



G
O
I
B
/



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA,
I FUNCIÓ PÚBLICA
B I IGUALTAT
/ ESCOLA BALEAR
ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

INTRODUCCIÓ A L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

MÒDUL II. L'administració electrònica des del punt
de vista de la ciutadania



Autor/a: Servei d'Immersió Digital.

Data d'elaboració: novembre 2019 Data d'actualització: gener 2023

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-No-Comercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

ÍNDEX

<u>II DES DEL PUNT DE VISTA DE LA CIUTADANIA.....</u>	<u>3</u>
<u>II.1 SEU ELECTRÒNICA, PUNT D'ACCÉS GENERAL, PORTALS WEB I CARPETA CIUTADANA CAIB.....</u>	<u>3</u>
<u>II.1.1 Portal d'Internet.....</u>	<u>3</u>
<u>II.1.2 Punt d'Accés General.....</u>	<u>3</u>
<u>II.1.3 Seu electrònica.....</u>	<u>5</u>
<u>II.1.4 Carpeta ciutadana CAIB.....</u>	<u>7</u>
<u>II.2 IDENTIFICACIÓ I SIGNATURA. AUTOFIRMA.....</u>	<u>8</u>
<u>II.2.1 Certificació digital.....</u>	<u>9</u>
<u>II.2.1.1 DNI electrònic.....</u>	<u>10</u>
<u>II.2.1.2 Certificació de la FNMT.....</u>	<u>11</u>
<u>II.2.1.3 Certificació de representant.....</u>	<u>12</u>
<u>II.2.1.4 Certificació d'empleat públic.....</u>	<u>12</u>
<u>II.2.1.5 Cl@ve.....</u>	<u>12</u>
<u>II.2.2 Autofirma.....</u>	<u>14</u>
<u>II.3 REGISTRE ELECTRÒNIC ÚNIC I INSTÀNCIA GENÈRICA.....</u>	<u>14</u>
<u>II.3.1 Registre electrònic únic (REGAGE/REC).....</u>	<u>14</u>
<u>II.3.2 Instància genèrica.....</u>	<u>16</u>
<u>II.4 OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE (OAMR).....</u>	<u>17</u>
<u>II.5 DRETS DOCUMENTALS DE LA CIUTADANIA.....</u>	<u>17</u>
<u>II.6 NOTIFICACIONS.....</u>	<u>18</u>
<u>II.6.1 Relació amb l'administració.....</u>	<u>18</u>
<u>II.6.2 Pràctica de les notificacions.....</u>	<u>19</u>
<u>II.7 APODERAMENTS.....</u>	<u>20</u>
<u>II.8 TRANSPARÈNCIA.....</u>	<u>22</u>
<u>II.9 DADES OBERTES.....</u>	<u>23</u>
<u>II.10 PARTICIPACIÓ.....</u>	<u>26</u>

II DES DEL PUNT DE VISTA DE LA CIUTADANIA

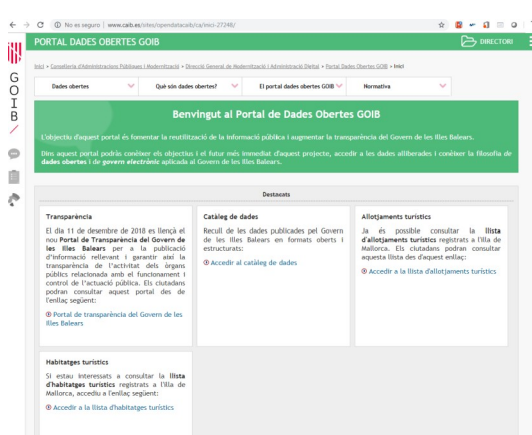
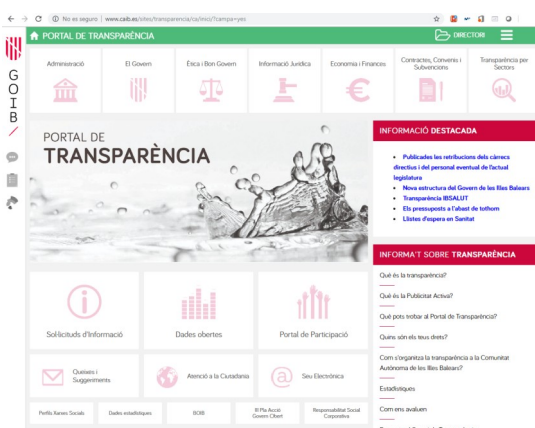
II.1 SEU ELECTRÒNICA, PUNT D'ACCÉS GENERAL, PORTALS WEB I CARPETA CIUTADANA CAIB

II.1.1 Portal d'Internet

S'entén per portal d'Internet el **punt d'accés electrònic** la titularitat del qual correspon a una administració pública, organisme públic o entitat de dret públic que permet l'accés a través d'internet a la informació publicada i, si s'escau, a la seu electrònica corresponent.

Com a exemples tenim:

- Portal de Transparència: <http://www.caib.es/sites/transparencia/>
- Portal de Dades Obertes: <http://dadesobertes.caib.es>
- Portal d'Administració Electrònica: <http://administracioelectronica.caib.es>
- Portal de Turisme Sostenible: <http://illessostenibles.travel/>

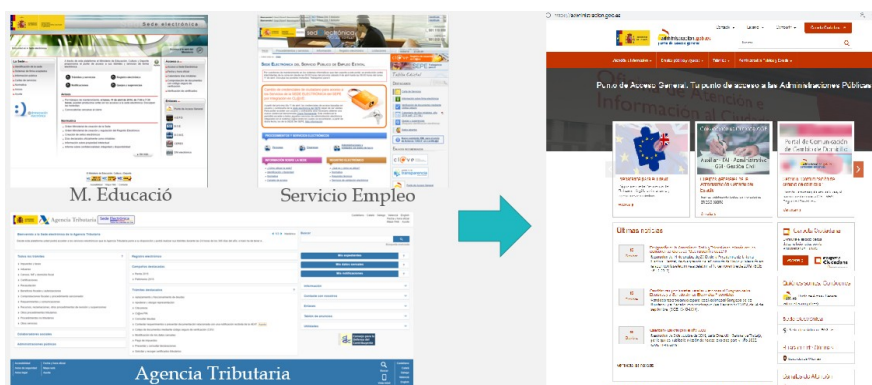


II.1.2 Punt d'Accés General

La normativa estableix que les persones tenen el dret, en les seves relacions amb les administracions públiques, a comunicar-se amb elles a través d'un punt d'accés general electrònic de l'administració (PAG).

