de les Administracions Públiques.

Publicat el *Real Decret 203/2021, de 30 de març, que aprovà el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics* cal fer referència pel que fa al registre els següents articles:

Capítol III- Registres, comunicacions i notificacions electròniques

- Registres electrònics (**arts. 37 a 40**)

Desenvolupa el que estableix l'art. 16 Llei 39/2015, d'1 d'octubre, en relació amb el registre electrònic, incloent-hi les normes relatives a la presentació i tractament de documents en registre, recollint una problemàtica concreta com és l'excés de capacitat de documents



registrats en relació al sistema de Interconnexió de Registres (SIR), habilitant per substituir-lo per la posada a disposició dels documents, prèviament dipositats en un repositori d'intercanvi de fitxers (pendent d'implementar).

- Comunicacions i notificacions electròniques (**arts. 41 a 45**)

S'inclou a les comunicacions administratives als interessats per mitjans electrònics el nucli d'informació de caràcter procedimental que ha de ser objecte de tramesa. Es detallen els aspectes de la pràctica de les notificacions a través de mitjans electrònics, incorporant qüestions tals com els supòsits de successió de persones físiques o jurídiques, inter vivos o mortis causa.

Completa la regulació de l'avís de posada a disposició de la notificació, detallant la disponibilitat operativa del dispositiu o adreça de correu electrònic designats i la responsabilitat sobre aquest per part de l'interessat, habilitant la creació de bases de dades de contacte electrònic per a la pràctica de aquests avisos.

Es concreten aspectes materials i operatius en relació amb la pràctica de la notificació a través de la Direcció Electrònica Habilitada única i de la notificació electrònica a seu electrònica o seu electrònica associada, tant amb relació al procediment com a efectes i validesa de les mateixes.

#### **1.1.4 Legislació específica: el Decret de registre electrònic a la CAIB<sup>2</sup>.**

L'única referència al registre de la *Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears* està en l'**article 14 h**) que preveu: "*Gestionar el registre general, els mitjans materials i els serveis auxiliars, així com altres elements organitzatius.*").

El registre electrònic fou creat mitjançant el *Decret 113/2010, de 4 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, per tal de donar compliment al mandat que va establir la *Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (ara derogada)*, segons la qual les administracions públiques havien de dotar-se dels mitjans i sistemes que permetessin l'exercici del dret dels ciutadans a comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics .

Segons el Decret 113/2010 esmentat, aquest registre electrònic que permet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions mitjançant els tràmits electrònics disponibles a la Seu

---

<sup>2</sup> Incloem quan fem referència a CAIB a totes les conselleries i a les entitats de dret públic del sector públic instrumental que tinguin la consideració d'Administracions Públiques segons l'article 2.3 de la Llei 39/2015 (entitats públiques empresarials, organismes autònoms i consorcis que exerceixin potestats administratives).



Electrònica es troba actualment integrat dins el Registre General de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el qual està compost, d'acord amb les previsions establertes en la *Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú*, pels registres de cada un dels òrgans que componen aquesta Administració.

Per la seva banda, la *Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears*, en el seu **article 8** regula el sistema de registre electrònic i preveu:

*"1. L'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears ha de regular reglamentàriament el registre electrònic, que ha de permetre a la ciutadania presentar per mitjans electrònics les seves sol·licituds, escrits i comunicacions.*

*2. El registre electrònic de l'administració autonòmica pot rebre sol·licituds, escrits o comunicacions adreçats a altres administracions, d'acord amb el que estableixen la normativa bàsica de procediment administratiu i els convenis de col·laboració que, a aquest efecte, se subscriuin."*

Actualment, la regulació del *Decret 113/2010, de 4 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, ha quedat obsoleta, per això el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania, a l'any 2021, va iniciar la tramitació del Projecte de decret que regulava el registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per adaptar-lo a la normativa actual, iniciant un camí cap a una administració sense papers plenament electrònica, el registre electrònic de la qual ha de quedar configurat com a l'únic registre d'entrada i sortida de documents d'aquesta Administració.

Temps després, i vista la complexitat i les interrelacions del tema de registre amb altres aspectes modificats a la Llei, es va decidir deixar la regulació de tot el relacionat amb el registre electrònic general al futur decret d'administració electrònica que regularà, entre d'altres qüestions, el registre de manera més exhaustiva.

### **1.1.5 Ressenya sobre l'evolució dels llibres de registre cap a un únic llibre**

El 18 de febrer de 2021 la Direcció General de Modernització i Administració Digital, competent en matèria de coordinació del registre, va posar en producció una nova versió del programa de registre REGWEB.

Aquesta nova versió, producte de l'adaptació de REGWEB3 a la normativa, va implicar **la substitució de tots els llibres existents** aleshores (de conselleries i organismes vinculats/dependents) per un d'únic per a tota l'Administració i una numeració de registre única i correlativa independentment de l'òrgan o organisme que fes el registre.



El canvi implica la impossibilitat de registrar la documentació que viatja entre òrgans i/o organismes que conformen aquest nou Llibre (perquè amb aquest nou paradigma ja no són entrades i sortides del llibre, sinó moviments interns entre òrgans i organismes que el conformen).

Com que actualment no estan integrats dins el Llibre únic tots els organismes que hi poden estar, és una informació sotmesa a canvis. Podeu consultar les taules següents per saber qui en forma part en el [microlloc de registres de les OAMR](#) (a l'apartat d'informació útil):

**Govern de les Illes Balears** | Oficines d'assistència en matèria de registres

### INFORMACIÓ ÚTIL

- Com obtenir certificat del curs de Clave
- Instrucció del DG 1/2022 sobre funcions OAMR (modificada 30/05/2023)
- Nova guia funcional del MINISTERI per a les OAMR 2024
- Llista codis Sia
- Quadre d'equivalències nova estructura Administració autonòmica
- Protocol cercar registres del REC
- Instrucció 1/2023 sobre el DIR3 a l'Administració de la Caib
- Dinàmiques per a millorar la Comunicació. Persones amb diversitat funcional
- Diccionari de termes i conceptes de l'Administració electrònica
- Protocol digitalització massiva
- Informació sobre els mètodes d'identificació
- Instrucció 2/2022, per a la presentació de documentació
- Mètodes d'identificació electrònica (Cl@ve i Certificats digitals)
- Pautes de l'atenció ciutadana
- Protocol d'enviament i recepció SIR
- Taules de classificació SPI

## Oficines d'Assistència en Matèria de Registres

### NOVETATS!

Si cercau una novetat recordeu que podeu fer la combinació de tecles CTRL+F

i us apareixerà un cercador similar al següent (depèn del navegador):

Cerca a la pàgina ☐ Recarrega-ho tot ☐ Distingeix entre majúscules i minúscules ☐ Respecta els diacrítics ☐ Paraules senceres

|            |                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 15/01/2025 | La Fundació Banc de Sang i Teixits ja té registre propi (Regweb multi-entitat) i Sir |
| 13/01/2025 | Identificació del personal de Correus                                                |
| 20/12/2024 | Criteris d'identificació a les OAMR                                                  |
| 10/12/2024 | Quins documents he de demanar per expedir Cl@ve?                                     |
| 18/11/2024 | Com realitzar el curs de Cl@ve i instruccions per perjar el certificat de capacitat  |
| 07/11/2024 | Important: Nous requisits del Sistema Cl@ve                                          |

**Imatge 1: pàgina d'inici del microsite d'oficines**

TAULA I.- Organismes que integren el "Llibre únic" TAULA I.- Organismes que integren el "Llibre únic"

TAULA II.- Organismes que poden integrar el "Llibre únic" TAULA II.- Organismes que poden integrar el "Llibre únic"

TAULA III.- Organismes que no poden integrar el "Llibre únic"

D'altra banda l'entrada en vigor de la Llei 39/2015 també va significar un canvi important pel que fa al còmput de terminis, així segons l'article 31.2.c) es substituïa «l'entrada en el



registre de l'òrgan competent per resoldre» per «la presentació en el registre electrònic de cada administració».

