

UNITAT 5

Sistema DIR3. Queixes i Suggeriments dels ciutadans a les OAMRs, Apoderaments Apud Acta i sistema Cl@ve

CONTINGUTS

- 1.- Explicació del sistema DIR3. Ús de l'aplicació DIR3CAIB**
- 2.- Suggeriments i queixes dels ciutadans a les OAMRs**
- 3.- Apoderaments Apud Acta. Nota a la Carpeta Ciutadana**
- 4.- Sistemes d'autenticació per la ciutadania. Obtenció de claus [Cl@ve](#) a les OAMRs**
- 5.- El sistema de reserva de cita (Bitcita)**



Autor/a: Virgínia Pujol

Data d'elaboració: gener 2025

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](#).



Sumario

1. Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines (DIR3).....	3
1.1 Introducció.....	3
1.2 Aplicació específica: DIR3CAIB.....	4
1.1. El DIR3 i les OAMR.....	5
2 Sol·licituds d'informació, queixes i suggeriments (aplicació de QSSI).....	6
2.1 Introducció.....	6
2.2 Forma de presentació de queixes i suggeriments generals.....	8
2.3 Actuació de les OAMR quan reben una queixa o suggeriment.....	10
3 Apoderaments Apud Acta. Nota a la Carpeta Ciutadana.....	10
3.1 Apoderaments Apud Acta. Introducció.....	10
3.2 Definicions.....	11
3.3 Accés al Registre Electrònic d'Apoderaments (REA).....	12
3.4 Alta d'apoderaments.....	12
3.5 Altres actuacions.....	13
3.6 Notes a la Carpeta ciutadana.....	14
4 Sistemes d'autenticació de la ciutadania. Obtenció de claus Cl@ve a les OAMRs.....	15
4.1 Introducció.....	15
4.2 Registrar-se a Cl@ve. Presencialment o telemàticament.....	16
4.3 Què hem de fer com a oficina que registra a plataforma Cl@ve. Identificació....	17
4.4 Quines dades són necessàries per registrar un ciutadà a CL@VE?.....	18
4.5 Com es fa el registre del ciutadà a Cl@ve?.....	19
4.6 Certificat de registrador Cl@ve.....	20
5 El sistema de reserva de cita (Bitcita).....	22



1. Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines (DIR3)

1.1 Introducció

El Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI), exposa en el seu article 9:

- Les administracions públiques, han de mantenir una relació actualitzada dels seus òrgans administratius i oficines de registre i atenció al ciutadà, i les seves relacions entre si. Els esmentats òrgans i oficines s'han de codificar de forma unívoca i aquesta codificació s'ha de difondre entre les administracions públiques.
- Cada Administració pública ha de regular la forma de creació i manteniment d'aquest inventari, que s'ha d'enllaçar i interoperar amb l'Inventari de l'Administració General de l'Estat en les condicions que determinin les dues parts i en el marc del que preveu el present Reial decret; si s'escau, les administracions públiques poden fer ús de l'esmentat Inventari centralitzat per a la creació i el manteniment dels seus propis inventaris.

Així la Subdirecció General d'Impuls de la Digitalització de l'Administració General de l'Estat, amb la finalitat de donar resposta als requisits de l'ENI, posa en marxa el "Directori Comú d'Unitats Orgàniques i Oficines", d'ara endavant DIRECTORI COMÚ (DIR3), per a proporcionar un inventari unificat i comú a totes les administracions, que inclourà la relació de les unitats orgàniques i les seves oficines associades, i facilitarà el manteniment distribuït i corresponsable de la informació.

El Directori Comú empra les següents entitats bàsiques d'informació:

- **Unitat Orgànica.** S'entén per Unitat Orgànica, qualsevol unitat administrativa que realitzi un exercici de funcions amb transcendència jurídica.
- **UGEP.** Unitat de Gestió Econòmico-Pressupostària, que quedin fora de l'àmbit de les Unitats Administratives, i que el codi DIR3 assignat s'utilitzi a efectes de facturació.
- **Oficines de registre** (atenció a la ciutadania). S'entén per Oficina, qualsevol Oficina de registre, Informació o tramitació que les diferents administracions públiques posen a disposició del ciutadà.

Mitjançant l'aplicació DIR3, cada administració gestiona el seu organigrama i trasllada els canvis d'estructura i competències per mantenir-la sempre actualitzada.

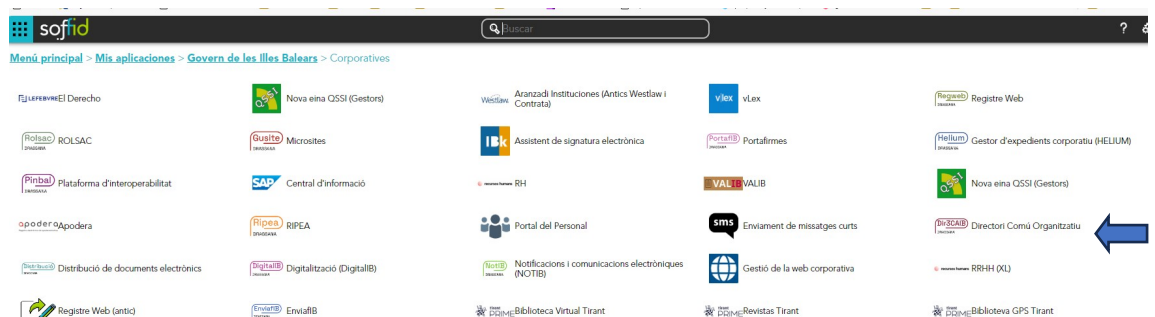


En resum podem definir el DIR3 com l'inventari unificat i comú per a tota l'Administració. La seva finalitat és facilitar la interoperabilitat entre administracions així com l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