A aquest efecte, per facilitar l'accés i per no haver de «recordar» moltes adreces diferents de les diverses seus electròniques que una mateixa administració pugui tenir, el PAG neix amb la idea d'aglutinar tots els accessos en un de sol i que des d'allà, la ciutadania ho trobi tot.

Introducció a l'administració electrònica

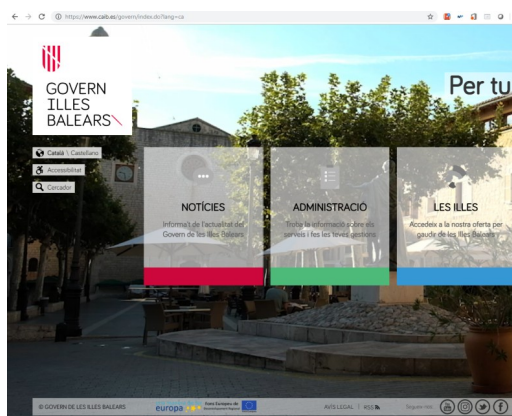


Cada administració pública pot tenir el seu PAG.

El PAG de l'Administració General de l'Estat (AGE) és: <https://administracion.gob.es/>



A la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (CAIB), podríem dir que és <http://www.caib.es> o <http://www.caib.cat>, malgrat que la normativa, pendent d'adaptar, associa el domini caib.es a la Seu Electrònica.



II.1.3 Seu electrònica



Què és?

La seu electrònica és l'equivalent en el món virtual de les seus físiques dels òrgans públics de l'administració.

La funció fonamental és realitzar les gestions i consultes que habitualment fan els ciutadans en un organisme, però sense desplaçar-se físicament fins a ell, i a més amb una disponibilitat de servei 7x24.

Exemples:

<https://seuelectronica.caib.es>

<https://www.agenciatributaria.gob.es/AEAT.sede/Inicio/Inicio.shtml>

Característiques:

- Adreça electrònica (URL o enllaç). Per exemple: <https://seuelectronica.caib.es>
- Disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions (Internet).
- La titularitat, gestió i administració correspon a una administració pública, o bé a un o diversos organismes públics o entitats de dret públic en l'exercici de les seves competències.
- Les seus electròniques han de disposar de sistemes que permetin establir comunicacions segures sempre que siguin necessàries i han d'utilitzar, per identificar-se i garantir una comunicació segura amb elles, certificats qualificats d'autenticació de lloc web o mitjà equivalent (SSL: <https://seuelectronica.caib.es>).
- El respecte dels principis d'accessibilitat i ús d'acord amb les normes establertes referents a això.

Què no és una seu electrònica?

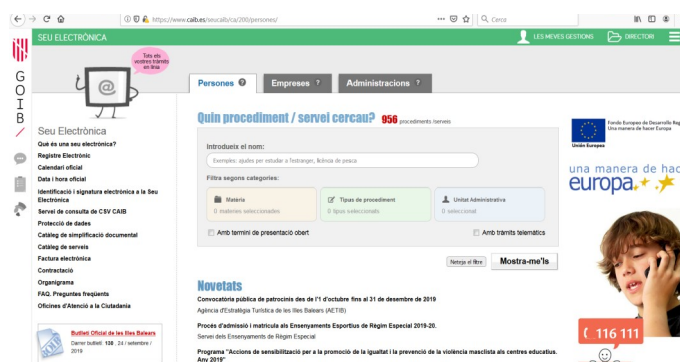
- Una web a Internet.
- Llocs web informatius com poden ser els creats amb l'eina corporativa de microlloc (GUSITE). Per exemple: <http://melib.caib.es>
- Un portal.
- En general, els portals actuals no compleixen les condicions per ser seus. De fet, són conceptualment diferents, seu és un lloc segur en el qual es

Introducció a l'administració electrònica

poden fer els tràmits electrònics, mentre que el portal té continguts informatius, campanyes i fins i tot serveis que no requereixen autenticació. (ex.: <http://www.caib.es/>).

- Un punt d'accés electrònic.
- Directori o agregador, per exemple <http://www.060.es>.

La Seu de la CAIB és accessible des de l'adreça seuelectronica.caib.es. Des d'allà es pot accedir a l'organigrama i la informació institucional, i en particular permet accedir a l'inventari de procediments i tràmits telemàtics des de la seu electrònica. És possible accedir a l'inventari complet de procediments de la CAIB, classificats per matèria, tipus o públic objectiu, així com iniciar la tramitació electrònicament, en cas que el procediment disposi d'un tràmit telemàtic.



Pel que fa a l'Administració de l'Estat, té moltes seus electròniques diferents. Totes són accessibles des de la Seu Electrònica del Punt de Accés General de l'Administració General de l'Estat en el qual, entre altres, també es poden trobar tots els tràmits de l'Administració General de l'Estat disponibles electrònicament, així com l'accés als serveis electrònics propis i l'accés a la Carpeta Ciutadana de les persones físiques i jurídiques:




[Bienvenido](#)
[Benvingut](#)
[Benvido](#)
[Ongietorri](#)
[Welcome](#)

¿Qué es Mi Carpeta Ciudadana?

Carpeta Ciudadana es un espacio personal on-line que te facilita la relación con las Administraciones Públicas.

Esta nueva versión forma parte de un **PROGRAMA PILOTO** para recoger tus comentarios y mejorar el producto.

[Acceder a la Carpeta](#)




¿Cómo puedo acceder a Mi Carpeta Ciudadana?

El acceso a Mi Carpeta Ciudadana requiere que te identifiques mediante Cl@ve, el sistema seguro de identificación con las administraciones públicas. Puedes utilizar el DNI-electrónico, cualquier certificado electrónico reconocido y también los sistemas de claves concertadas clave PIN y clave Permanente.

Si aún no dispones de tu credencial electrónica de identificación con las Administraciones Públicas, puedes solicitar el alta en cl@ve. Tienes toda la información sobre el proceso de registro en la web de [Cl@ve](#). Entre las opciones posibles, podrás obtener de forma rápida una credencial de nivel de seguridad más básico utilizando la opción de registro por videollamada.

Si necesitas ayuda adicional para utilizar el sistema Cl@ve, puedes obtenerla a través de los siguientes medios:



¡Hola, soy Ada!

¿Puedo ayudarte en algo?