#### **Article 31. Càlcul de terminis en els registres.**

1. (...)

2. El registre electrònic de cada Administració o organisme es regeix als efectes de càlcul dels terminis per la data i hora oficial de la seu electrònica d'accés, que ha de disposar de les mesures de seguretat necessàries per garantir-ne la integritat i ha de figurar de manera accessible i visible.

El funcionament del registre electrònic es regeix per les regles següents:

(...)

***c) L'inici del càlcul dels terminis que hagin de complir les administracions públiques està determinat per la data i hora de presentació al registre electrònic de cada Administració o organisme. En tot cas, la data i hora efectiva d'inici del càlcul de terminis s'ha de comunicar a qui va presentar el document.***

#### **1.2 Organismes que formen part de la CAIB. El "Llibre únic".**

Durant aquesta unitat hem parlat de l'Administració de la Comunitat de les Illes Balears ([Legislació específica: el Decret de registre electrònic a la CAIB.](#)) en sentit ampli a efectes de la Llei 39/2015 i el seu Decret 203/21, i referint-nos quan parlem d'ella **a més dels òrgans administratius que la conformen a aquells vinculats o que en depenen com és el cas de:**

- Les entitats públiques empresarials
- Els organismes autònoms
- Els consorcis que exerceixin potestats administratives.

És per això, que a efectes de l'impacte d'aquesta Llei 39/2015 i del Decret 203/2021 que la desplega, cal tenir clar qui forma part del "Llibre únic" de registre i qui no.

Teniu a continuació, tres taules on els ens vinculats o dependents apareixen classificats segons la possibilitat o no (per la seva naturalesa jurídica) de formar part del "Llibre únic" de registre (per a què sigui entenedor, la nomenclatura "Llibre únic" sorgeix quan es fusionen els registres de les diferents conselleries en un únic registre la numeració del qual és correlativa en funció de la hora de registre i independentment del lloc on es registra. Recordau que abans del "Llibre únic", la numeració de cada conselleria era independent i hi havia tants llibres de registre com a conselleries).

**La taula 1** són els òrgans i organismes de la CAIB que estan integrats en el "Llibre únic" de registre, i que tenen accés a l'eina REGWEB. Els enviaments de documentació entre organismes d'aquesta taula no es registren.



**La taula 2** són les entitats públiques empresarials, els organismes autònoms i els consorcis que exerceixin potestats administratives, i que com a tals tenen la possibilitat d'estar integrats en el Registre electrònic general.

Si bé existeix aquesta possibilitat a hores d'ara no l'han exercida i per això no tenen accés a l'eina REGWEB. Els enviaments entre ells (**quadre verd**) o entre ells i els de les entitats de la taula 1 (**quadre groc**) no es registren.

**La taula 3** inclou els ens del sector públic instrumental de naturalesa privada que **no tenen la consideració d'administració pública als efectes de la Llei 39/2015**. És per això que els ens que estan en aquesta categoria NO estan i no poden estar integrats en el Registre electrònic general de la CAIB i SEMPRE és registrarà la documentació que d'ells es rebí i es denegarà el registre de la documentació que a ells vagi adreçada.



Recordau que el registre és una eina per deixar constància del que entra i surt (i per tant allò que registrem només pot tenir origen o destí fora del «Llibre únic»)

### 1.2.1 TAULA I.- Organismes que integren el "Llibre únic"

| TAULA I.- Organismes que INTEGREN el REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (NO s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens però SÍ la destinada a ells que presenti la ciutadania) |                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                    | Agència Balear de l'Aigua i la Qualitat Ambiental (ABAQUA) - A04013559  |
| 2                                                                                                                                                                                                                    | Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (AETIB) - A04003749 |
| 3                                                                                                                                                                                                                    | Agència Tributària Illes Balears (ATIB) - A04013587                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                    | Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB) - A04027019                |
| 5                                                                                                                                                                                                                    | Presidència - A04019898                                                 |
| 6                                                                                                                                                                                                                    | Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació - A04026911                 |
| 7                                                                                                                                                                                                                    | Conselleria de Presidència i Administracions Públiques - A04026911      |
| 8                                                                                                                                                                                                                    | Conselleria d'Empresa, Ocupació i Energia - A04027007                   |
| 9                                                                                                                                                                                                                    | Conselleria de Salut - A04043876                                        |
| 10                                                                                                                                                                                                                   | Conselleria d'Educació i Universitats - A04026919                       |
| 11                                                                                                                                                                                                                   | Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat - A04026923              |



|    |                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>TAULA I.- Organismes que INTEGREN el REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (NO s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens però SÍ la destinada a ells que presenti la ciutadania)</b> |
| 12 | Conselleria de Turisme, Cultura i Esports - A04026906                                                                                                                                                                       |
| 13 | Conselleria de Famílies i Afers Socials - A04026929                                                                                                                                                                         |
| 14 | Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua - A04026953                                                                                                                                                                    |
| 15 | Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural - A04026949                                                                                                                                                                 |
| 16 | Consorti de Transports de Mallorca (CTM) - A04013575                                                                                                                                                                        |
| 17 | Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears – A04035970                                                                                                                                                               |
| 18 | Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions (IB DIGITAL) - A04027051                                                                                                                               |
| 19 | Escola Balear d'Administració Pública (EBAP) - A04035968                                                                                                                                                                    |
| 20 | Fons de Garantia Agrària i Pesquera de les IB (FOGAIBA) - A04026954                                                                                                                                                         |
| 21 | Gestió Sanitària i Assistencial de les IB (GESAIB).- A04023687                                                                                                                                                              |
| 22 | Institut Balear d'Infraestructures i Serveis Educatius (IBISEC) – A04003715                                                                                                                                                 |
| 23 | Institut Balear de l'Energia (IBAEN) - A04027076                                                                                                                                                                            |
| 24 | Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI) - A04013563                                                                                                                                                                          |
| 25 | Institut Balear de la Dona (IBDONA) - A04027016                                                                                                                                                                             |
| 26 | Institut Balear de la Joventut (IBJOVE) – A04027055                                                                                                                                                                         |
| 27 | Institut Balear de la Natura (IBANAT) - A04013548                                                                                                                                                                           |
| 28 | Institut Balear de Seguretat i Salut Laboral (IBASSAL) - A04027064                                                                                                                                                          |
| 29 | Institut d'Estadística de las Illes Balears (IBESTAT) - A04027063                                                                                                                                                           |
| 30 | Institut d'Estudis Baleàrics (IEB) - A04035973                                                                                                                                                                              |
| 31 | Institut d'Indústries Culturals de les Illes Balears (IICIB) - A04035972                                                                                                                                                    |
| 32 | Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI) - A04003714                                                                                                                                                     |
| 33 | Institut de Recerca i Formació Agroalimentària i Pesquera de les I. Balears (IRFAP) - A04026955 (antic SEMILLA)                                                                                                             |
| 34 | Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears ( antic SITIBSA) - A04027058                                                                                                                                          |
| 35 | Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) - A04027061                                                                                                                                                                   |



|    |                                                                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>TAULA I.- Organismes que INTEGREN el REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (NO s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens però SÍ la destinada a ells que presenti la ciutadania)</b> |
| 36 | Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT) - A04003754                                                                                                                                                                  |