1.2 Aplicació específica: DIR3CAIB

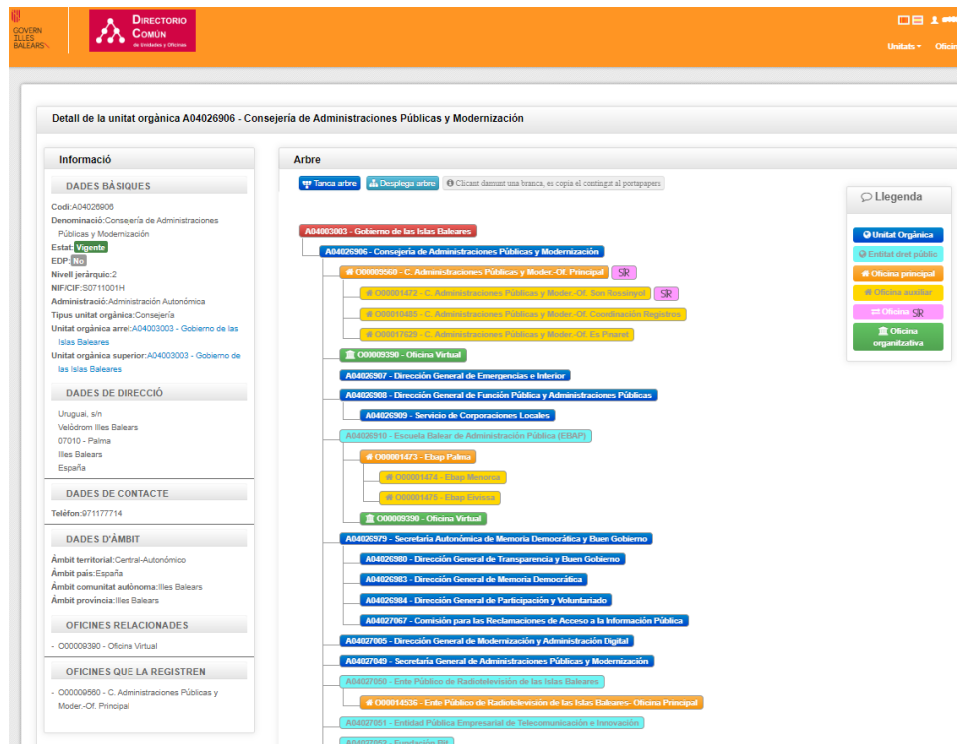
En l'àmbit de les Illes Balears s'ha creat l'aplicació DIR3CAIB amb l'objectiu de facilitar la consulta de les dades del Directori Comú per usuaris i aplicacions.

El DIR3CAIB és per tant una aplicació de consulta (no permet gestionar canvis en el Directori Comú), sincronitzada amb el DIR3 de l'Estat. L'accés a aquesta aplicació és lliure des de la intranet corporativa del Govern i també hi ha disponible un cercador d'unitats a la seu electrònica.



Il·lustració 1: <https://apps.caib.es/soffid/saml/log/post>

A través del seu cercador, DIR3CAIB permetrà consultar la dependència orgànica de les entitats del Directori Comú, el seu codi DIR3, l'estat de vigència de la entitat i altra informació complementària.



Il·lustració 2: Director Comú (DIR3)

A les Illes Balears la *Instrucció 1/2023 del director general de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen els criteris per a la gestió i el manteniment del Directori comú d'unitats orgàniques i oficines de l'Administració autonòmica de les Illes Balears*, regula la implementació del DIR3. Per facilitar el bolcat de dades des de la plataforma nacional a totes les aplicacions locals i, com a prevenció per a no col·lapsar el sistema, l'abast del directori només arriba fins a un tercer nivell (Direcció General/Secretaria General). Això ve regulat a la que trobareu al microlloc d'Oficines de Registre.

1.1. El DIR3 i les OAMR

L'article 66 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que les sol·licituds que es formulin han de contenir l'òrgan, centre o unitat administrativa al qual s'adrecen i el codi d'identificació corresponent. També estableix, que les oficines d'assistència en matèria de registres estan obligades a facilitar als interessats el codi d'identificació si els interessats el desconeixen. Així mateix, les administracions públiques han de mantenir i actualitzar a la seu electrònica corresponent una llista amb els codis d'identificació vigents. Aquests codis es poden obtenir a la seu electrònica de la CAIB, on hi ha un enllaç a un cercador:



Seu Electrònica

Què és una seu electrònica?

