GOIB CONSELLERIA ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I MODERNITZACIÓ
ESCOLA BALEAR ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

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

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania
Av de l'Uruguay, s/n (Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
971177140

Autoria: Virginia Pujol Peruyero, José Miguel Galmés Vaquer

Índex de continguts

1. NOVES FUNCIONS ASSIGNADES PER LA LLEI A LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE....4

1.1. Introducció....4

1.2. Implantació del sistema de digitalització (article 16 i 27)....7

1.3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12)....9

1.4. Subjectes obligats a relacionar-se telemàticament amb l'administració (article 14)....10

1.5. Registres (article 16)....11

1.6. Validesa i eficàcia de les còpies efectuades per les administracions públiques (article 27)....13

1.7. Apoderament "apud acta" (article 6)....14

1.8. Notificacions a l'interessat (article 41)....16

1.9. Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds....17

1.10. Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve....18

2. GESTIONAR CORRECTAMENT L'EINA INFORMÀTICA REGWEB: ESCANEIG I ENVIAMENT TELEMÀTIC DE LA DOCUMENTACIÓ....23

2.1. Introducció....23

2.2. Protocol d'enviament de documentació via SIR....24

2.3. Protocol de recepció de documentació via SIR....31

3. LA COMPULSA DE LA DOCUMENTACIÓ, ASPECTES BÀSICS....36

4. ALTRES FUNCIONALITATS COMPLEMENTÀRIES: SISTEMES D'IDENTIFICACIÓ, NOTIFICACIÓ, REPRESENTACIÓ, ETC....37

4.1. Habilit@....37

Autoria: Virginia Pujol Peruyero, José Miguel Galmés Vaquer

4.2. @podera.....38

4.3. Notifica.....38

4.4. Distribució (anomenat fins ara RIPEA).....39

5. REQUISITS DE LES OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES.....40

6. GLOSARI DE TERMES.....43

ANNEX.....46

UNITAT

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

1.1. Introducció

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

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

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

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

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

FUNCIONS ACTUALS DE LES OFICINES DE REGISTRE

- **La recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions** adreçats a qualsevol òrgan que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a l'Administració de qualsevol de les comunitats autònomes o a les entitats que integren l'Administració local.
- **L'expedició de rebuts justificatius** de registre que acreditin la data de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions
- **L'anotació dels assentaments d'entrada i de sortida** de les sol·licituds, escrits i comunicacions d'acord amb el que disposa l'article 16 de la Llei 39/2015.
- **La remissió immediata** de **sol·licituds, escrits i comunicacions**, amb la documentació complementària que els acompanyi, a les persones, les unitats o el òrgans destinataris, i, si escau, als sistemes informàtics en què s'hagi d'executar el tràmit o el procediment
- **L'acarament i l'expedició de còpies compulsades** de documents originals aportats pels interessats sempre que no sigui possible la realització de còpia electrònica autèntica
- **Atendre les sol·licituds** d'informació de la ciutadania.
- **Qualsevol altra** que una llei o una disposició reglamentària els atribueixi

FUNCIONS A ASSUMIR PER LES OFICINES DE REGISTRE

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

Autoria: Virginia Pujol Peruyero, José Miguel Galmés Vaquer

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

GOIB

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

Inici CAIB fins anys 90



- Registres d'entrades i sortides
- Informació

Des d'inici dels anys 90 fins el 2018



Llei 30/1992
Llei 11/2007

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

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

GOIB

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

Llei 39/2015 → Administració sense papers
Funcionament integrament electrònic

↓

Transformació concepte actual de les oficines de registre



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

Autoria: Virginia Pujol Peruyero, José Miguel Galmés Vaquer

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

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

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

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

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

Per això, la data assenyalada suposa el límit per a que totes les oficines de registre de l'Administració de les Illes Balears es dotin dels recursos necessaris per a poder oferir aquest servei. (escàners, connexió al SIR).

S'han de digitalitzar aquells documents que vagin destinats a una altra administració integrada en el SIR, (SIR és un sistema d'interconnexió de registres entre administracions i no entre òrgans de la mateixa administració, per tant no funciona entre conselleries i els òrgans administratius de l'Administració de les Illes Balears. En aquests casos els escrits s'han de continuar enviant en paper.)

En l'actualitat, a l'Administració de les Illes Balears, hi ha 58 oficines de registre connectades a SIR, però no totes són de recepció i enviament de registres. Són 24 les oficines que poden rebre i fer enviaments via SIR

(entrades i sortides) i 34 les que només poden fer enviaments cap a altres administracions connectades a SIR.

CODI OFICINA	DENOMINACIÓ OFICINA	INDICADOR SIR
O00010609	**Aetib-Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001530	**Atib Servicios Centrales**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00009560	**C. Administraciones Públicas y Moder.-Of. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001494	**C. Agricultura, Pesca y Aliment. - Ofic. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006268	**C. Asuntos Sociales y Deportes -Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001586	**C. Educación; Universidad e Investigación -Of. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006269	**C. Hacienda y Rel. Exteriores-Oficina. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001492	**C. Medio Ambiente y Territorio -Ofic. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001526	**C. Modelo Económico; Turis, y Trab.-. Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001507	**C. Movilidad y Vivienda - Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006283	**C. Presidencia, Cultura e Igualdad-Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006056	**C. Salud y Consumo - Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006282	**C. Transición Energética y Sect. Prod.-Oficina. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001473	**Ebap Palma**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001496	**Fogaiba Servicios Centrales**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00018627	**Ibassal- Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001523	**Ibdona- Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00006606	**Ibsalut- Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00024844	**Iicib- Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00024508	**Instituto Balear de la Energia- Of. Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00012560	**Oficina Idi**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00009198	**Oficina Institut D'Estudis Baleàrics**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00012651	**Oficina Sitibsa**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00001590	**Soib Oficina Principal**	**ENVIAMENT I RECEPCIÓ**
O00025847	C. Administraciones Públicas y Moder.-Of. Sant Pere	ENVIAMENT
O00001472	C. Administraciones Públicas y Moder.-Of. Son Rossinyol	ENVIAMENT
O00001583	C. Asuntos Sociales y Deportes - Of. Pl. Drassana	ENVIAMENT
O00001589	C. Educación, Universidad e Investigación - Ofic. Dg. Pol. Univ. y Invest	ENVIAMENT
O00011504	C. Modelo Económico, Turis. y Trab.-Ofic. Orden. y Planif. Turística	ENVIAMENT
O00001503	C. Movilidad y Vivienda - Of Dg Mov. y Transp. Terr.	ENVIAMENT
O00001518	C. Salud y Consumo - Delegación Inca	ENVIAMENT
O00001516	C. Salud y Consumo - Delegación Manacor	ENVIAMENT
O00001514	C. Salud y Consumo - Of. C/ Jesús	ENVIAMENT
O00001517	Centro Insular Salud y Consumo - Eivissa y Formentera	ENVIAMENT
O00001519	Centro Insular Salud y Consumo Menorca	ENVIAMENT
O00001588	Deleg. Educación Eivissa	ENVIAMENT
O00001587	Deleg. Educación Menorca	ENVIAMENT
O00009383	Deleg. Educación Formentera	ENVIAMENT
O00001577	Dg Pol. Indust.- Udit Inca	ENVIAMENT
O00001576	Dg Pol. Indust.- Udit Palma	ENVIAMENT
O00001578	Dg Pol. Indust.- Udit Manacor	ENVIAMENT
O00001475	Ebap Eivissa	ENVIAMENT
O00001474	Ebap Menorca	ENVIAMENT
O00025304	Ibanat- Oficina Ibiza	ENVIAMENT
O00025305	Ibanat- Oficina Menorca	ENVIAMENT
O00009196	Ibanat- Oficina Principal	ENVIAMENT
O00024165	Ibsalut- Gerencia Atención Primaria Mallorca	ENVIAMENT
O00010481	Ibsalut- H. de Formentera	ENVIAMENT
O00006608	Ibsalut- H.Son. Espases	ENVIAMENT
O00024164	Ibsalut-Gerencia 061	ENVIAMENT
O00010479	Ibsalut-H. Can Misses	ENVIAMENT
O00010482	Ibsalut-H. Manacor	ENVIAMENT
O00010483	Ibsalut-H. Mateu Orfila	ENVIAMENT
O00006607	Ibsalut-H. Son Llatzer	ENVIAMENT
O00010480	Ibsalut-H.C. de Inca	ENVIAMENT
O00009197	Oficina ITV	ENVIAMENT
O00017629	C. Administraciones Públicas y Moder.-Of. Es Pinaret	ENVIAMENT
O00010603	C. Educación, Universidad e Investigación -Of. Dg Pol. Ling.	ENVIAMENT

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

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

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

La gestió dels funcionaris habilitats es realitzarà mitjançant el programa habilit@, programa que permet fer constar les habilitacions dels funcionaris de les Administracions Públiques i els seus organismes públics perquè actuïn davant l'administració en nom de la ciutadania.