<https://carpetaciudadana.gob.es/>

Cada seu electrònica acostuma a tenir un espai en el qual la ciutadania pot trobar la informació que li és exclusiva i relacionada amb els tràmits i informacions que li són propis en la relació amb l'Administració en qüestió. Aquest espai rep diferents noms. A la CAIB, tenim la carpeta ciutadana (que substitueix l'antic, que s'anomenava «Les meves gestions»), i que es descriu a l'apartat següent. Està en procés de millora. A la Seu Electrònica del Punt de Accés General de l'Administració General de l'Estat s'anomena «Carpeta Ciudadana». Totes les persones físiques i jurídiques tenen una Carpeta Ciudadana al Punt d'Accés General de l'Administració General de l'Estat i dins hi poden trobar informació referent a l'estat dels seus expedients, les notificacions rebudes, dades personals registrades a l'Administració i els registres realitzats.

L'accés a la Carpeta Ciudadana requereix autenticació mitjançant certificat digital o [Cl@ve](#), conceptes que analitzarem tot seguit.

II. 1.4 Carpeta ciutadana CAIB

La carpeta ciutadana de la CAIB és l'espai des d'on la ciutadania pot consultar els tràmits i les gestions amb l'Administració autonòmica.

Des de la carpeta ciutadana es pot:



CARPETA CIUTADANA

- Nivell d'autenticació: MITJÀ

Els meus tràmits | Els meus registres | Els meus apoderaments | Les meves notificacions i comunicacions | Les meves dades personals

La Carpeta Ciutadana és una àrea privada que us facilita la relació amb l'Administració, des de la qual podeu accedir de forma àgil i senzilla als vostres tràmits i gestions, i també consultar les vostres dades personals en poder de l'Administració. Actualment, la Carpeta Ciutadana permet consultar les funcionalitats següents:

- ELS MEUS TRÀMITS**
En aquest apartat es poden consultar tots els tràmits telemàtics iniciats, pendents de finalitzar i finalitzats.
- ELS MEUS REGISTRES**
Des d'aquí es poden consultar els registres d'entrada adreçats a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- ELS MEUS APODERAMENTS**
Consulta dels apoderaments atorgats en el Registre Electrònic d'Apoderaments
- LES MEVES NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS**
Des d'aquí es poden consultar les vostres notificacions i altres comunicacions que us adreci l'Administració
- LES MEVES DADES PERSONALS**
Des d'aquí es poden consultar les dades personals en poder de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

- Consultar l'estat dels tràmits telemàtics, iniciats o finalitzats
- Consultar l'estat dels registres d'entrada, i descarregar els justificants
- Rebre notificacions i comunicacions
- Consultar els apoderaments
- Consultar les dades personals

II.2 IDENTIFICACIÓ I SIGNATURA. AUTOFIRMA

Les diferents administracions en compliment de la normativa i millora dels seus serveis, permeten als interessats en els procediments administratius accedir o iniciar-los des de les seues electròniques respectives.

A aquest efecte, l'Administració ha d'identificar de forma fefaent, llevat d'algunes excepcions, la identitat de qui inicia els tràmits i qui signa les respectives peticions, sol·licituds, etc.

A aquest efecte, existeixen diferents mecanismes per tal de poder-ho dur a terme:

Tipus de mètode	Mètode	Descripció	Permet identificació?	Permet signatura?
Clau concertada	Usuari i contrasenya	Usuari CAIB. Només disponible per a treballadors de la CAIB.	Sí	No
Certificats electrònics	DNI electrònic	A l'abast de qualsevol ciutadà o ciutadana.	Sí	Sí
	Certificat digital	Es pot sol·licitar gratuïtament, per exemple a la FNMT.	Sí	Sí
Mixtos	Cl@ve	Plataforma de l'Estat que combina diferents mètodes (certificat, usuari i contrasenya —Cl@ve Permanente—, validació mòbil —PIN24—) en un únic mètode.	Sí	Sí, tot i que depèn de cada mètode (només amb certificat i clau permanent)
Altres mitjans	S'ha de determinar en cada cas (casos especials i minoritaris)		Depèn	No

II.2.1 Certificació digital

Un certificat digital no és més que un **fitxer electrònic que conté informació per tal d'identificar el seu propietari**. A més, demostra la relació entre la identitat del propietari del certificat i la seva clau de firma a través de la informació que conté el certificat.

Contingut d'un certificat digital:

- Dades de l'entitat certificadora, que és qui emet el certificat.
- Clau pública del titular del certificat.
- Detalls (atributs) del certificat: nom i llinatges del titular, número d'identificació, tipus, número de sèrie, vigència, etc.

Les **obligacions del titular** d'un certificat són:

- Mantenir el certificat sota el seu control exclusiu.
- Sol·licitar la revocació del certificat en cas d'incidència. La revocació implica que el certificat ja no serà operatiu.

Introducció a l'administració electrònica

Hi ha diverses maneres d'obtenir un certificat digital, ja que hi ha diverses entitats que ofereixen el servei de certificació:



II.2.1.1 DNI electrònic

El **DNI electrònic (DNIe)** és un document emès per la Direcció General de la Policia. A més d'acreditar físicament la identitat personal del seu titular permet:

- Acreditar electrònicament i de forma inequívoca la seva identitat.
- Signar digitalment documents electrònics, la qual cosa els atorga una validesa jurídica equivalent a la que proporciona la signatura manuscrita.

El DNIe incorpora un xip (circuit integrat), que conté les mateixes dades que apareixen impreses en la targeta del DNI (dades personals, fotografia, signatura digitalitzada i empremta dactilar digitalitzada) juntament amb els certificats d'Autenticació i de Signatura Electrònica.

D'aquesta manera, qualsevol persona pot realitzar múltiples gestions en línia de forma segura amb les administracions públiques, amb empreses públiques i privades, i amb altres ciutadans, a qualsevol hora i sense haver de desplaçar-se ni fer cues.



Per a més informació sobre el DNI electrònic es pot consultar la web de la Policia Nacional:

https://www.dnielectronico.es/PortalDNIE/PRF1_Cons02.action?pag=REF_280

Així com el Portal de l'Administració Electrònica de la Administració General de l'Estat:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/DNI-Electronico.html>

II.2.1.2 Certificació de la FNMT

Explicarem aquí el cas de la Reial Casa de la Moneda —Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (FNMT)— que és, en el dia d'avui, la principal via per obtenir certificats personals de manera gratuïta i que s'encarrega d'emetre els certificats d'empleat públic a la CAIB.