Registre Electrònic

Calendari oficial

Data i hora oficial

Identificació i signatura electrònica a la Seu Electrònica

Servei de consulta de CSV CAIB

Protecció de dades

Factura electrònica

Contractació

Organigrama

FAQ. Preguntes freqüents

Oficines d'Atenció a la Ciutadania

Codi DIR3

Quin procediment / servei cercau? 1129 procediments /serveis

Introdueix el nom:

Exemples: ajudes per estudiar a l'estranger, llicència de pesca

Filtra segons categories:

Matèria: 0 matèries seleccionades

Tipus de procediment: 0 tipus seleccionats

Unitat Administrativa: 0 seleccionat

☐ Amb termini de presentació obert ☐ Amb tràmits telemàtics

Neteja el filtre Mostra-me'ls

Novetats

Comunicació de canvi de la situació de imediment a limitació o viceversa (art 2 del Reial Decret)

Il·lustració 3: web de la seu electrònica i enllaç a DIR3

Directori Comú

Cercador d'unitats orgàniques

El DIR3 és un catàleg de les unitats orgàniques, organismes públics i oficines de registre i atenció a la ciutadania de les administracions. És un inventari unificat i comú per a tota l'Administració amb la finalitat que les administracions puguin operar entre si i així permetre l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Nivell d'administració: Administració Autònoma

Comunitat Autònoma: Illes Balears

Introdueix el nom o el codi DIR3 de la unitat que volem cercar:

Neteja

© GOVERN DE LES ILLES BALEARS
C/ de Sant Pere, 7 - 07012 Palma

Mapa web Avis legal RSS

Segueix-nos:

YouTube Facebook Instagram Twitter

Il·lustració 4: cercador del DIR3 d'unitats orgàniques, organismes i OAMR

2 Sol·licituds d'informació, queixes i suggeriments (aplicació de QSSI)

2.1 Introducció

L'Estatut d'autonomia reconeix en l'article 14.2. el dret dels ciutadans i les ciutadanes de gaudir de serveis públics de qualitat i, en l'article 15.1, el de participar de manera individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural o social. Per altra banda, l'article 34.2 e de la *Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, disposa que l'Administració ha de prendre en consideració la percepció i les opinions que rebí de les persones usuàries sobre la prestació dels serveis.



Per avançar en aquesta direcció i satisfer les expectatives de la ciutadania de les Illes Balears en relació amb els serveis públics que presta aquesta Administració, el Govern de les Illes Balears va aprovar, el 31 d'agost de 2007, un acord del Consell de Govern mitjançant el qual s'establien els fonaments de la qualitat dels serveis. Arran d'aquest Acord, i es desenvolupa el *Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears*, que va aprovar la Comissió Interdepartamental de Qualitat el dia 5 de desembre 07.

Dins aquest Pla tenen una importància cabdal les iniciatives relacionades amb l'atenció directa a la ciutadania i per això és necessari redefinir i potenciar els mecanismes per escoltar la veu d'aquest col·lectiu, com el de gestió —que inclou tant la presentació com la tramitació— de queixes i suggeriments sobre el funcionament del sector públic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També s'ha de tenir en compte que les queixes i els suggeriments suposen per a les grans organitzacions prestadores de serveis una eina imprescindible per conèixer la percepció que es presten, una oportunitat per dinamitzar els canals formals de comunicació i, en el cas de les institucions, un estímul potent per millorar constantment l'espai públic.

La conseqüència raonable a aquests fets va ser publicar el 20/11/2009 el [Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears](#).

El Decret defineix el concepte de queixes i de suggeriments:

Queixes: les manifestacions o les declaracions efectuades pels ciutadans i les ciutadanes en què facin constar la *disconformitat amb la prestació dels serveis públics, especialment sobre els retards, les desatencions o qualsevol altra anomalia* en el funcionament.

Suggeriments: les propostes que formulin els ciutadans i les ciutadanes amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics. Però la millor manera d'entendre quines queixes i suggeriments recull l'aplicació de QSSI és visitar la pàgina:

https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/ca/queixes_telematica/.

Fixau-vos les diferents possibilitats que hi ha a l'hora de posar una queixa. Cal atendre bé, tant al motiu com al context, perquè són crucials per a decidir quina opció utilitzar. És objecte d'aquest curs el mecanisme existent per posar queixes referides als serveis generals prestats per aquesta administració (o els seus intermediaris) i per a les quals no existeix una aplicació més específica (com sí en tenen Ib-salut, Transports IB o l'IBAVI).

Consideració apart mereixen les queixes mencionades amb les interposades davant l'oficina de Defensa de Drets Lingüístics (en aquestes denúncies, per temes de llengua, l'infractor pot ser una administració o un negoci titularitat privada) o davant la Direcció General de Consum (on es denunciïn males praxis dels negocis de titularitat privada).



No confoneu cap de les opcions anteriors, amb les queixes presentades per problemes d'accessibilitat de llocs web i aplicacions mòbils, que fan referència al «com» està publicat (estàndard de visibilitat) i no al «què».

Accediu a l'aplicació telemàtica que correspongui segons la temàtica:

	Servei de Salut	Queixes i suggeriments relacionades amb atenció extrahospitalària, centres d'atenció primària, hospitals, metges especialistes etc.
	Institut Balear de l'Habitatge	Consultes, queixes, suggeriments i agraïments sobre habitatge
	Oficina de Defensa dels Drets Lingüístics	Reclamacions i suggeriments relacionats amb els drets lingüístics
	Temes de Consum	Reclamacions i denúncies a empreses si es vulneren drets relacionats amb la normativa de consum
	Transports de les Illes Balears	Reclamacions i suggeriments sobre transport públic (bus, tren, metro, ...)
	Peticions d'Informació accessible i queixes relatives a accessibilitat de llocs web i aplicacions mòbils	Incompliment dels requisits d'accessibilitat
	Sistema general de queixes i suggeriments	Administració, educació, altres serveis generals

Il·lustració 5: pàgina de les queixes i suggeriments existents a l'Administració autonòmica

2.2 Forma de presentació de queixes i suggeriments generals

Els registres de les conselleries i altres entitats subjectes al Decret han de facilitar i orientar a la ciutadania quan expressa la voluntat d'interposar una queixa o un suggeriment.