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

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

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

Per ampliar informació sobre la Seu electrònica podeu veure la guia de la Seu electrònica per a la Ciutadania. (Veure documentació adjunta)

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

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

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

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

e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i les actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleats públics, tal com determini reglamentàriament cada administració.

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

Esmena de la presentació presencial dels subjectes obligats a relacionar-se telemàticament:

De conformitat amb el que preveu l'article 68.4 de la Llei 39/2015, si algun dels subjectes obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques presenta la seva sol·licitud de manera presencial, l'Administració requerirà l'interessat perquè l'esmeni amb la seva presentació electrònica. A aquests efectes, es considerarà com a data de presentació aquella en què s'hagi fet la sol·licitud de manera electrònica.

Per tant, les oficines de registre han d'informar els interessats sobre aquest extrem i han d'estendre una diligència als efectes de fer constar que han estat informats sobre les conseqüències de la seva presentació presencial. Serà la unitat tramitadora la que realitzarà el requeriment d'esmena a l'interessat, conforme al que preceptua l'esmentat article 68.4. (veure annex 1)

1.5. Registres (article 16)

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

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

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

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

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

a) Al registre electrònic de l'Administració o organisme a què es dirigeixin, així com a la resta de registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1.

b) A les oficines de Correus, tal com s'estableixi reglamentàriament.

c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

d) A les oficines d'assistència en matèria de registres.

e) En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

Els registres electrònics de totes i cadascuna de les administracions han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixi la compatibilitat informàtica i interconnexió, així com la transmissió

telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin en qualsevol dels registres.

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

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

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

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

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

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

2. Quan la persona interessada presenti documents en paper que es vagin a incorporar a un expedient administratiu, l'Administració està obligada a expedir còpia electrònica autèntica.

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

1.7. Apoderament "apud acta" (article 6)

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

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

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

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

Els actors d'un apoderament són:

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

comprovar que la persona que actua com a representant de l'empresa té "poder suficient" per portar a terme els apoderaments que sol·licita.

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

Els tràmits es poden agrupar en categories que són agrupacions de tràmits que permeten en una única operació al REA atorgar un apoderament global per a tots ells. L'agrupació de tràmits la determina l'organisme competent. Si aquest actualitza l'agrupació de tràmits d'una categoria, afegint o eliminant tràmits, els apoderaments que s'haguessin realitzat sobre la mateixa quedaran automàticament actualitzats sense necessitat d'intervenció per part del poderdant o apoderat.

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



1.8. Notificacions a l'interessat (article 41)

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

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

a) Quan la notificació s'efectuï en ocasió de la compareixença espontània de l'interessat o el seu representant a les oficines d'assistència en matèria de registre i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquest moment.

b) Quan per a assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa resulti necessari practicar la notificació per entrega directa d'un empleat públic de l'Administració notificant.

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



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

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

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

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

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

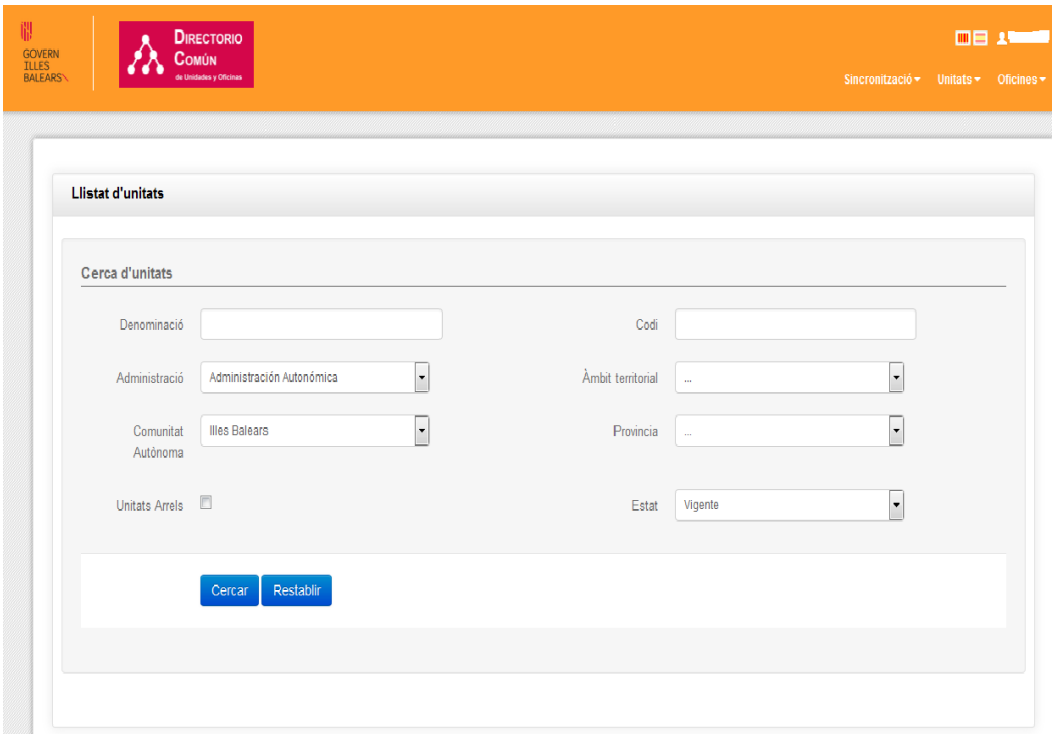
L'Article 9 de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (Reial decret 4/2010) estipula que les Administracions públiques:

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

Afegeix a més que:

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

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



1.10. Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve.

L'article 12 de la Llei 39/2015 explica que les administracions públiques han de garantir que els interessats es puguin relacionar amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa han de

posar a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris així com els sistemes i les aplicacions que es determinin en cada cas.

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

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

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

- Registrar-se a la plataforma Cl@ve per internet però sense certificat

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

- Registrar-se a la plataforma Cl@ve per internet i amb certificat

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

- Registrar-se a la plataforma Cl@ve a una oficina de registre

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

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

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

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

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

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

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

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

Ciutadans espanyols:

Han d'acreditar la seva identitat presentant el document nacional d'identitat (DNI) en vigor.

No es poden dur a terme registres amb altres documents com el passaport o el permís de conduir.

Ciutadans estrangers:

Per al registre presencial d'un ciutadà estranger és imprescindible que aquest tengui 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), juntament amb la documentació que acrediti la seva identitat, expedida per les autoritats competents del país d'origen o de procedència.