Una de les iniciatives de l'Administració General de l'Estat és el projecte CERES (CERTificació ESpanyola) que lidera la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (FNMT). Consisteix en una Entitat Pública de Certificació que fa servir tècniques i sistemes criptogràfics de clau pública, els quals garanteixen:

- La identitat dels usuaris, tant ciutadans com administracions públiques.
- La confidencialitat de les comunicacions.
- La integritat de la informació intercanviada.

Els certificats electrònics emesos per CERES a ciutadans, empreses i administracions permeten fer tràmits telemàtics a través d'Internet amb plenes garanties de seguretat, evitant desplaçaments, esperes i errors d'emplenament de formularis, gracies a l'administració electrònica, oberta 24x7.

Per a més informació sobre els **certificats digitals de la FNMT** (Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre) emesos per CERES es pot consultar la seva pàgina web:

<http://www.cert.fnmt.es/home>



II.2.1.3 *Certificació de representant*

Existeixen certificats per actuar en nom de persona jurídica, de tal manera que permet a una persona física, amb aquella certificació, actuar electrònicament davant les administracions públiques en nom d'una persona jurídica com pot ser una empresa, una associació, etc. Exemples clars els podem trobar quan una empresa presenta la declaració d'IVA trimestral o participa en una convocatòria de subvencions a través de tràmit telemàtic.

II.2.1.4 *Certificació d'empleat públic*

Els empleats públics ens trobam amb la doble condició: ciutadà i empleat públic. Com veurem més endavant, és molt possible que en el nostre lloc de feina se'ns faciliti un certificat digital d'empleat públic. Quina diferència hi ha entre aquests certificats d'empleat públic i de persona física? Es poden emprar indistintament? Són preguntes que molt sovint ens podem fer i que intentarem respondre a continuació.

Aquest certificat es diferencia d'un certificat de persona física en el fet que, a més de la identitat, al certificat d'empleat públic se certifica la condició mateixa d'empleat públic, de quina administració pública es tracta i, en segons quins casos, del càrrec ocupat. És a dir, no només identifica la persona que el fa servir, sinó que, a més, acredita en nom de quina administració pública ho fa.

Són emesos per qualsevol de les entitats indicades anteriorment (excepte la Policia Nacional) i s'han d'emprar només quan s'actua en condició d'empleat públic.

En la CAIB, la certificació està centralitzada en el Servei de Seguretat de la Direcció General de Modernització i Administració Digital. Podeu obtenir més informació de com obtenir-lo en l'enllaç següent:

<https://certificacio.caib.esCl@ve>

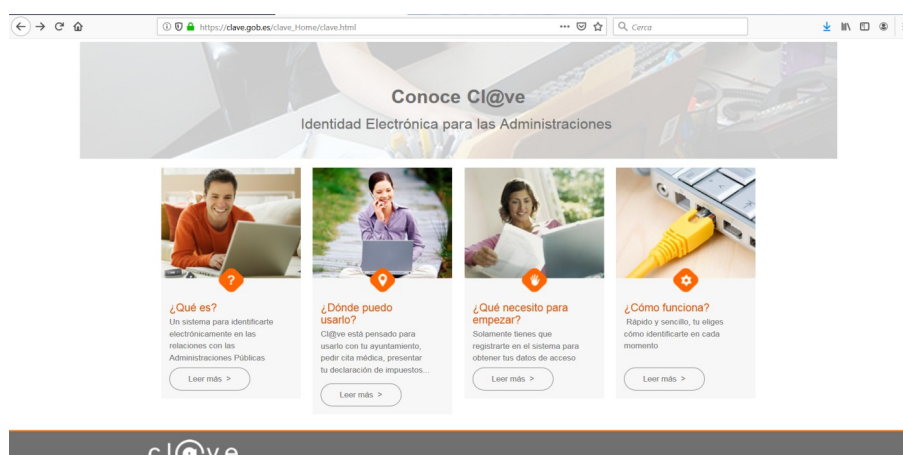
II.2.1.5 *Cl@ve*

Cl@ve és un sistema orientat a unificar i simplificar l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. El seu objectiu principal és que la ciutadania pugui identificar-se davant l'Administració mitjançant un sistema d'autenticació d'usuari i contrasenya únic, sense haver d'usar sistemes claus diferents per accedir als diferents serveis.

Així, **Cl@ve** permet emprar diferents mètodes d'autenticació, tant els explicats anteriorment (certificats o DNI electrònic) com d'altres més bàsics (Cl@ve PIN). D'aquesta manera, les aplicacions d'administració electrònica poden emprar el mecanisme d'autenticació més adient en cada cas (d'acord amb les dades que es tractin o el nivell de seguretat requerit), però sempre des d'un punt únic.



En funció del sistema triat, [Cl@ve](https://clave.gob.es) permet també signar documents.
Per a més informació podeu consultar la seva pàgina web:



https://clave.gob.es/clave_Home/clave.html

II.2.2 Autofirma

Autofirm@ és una **aplicació de signatura electrònica** desenvolupada pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, gratuïta, i que tothom pot descarregar-se i utilitzar. Permet utilitzar algun dels certificats electrònics explicats en els punts anteriors (DNI electrònic, certificat FNMT) per signar digitalment documents electrònics.



Es pot consultar més informació sobre Autofirma en l'enllaç següent:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Ciudadanos/Aplicaciones-Firma.html>

Cal considerar que l'autofirma signa els documents electrònicament, però no en realitza la custòdia en un arxiu ni hi imprimeix un codi segur de verificació (CSV). Equivaldria a la signatura manuscrita actual.

II.3 REGISTRE ELECTRÒNIC ÚNIC I INSTÀNCIA GENÈRICA

II.3.1 Registre electrònic únic (REGAGE/REC)

L'Administració de l'Estat proporciona una eina que permet realitzar **entrades de registre adreçades a qualsevol administració**, ja sigui estatal, autonòmica o local. És el Registre Electrònic General de l'Administració General de l'Estat (REGAGE, tot i que és més conegut com a REC), accessible des del punt d'accés general de l'Administració de l'Estat, o bé des de l'adreça: <https://rec.redsara.es/>

https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do

Registro Electrónico

gob.es

Bienvenido

¿Quién presenta el trámite? Interesado

¿Método de identificación? Certificado Digital

Identificarse

Atención

- Si actúa como Representante de uno o varios Interesados, debe acceder a la Plataforma como Representante y cumplimentar adecuadamente los datos de Representante e Interesado. Es necesario presentar una solicitud por cada Interesado al que represente, en caso contrario, su registro podrá ser RECHAZADO.