Exercir aquest dret es possible també telemàticament des de l'enllaç disponible en la seu electrònica de l'Administració de la CAIB:



Il·lustració 6: seu electrònica de la CAIB

Els ciutadans poden presentar les queixes i els suggeriments **presencialment**, visitant qualsevol unitat de registre de les conselleries (i altres entitats subjectes al Decret) i altres unitats receptores que es determinin reglamentàriament, **telefònicament**, per mitjà del telèfon d'informació 012 i **telemàticament**, accedint al següent enllaç disponible a la seu o a l'ubicat en la pàgina d'atenció a la ciutadania:

https://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/pagina_dinici-21357/?campa=yes



Il·lustració 7: pàgina principal d'atenció a la ciutadania

Així mateix, hi ha la possibilitat de presentar-la per correu postal utilitzant l'imprès normalitzat a què fa referència el Decret, o amb l'escrit que contingui un resum dels fets i, adreçant-los a qualsevol de les oficines i dependències de l'Administració de la Comunitat Autònoma i de les altres entitats a les quals és aplicable el Decret.



Si recordeu que el Decret és de l'any 2009, no us ha d'estranyar tant que reculli també la possibilitat de la presentació per **telefax**, del contingut detallat a l'apartat anterior adreçat al número que s'indica en el web del Govern de les Illes Balears (971176944).

Actualment aquesta darrera opció ha quedat desfasada pels avenços tecnològics que fan altres opcions de la via telemàtica més ràpides i econòmiques.

2.3 Actuació de les OAMR quan reben una queixa o suggeriment.

L'arribada de queixes i suggeriments a les oficines de registre pot produir-se de diferent maneres:

a) **Un ciutadà els presenta una queixa o suggerència (PRESENCIALMENT)**

- 1.- Independentment de l'òrgan al qual vagin dirigides NO la registreu a REGWEB, l'heu d'introduir al sistema QSSI seguint les passes del manual d'alta de queixa o suggeriment i indicar a l'espai de contingut del formulari que s'ha presentat a una OAMR.
- 2.- Escanejau-la (tant ella com tots els documents que l'acompanyin i pujau-los com a documents adjunts a la sol·licitud telemàtica). .
- 3.- Retornau tota la documentació digitalitzada juntament amb el justificant de registre a l'aplicació de QSSI a la persona interessada perquè així pugui fer el seguiment de l'expedient.

b) **Les queixes o suggerències són rebudes PER CORREU POSTAL o per telefax**

Actueu seguin les passes 1 i 2 i com que la documentació no es pot retornar a l'interessat la remeteu-la al servei de QSSI de la conselleria/ens.

c) **Rebem les queixes o suggerències mitjançant el Sistema Integrat de Registres (TELEMÀTICAMENT)**

Si rebeu una queixa o suggeriment pel SIR, és a dir, com un registre pendent d'acceptar, acceptau-lo i distribuïu-lo als responsables de QSSI de la conselleria que ha indicat com a destinatària la persona que l'ha presentada.

Trobareu les dades de contacte de les persones responsables de QSSI de cada conselleria al menú esquerre, "Responsables tramitació Conselleries / Ens del microsite "[Oficines d'assistència en matèria de registres](#)" i ells seran els responsables d'introduir-les a l'aplicació de QSSI.

L'actual aplicació de QSSI està en producció des de l'1 de gener de 2023 i introdueix millores a la presentació de les queixes i suggeriments per part de la ciutadania, dels les oficines d'assistència en matèria de registres i del 012. Així mateix, suposa millores en la gestió dels expedients (confecció d'estadístiques, comunicacions internes, generació d'informes,...).



3 Apoderaments Apud Acta. Nota a la Carpeta Ciutadana

3.1 Apoderaments Apud Acta. Introducció

L'article 5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, disposa que els interessats amb capacitat d'obrar poden actuar per mitjà d'un representant i que la representació es pot acreditar mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència. En aquest sentit, estableix que s'entén acreditada la representació efectuada mitjançant apoderament *apud acta*, l'efectuada per compareixença personal o electrònica a la seu corresponent, o a través de l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració pública competent.

L'article 6 de la Llei 39/2015 obliga a les administracions públiques a disposar 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.

Quant als apoderaments *apud acta*, la compareixença personal s'ha de fer a les oficines d'assistència en matèria de registres, en les quals els interessats no obligats a relacionar-se electrònicament amb l'administració, que no disposin dels mitjans necessaris per identificar-se o signar electrònicament, poden autoritzar expressament als funcionaris habilitats a inscriure els apoderaments.



La Comunitat Autònoma de les Illes Balears està adherida al Sistema de Registre Electrònic d'Apoderaments de les Administracions Públiques (APODERA) proporcionat per la Secretaria General d'Administració Digital del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital, que es regula a l'Ordre HAP/1637/2012, de 5 de juliol (BOE núm. 177, de 25 de juliol de 2012). Aquest sistema de registre d'apoderaments (APODERA) permet inscriure els apoderaments dels interessats (tant els *apud acta* com aquells atorgats mitjançant un poder notarial) en un procediment administratiu a favor de representant.