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

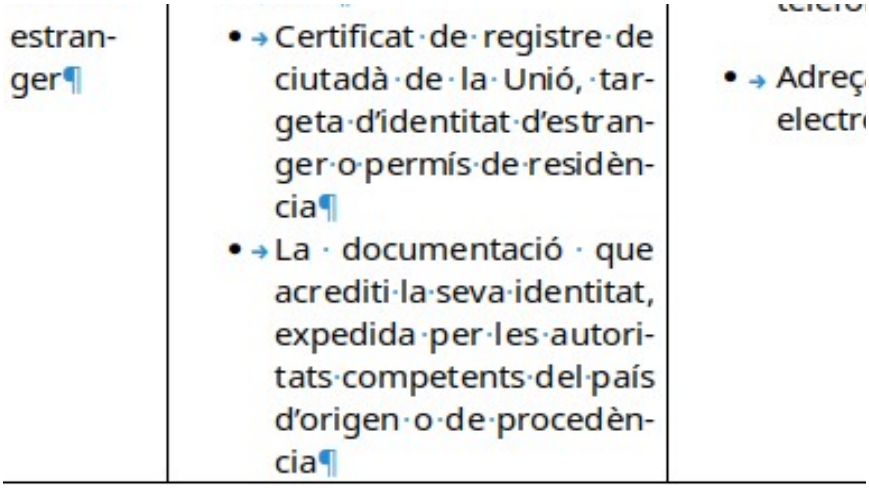
Menors d'edat:

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

— Documentació que justifiqui la identificació del pare, mare o tutor legal que faci la sol·licitud en nom del menor d'edat.

— Document que justifiqui la pàtria potestat: llibre de família o document expedit pel registre civil a aquest efecte, resolució judicial de nomenament de tutor, etc.

— Al menor se li ha de sol·licitar el DNI en vigor, o la documentació legalment establerta en el cas que sigui estranger.



Com es fa el registre?

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

— Verificació de dades d'identitat amb la DGP

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

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

— Telèfon mòbil i correu electrònic

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

Per a més informació podeu consultar el Manual Cl@ve.

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

2.1. Introducció

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

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

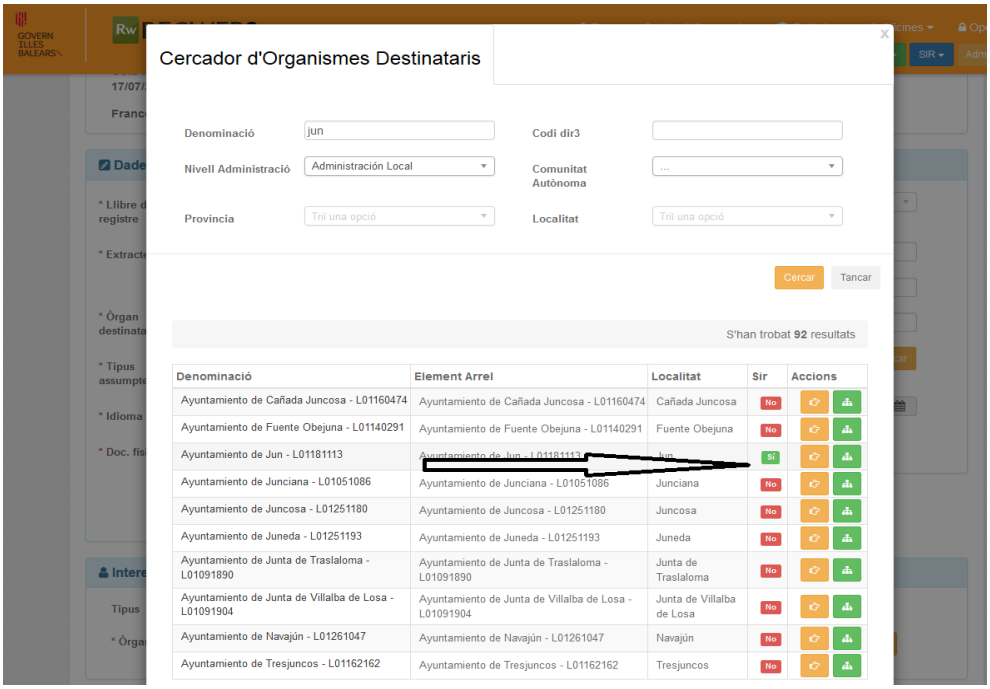
Un cop acabada aquesta tasca es va iniciar la segona fase del projecte que consistia en integrar el REGWEB amb la plataforma d'interconnexió de re-

gistres (SIR) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques (MINHAP), per tal de poder possibilitar l'intercanvi de registres amb totes les administracions connectades a aquesta plataforma. Aquesta segona fase va concloure amb la posada en producció, el 27 de juliol de 2018, de la versió del REGWEB connectat amb el SIR.

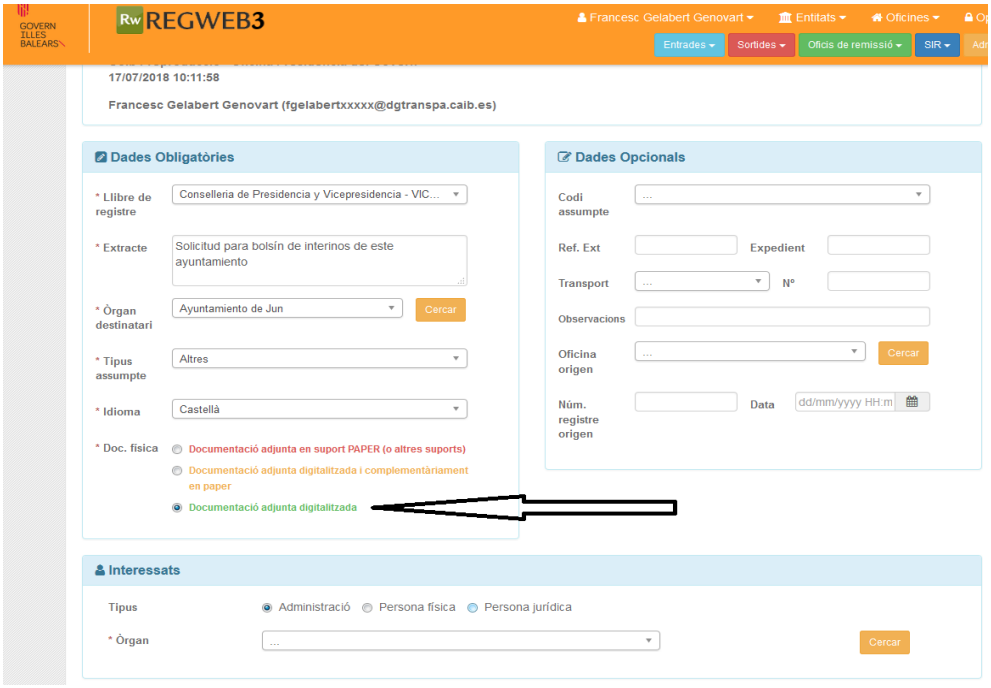
2.2. Protocol d'enviament de documentació via SIR

1.- A l'hora de fer enviaments electrònics via SIR, recordar que l'Administració General de l'Estat, les comunitats autònomes i alguns ajuntaments estan a SIR, sabrem si estan a SIR perquè en el moment de seleccionar l'òrgan destinatari ens apareixerà aquesta informació.

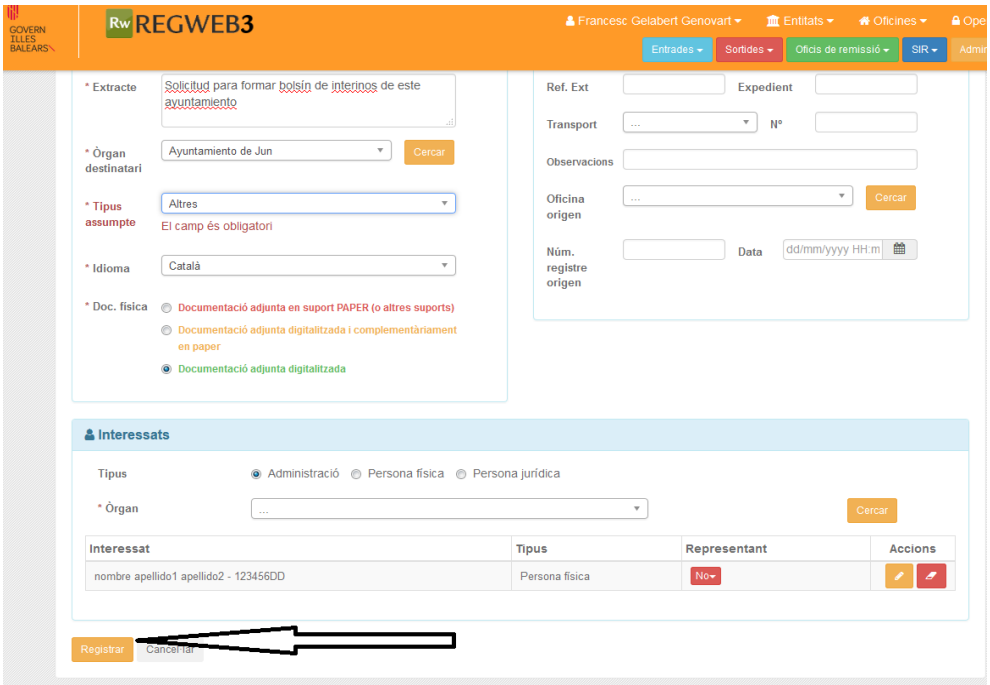
Vos hem de recordar que SIR és un sistema d'interconnexió de registres entre administracions i no entre òrgans de la mateixa administració, per tant no funciona entre conselleries i els òrgans administratius de l'Administració de les Illes Balears. En aquests casos els escrits s'han de continuar enviant en paper.