### 1.2.2 TAULA II.- Organismes que poden integrar el "Llibre únic"

|   |                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>TAULA II.- Organismes que PODEN INTEGRAR EL REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (NO s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens però SÍ la destinada a ells que presenti la ciutadania)</b> |
| 1 | Consorci d'Aigües de les Illes Balears                                                                                                                                                                                             |
| 2 | Consorci d'Infraestructures de les Illes Balears                                                                                                                                                                                   |
| 3 | Consorci Escola d'Hoteleria de les Illes Balears                                                                                                                                                                                   |
| 4 | Ports de les Illes Balears                                                                                                                                                                                                         |
| 5 | Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)                                                                                                                                                                                              |
| 6 | Gestió d'Emergències de les Illes Balears, SA (GEIBSAU)                                                                                                                                                                            |

### 1.2.3 TAULA III.- Organismes que no poden integrar el "Llibre únic"

|   |                                                                                                                                                                                                                                         |                                        |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|   | <b>TAULA III.- Organismes que NO PODEN FORMAR PART DEL REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (SÍ s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens i NO la destinada a ells que presenti la ciutadania)</b> | <b>Registre electrònic propi (SIR)</b> |
| 1 | Consorci Des. Act. Millora, Construcció Infraestructures Territori ELM                                                                                                                                                                  |                                        |



|    | <b>TAULA III.- Organismes que NO PODEN FORMAR PART DEL REGISTRE ELECTRÒNIC GENERAL DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB (SÍ s'ha de registrar la documentació provinent d'aquests ens i NO la destinada a ells que presenti la ciutadania)</b> | <b>Registre electrònic propi (SIR)</b> |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|    | Palmanyola                                                                                                                                                                                                                              |                                        |
| 2  | ConSORCI per a la Recuperació de la Fauna de les Illes Balears (COFIB)                                                                                                                                                                  |                                        |
| 3  | ConSORCI Urb. per a Mill, Embelliment Platja de Palma <b>(extinció prevista any 2022)</b>                                                                                                                                               |                                        |
| 4  | Fundació Atenció Suport Dependència Prom. Aut. Personal IB                                                                                                                                                                              |                                        |
| 5  | Fundació Illes Balears d'acció Exterior <b>(antic C. Centre Balears Europa)</b>                                                                                                                                                         |                                        |
| 6  | Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears                                                                                                                                                                                    | X                                      |
| 7  | Fundació Bit                                                                                                                                                                                                                            | X                                      |
| 8  | Fundació d'Estudis Sup. de Música i Arts Escèniques (FESMAE-IB)                                                                                                                                                                         |                                        |
| 9  | Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)                                                                                                                                                                       |                                        |
| 10 | Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel                                                                                                                                                                                                 |                                        |
| 11 | Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears                                                                                                                                                                                       |                                        |
| 12 | Fundació per a l'Esport Balear                                                                                                                                                                                                          |                                        |
| 13 | Fundació Robert Graves                                                                                                                                                                                                                  |                                        |



## 2 Organització i funcionament de les OAMR a la CAIB

### 2.1 Situació actual. Les competències sobre REGISTRE

Segons el *Decret 12/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, recau en la **Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital** les competències següents:

«Planificació i ordenació dels sectors de les comunicacions i de les noves tecnologies de la informació; sistemes d'informació, recursos tecnològics i serveis informàtics i telemàtics de l'Administració de la Comunitat Autònoma, i funcions d'encàrrec del tractament de les dades personals en relació amb aquests sistemes, recursos i serveis; planificació i ordenació dels sectors de les telecomunicacions, radiodifusió televisiva i sonora; impuls i coordinació de la implantació de l'administració electrònica; seguretat de la informació dels recursos tecnològics; simplificació i racionalització dels processos administratius; **coordinació i ordenació dels registres i arxius administratius, inclosos els telemàtics**; modernització i qualitat dels serveis públics. «



## 2.2 Recull normatiu del capítol

Normativa autonòmica:

- **Llei 3/2003**, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Decret 113/2010**, de 4 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Llei 4/2011**, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears.
- **Decret 11/2021**, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Decret 25/2021**, de 8 de març, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es modifica el Decret 11/2021, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears,

Normativa estatal:

- **Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Llei 40/2015**, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- **Real Decret 203/2021**, de 30 de març, que aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.



## 2.3 Organització i funcionament de l'OAMR

Són funcions del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania:

- Coordinar les accions de desenvolupament dels programes i projectes d'atenció i informació a la ciutadania, tant en l'àmbit presencial com en el telefònic o en el telemàtic.
- Gestió del Registre electrònic general i coordinació i ordenació de les oficines d'assistència en matèria de registres.
- Coordinar la implantació i el compliment de les atribucions que la Llei 39/2015 estableix per a les oficines d'assistència en matèria de registres.
- Gestionar el sistema de queixes, suggeriments i consultes de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Gestionar funcionalment el Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines en l'àmbit de l'Administració de les Illes Balears (DIR3CAIB) i el sistema Cl@ve en les oficines d'assistència en matèria de registres.
- Impulsar i fer el seguiment de la tramitació dels expedients de contractació, subvencions, convenis, elaboració de normativa, així com dur a terme activitats formatives relacionades amb les competències assignades al Servei.
- Col·laborar amb els òrgans competents en matèria d'administració electrònica en relació amb les funcions esmentades.



Dins aquest marc, **coordinar les oficines d'assistència** en matèria de registres que tenen com a funció **primordial la d'informar i orientar** a la ciutadania sobre els serveis prestats en general, pel Govern de les Illes Balears així com ajudar-la a realitzar les gestions administratives que tinguin relació amb aquests (veure punt 2.1).

Per dur a terme aquestes activitats el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania ha elaborat un model estàndard d'oficina, que ha implantat a l'oficina pilot a l'espai cedit pel Velòdrom Illes Balears i que actualment s'ha replicat al polígon de Son Rossinyol i unifica les oficines de Funció Pública, EBAP i Conselleria de la Mar.

I és que el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania **NOMÉS COORDINA**. Aquest és un impediment per aconseguir una gestió eficaç, i a dia d'avui (així ho estipula l'article 14h) de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat



Autònoma de les Illes Balears) aquesta competència de gestió de les OAMR encara recau sobre les secretaries generals.

#### **Article 14. De les atribucions dels secretaris generals**

Correspon al secretari general:

a) Prestar assistència tècnica i jurídica al conseller en l'exercici de la potestat normativa i en la producció dels actes administratius que corresponen al conseller, com també a altres òrgans directius de la conselleria, si s'escau (,,)

**h) Gestionar el registre general, els mitjans materials i els serveis auxiliars, com també altres elements organitzatius.**

i) Exercir aquelles altres facultats i atribucions que li corresponen d'acord amb la legislació vigent

#### **2.4 Serveis a prestar per les OAMR**

D'acord amb la Llei 39/2015, , de 1 d'octubre, les funcions que han de dur a terme les oficines d'assistència en matèria de registres són:

- 1 Recepció, registre i remissió d'escrits, sol·licituds, comunicacions i documentació adjunta dirigida a l'Administració de la CAIB o a altres administracions, així com la conversió dels documents presentats pels interessats en format paper o en un altre suport no electrònic (només persones físiques) en un fitxer electrònic que contingui la seva imatge codificada, fidel i íntegra.
- 2 Informació general sobre:
  - Les finalitats, competències i funcionament dels diferents òrgans i unitats administratives del Govern dels Illes Balears.
  - Localització, dades de contacte, dependències i personal dels diferents òrgans i unitats administratives del Govern dels Illes Balears fins al rang de direcció general.
  - Els serveis que ofereix pel Govern de les Illes Balears als ciutadans i ciutadanes i empreses de la Comunitat Autònoma.
- 3 Indicació del codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.