3.2 Definicions

Poderdant: persona que dona poder o faculta a una altra perquè actuï en nom seu. Pot ser tant una persona física com una persona jurídica.



Apoderat: persona que té poders d'una altra persona per representar-la i actuar en nom seu. Pot ser tant una persona física com una persona jurídica.

Representant: persona que actua en representació d'una altra.

Apoderament: concessió de poder d'una persona a una altra perquè la representi.

Apoderament *apud acta*: en l'àmbit administratiu, apoderament efectuat davant un funcionari o en seu electrònica administrativa.

Apoderament notarial: autorització que una persona dona a una altra, en presència de notari, perquè aquesta darrera pugui actuar en nom de la primera.

3.3 Accés al Registre Electrònic d'Apoderaments (REA)

L'accés al REA per part dels funcionaris de les OAMR es fa a través de l'URL <https://apodera.redsara.es/funcionario>. És necessari disposar de certificat electrònic d'empleat públic.



Il·lustració 8: REA

3.4 Alta d'apoderaments

D'acord amb el que estableix l'article 6.4 de la Llei 39/2015, es preveu la possibilitat de donar d'alta tres tipus d'apoderaments:



The screenshot displays the Regweb3 application interface. At the top, there are three main options for granting powers of attorney, each with an icon and an 'Otorgar' button:

- Apoderamiento General para todas las Administraciones públicas y todas las actuaciones** (Icon: Building with flag)
- Apoderamiento para una Administración pública u organismo y todas las actuaciones** (Icon: Building)
- Apoderamiento por trámites y procedimientos** (Icon: Building with flag)

Below these options are two utility links:

- Consultar apoderamientos** (Icon: Document with list)
- Descargar anexos** (Icon: Download arrow)

Below the links, there is a paragraph of text explaining the electronic register of powers of attorney and its functionality, followed by a list of three steps to grant a power of attorney:

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

Additional text provides information on where to find more details and how to obtain a digital certificate.

Il·lustració 9: web de l'aplicació

1) Tipus A: poder general perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa i davant qualsevol Administració.

This screenshot shows a close-up of the 'Tipus A' option. The text 'TIPUS A' is circled in blue. Below it, the text reads: 'Apoderamiento General para todas las Administraciones públicas y todas las actuaciones'. There is an icon of a building with a flag and an 'Otorgar' button.

Il·lustració 10: tipus A

2) Tipus B: poder perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa davant una Administració o un organisme concret.



TIPUS B

Apoderamiento para una Administración pública u organismo y todas las actuaciones

Otorgar

Il·lustració 11: tipus B

3) Tipus C: poder perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant únicament per efectuar determinats tràmits especificats en el poder.

TIPUS C

Apoderamiento por trámites y procedimientos

Otorgar

Il·lustració 12: tipus C

3.5 Altres actuacions

Es poden fer consultes dels apoderaments ja registrats

Consulta de Apoderamientos

NIF poderdante	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Raz?n social
NIF apoderado	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Raz?n social apoderado

Limpiar Formulario Buscar

Aceptar Renunciar Revocar Modificar

Il·lustració 13: cercador d'apoderaments

Una vegada donat d'alta un apoderament, es poden dur a terme les accions següents:



Acceptar: acció que només pot fer l'apoderat. Mentre l'apoderat no accepti l'apoderament, queda en estat «sense autoritzar».

Renunciar: acció que ha de fer l'apoderat en el cas que decideixi no representar al poderdant quant a l'apoderament de què es tracti.

Revocar: acció que ha de fer el poderdant en el cas que decideixi que no vol que el representi l'apoderat quant a l'apoderament de què es tracti.

Modificar: acció que pot fer el poderdant. Només es pot modificar el període de vigència del poder.

3.6 Notes a la Carpeta ciutadana

A l'octubre de 2020 es va posar en funcionament la Carpeta Ciutadana del Govern de les Illes Balears (<https://www.caib.es/carpeta/?lang=ca>), i va venir a substituir l'antiga funcionalitat de "les meves gestions".



Il·lustració 14: Carpeta Ciutadana

Des de la carpeta, la ciutadania es tindrà accés, entre d'altres funcionalitats:

- A l'estat de qualsevol tràmit telemàtic presentat o en curs.
 - A la consulta dels registres d'entrada que s'hagin fet adreçats a qualsevol òrgan de la CAIB. L'accés a la documentació adjunta als registres estarà disponible durant els 3 mesos següents a la seva presentació.
 - A les notificacions i comunicacions enviades per l'administració.
 - A les dades personals.



L'accés a la carpeta ciutadana es fa des de la seu electrònica de la CAIB (<https://www.caib.es/seucaib/ca/200/persones/>), i cal autenticar-se mitjançant **Cl@ve** (a diferència de "les meves gestions" que permetia accedir-hi amb l'usuari i contrasenya de la CAIB).



4 Sistemes d'autenticació de la ciutadania. Obtenció de claus [Cl@ve](#) a les OAMRs

4.1 Introducció

El certificat electrònic és un dels sistemes habituals d'autenticació electrònica per part de la ciutadania. Els certificats electrònics reconeguts més usats són:

- DNI electrònic (persones físiques). Més informació a www.DNIElectronico.es
- CERES – Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (persones físiques i jurídiques). Més informació a <http://www.cert.fnmt.es/certificados>
- Camerfirma (persones jurídiques). Més informació a <https://www.camerfirma.com>.