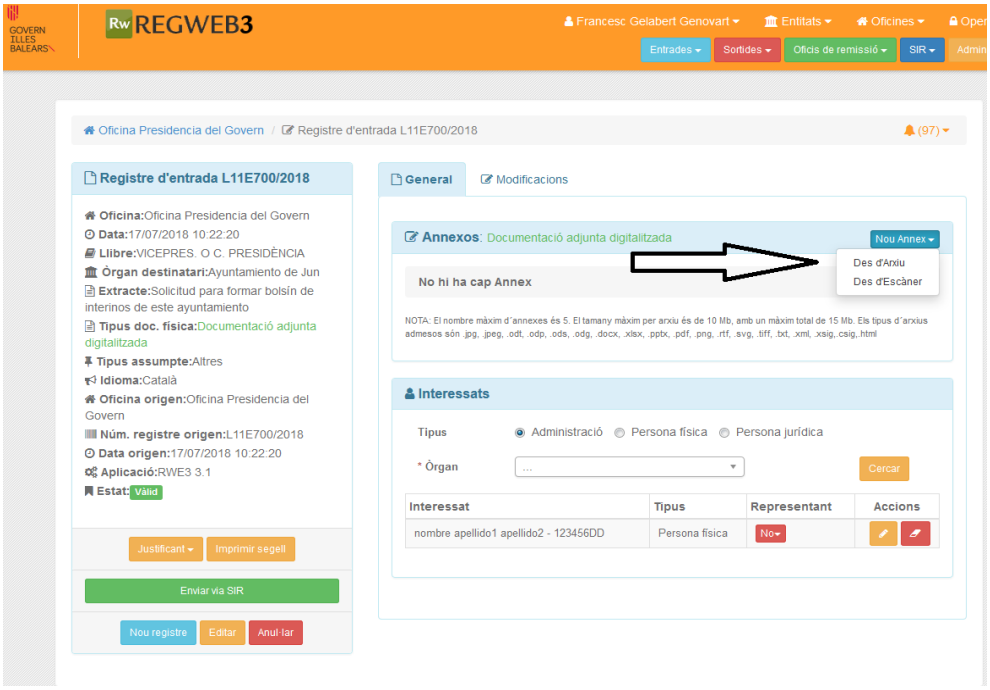
2.- Hem de marcar l'opció "Documentació adjunta digitalitzada"



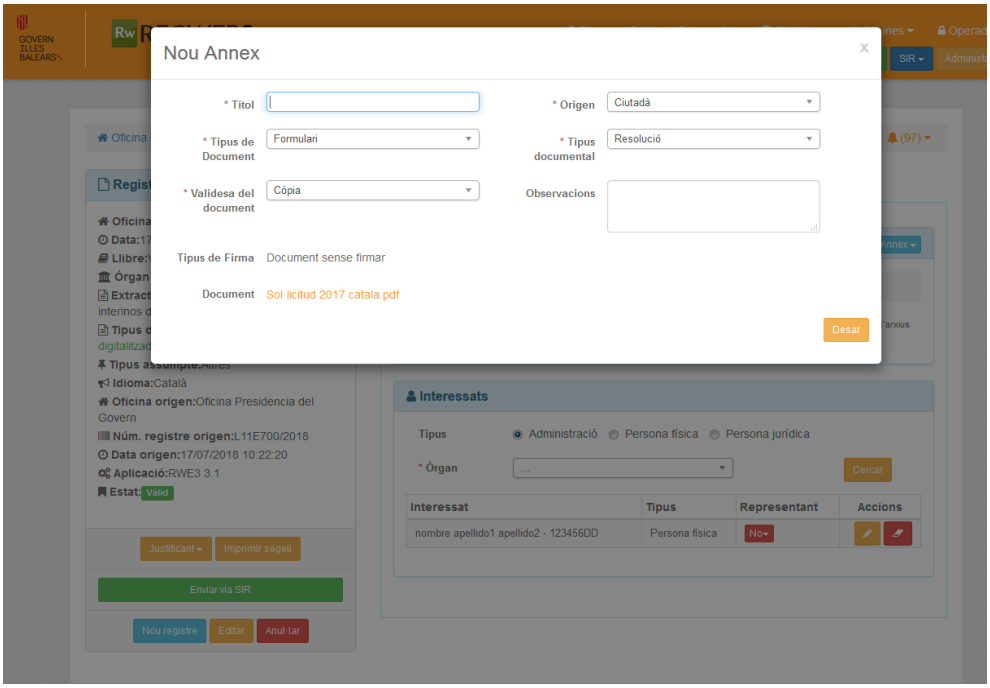
3.- Una vegada completades totes les dades, polsarem el boto “Registrar”



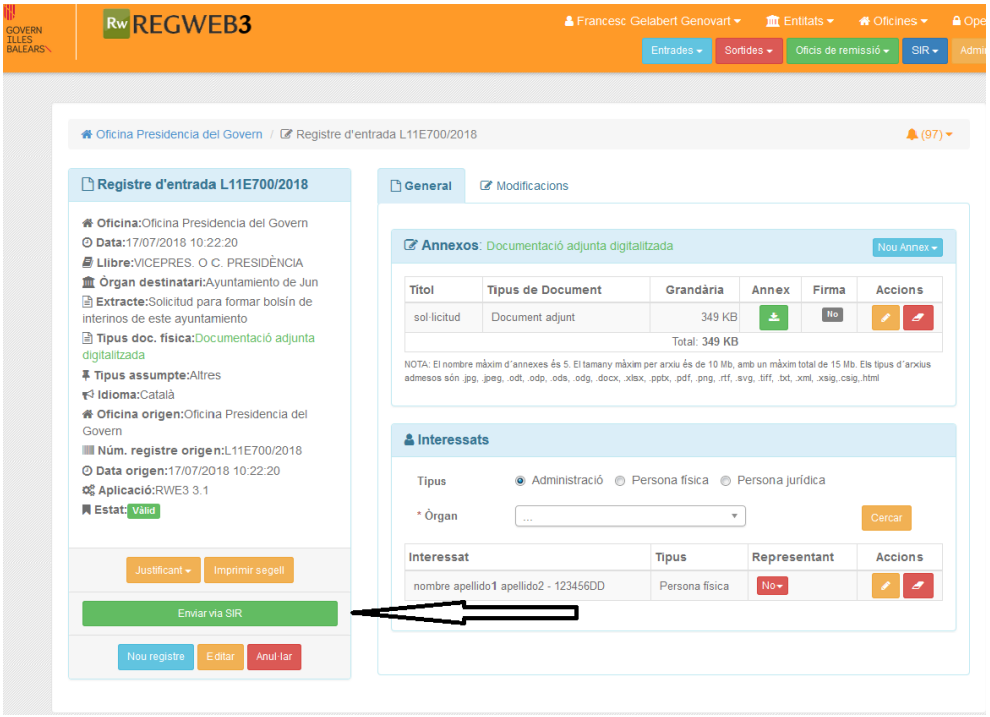
4.- A la següent pantalla podrem escanejar la documentació a enviar o incorporar-la si la tenim en el nostre ordinador