Información importante

- Si se envían a través de este Registro Electrónico solicitudes, escritos y comunicaciones para las cuales ya existe un procedimiento electrónico específico o un formulario normalizado en las sedes electrónicas competentes de las Administraciones Públicas destinatarias, su registro podrá ser RECHAZADO.
 - Busque la sede electrónica en el **Directorio de Sedes Electrónicas** de la Administración General del Estado.
 - Busque la **sede electrónica** en la web de la Comunidad Autónoma destinataria.
 - Verifique si la Entidad Local destinataria dispone de una sede electrónica para enviar el procedimiento.
- Esta página realizará la identificación de usuario mediante la plataforma Cl@ve. Será redirigido a su sistema de validación de identidad, facilitando varios medios de autenticación. Puede encontrar más información en **Cl@ve**.
- Para navegadores que no soportan la ejecución de Applets Java es necesario tener instalado **Autofirma**.

Más Información

Manual de usuario

Aviso Legal y Política de Privacidad de la Plataforma de Tramitación del administracion.gob.es
Atención e Información

gob.es

L'accés al REGAGE/REC requereix autenticació mitjançant certificat digital o [Cl@ve](#) perquè per enregistrar, s'ha de signar al final.

Cal tenir present, tal com destaca la pantalla d'inici del REC, que:

Si se envían a través de este Registro Electrónico solicitudes, escritos y comunicaciones para las cuales ya existe un procedimiento electrónico específico o un formulario normalizado en las sedes electrónicas competentes de las Administraciones Públicas destinatarias, su registro podrá ser RECHAZADO.

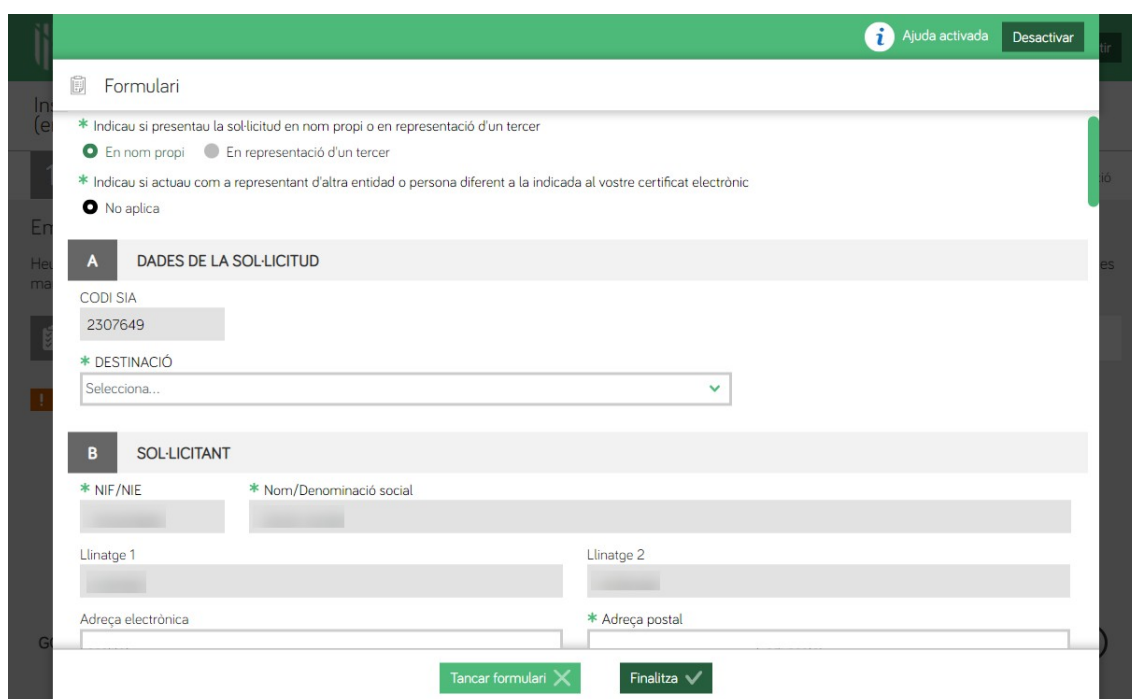
Per tant, el REGAGE/REC només s'ha d'emprar quan el procediment pel qual es vol fer un tràmit no disposi d'un tràmit telemàtic. En cas que existeixi un tràmit telemàtic publicat a la Seu electrònica, s'haurà d'emprar aquest.

Des del 20 de juliol de 2022, tots els procediments de la CAIB disposen, d'ofici, d'almenys un tràmit telemàtic d'inici. Per tant, l'ús del REGAGE/REC hauria de ser marginal, només per a casos molt particulars.

II.3.2 Instància genèrica

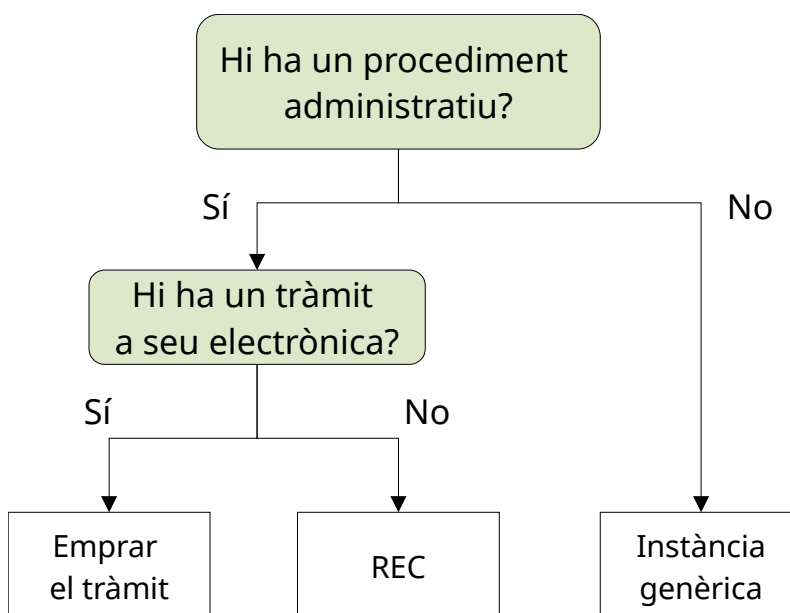
En el cas en què vulguem dirigir-nos a la CAIB, però no hi hagi un procediment administratiu pel qual volem sol·licitar, hem d'emprar la instància genèrica:

<https://www.caib.es/seucaib/ca/200/persones/tramites/tramite/4213695/>



Aquí podrem indicar les dades de la nostra sol·licitud, com també la conselleria a la qual va adreçada.