- 4 Assistència en l'ús de mitjans electrònics als subjectes no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que ho sol·licitin (persones físiques), especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, la presentació de sol·licituds per mitjà del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques. Així mateix, si algun interessat persona física 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 aquesta finalitat (*pendent d'implementar, actualment s'estan introduint els canvis tècnics necessaris*).
- 5 Expedició de còpies autèntiques (d'allò que es registra).
- 6 Recepció i remissió de queixes, suggeriments i agraïments dirigits a qualsevol òrgan o unitat administrativa del Govern dels Illes Balears.
- 7 Accés a informació sobre Butlletins i Diaris Oficials.
- 8 Atorgament d'apoderaments *apud acta*, és a dir, mitjançant la compareixença personal en aquestes oficines per nomenar un representant per a qui tenguí la condició d'interessat en un procediment administratiu (articles 5 i 6.5 de la Llei 39/2015).
- 9 Accés gratuït a Internet per a la realització de consultes i tràmits relacionats amb les diferents Administracions Públiques sobre la base dels recursos habilitats per les mateixes en la Web (*pendent d'implementar*).
- 10 Notificació per compareixença espontània de l'interessat o del seu representant quan, havent comparegut a l'oficina, sol·liciti la comunicació o la notificació personal al moment (article 41.1.a de la Llei 39/2015) (*pendent d'implementar*).
- 11 Registre dels ciutadans i ciutadanes al sistema [Cl@ve](#) que és un sistema d'identificació, autenticació i signatura electrònica comú per facilitar l'accés per mitjans electrònics als serveis públics de les administracions públiques que hi estiguin adherides.

## 2.5 Mitjans de les OAMR

Aconseguir els objectius marcats per la Llei depèn de la possibilitat de l'oficina d'obtenir :

CAPITAL HUMÀ:



- Personal amb perfil adequat. Necessitarà coneixements específics en relació als serveis que proporciona així com a habilitats en el maneig de les noves tecnologies sense descuidar les capacitats per donar un bon tracte personal a la ciutadania.

#### CAPITAL MATERIAL:

- Sistema automàtic de gestió de cues per a assegurar una distribució eficient del treball i optimitzar així els temps d'atenció (*implementat a l'oficina pilot*).
- Sistema per concertar cita prèvia pels diferents serveis ofereixen les OAMR (*depèn de la voluntat dels responsables de les oficines d'adherir-se*).
- Accés als sistemes d'informació electrònics de caràcter públic dels quals disposa el Govern dels Illes Balears.
- Equipament tècnic necessari per adaptar-se a les noves funcionalitats que disposa la Llei 39/2015 (escàners, PC, connexió a xarxa corporativa...).

### 3 Tipus de còpies electròniques de documents en paper

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, regula al seu *article 27* la validesa i eficàcia de les còpies electròniques efectuades per les administracions públiques.

Així les coses, les administracions públiques poden efectuar còpies electròniques 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 (anomenat Registre de Funcionaris Habilitats), en què constin, almanco, *els empleats que prestin serveis a les oficines d'assistència en matèria de registres* -que fan còpies autèntiques de tot document original presentat per l'interessat- així com aquells *funcionaris habilitats per les seves unitats* per expedir còpies autèntiques de la seva documentació.

L'article 27 regula la validesa i eficàcia de les còpies realitzades per les administracions públiques i cal tenir esment en aquest punt:

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 aquesta administració, el personal funcionari habilitat per a l'expedició de còpies autèntiques, només la pot emetre si té atribuïda aquesta potestat per l'òrgan que va emetre el document original, en cas contrari ha de trametre 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 originals en paper que s'hagin d'incorporar a un expedient administratiu, l'administració està obligada a expedir còpia electrònica autèntica i retornar els originals a la persona interessada (art. 16.5 de la Llei 39/2015).

Les còpies autèntiques de documents privats únicament tenen efectes administratius. Les còpies autèntiques efectuades per una Administració pública tenen validesa a la resta d'administracions.

Abans d'entrar a valorar els tipus de còpies electròniques cal distingir els documents que són registrables d'aquells que no.

### 3.1 Documents que es poden registrar

Totes les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que es presenten o es reben a qualsevol oficina de registre de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'han de registrar, sempre que s'hi identifiqui de manera clara el remitent i, la persona, l'òrgan o la unitat administrativa als quals s'adrecen. Així, l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, determina sobre els requeriments de les sol·licituds d'iniciació:

#### 1. Les sol·licituds que es formulin han de contenir:

- a) Nom i cognoms de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi.
- b) Identificació del mitjà electrònic o, si no n'hi ha, lloc físic en què vol que es practiqui la notificació. Addicionalment, els interessats poden aportar la seva adreça de correu electrònic i/o dispositiu electrònic per tal que les administracions públiques els avisin de l'enviament o posada a disposició de la notificació.
- c) Fets, raons i petició en què es concreti, amb tota claredat, la sol·licitud.
- d) Lloc i data.
- e) Signatura del sol·licitant o acreditació de l'autenticitat de la seva voluntat expressada per qualsevol mitjà.
- f) Òrgan, centre o unitat administrativa a la qual s'adreça i el seu codi d'identificació corresponent.

Les oficines d'assistència en matèria de registres estan obligades a facilitar el codi d'identificació (DIR3) quan l'interessat el desconeix. Així mateix, les administracions públiques han de mantenir i actualitzar a la seu electrònica corresponent una llista amb els codis d'identificació vigents.



2. Quan les pretensions corresponents a una pluralitat de persones tinguin un contingut i fonament idèntic o substancialment similar, es poden formular en una única sol·licitud, llevat que les normes reguladores dels procediments específics disposin una altra cosa.

3. De les sol·licituds, les comunicacions i els escrits que presentin els interessats electrònicament o a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració, aquests poden exigir el rebut corresponent que acrediti la data i l'hora de presentació.

4. Les administracions públiques han d'establir models i sistemes de presentació massiva que permetin als interessats presentar simultàniament diverses sol·licituds. Aquests models, d'ús voluntari, han d'estar a disposició dels interessats a les seues electròniques corresponents i a les oficines d'assistència en matèria de registres de les administracions públiques.

Els sol·licitants poden acompanyar els elements que considerin convenients per precisar o completar les dades del model, els quals han de ser admesos i tinguts en compte per l'òrgan al qual s'adrecin.

5. Els sistemes normalitzats de sol·licitud poden incloure comprovacions automàtiques de la informació aportada respecte de dades emmagatzemades en sistemes propis o pertanyents a altres administracions o oferir el formulari emplenat, totalment o parcialment, per tal que l'interessat verifiqui la informació i, si s'escau, la modifiqui i completi.

6. Quan l'Administració, en un procediment concret, estableixi expressament models específics de presentació de sol·licituds, aquests són d'ús obligatori per part dels interessats.