Un altre sistema d'identificació, mitjançant usuari i contrasenya, és el sistema Cl@ve. Aquest és un **sistema** orientat a simplificar l'**accés electrònic dels ciutadans als serveis públics ja que és un sistema basat en claus concertades**.

Recordau que reben aquest nom tant la plataforma comuna per a la verificació d'identitats electròniques i autenticació com el mètode basat en claus concertades. Cl@ve permet identificar-se davant las administracions públiques amb plenes garanties de seguretat. Per poder gaudir d'aquestes avantatges cal un registre previ que es pot fer en les nostres oficines de registre.

En la imatge inferior podeu veure el bàner de la pàgina https://clave.gob.es/clave_Home/clave.html, la primera pestanya del qual parla de la plataforma Cl@ve, la segona del registre a la plataforma i a la 3a, 4a, 5a dels mètodes d'autenticació que es poden fer servir un cop registrats:



Il·lustració 15: pàgina de Cl@ve



Segons la seguretat requerida Cl@ve exigirà **un o altre mètode d'autenticació segons la necessitat de protecció de les dades a les quals es té accés**. Per exemple, un procediment amb alts requeriments de seguretat i/o que requereixi signatura, obligaria a emprar el mètode de Cl@ve amb certificat (Cl@ve Firma amb certificat al núvol de la Policia), mentre que altres procediments amb requeriments de seguretat més baixos es conformarien amb l'autenticació que ofereix Cl@ve Permanente o Cl@ve PIN (que poc a poca anirant sent substituïts per Cl@ve mòbil).

Tant Cl@ve PIN com Cl@ve Permanente requereixen, abans del seu ús, **registrar-se prèviament a la plataforma Cl@ve**. També és així en el cas que no tinguís els anteriors i vulguis fer servir l'app de [Cl@ve Mòbil](#). Aquest registre, que es fa una sola vegada, és imprescindible per comprovar la identitat del titular (és imprescindible la identificació presencial si es vol tenir un nivell alt de seguretat). El registre a la plataforma Cl@ve es pot fer de tres formes.

4.2 Registrar-se a Cl@ve. Presencialment o telemàticament

Com hem dit abans cal registrar-se abans de fer-ho servir i ho podem fer de 4 maneres diferents (una presencial i tres telemàtiques):

- **Telemàticament, per internet amb certificat digital** (per exemple amb el DNI-e). El procés i l'autenticació amb aquest mètode permet l'obtenció del codi d'activació (PUK) de forma immediata.

- **Telemàticament, per internet sense certificat digital**. Baix nivell de seguretat i per això no permetrà autenticar-se en determinats tràmits ni utilitzar Cl@ve Signatura. Aquest sistema consta de dues parts, primer es sol·licita una carta d'invitació per internet, que conté un codi d'activació (PUK). Rebuda la carta cal introduir a l'adreça que indica la carta i a continuació establir la teva contrasenya per finalitzar així l'alta.

En el cas que els ciutadans així registrats a Cl@ve vulguin augmentar el nivell de seguretat poden personar-se a les oficines de registre i sol·licitar l'obtenció d'un nivell superior de seguretat a Cl@ve. En aquests casos, com a registradors de Cl@ve heu d'introduir el NIF/NIE a l'aplicació i seleccionar «Modificación de datos» activant «Obtener un nivel superior de seguridad en Cl@ve asociado al registro presencial o telemático con certificado electrónico». Fet això obtindreu un justificant de l'acció realitzada i un nou codi d'activació (PUK).

- **Telemàticament per internet amb videotrucada**. 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 del NIE haurà de mostrar també el seu passaport. També ha de tenir a mà el telèfon que vol utilitzar en 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). L'horari d'atenció del servei de videoassistència és de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00.



Presencialment en una oficina de registre (per al tràmit de la identificació s'ha d'anar personalment **NO ÉS POSSIBLE LA REPRESENTACIÓ**). 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 (PUK) que hauràs d'introduir a l'URL que indica el document i a continuació establir la teva contrasenya per finalitzar així l'alta.

4.3 Què hem de fer com a oficina que registra a plataforma Cl@ve. Identificació

Si un ciutadà acudeix a la nostra oficina per registrar-se a la plataforma Cl@ve obtindrà el sistema d'autenticació Cl@ve Permanent però, com ho hem de fer?

Per registrar la ciutadania a la plataforma de Cl@ve disposem d'una aplicació que està disponible a la seu electrònica de l'Agència Tributària, <www.agencia tributaria.es>.

El camí per arribar a l'aplicació és *Sede Electrónica / Todos los trámites / Otros servicios / Administraciones públicas / Oficinas Registro Cl@ve otros organismos* <https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/procedimientoini/GC31.shtml>

L'accés es fa amb certificat electrònic, de manera que el navegador ens mostra una finestra amb el nostre certificat i ens demana el PIN.



4.4 Quines dades són necessàries per registrar un ciutadà a CL@VE?

La documentació a aportar per l'interessat és:

Ciudadans 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.).

BREXIT:

Instruccions sobre la manera de tractar els casos de ciutadans britànics que pretenguin donar-se d'alta a Cl@ve a partir de l'1 de gener de 2021:

- El Certificat de Registre de Ciutadà 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.
- 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 posseeixin els ciutadans britànics residents a Espanya que hagin optat per aquesta opció.