El diagrama següent resumeix quin dels tres mètodes explicats hem d'emprar (tràmit telemàtic, REC o instància genèrica), en funció dels diferents factors:



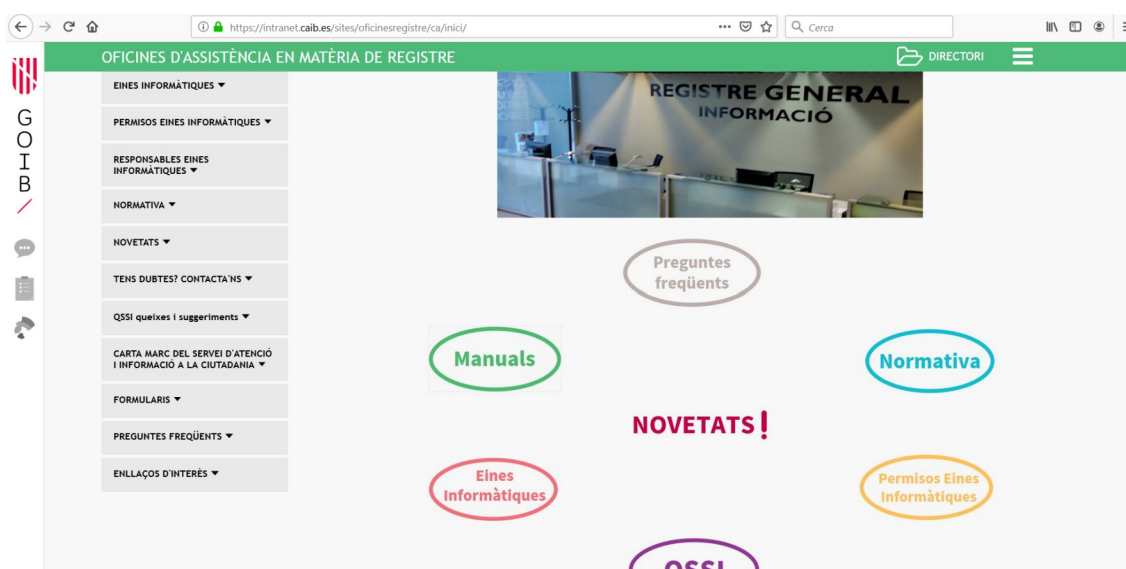
II. 4 OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE (OAMR)

Les lleis 39/2015 i 40/2015 consideren que la digitalització de la societat s'ha d'estendre a la tramitació administrativa. Per ajudar a dur a terme la digitalització de les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques, es transformen les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registre. En aquestes noves oficines, els ciutadans seran assistits per un funcionari per realitzar els seus tràmits per la via electrònica.

Les oficines d'assistència en matèria de registre tenen, com a mínim, les **funcions** següents:

- Digitalització, còpies autèntiques i registre de documentació aportada pel ciutadà.
- Assistència en la identificació i signatura electrònica.
- Practicar notificacions.
- Ajudar en la iniciació d'un procediment i facilitar el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa (codi DIR3).
- Identificació dels interessats en el procediment.
- Atorgar apoderaments per compareixença.

La CAIB té un microlloc informatiu sobre les oficines d'assistència en matèria de registre:



II. 5 DRETS DOCUMENTALS DE LA CIUTADANIA

Els interessats en els procediments tenen dret a no aportar documents que ja estiguin en poder de l'Administració actuant o que hagi elaborat qualsevol altra Administració. L'Administració actuant pot consultar o obtenir aquests documents tret que l'interessat s'hi oposi. No escau l'oposició quan l'aportació del document s'exigeixi en el marc de l'exercici de potestats sancionadores o d'inspecció.

Les administracions públiques **han d'obtenir els documents electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o mitjançant una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte.**

Així mateix, les administracions públiques no han de requerir als interessats dades o documents que no exigeixi la normativa reguladora aplicable o que hagi aportat abans l'interessat a qualsevol Administració. A aquests efectes, l'interessat ha d'indicar en quin moment i davant quin òrgan administratiu va presentar els documents esmentats, i les administracions públiques els han d'obtenir electrònicament a través de les seves xarxes corporatives o d'una consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a l'efecte, tret que consti en el procediment l'oposició expressa de l'interessat o que la llei especial aplicable requereixi el seu consentiment exprés. Excepcionalment, si les administracions públiques no poden obtenir els documents esmentats, poden sol·licitar novament a l'interessat que els porti.

Les administracions no han d'exigir als interessats la presentació de documents originals. Quan, amb caràcter excepcional, l'administració sol·liciti a l'interessat la presentació d'un document original i aquest estigui en format paper, l'interessat ha d'obtenir una còpia autèntica amb caràcter previ a la presentació electrònica.

Excepcionalment, quan la rellevància del document en el procediment ho exigeixi o existeixen dubtes derivats de la qualitat de la còpia, les administracions poden sol·licitar de manera motivada la confrontació de les còpies aportades per l'interessat, per la qual cosa poden requerir l'exhibició del document original.

Les còpies que aportin els interessats al procediment administratiu tindran eficàcia, exclusivament en l'àmbit de l'activitat de les administracions públiques. Els interessats es responsabilitzaran de la veracitat dels documents que presentin.

Perquè els ciutadans puguin exercir aquest dret, les administracions públiques han de treballar molt des del punt de vista tecnològic, perquè aquesta informació, documentació o dades puguin ser facilitades i consultades fàcilment, ja sigui per una mateixa o altra administració, i des del punt de vista funcional, perquè els serveis tramitadors dels procediments incorporin en la seva normativa i praxis diària la intermediació de dades.

II. 6.1 NOTIFICACIONS

II.6. 1 Relació amb l'administració

Les persones físiques **poden triar relacionar-se** (tant en la presentació com en la recepció d'informació) amb l'administració de manera presencial o electrònica. En qualsevol moment poden canviar la seva decisió i passar de relacionar-se d'una manera a l'altre.

D'altra banda, **han de relacionar-se obligatòriament de manera electrònica** amb l'administració (tant en la presentació com en la recepció d'informació) els següents:

- Persones jurídiques (empreses, associacions, fundacions, etc.)
- Entitats sense personalitat jurídica.
- Els que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereix col·legiació obligatòria, per als tràmits que es duguin a terme en exercici d'aquesta activitat.
- Els que representen un interessat obligat a relacionar-se electrònicament amb l'administració.
- Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i les actuacions que es facin amb aquestes per la seva condició d'empleat públic.