Dit això i **exclusivament a efectes de registre**: les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que es presentin **no tenen perquè ser documents originals**. És per això que en cas de presentació d'una sol·licitud, escrit o comunicació que sigui una còpia, aquesta es registrarà, i en digitalitzar-se es posarà la metadada que s'indica en la Guia SIR de còpia.

### 3.2 Documents que no poden ser objecte de registre, d'entrada o de sortida

Per oposició a l'esperit de l'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, anteriorment mencionat no podran ser objectes de registre:

- Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions en què no s'identifiqui la destinació i del contingut de les quals no es desprengui l'òrgan administratiu al qual s'adrecen.



- Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions redactats en llengües estrangeres o acompanyades de documentació complementària redactada en una llengua estrangera, llevat que s'acompanyin de la traducció oficial.
- La documentació complementària adjunta a les sol·licituds, els escrits i les comunicacions (com, per exemple, les notificacions d'altres i baixes de la Seguretat Social, els comunicats de baixa, i en general qualsevol documentació adjunta de la qual només se n'ha de registrar la sol·licitud).
- La documentació de caràcter publicitari, comercial o informatiu, així com les salutacions, les felicitacions, les invitacions personals, els agraïments i altres documents anàlegs.
- Les ofertes en els procediments de contractació, les quals s'han de presentar a les oficines que disposi l'anunci de licitació, d'acord amb la legislació específica de contractes.
- Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que es refereixen a procediments específics regulats per una llei o una disposició especial que estableixi els mitjans específics de presentació. En aquests casos, cal advertir els ciutadans d'aquesta circumstància i informar-los dels llocs de presentació per a cada procediment en concret, com són:
  - Els procediments administratius en matèria tributària.
  - Els actes de la Seguretat Social, que es regeixen per la seva normativa específica.
  - Els procediments de contractes del sector públic.
- Els informes, escrits i documents que els empleats públics envien als seus superiors o viceversa com per exemple les peticions de vacances i permisos. Consultau normativa en cas de dubte, perquè hi ha sol·licituds adreçades a les SG o a FP (que no tenen tràmit electrònic específic) que generen drets (quanties econòmiques o termini per a resoldre) a partir de la data d'entrada en el registre (per exemple, sol·licitud de teletreball, triennis, ajudes econòmiques)
- La correspondència que es rebí en un sobre tancat a nom d'una persona, llevat que aquesta persona es pugui identificar amb el titular d'un òrgan superior o directiu, i, una vegada revisada la documentació, es dedueixi de la seva naturalesa la necessitat de registrar-la.
- El burofax s'ha de registrar d'entrada al igual de la carta certificada, sense necessitat d'estendre una diligència. No obstant això, no es digitalitzaran prèviament ni es



registraran posteriorment d'entrada o sortida les sol·licituds, escrits, documentació i comunicacions que es rebin per correu electrònic, fax, aplicacions mòbils i canals socials o altres participatius corporatius. Només seran admesos si es presenten com a annex o documentació complementària a una sol·licitud, escrit o comunicació

- Els documents o escrits anònims.
- A partir de l'1 de setembre de 2020, d'acord amb la modificació introduïda per la *Llei 2/2020, de 15 d'octubre, de mesures urgents i extraordinàries per a l'impuls de l'activitat econòmica i la simplificació administrativa en l'àmbit de les administracions públiques de les Illes Balears per pal·liar els efectes de la crisi ocasionada per la COVID-19*, totes les factures emeses per persones jurídiques, fins i tot les de quantia inferior a cinc mil euros, s'han d'emetre en format electrònic i han de presentar-se mitjançant el punt general d'entrada. S'estableix com a punt general d'entrada de factures electròniques la plataforma electrònica FACe-Punt General d'Entrada de Factures Electròniques de l'Administració General de l'Estat. Les **factures emeses per persones físiques (treballadors autònoms), com també** i d'acord amb l'article 3.2 del *Decret 3/2015, de 30 de gener, pel qual es regula la facturació electrònica dels proveïdors de béns i serveis en l'àmbit de les seves relacions amb la comunitat autònoma de les Illes Balears*, les factures que emetin **els proveïdors per a serveis a l'exterior** de l'Administració de la Comunitat Autònoma o dels ens del sector públic instrumental (fins que aquestes puguin satisfer els requeriments per presentar-se mitjançant el punt general d'entrada de factures electròniques) **poden registrar-se a les oficines d'assistència en matèria de registres**. El registre d'entrada es farà constar a la mateixa factura, i aquesta es farà arribar de forma digitalitzada al corresponent servei d'UGE retornant la factura original segellada al proveïdor,. Trobareu tota la informació al respecte a la Seu Electrònica / Factures electròniques:

<https://www.caib.es/seucaib/ca/fichainformativa/2222798>



### 3.3 Documentació presentada en format paper

Una vegada aclarit el que es pot registrar i el que no, hem de conèixer, malgrat sembli obvia, la diferència entre el registre d'entrada i el de sortida.

Registre d'**entrada** serà tot aquell registre que reculli la documentació rebuda de **l'exterior** (persones físiques, jurídiques o d'altres administracions) el destinatari de la qual som nosaltres (CAIB<sup>3</sup>) o una altra administració pública.

Registre de **sortida** serà tot aquell registre que reculli la documentació que té origen a la nostra administració i que volem **enviar nosaltres** (desde l'organisme CAIB) **a l'exterior** (altres destinataris ja siguin persones físiques, jurídiques o altres administracions públiques).

Recordau que amb la implantació de **NOTIB són els centres gestors els que han de trametre la documentació** (ja sigui comunicació o notificació) a l'interessat quan aquest sigui persona física, jurídica o, administració amb SIR. Pot passar que, en el cas d'administracions no adherides a SIR, la sortida s'hagi de fer des de l'oficina de registre perquè actualment NOTIB només permet fer sortides cap a administracions que tinguin SIR (en el cas de Justícia, universitats NO són administració en sentit estricte i per tant poden no tenir SIR).

Actualment, i per resoldre aquest inconvenient, s'està preparant una versió de NOTIB que possibiliti registrar la documentació de sortida cap a una altra administració sense SIR i fer l'enviament en paper. En aquests casos SEMPRE s'ha d'enviar en paper la versió imprimible del document (perquè és la única que té les metadades).

I és que quan la documentació, registrada com a sortida, s'hagi d'enviar mitjançant SIR a altres administracions **serà valorada en l'aplicació de registre però des de interface de NOTIB en el cas dels òrgans gestors**, com a original, còpia o com a còpia electrònica autèntica.

Només tenen validesa d'**originals** aquells documents elaborats **originalment** en format electrònic i que estiguin signats electrònicament. En el cas que el document a enviar tingui la **signatura manuscrita**, aquest es digitalitzarà i se n'emetrà la **còpia electrònica autèntica i és la versió imprimible d'aquesta cea la que s'hauria d'enviar en defecte d'original**.

---

<sup>3</sup> Incloem quan fem referència a CAIB a totes les conselleries i a les entitats de dret públic del sector públic instrumental que tinguin la consideració d'Administracions Públiques segons l'article 2.3 de la Llei 39/2015 (entitats públiques empresarials, organismes autònoms i consorcis que exerceixin potestats administratives).