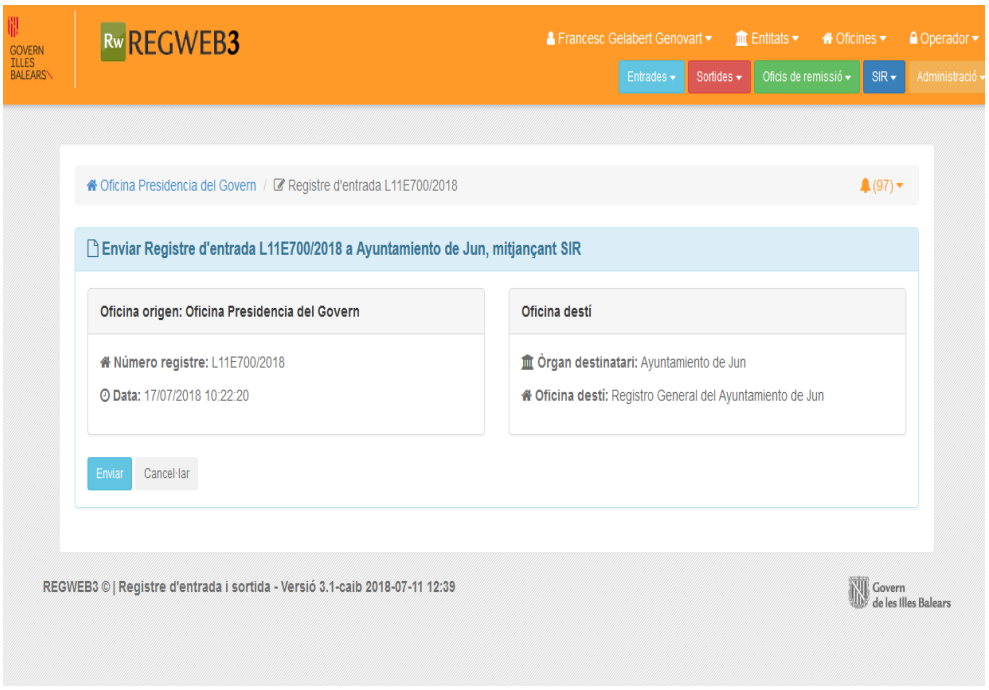
5.- Quan incorporem l'arxiu hem d'introduir una sèrie de dades, que una vegada introduïdes polsam el botó "Desar":



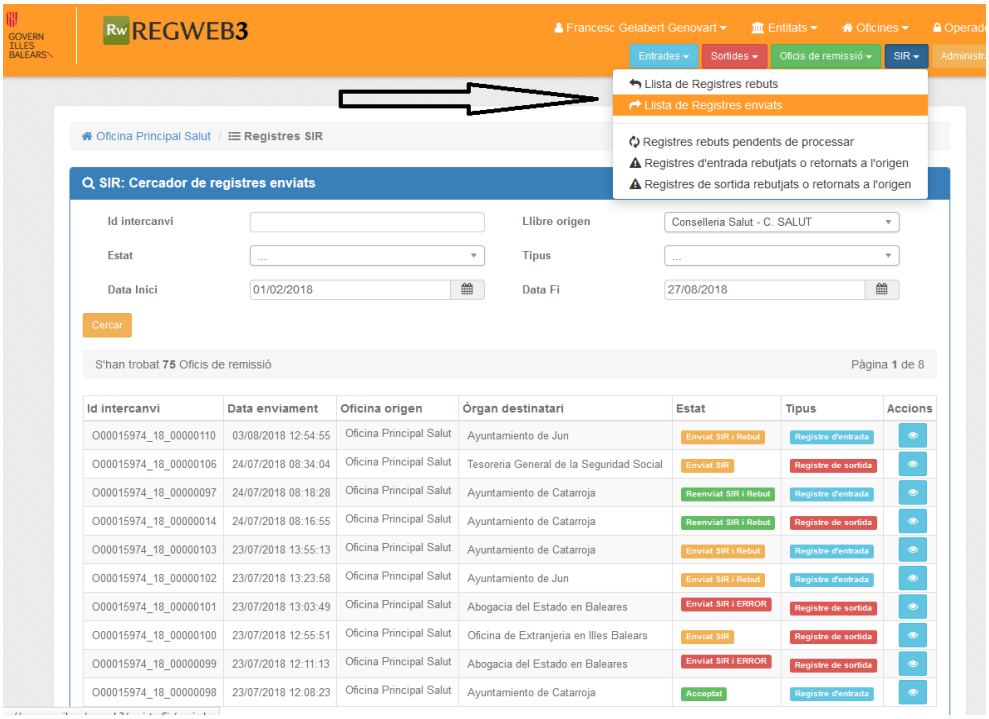
6.- Ja tenim el registre preparat per enviar, podem polsar el botó “Enviar via SIR”:



7.- La següent pantalla és per comprovar les dades introduïdes, si són correctes polsar “Enviar”, en cas contrari “Cancelar”.



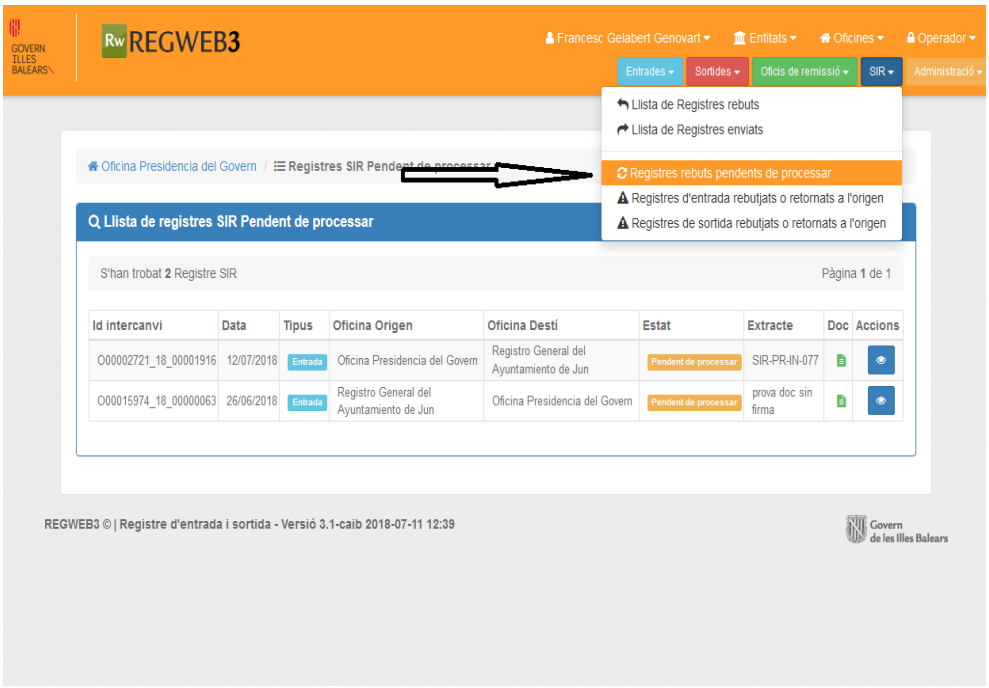
8.- És imprescindible revisar els enviaments SIR que es realitzen per si algun dels enviaments no s’ha rebut correctament.