No obstant això, l'Administració podrà establir també l'obligació de relacionar-se de forma electrònica amb **determinats col·lectius de persones físiques** que, per determinats motius (econòmics, capacitat tècnica, coneixements, etc.), es consideri que tenen accés i disponibilitat als mitjans electrònics necessaris.

II. 6.2. Pràctica de les notificacions

Pel que fa a les notificacions, s'ha de notificar de manera **exclusivament electrònica als obligats** a relacionar-se electrònicament amb l'administració.

Referent a les **persones físiques, no obligades** a relacionar-se electrònicament, han de ser notificades en paper mentre no expressin la seva conformitat a ser notificats electrònicament. No obstant això, aquestes notificacions hauran de ser posades també a disposició de l'interessat de manera electrònica perquè pugui accedir al seu contingut de forma voluntària. Per aquest motiu se'ls ha de notificar **de les dues maneres**: de manera física i electrònica.

Les notificacions per mitjans electrònics s'entenen practicades en el moment en què es produeix l'accés al seu contingut. Per tant, s'ha de poder certificar d'una forma fefaent que el destinatari ha accedit al seu contingut. Això implica que **un correu electrònic amb el contingut a notificar no és suficient i no es considera una notificació vàlida en cap cas**. A aquest efecte, les notificacions electròniques s'envien a la Direcció Electrònica Habilitada Única (DEHÚ) corresponent a la persona interessada. Aquest és el punt únic de notificacions, des del qual una persona interessada, una vegada identificada mitjançant un sistema d'autenticació segur, pot veure les seves notificacions pendents i signar-ne la recepció. A la DEHÚ s'hi pot accedir directament, des de la Carpeta Ciutadana (de l'Administració General de l'Estat) o bé des de la Carpeta Ciutadana de la CAIB.

Cal destacar que els destinataris de les notificacions **poden facilitar una adreça electrònica en la qual se'ls avisi (no notifiqui)** que han rebut una notificació electrònica pendent de llegir i que està posada a disposició d'una notificació electrònica. D'aquesta manera, el destinatari rep un avís i no és necessari que consulti periòdicament la carpeta ciutadana per saber si hi ha notificacions o no.

Quan la notificació per mitjans electrònics sigui de caràcter obligatori o hagi estat expressament escollida per l'interessat, s'entén rebutjada quan han transcorregut deu dies naturals des de la posada a disposició de la notificació sense que s'hagi accedit al seu contingut.

Per entrar a la DEHÚ:

<https://dehu.redsara.es/>



L'accés a la DEHú requereix accés amb qualsevol mètode d'autenticació vàlid per Cl@ve, si bé per poder acceptar notificacions cal emprar un mètode que permeti les signatures electròniques.

II. 7 APODERAMENTS

La Llei 39/2015 preveu que les persones interessades puguin actuar davant les administracions públiques per mitjà de representant i estableix, com una de les formes d'acreditar aquesta representació, l'apoderament *apud acta* efectuat per compareixença presencial o electrònica.

A més, estableix l'obligació que cada Administració pública disposi d'un registre electrònic general d'apoderaments, que ha de ser interoperable per permetre a totes les administracions públiques consultar els apoderaments.

Els apoderaments que s'inscriguin en aquests registres poden ser de tres tipus diferents segons l'àmbit sobre el qual es permet actuar a l'apoderat:

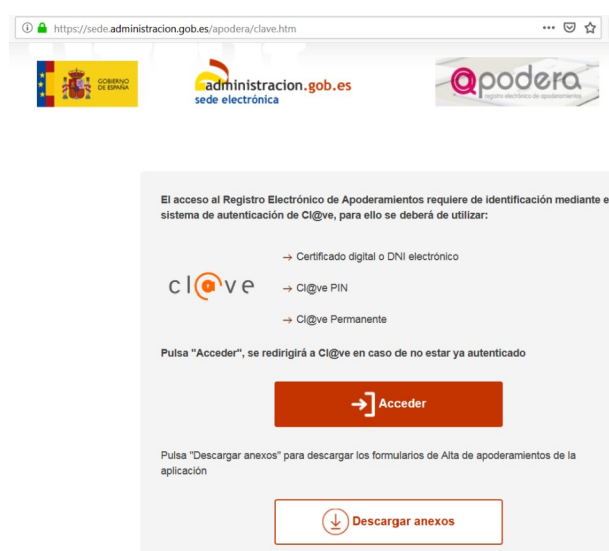
- Davant qualsevol administració i per a qualsevol actuació administrativa.
- Davant administracions concretes i per a qualsevol actuació administrativa.
- Només per a tràmits o procediments específics d'una administració concreta.

Introducció a l'administració electrònica

Si una persona vol que algú la representi o pugui actuar en nom seu en algun dels tres casos presentats, ho pot fer de qualsevol de les formes següents:

- Telemàticament: l'apoderament *apud acta* es pot atorgar per compareixença electrònica en la seu electrònica corresponent, fent ús dels sistemes de signatura electrònica previstos legalment.
- Presencialment (només en el cas de persones físiques no obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques).
- L'apoderament *apud acta* es pot atorgar per compareixença personal del poderdant o de l'apoderat, si disposa d'un poder notarial; en el cas de les del poderdant, a les oficines d'assistència en matèria de registres. A més dels apoderaments *apud acta*, es poden inscriure en el Registre Electrònic d'Apoderaments els poders notariais. Aquesta inscripció es pot fer tant telemàticament com presencialment i requereix la validació prèvia. L'atorgament d'un apoderament es fa des del Registre Electrònic d'Apoderaments de l'Administració General de l'Estat:

<https://sede.administracion.gob.es/apodera/home.htm>



II.8 TRANSPARÈNCIA

La transparència és un dels principis fonamentals de l'actuació dels poders públics, en virtut del qual l'administració ha de fer pública la informació necessària perquè la ciutadania pugui participar en els assumptes públics i controlar que l'administració reti comptes de la seva actuació. La transparència és, en definitiva, un instrument de control, alhora que una eina de comunicació i diàleg per als poders públics.

El funcionament transparent de tota institució pública implica posar a l'abast de la ciutadania, com a exercici de publicitat activa i de diàleg constant, la informació rellevant sobre la seva organització, la gestió econòmica i pressupostària i les dades de la seva activitat, amb la finalitat de fer possible l'avaluació de les actuacions públiques i garantir un exercici i una gestió ètics i socialment responsables dels poders públics.