Apàtrides:

Persones que no són considerades com a nacionals per cap Estat, d'acord amb la seva legislació, i manifesten manca de nacionalitat i la documentació necessària per gestionar l'alta a Cl @veu.

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

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.



o Permís de Residència, el "Document d'identitat d'apàtrida", atès que és el que fa la funció equivalent a un Passaport

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.

4.5 Com es fa el registre del ciutadà a [Cl@ve](#)?

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

— **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 tecleig. 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.

A més de donar d'alta a la ciutadania, també es pot:

- **Modificar les dades** de registre (telèfon mòbil, correu electrònic)



- **Generar un nou codi d'activació:** El ciutadà registrat podrà obtenir un nou codi d'activació (si ha perdut el que tenia o no recorda la contrasenya) a una oficina de registre.
- **Renunciar:** el ciutadà pot renunciar a la utilització del sistema en qualsevol moment, tant si no està registrat a Cl@ve com si hi està registrat en estat d'alta.
- **Rehabilitar** si en un moment previ s'ha renunciat.

4.6 Certificat de registrador [Cl@ve](#)

Des del Ministeri de Transformació Digital i de la Funció Pública, el passat mes de novembre de 2024 ens comunicaren que, a partir de l'11 de novembre de 2024, s'exigirien als empleats públics que actuen com a registradors del Sistema Cl@ve el compliment dels següents requisits:

- Realitzar i superar un curs de capacització a la plataforma de l'INAP. La formació s'ha de renovar anualment. Per realitzar el curs és necessari registrar-se en la plataforma de l'INAP ([vegeu el punt 4](#)).
- Acceptar i complir amb les noves condicions. Els registradors tenen l'obligació de realitzar una identificació fefaent dels ciutadans, exigint sempre la compareixença física de l'interessat i verificant l'autenticitat dels documents d'identitat. Davant qualsevol dubte sobre la documentació presentada, el tràmit haurà de ser denegat per a evitar riscos de suplantació d'identitat.

INSTRUCCIONS:

Aquells que demanin permisos **a partir de l'11 de novembre 2024:**



Realitzar el curs de capacització abans de demanar els permisos. Juntament amb el PINFO, s'adjuntarà el certificat de capacització del curs per verificar la capacització prèvia dels registradors. Acceptar i complir amb les noves condicions.

Aquells que ja tenien permisos **abans de l'11 de novembre 2024:**



És obligatori realitzar i superar el curs abans de l'1 de gener de 2025. El certificat s'haurà d'enviar, a través de les Secretaries Generals, al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania. Acceptar i complir amb les noves condicions.

L'incompliment d'aquests dos requisits comporta la revocació del rol de registrador, així com les corresponents sancions disciplinàries si no es



realitza la identificació presencial ni es verifica l'autenticitat dels documents d'identitat de la ciutadania.

Com registrar-se al curs:

Visita aquesta URL:



<https://cas.inap.es/cas/login?service=https%3A%2F%2Fcampus2.inap.es%2Fv3%2Flogin%2Findex.php%3FauthCAS%3DCAS>

Il·lustració 16: registre com a usuari

Des d'aquí s'accediu a l'enllaç clicant en "Regístrese como usuario":

<https://cas.inap.es/usermanager/public/actions/registerUser.jsf>

i després de passau la verificació:

Il·lustració 15: validació



Arribareu a la pàgina on crear l'usuari:

Il·lustració 16: registre

Una vegada creat l'usuari podreu accedir a tots els cursos elegiu el de [Cl@ve](#) seguiu aquesta ruta:

Inicio-Todos los Cursos -Organismos Externos - Ver Más - Secretaría General de Administración Digital SGAD -Registro Cl@ve – Automatrícula.

Una vegada fet el curs us heu de descarregar el certificat que heu de penjar al vostre perfil personal de Regweb.

5 El sistema de reserva de cita (Bitcita)

Bitcita és una aplicació perquè la ciutadania pugui reservar cites a les oficines d'assistència en matèria de registres. La cita, que és preferent però no exclusiva permet una major organització de la feina i evita retard i esperes. Aquestes reserves es poden fer telemàticament des de la pàgina web habilitada o cridant el 012, servei d'atenció telefònica de l'Administració de les Illes Balears.

La web des d'on es reserven les cites de manera telemàtica és [Reserva de cita](#) i permet la selecció de l'oficina, el territori i el servei que es vol sol·licitar:



Reserva de cita



Nova app de reserva de cites del GOIB. La pot instal·lar prement el següent banner.



[Informació i selecció de servei](#) > [Dades personals](#) > [Selecció de cita disponible](#) > [Resum de la cita](#)

☒ Informació i selecció de servei

Podreu demanar cita prèvia a un determinat nombre d'oficines a través d'Internet utilitzant l'aplicació mòbil gratuïta Cita Prèvia GOIB o telefonant al 012. Recordeu que la cita prèvia és preferent, però en cap cas és obligatòria per a accedir als serveis d'atenció presencial, excepte en el cas dels serveis específics en què, de manera excepcional, així es determini.