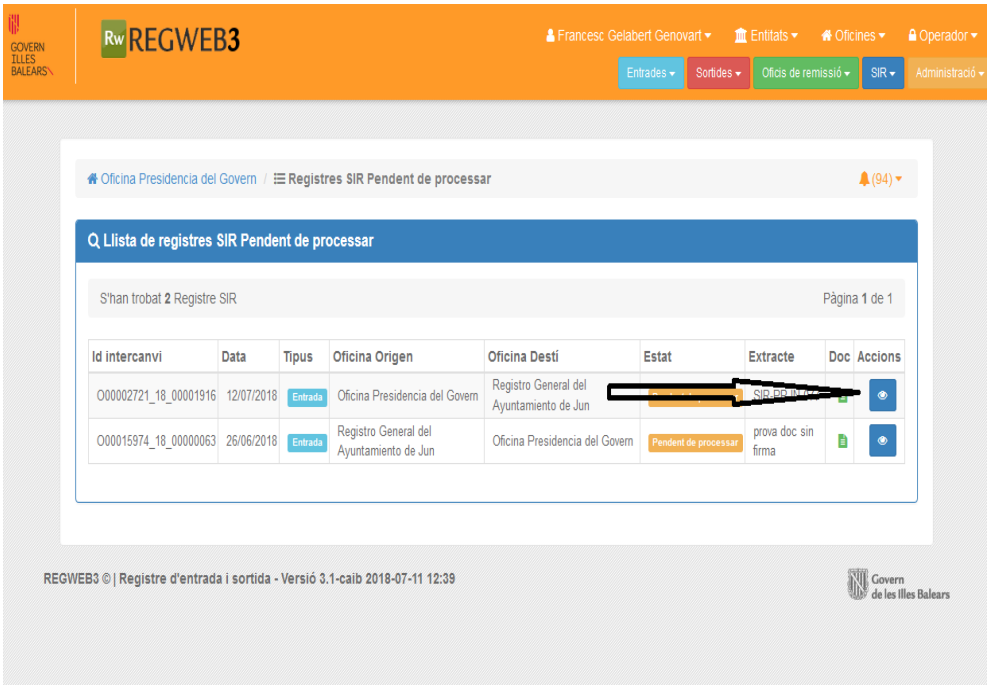
Autoria: Virginia Pujol Peruyero, José Miguel Galmés Vaquer

2.3. Protocol de recepció de documentació via SIR

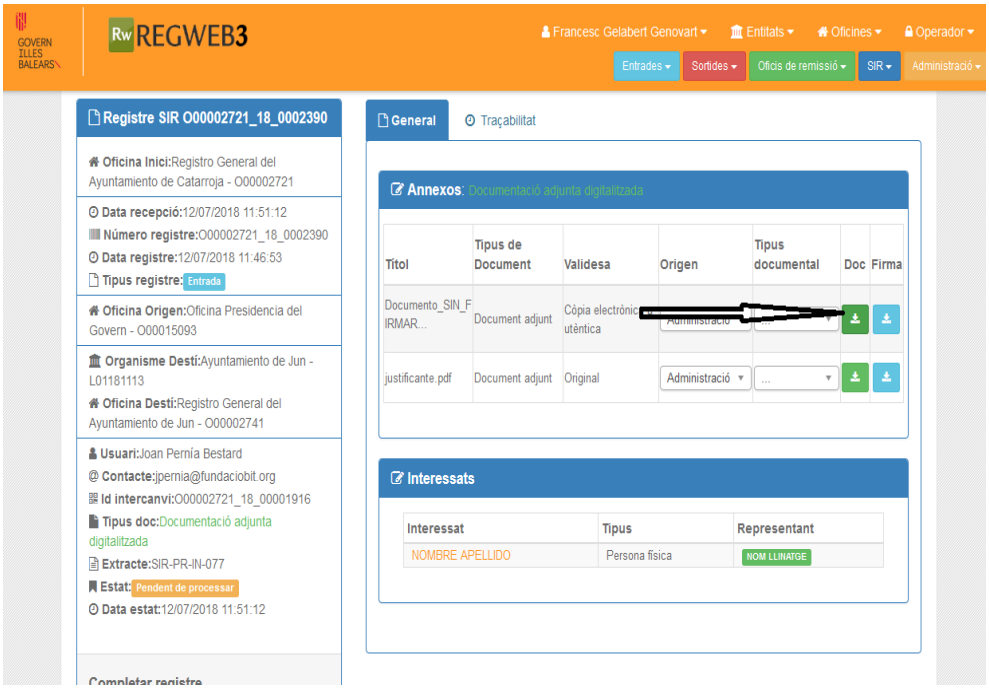
1.- Anar al desplegable **SIR**, a l'apartat "Registres rebuts pendents de processar"



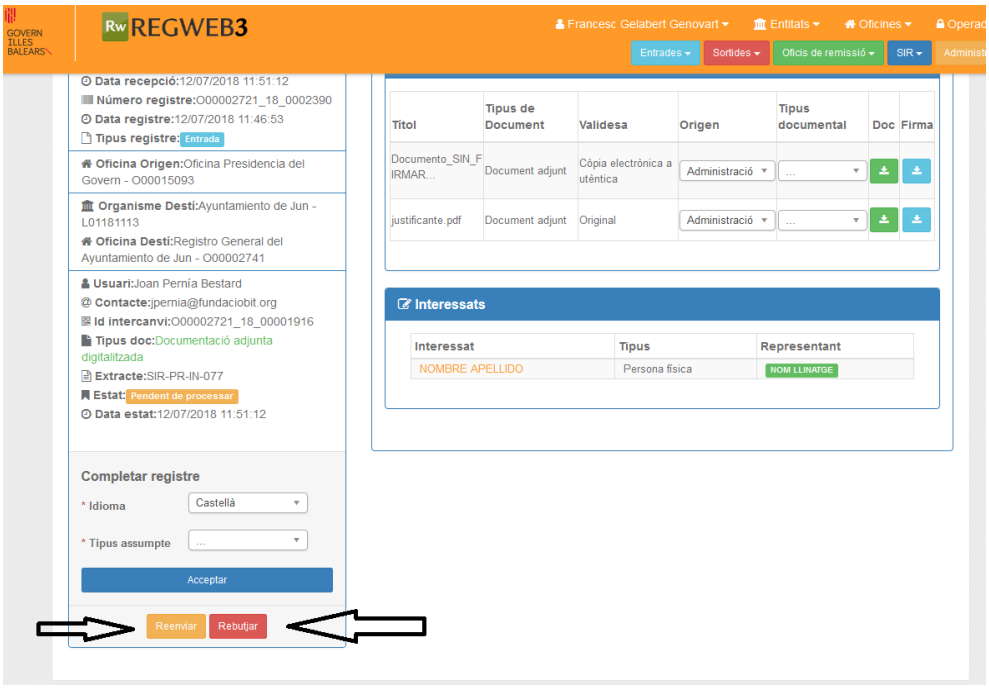
2.- Polsar sobre el botó "Accions" del registre rebut



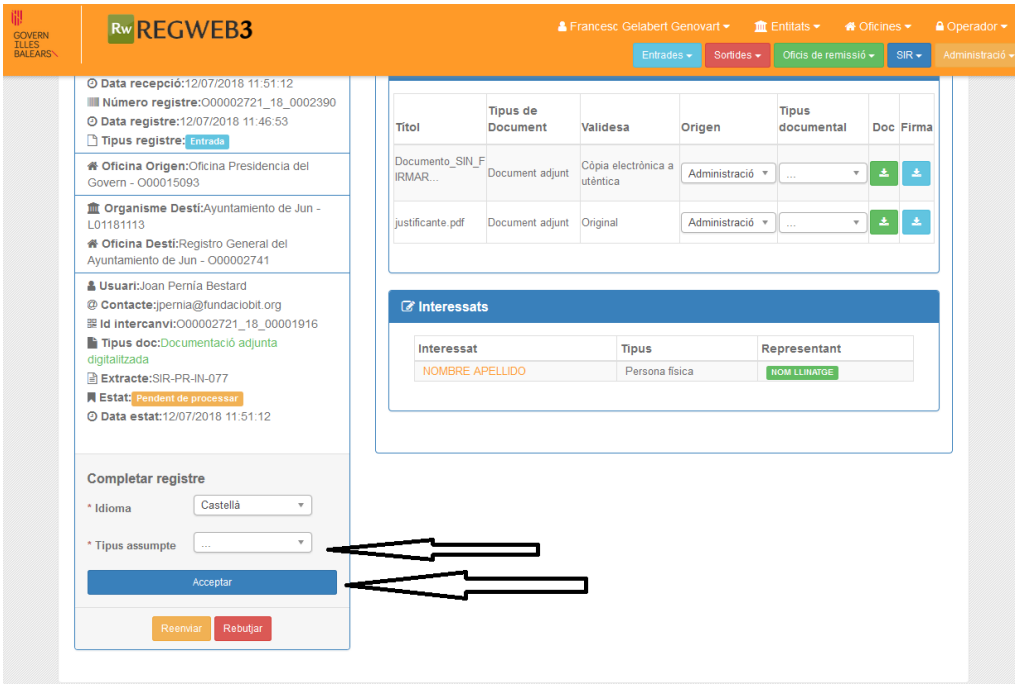
3.- Descarregar l'annex per comprovar que el document està dirigit a la nostra conselleria.