### 3.4 La digitalització i la validesa.

Una de les qüestions que creen més dubtes a l'hora de digitalitzar és la valoració de la documentació aportada pels interessats i és que per fer correctament aquesta valoració és imprescindible tenir clars els conceptes següents:

- **Què és un document original electrònic?** Serà aquell document fet **originàriament en format electrònic i així signat**. No tindran validesa d'originals els resultats de l'escaneig d'un document original en paper. És a dir que un document amb signatura manuscrita mai pot ser un original electrònic
- **Què és una còpia electrònica autèntica (CEA)?** És el resultat de la digitalització dels documents originals en paper (ex. una sol·licitud firmada a mà per l'interessat) i a la qual s'incorporen, quan es fa la valoració de la documentació, les metadades que acrediten la seva condició i la signatura.
- **Què és una còpia?** és aquell document que no té els elements necessaris per ser un original. El resultat de la digitalització d'una còpia només pot esdevenir còpia.



*La nova normativa actualment vigent ja **no preveu l'existència de la compulsa** i és per això que els serveis no l'han de demanar. La desaparició de la compulsa és fonamenta en una nova forma de fer feina sense paper (una compulsa és l'estampació d'un segell a la fotocòpia d'un document, que acredita que s'ha realitzat el seu acarament amb el document original) i per tant és del tot incorrecte compulsar una documentació i després escanejar-la per donar-li validesa de còpia electrònica autèntica.*

Ara que tenim un poc més clars els conceptes explicarem què es valora i com es valora perquè què és una còpia electrònica autèntica?

Una còpia electrònica autèntica és una reproducció digital d'un document original que es considera legalment vàlida i autèntica. Perquè una còpia electrònica sigui considerada autèntica, ha de complir certs requisits i estar recolzada per mesures de seguretat i procediments establerts.

Aquests són alguns elements clau que se solen tenir en compte perquè una còpia electrònica sigui considerada autèntica:



**CEA=INTEGRITAT+IDENTITAT+MARCA DE TEMPS+METADADES+SEGURETAT**

**Integritat del document:** La còpia electrònica ha de ser una reproducció completa i exacta del document original, sense alteracions o modificacions no autoritzades. S'utilitzen tècniques criptogràfiques com ara el hash o la signatura digital per assegurar que el document no hagi estat modificat.

**Identitat de l'emissor:** La còpia electrònica ha d'indicar clarament la identitat de l'emissor o l'entitat responsable de la seva emissió. Això pot incloure informació sobre l'organització, l'individu o el sistema que en va generar la còpia.

**Marca de temps:** És important comptar amb una marca de temps que certifiqui quan es va crear la còpia electrònica. Això ajuda a establir la seqüència temporal i la validesa temporal del document.

**Metadades i context:** La còpia electrònica ha d'incloure metadades. Algunes de les rellevants són la informació sobre la creació, l'emmagatzematge, les versions anteriors i altres detalls relacionats amb el document original. Això ajuda a proporcionar un context addicional i a facilitar-ne el rastreig i la verificació.

**Mesures de seguretat:** Per garantir l'autenticitat de la còpia electrònica, es poden aplicar mesures de seguretat addicionals, com ara l'ús de signatures digitals, xifratge, certificats digitals i sistemes de gestió i custòrdia de documents segurs.

En qualsevol cas, l'autenticitat d'una còpia electrònica es basa en la confiança en els procediments i les tecnologies utilitzades per a la creació, l'emmagatzematge i la gestió, així com en el compliment dels requisits legals i reguladors corresponents.

Ja sabem que és però com es crea?

Per a que ho vegeu més clar us he adjuntat la seqüència a seguir per a la digitalització de la documentació que s'annexa al registre i que ve marcada per aquestes pantalles del plugin de DIGITALIB:



## Nuevo Anexo

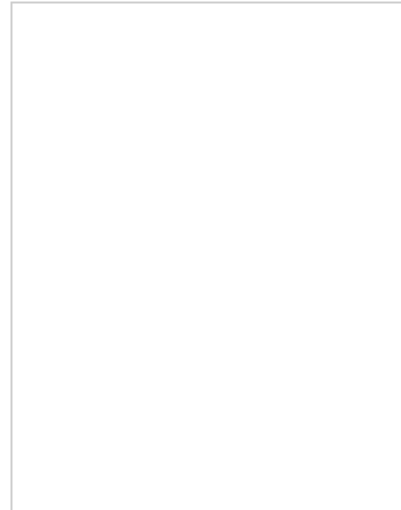
1. Introduce los documentos dentro del escáner.
2. Configura los siguientes parámetros de escaneo:

- Dispositivo
- Entrada documento
- Color
- Resolución
- Duplex

3. Escanea

Escanea

Visualización previa



**Imatge 2: primer quadre de diàleg de DIGITALIB**

## Nuevo Anexo

1. Introduce los documentos dentro del escáner.
2. Configura los siguientes parámetros de escaneo:

- Dispositivo
- Entrada documento
- Color
- Resolución
- Duplex

3. Escanea

Escanea

Borra todo

Continuar >>

Visualización previa



**Imatge 3: visualització prèvia de la digitalització (quadre de diàleg de DIGITALIB)**



## Documento Escaneado 1

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| Nombre del documento     | 87805874 1/1            |
| Idioma Documento         | Catalán                 |
| Funcionario Username (*) |                         |
| Funcionario Nombre       | Virginia Pujol Peruyero |
| Funcionario NIF          |                         |
| Funcionario Unidad Dir3  | A04026906               |

Guardar



**Imatge 4: nom del document i dades de l'autor (quadre de diàleg de DIGITALIB)**

## Nuevo Anexo

|                         |                                                                                             |                       |                          |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| * Título                | 87805874 11                                                                                 | * Origen              | Ciudadano                |
| * Tipo de documento     | Documento adjunto                                                                           | * Tipo documental NTI | Solicitud de información |
| * Validez del documento | <input type="radio"/> Copia<br><input checked="" type="radio"/> Copia electrónica auténtica | Observaciones         |                          |
| Firma                   | Documento firmado                                                                           | Escaneado             | Sí                       |
| Tipo de Firma           |                                                                                             | Perfil firma          |                          |
| Formato firma           |                                                                                             |                       |                          |
| Firma                   | 87805874_1_#1-signed.pdf                                                                    | Tipus Mime Firma      | application/pdf          |

Metadatos del anexo

|                 |                |                      |   |
|-----------------|----------------|----------------------|---|
| Modo de escaneo | Blanco y Negro | Calidad de la imagen | 0 |
|-----------------|----------------|----------------------|---|

**Imatge 5: Valoració del document i dades NTI (quadre de diàleg de DIGITALIB)**

Fixau-vos en les possibilitats que el programa ens ofereix en el cas de registres d'entrada (i en la versió en producció de la qual són les imatges): còpia i còpia electrònica autèntica



(pensau que vosaltres els exercicis els fareu en l'entorn de proves i pot diferir). I és que, si ens aporten documentació electrònica mitjançant un llapis de memòria o CD aquesta no s'ha de descarregar en el nostre PC per raons de seguretat.



Recordau que allò que es qualifica és la validesa de la documentació adjuntada i no la de la documentació presentada.