No obstant això, també és possible acudir a les oficines no adherides al servei de cita prèvia que trobareu a l'enllaç següent:
https://www.caib.es/citas/atencioalciudadania/ca/atencia_presencial/

- **Registre d'1 a 10 documents:** el registre d'entrada de documentació consisteix en deixar constància d'escripta, sol·licituds o comunicacions que presenta la ciutadania a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Registre d'11 a 30 documents:** el registre d'entrada de documentació consisteix en deixar constància d'escripta, sol·licituds o comunicacions que presenta la ciutadania a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Registre d'31 a 50 documents:** el registre d'entrada de documentació consisteix en deixar constància d'escripta, sol·licituds o comunicacions que presenta la ciutadania a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Registre més de 50 documents:** el registre d'entrada de documentació consisteix en deixar constància d'escripta, sol·licituds o comunicacions que presenta la ciutadania a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- **Alta en el sistema Cl@ve:** alta presencial en el sistema Cl@ve permanent, que us permetrà identificar-vos de manera electrònica davant de les administracions públiques.
- **Apoderat:** inscripció d'apoderaments apud acta, consistent en l'habilitació que una persona pot atorgar a un tercer perquè actuï en nom seu davant les administracions públiques i/o els seus organismes públics i entitats de dret públic vinculats o dependents.

Seleccioni un servei

Seleccioni un servei

Seleccioni un lloc

Seleccioni un lloc

Seleccioni una oficina

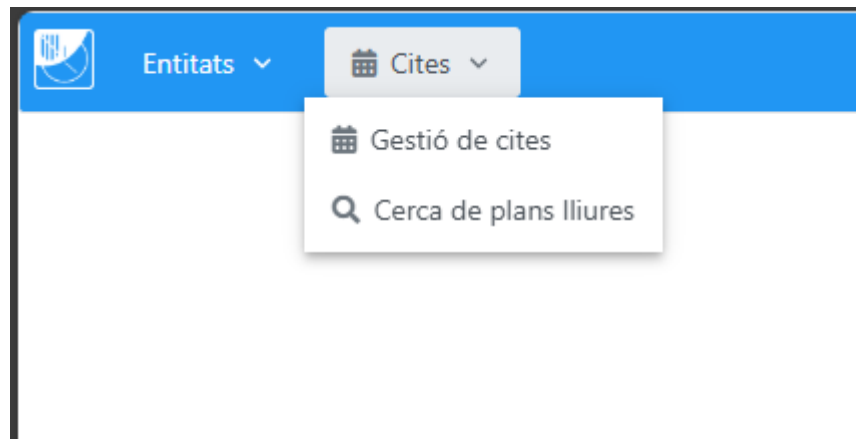
Seleccioni primer un servei i un lloc

Il·lustració 17: pàgina de sol·licitud de cita d'OAMR (frontpage)

La ciutadania ha d'emplenar les seves dades (DNI, nom, cognoms) i facilitar un número de telèfon, mail per si és necessari contactar-la.

Des del punt de vista de les oficines d'assistència en matèria de registres, a l'aplicació s'hi accedeix mitjançant un enllaç i seguidament amb usuari i contrasenya.

El backoffice de l'aplicació és un menú simple amb només dues opcions possibles (a dalt a l'esquerra) anar a «Entitats» (on surten les diferents OAMR) o a «Cites», des d'on podem anar a la gestió de les cites assignades o a la recerca de plans lliures a l'agenda:



Il·lustració 18: menú d'inici

El desplegable d'entitats inclou totes aquelles oficines per a les quals teniu permisos per a gestionar cites.

Si volem **crear una agenda per a una OAMR**, el primer que s'ha de fer és crear el recurs, clicant sobre la pestanya "nou recurs" (un recurs és una taula d'atenció al públic).

El següent pas serà la crear l'agenda, seguirem les passes següents:

1. Especificar quin tipus de servei prestarem:

- El tipus de servei que ofereix (Cl@ve, Registre d'1 a 10 documents, registre de 10 a 20 documents, Apodera,...),
- Les dates per les quals la cream (per exemple d'1 de gener de 2024 a 30 de juny de 2024)
- L'horari que tindrà (de 09:00 a 14:00). En el futur i des d'aquest lloc es podrà ampliar l'agenda (afegint dies i hores) o reduir l'agenda (llevant dies que s'havien ofert en principi) a la pestanya modificació plans de l'agenda.

2. Perquè l'agenda sigui visible a la ciutadania cal fer el que s'anomena «planificar» i un cop fet (clicant a planifica) l'agenda passa a estar disponible al públic per a reservar cita.

Si el que volem és **gestionar cites** hem d'anar al menú gestió de cites:

Aquest és un menú senzill amb només dues opcions:

1. Gestió de cites
2. Cerca de plans lliures

Des del menú de gestió de cites, a la pestanya dades generals és possible consultar les cites (tenim diferents filtres: organització, entitat, Servei, operador, data,...). Així es pot fer una cerca entre les cites concertades per criteris emprant els filtres. A continuació si anem a la pestanya de "altres dades" es poden conèixer més dades de les persones que han concertat les cites (nif, nom, cognoms, telèfon



mòbil, direcció de correu electrònic). Aquesta llista és imprimible i així es pot conèixer les persones sol·licitants per dia.

Des del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania recomanem a les unitats administratives responsables de les oficines d'assistència en matèria de registres, que la cita prèvia tengui un caràcter preferent però no exclusiu.

Si voleu saber més podeu consultar el manual ampliat de Bitcita que trobareu al microlloc de les oficines de registre.