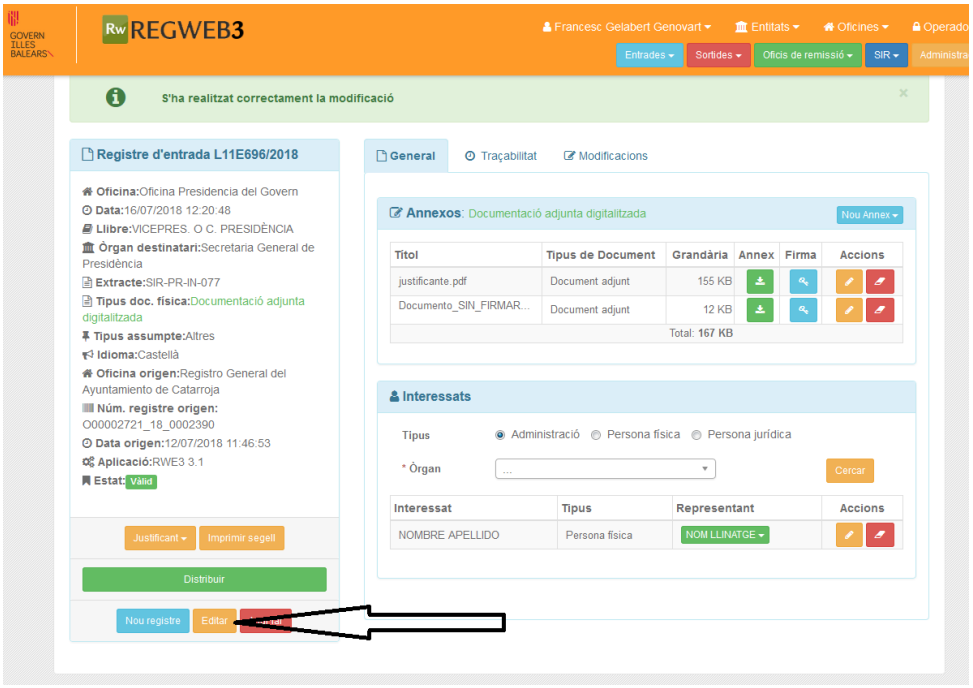
4.- Si no va dirigit a la nostra conselleria polsar sobre el botó “Reenviar”, si no està ben escanejat polsar sobre el botó “Rebutjar”, en els dos casos s’ha de posar una petita explicació (ex: “Vos ho enviam perquè sou la conselleria competent”, “El rebutjam per ser un document il·legible”)



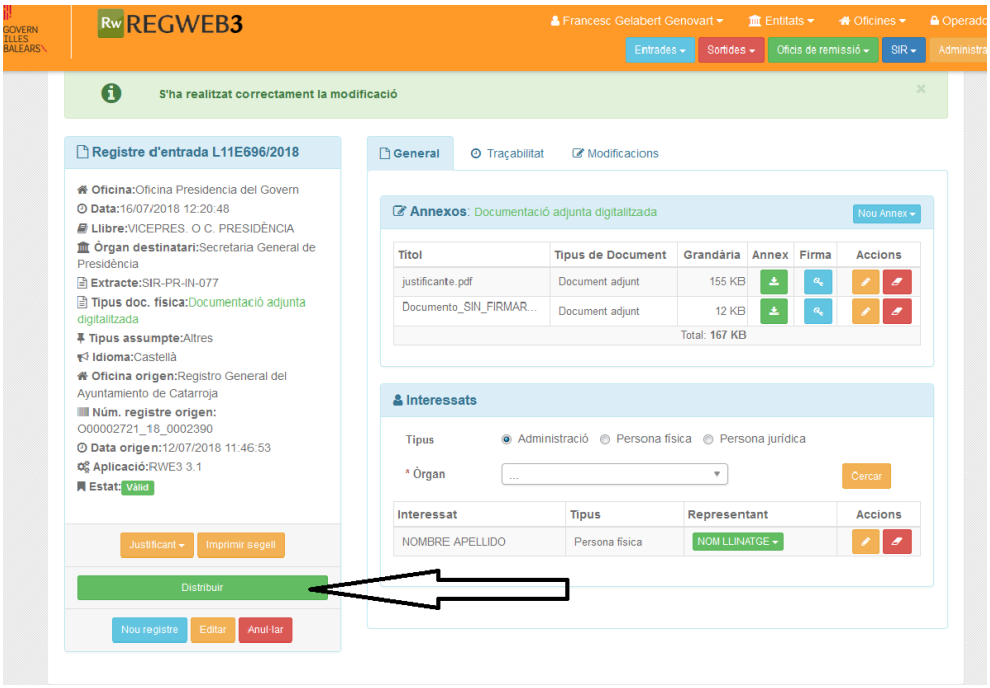
5.- Si la nostra conselleria és competent, després d’especificar en el desplegable del camp “Assumpte”, polsam el botó “Acceptar”, en aquest moment l'aplicació li donarà nombre d'entrada.



6.- Si el registre està dirigit a la conselleria i sabem que va destinat a una direcció general de la nostra conselleria, editam el registre per canviar l'òrgan destinatari i polsam el botó "Actualitzar"



7.- Una vegada tenguem seleccionat l'òrgan destinatari correcte, polsam sobre el botó "Distribuir"



8.- Existeix la possibilitat que una vegada polsat el botó "Distribuir", l'aplicació ens indiqui que el registre no s'ha pogut distribuir i s'ha d'imprimir la documentació, en aquest cas imprimirem la documentació i la farem arribar en format paper a l'òrgan destinatari juntament amb el justificant de recepció.

3. LA COMPULSA DE LA DOCUMENTACIÓ, ASPECTES BÀSICS.

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

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

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

En el cas que la ciutadania presenti documentació en paper destinada a una altra administració no integrada en el SIR o a la pròpia administració de la CAIB, seguiran vigents els segells de compulsa.

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

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

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

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

- **Original** (Quan és un document administratiu, privat o no administratiu que s'adjunta en un registre de sortida)
- **Còpia electrònica autèntica** (documents originals presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)
- **Còpia** (documents no originals presentats per l'interessat que són digitalitzats pel personal de l'OAMR)

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

- Els documents electrònics que seran aquells documents públics administratius que s'han creat i firmat digitalment per l'òrgan competent seran classificats com a **originals**.

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

Aquest apartat és a nivell informatiu, perquè estam esperant que el Ministeri posi a l'abast de les Comunitats Autònomes algunes aplicacions informàtiques que permetran gestionar les novetats que incorpora la Llei 39/2015 en relació a les Oficines d'assistència en matèria de registres.

Veurem a continuació aquestes eines i les seves utilitats:

4.1. Habilit@

Habilit@ permet fer constar les habilitacions dels funcionaris de les Administracions Públiques i els seus organismes públics perquè actuïn davant l'administració en nom del ciutadà. Aquesta actuació podrà realitzar-se en procediments que requereixin identificació o signatura i còpies autèntiques d'acord a l'article 12.2 i article 27 de la Llei Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques respectivament.

4.2. @podera

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

4.3. Notifica

Notifica és un servei de gestió de Notificacions que proporciona una plataforma per gestionar automàticament totes les notificacions i comunicacions que es generen en els organismes emissors, de manera que arribin a la seva destinació de la manera més eficient i econòmica possible. Des de l'Oficina d'Administració Electrònica és du a terme la formació del personal.