C. Fons Europeus, Univ. i Cultura-Of. Principal / Registro de entrada GOIBE381187/2023

**Registro de entrada**  
GOIBE381187/2023

Oficina: C. Fons Europeus, Univ. i Cultura-Of. Principal  
Fecha: 08/06/2023 14:05:01  
Libro: Govern de les Illes Balears  
Órgano destinatario: Direcció General de Modernització i Administració Digital - A04027005

Extracto: PROVA  
Tipo doc. física: Documentación adjunta digitalizada  
Idioma: Catalán  
Oficina origen: C. Fons Europeus, Univ. i Cultura-Of. Principal  
Núm. registro origen: GOIBE381187/2023  
Fecha origen: 08/06/2023 14:05:01

Presencial: SI  
Estado: Valido

Justificante Imprimir sello

Distribuir

Nuevo registro Editar Anular

**Anexos:** Documentación adjunta digitalizada Nuevo Anexo

| Título        | Validez                     | Tipo              | Tamaño | Anexo | Firma | Acciones |
|---------------|-----------------------------|-------------------|--------|-------|-------|----------|
| 87805874 11   | Copia electrónica auténtica | Documento adjunto | 112 KB |       | SI    |          |
| Total: 112 KB |                             |                   |        |       |       |          |

**Interesados**

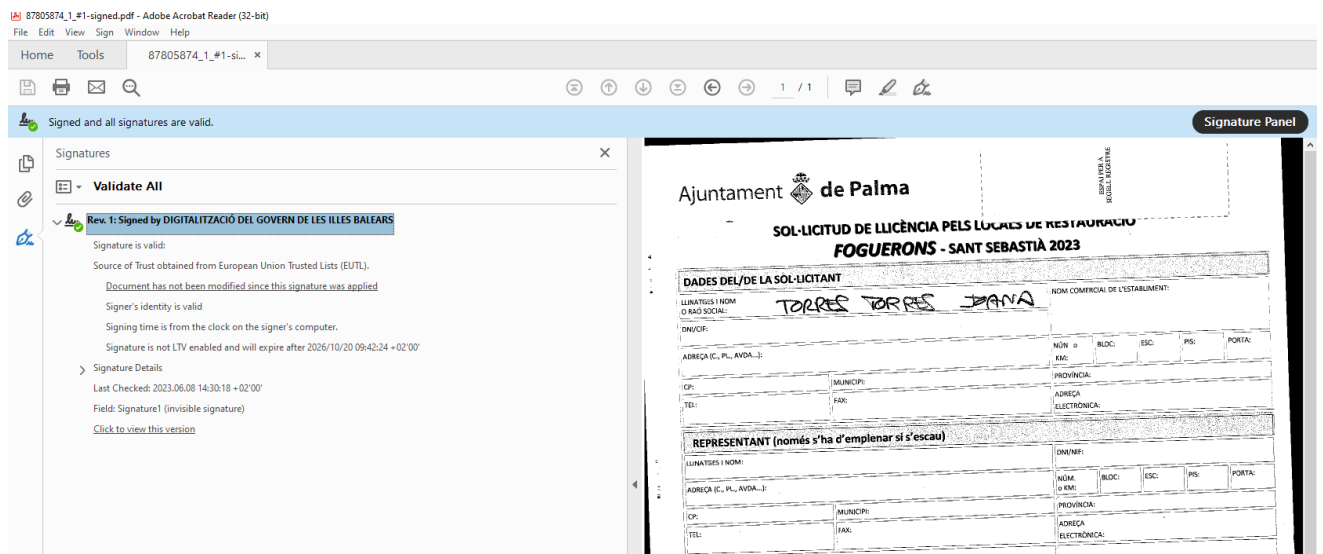
Tipo ☒ Persona física ☐ Persona jurídica ☐ Administración

\* Persona física  Nueva Buscar

| Interesado                          | Tipo           | Representante | Acciones |
|-------------------------------------|----------------|---------------|----------|
| Virginia Pujol Peruyero - 400001210 | Persona física | No            |          |

**Imatge 6: visualització del registre amb la documentació adjunta abans de distribuir i generar el justificant (quadre de diàleg de REGWEB)**

Si ara obrim amb l'Acrobat Reader l'arxiu digitalitzat en el procés de valoració i incorporat al registre amb nom 8780587411, podem comprovar que el doc està signat digitalment per DIGITALITZACIÓ DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS. Aquesta signatura protegirà el document contra qualsevol canvi que se'l vulgui fer:



*Imatge 7: visualització del document. Signatura electrònica (ACROBAT READER)*



Per acabar un detall important tot i que desgraciadament **les metadades no les podem llegir aquí** i necessitarem un gestor d'expedients o la versió imprimible del document per a poder accedir a elles, recordau que sí figura en el justificant de registre la valoració de la documentació aportada.

**JUSTIFICANT DE PRESENTACIÓ**

Oficina: Ibsalut- Oficina Principal - 000006606  
Data presentació: 18/05/2023 13:57:37  
Número de registre: [REDACTED]  
Tipus Registre: Entrada  
Tipus de documentació física: Documentació adjunta digitalitzada

**Interessat**

Document: [REDACTED] Tipus: NIF  
Nom: [REDACTED]

**Informació del registre**

Unitat de tramitació destí / Centre directiu: Tesoreria General de la Seguridad Social - EA0042298 Resum/Assumpte: SOL·LICITUD BASES COTIZACION  
Idioma: Català

**Annexos**

| Nom       | Arxiu                    | Grandària | Validesa                    | Tipus           | Hash                                         | Observacions |
|-----------|--------------------------|-----------|-----------------------------|-----------------|----------------------------------------------|--------------|
| SOLICITUD | 06857979_1_#1-signed.pdf | 40 KB     | Copia electrònica autèntica | Document adjunt | OyLDUxD5JAeU71IV9DmkIPGmnGCGnlmrmjOzFUR7/ss= |              |

La Ibsalut- Oficina Principal declara que els documents electrònics adjunts són la imatge codificada, fidel i íntegra dels documents en suport físic presentats per la persona interessada, en el marc de la normativa vigent.

El registre s'ha realitzat d'acord amb l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest justificant té validesa a l'efecte de presentació de la documentació. L'inici del còmput de terminis per a l'Administració, si s'escau, vendrà determinat

***Imatge 8: justificant de registre***



### 3.5 Documents signats digitalment i la seva versió imprimible, els codis segurs de validació (CSV)

Una altra qüestió que crea confusió al personal administratiu és aquella referent als CSV. Desconèixer què són i quan es fan servir són qüestions crucials a l'hora de poder entendre quines són les seves característiques.

Podríem parlar dels seus atributs dient que:

1. Són **únics**. Ha d'identificar de manera única el document. No pot haver dos documents amb el mateix CSV.
2. Ha de **vincular** el document al seu òrgan o organisme. Ha de quedar clara l'autoria.
3. Ha de permetre verificar la **integritat** del document. Ens permet comprovar que no ha estat alterat d'ençà es va signar digitalment.

#### Documents electrònics. Distingir originals de còpies.

**Imatge 9: visualització CONSULTA CSV**

El codi segur de verificació (CSV) és un sintagma que designa el codi únic que identifica un document electrònic en l'Administració pública espanyola. Aquest codi alfanumèric sol aparèixer en tots els documents electrònics emesos per mitjans telemàtics. El CSV permet comprovar la integritat i l'autenticitat del document (article 27 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).



**Consulta CSV GOIB**, és l'aplicació que permet verificar la validesa i la integritat d'un document electrònic emès pel Govern de les Illes Balears. Escriuiu el CSV que apareix als marges del document per tornar a visualitzar-lo i comprovar que les dades que s'hi consignen són correctes. Una vegada formalitzat i tramès el formulari, es mostrarà la informació del document per poder descarregar-lo.