Permet que el lliurament d'aquestes notificacions/comunicacions pugui realitzar-se per diverses vies, en funció de les condicions establertes pel destinatari per a la seva relació amb l'Administració: mitjançant compareixença electrònica en carpeta Ciutadana del Punt d'Accés General, en suport paper i/o compareixença en l'Adreça Electrònica Habilitada (DEH).

4.4. Distribució (anomenat fins ara RIPEA)

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

DISTRIBUCIÓ entre d'altres està conformat per:

- una bústia d'entrada que recopilarà els documents que arriben a una unitat orgànica des del registre d'entrada o altres unitats.

- una capa d'integració mitjançant serveis web que permet accedir a les seves funcionalitats des d'altres gestors d'expedients.

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

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

Els requisits que el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania considera que hauran de tenir les oficines d'assistència en matèria de registres són els següents:

Elements principals

1. **Senyalització externa**: Indicació si es una oficina d'assistència en matèria de registre (OAMR) o oficina de registre auxiliar i, indicar l'horari d'atenció al públic.
2. **Senyalització interna**: En el cas que l'oficina d'assistència en matèria de registres no estigui ubicada a l'entrada de la conselleria i no sigui visible, s'ha d'indicar com arribar-hi.
3. **Accessibilitat**: Absència de barreres arquitectòniques i de suficient espai intern per a la mobilitat de les persones discapacitades.
4. **Mitjans tècnics**: Servei de telèfon, fotocopiadora, impressores locals, ordinadors, teclats amb lector de targeta, un escàner connectat al REGWEB per a cada ordinador, ordinador i impressora per a l'ús de la ciutadania, que estigui fora de la xarxa de la CAIB i tingui accés a internet.

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

- Windows 7 Professional SP 1 - 64 bits
- Java 1.6.0_33_b16 32 bits
- Firefox 55.0.3 (32 bits)

Quant als escàners, el requisit és que els drivers siguin TWAIN, permetin escanejar a doble cara, en color i tinguin un nivell de digitalització mitjana o intensiva.

Mitjana:

- Capacitat d'escaneig diari major de 4.000 pàgines/dia
- Velocitat mínima 40 pàgines/minut.

Intensiva:

- Capacitat d'escaneig diari major de 8.000 pàgines/dia
- Velocitat mínima 70 pàgines/minut.

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

5. **Recursos humans**: Adequat nombre de funcionaris per atendre a la ciutadania, en funció de si es tracta d'una oficina d'assistència en matèria de registre o d'una oficina de registre auxiliar. Les oficines d'assistència en matèria de registre, a part de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, assumiran també la resta de competències que al final d'aquest apartat es detallen. Mentre, les oficines de registre auxiliars, a part de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, podran també fer assentaments via SIR.

Es recomana que la dotació mínima de personal amb que haurà de comptar una oficina d'assistència en matèria de registre sigui de tres funcionaris, i per a una oficina de registre auxiliar sigui de dos funcionaris. En qualsevol cas per les oficines d'assistència en matèria de registre, el nombre de funcionaris dependrà del nombre d'entrades i sortides que es registrin i de les noves competències que hauran d'assumir les oficines que es transformaran en oficines d'assistència en matèria de registre.

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

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

- Assistència en l'ús dels mitjans electrònics, oscil·larà entre els 8 i 15 minuts, en funció de si l'assistència consisteix en l'assessorament sobre la realització de tràmits o si el personal de registre dur a terme el tràmit en nom del ciutadà/ana.
- Expedició de còpies autèntiques. Durada entre 8 i 12 minuts.
- Notificacions per compareixença espontània. Durada entre 5 i 10 minuts.
- Apoderaments <<*apud acta*>>. Durada entre 5 a 10 minuts. Tenir en compte que si l'apoderament és entre persones físiques en el moment, el personal de registre disposarà, a més, de dos dies per donar d'alta el poder en l'aplicació.
- Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve. Durada entre 5 i 10 minuts.

6. **Mobiliari adequat:** Atenció personalitzada a la ciutadania, per la qual cosa, es suggereix, sempre que sigui possible, que el funcionari de registre disposi d'una taula individual i dues cadires per poder atendre a les persones que acudeixin a l'oficina.
7. **Lloc d'espera habilitat**: En cas de ser possible, disposar d'un espai habilitat específicament a aquest efecte.
8. **Models a disposició de la ciutadania**: Disposició de formularis del Govern de les Illes Balears per presentar sol·licituds de caràcter general, fulls de queixes i suggeriments, i de dret d'accés a la informació pública, cartells informatius de com es poden interposar les queixes i suggeriments, telèfon 012.

Elements secundaris

9. **Gestió de coes:** Es recomana disposar d'un sistema de gestió de coes per reduir el temps d'espera, en cas que sigui necessari, per agilitzar els tràmits.
10. **Altres equipaments**: Banys d'ús públic i adaptats per a discapacitats.
11. **Informació**: Existència d'un punt d'informació específic, en funció dels procediments que es tramitin per raó de les competències.
12. **Horari.** Replantejament horari a llarg termini quan estigui implantada l'Administració Electrònica. Obertura d'un capvespre per torns entre les distintes oficines d'assistència en matèria de registres.

6. GLOSARI DE TERMES

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

Arxiu electrònic de documents. Tots els documents utilitzats en les actuacions administratives s'han d'emmagatzemar per mitjans electrònics, a excepció que no sigui possible. Cada Administració ha de tenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats, els quals s'han de conservar en un format que

permeti garantir-ne l'autenticitat, la integritat i la conservació, i que faci possible accedir-hi des de diferents aplicacions.

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

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

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

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

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

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

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

Registre electrònic d'apoderaments (REA). Totes les administracions públiques han de disposar d'un registre electrònic general d'apoderaments, en el qual s'han d'inscriure, almanco, els de caràcter general atorgats *apud acta*, presencialment o electrònicament, per qui tengui la condició d'interessat en un procediment administratiu a favor d'un representant, per actuar en nom seu davant les administracions públiques. També hi ha de constar la validació del poder. Aquests registres

electrònics d'apoderaments han de ser plenament interoperables entre si, de manera que se'n garanteixi la interconnexió i la compatibilitat informàtica, i que sigui possible la transmissió telemàtica de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que s'hi incorporin. L'aplicació que s'utilitzarà pel REA és APODERA.

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

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

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

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

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

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

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

ANNEX
Model de diligència de subjectes obligats a relacionar-se telemàticament

[Logotip de la conselleria]

FAIG CONSTAR:

Que la persona interessada ha estat advertida que, si es troba en un dels supòsits de l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, està obligada a relacionar-se per mitjans electrònics per a la realització de qualsevol tràmit amb les administracions públiques, i que, per aquest motiu, podrà ser requerida per a l'esmena d'aquesta circumstància, de conformitat amb el que disposa l'article 68.4 de la Llei 39/2015, segons el qual es considera com a data de presentació de la sol·licitud aquella en què s'hagi realitzat efectivament per mitjans telemàtics.

....., ... d ..... de .....
[Data]

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

La persona interessada

[Identificació i signatura del funcionari/ària]

CONTINGUTS

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

1.1. Introducció

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

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

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

1.5. Registres (article 16)

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

1.7. Apoderament "apud acta" (article 6)

1.8. Notificacions a l'interessat (article 41)

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

1.10. Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve

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

2.1. Introducció

2.2. Protocol d'enviament de documentació via SIR

2.3. Protocol de recepció de documentació via SIR

3. LA COMPULSA DE LA DOCUMENTACIÓ, ASPECTES BÀSICS.

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

4.1. Habilit@

4.2. @podera

4.3. Notifica

4.4. Distribució (anomenat fins ara RIPEA)

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

6. GLOSARI DE TERMES

ANNEX

OBJECTIUS

1. **Conèixer els articles de la Llei 39/2015 que afecten a les oficines de registre.**

2. **Conèixer els canvis i funcionalitats introduïdes en l'aplicació de registre, Regweb, arran de la seva integració en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR).**

3. **Conèixer el sistema d'identificació i firma Cl@ve**