Si us fixau a la versió imprimible del document veureu d'una banda l'adreça de validació i d'altra el CSV:



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1574252988012-189286885-244265269376315773>

CSV: **1574252988012-189286885-244265269376315773**

Pàgina 1/3

**Imatge 10: dades del CSV per introduir a l'aplicació**

**Imatge 11: introducció del CSV a CSV GOIB**

L'adreça de validació <https://csv.caib.es/concsv/view.xhtml?hash=1574252988012-189286885-244265269376315773> accedeix directament al lloc on està penjada la documentació. Si no disposau d'ella però sí del CSV, I EN EL CAS QUE VOLGUEU comprovar l'autenticitat o accedir al document, anau a l'URL <https://csv.caib.es/> i introduir-lo (CSV: **1574252988012-189286885-244265269376315773**)

Com veis teniu dues opcions de descàrrega, la del doc original i la de la versió imprimible. Ho podeu visualitzar més abaix i comprovar-ho a l'URL:



**Consulta CSV goib** Català

**S'ha trobat el document**

**administracions\_públiques.pdf**

[Descàrrega document original](#) [Descàrrega versió imprimible](#)

**Firmants**  
RAMON ROCA MERIDA  
DIRECTOR GENERAL  
CAAPP I MODERNITZACIÓ - DG MODERNITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ DIGITAL  
COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS  
Data signatura: 20-nov-2019 02:27:19 PM GMT+0100  
\* La data de signatura és la que tenia l'ordinador de l'usuari quan va firmar ...

**Metadades del document**  
Nom del document  
administracions\_públiques.pdf  
Codi segur de verificació  
1574252988012-189286885-244265269376315773  
Data captura  
20-nov-2019 02:27:00 PM GMT+0100  
Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

**Imatge 12: resultat de la consulta i disponibilitat de descàrrega de l'original o de la versió imprimible (disponible per a tots els documents signats amb l'assistent de signatura electrònica IBKey)**

<https://csv.caib.es/concsv/view.xhtml?hash=1574252988012-189286885-244265269376315773>

L'arxiu, la imatge del qual, veureu a continuació és l' original. Podeu comprovar l'autenticitat a la imatge següent- si clicau a la ploma (menú de l'esquerra), veureu la informació de la signatura (un original sempre estarà signat digitalment).

Aquest fitxer aplega que compleix l'estàndard PDF/A i s'ha obert com a només de lectura per impedir-ne la modificació. Activa l'edició

**Signatures**

**Valida-ho tot**

Rev. 1: signada per RAMON ROCA MERIDA - DNE 39187905E - 0143161@CAIB.ES

La signatura és vàlida

Origen dels elements de confiança: European Union Trusted Lists (EUTL).

Los document no s'han modificat des que es va aplicar la signatura.

La identitat del signat és vàlida

L'hora de la signatura és la del rellotge de l'ordinador del firmant.

La validació a llarg termini de la signatura no està habilitada i caducarà a partir del 2022-05-10 08:34:34 +02:00

**Detalls de la signatura**

Darrera comprovació: 2020-12-22 08:34:44 +01:00

Camp: Signatura (signatura invisible)

Exeu clic per visualitzar aquesta versió

**Sr. Benito Prósper Gutiérrez**  
Secretari general  
Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització

Emissor: DMAD/DAE/SAIC  
Document: ofi

**Assumpte: Reestructuració dels usuaris amb permís REGWEB**

El Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania té encomanada la funció de la coordinació i ordenació dels registres, per això és responsable de l'aplicació informàtica REGWEB3, la qual permet gestionar els registres d'entrada i sortida de documentació.

Analitzant la base de dades del programa s'ha observat que els/les següents usuaris/es de la vostra conselleria, no estan ocupant un lloc de feina en una oficina de registre:

| Usuari                             |
|------------------------------------|
| Alicia Buosa Roldán                |
| Catalina Maria - Colom Barceló     |
| Cristina Ana Oliver Lopez - Cusach |
| Cristina Garcia Pons               |
| Juana Maria Meca Sánchez           |
| Maria Cristina Vera Fona           |
| Maria del Mar Torres Romero        |
| Maria Rosa Mulet Perelló           |
| Maria Antonia Pons                 |
| Nuria Requena De La Fuente         |
| Susana Garcia Pons                 |

2988012-189286885-244265269376315773

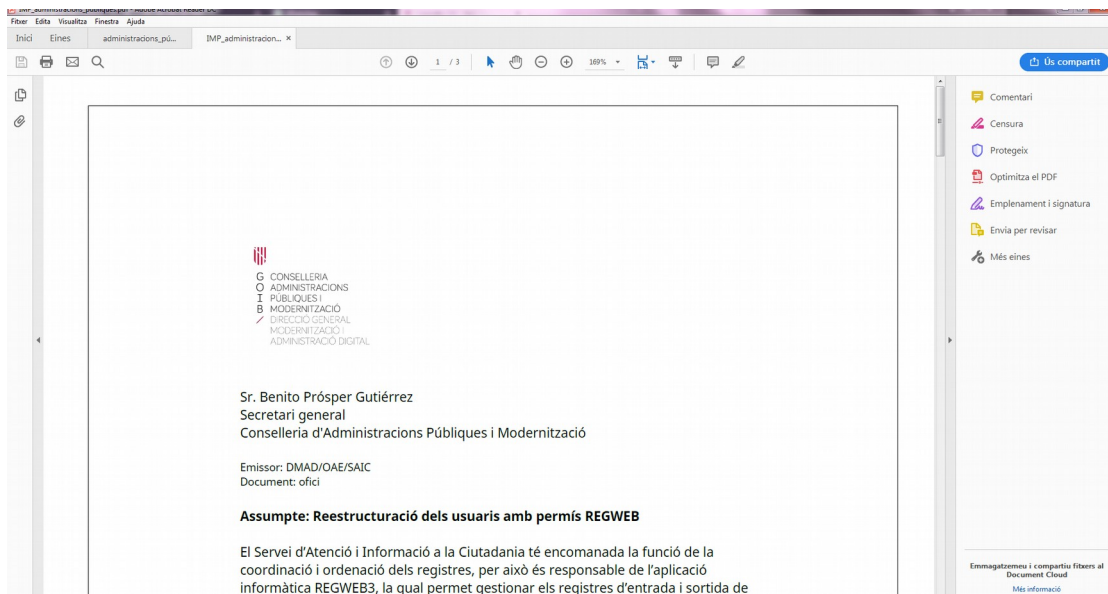


**Imatge 13: Panell de signatura del document original (Acrobat Reader)**



En la versió imprimible (la impressió de la qual és una còpia autèntica) no ens surt l'opció de la ploma. **Aquest arxiu no està signat electrònicament i les seves metadades estan impreses, com una pàgina més, al final de document** (art. 27.3.c).

Visualització de la primera pàgina de la versió imprimible del document:



**Imatge 14: versió imprimible del document original (Acrobat Reader)**

Visualització de la darrera pàgina de la versió imprimible (metadades):



..

GOVERN  
ILLES  
BALEARS

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

### CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1574252988012-189286885-244265269376315773

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/hash/1574252988012-189286885-244265269376315773>

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

RAMON ROCA MERIDA

DIRECTOR GENERAL

CAAPP I MODERNITZACIÓ - DG MODERNITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 20-nov-2019 02:27:19 PM GMT+0100

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

### METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: administracions\_públiques.pdf

Data captura: 20-nov-2019 02:27:00 PM GMT+0100

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 3

*Imatge 15: darrera pàgina de la versió imprimible del document original (Acrobat Reader)*

Podeu llegir més sobre la signatura electrònica a:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Firma-Electronica.html?idioma=ca>