La ciutadania d'avui requereix, cada cop més, accés a la informació. I té el dret d'estar informada tant dels assumptes públics com de la manera com es gestionen, per la qual cosa la transparència és una fita social que l'administració pública té el deure i l'oportunitat de complir. Tenir una ciutadania responsable i participativa és fonamental. La transparència és el millor indicador de la qualitat democràtica dels governs, perquè quan es generalitza l'accés a la informació pública i els ciutadans coneixen l'actuació de la seva administració, quan saben com es prenen les decisions que els afecten i com s'utilitzen els fons públics, és quan s'assegura el diàleg participatiu, es promou el compromís i s'innova a l'hora de participar amb solvència en els assumptes públics.

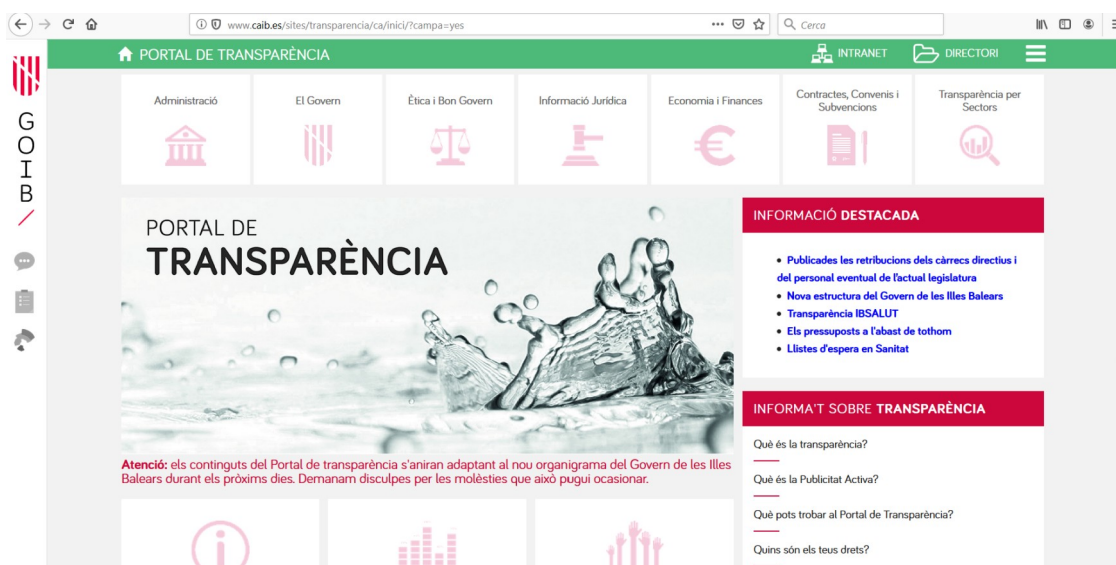
La transparència, regulada per la [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#), té dues vessants:

- L'obligació de fer públiques determinades informacions de manera proactiva (publicitat activa).
- L'obligació d'atendre les sol·licituds d'informació que facin els ciutadans ([dret d'accés a la informació pública](#)) en els termes i les condicions regulats per la Llei de transparència.

Des del portal de transparència es tracta, doncs, de posar a disposició dels ciutadans la informació i les dades sobre l'activitat, les actuacions, les decisions, els plans i les intencions del Govern i de l'Administració amb dades objectives, senzilles i ordenades.

El Portal de Transparència de la CAIB es pot trobar seguint l'enllaç següent:

<http://www.caib.es/sites/transparencia/ca/inici/>



II.9 DADES OBERTES

Què són?

Les dades obertes (*open data* en anglès) són conjunts de dades produïdes o recopilades per organismes públics que les administracions públiques posen a disposició de la ciutadania perquè les puguin utilitzar lliurement de manera senzilla i còmoda.

Les dades obertes tenen un gran valor potencial i són essencials per a la transparència de les administracions públiques, l'eficiència i la igualtat d'oportunitats a l'hora de crear riquesa.

El principal objectiu de l'obertura de dades és posar a disposició de la societat i fer públiques les dades que gestiona l'administració, de manera que qualsevol persona o organització pugui utilitzar-les. Amb aquest servei, les administracions augmenten la transparència, ja que la ciutadania accedeix a una visió real de la prestació de serveis. A més, la reutilització de dades obertes per part d'empreses, entitats, associacions i ciutadania en general permet l'elaboració de nous productes i serveis que aporten valor, innovació, coneixement i oportunitats de negoci.

Les llicències i els termes d'ús de les dades obertes estan sotmeses a les lleis de reutilització de la informació del sector públic, i en alguns casos poden tenir llicències de propietat intel·lectual, tot i que es tendeix a obrir-les sense condicions, sempre que es mantinguin sense manipular i amb la citació obligatòria de la font i de la seva darrera actualització. Per a més informació, podeu consultar l'apartat "Termes d'ús i llicències".

Quins són els principis de les dades obertes?

Perquè les dades obertes compleixin la seva finalitat han de ser:

1. **Dades obertes per defecte:** suposa un gran canvi en el funcionament dels governs i com interactuen amb els ciutadans, que hauran de justificar el manteniment de les dades tancades.
2. **Actualitzades i comprensibles:** les dades obertes només són valuoses si són rellevants. Tindran èxit si es publiquen de manera ràpida i exhaustiva.
3. **Accessibles i fàcils d'utilitzar:** les dades han de ser gratuïtes, sota llicència oberta, fàcils de trobar i llegibles per màquina.
4. **Comparables i interoperables:** les dades tenen un efecte multiplicador. Es podrà obtenir més valor dels conjunts de dades (datasets) de qualitat que siguin comparables i puguin interactuar entre ells.
5. **Per a la millora de la governança i la participació ciutadana:** les dades obertes permeten saber als ciutadans què fan els funcionaris i els polítics. Aquesta transparència pot millorar els serveis públics i ajudar els governs a retre comptes.

6. **Per a la innovació i el desenvolupament inclusiu:** les dades obertes poden ajudar a impulsar el desenvolupament econòmic inclusiu.

Quins beneficis té utilitzar les dades obertes?

Amb el desenvolupament de la societat de la informació, les dades obertes són una eina d'informació molt valuosa que proporciona avantatges tant per a la ciutadania i les empreses com per a la mateixa Administració, que pot millorar la seva eficiència gràcies a una capacitat més gran d'interoperabilitat.

Oferir dades obertes és un exercici de transparència informativa que permet que la ciutadania tingui informació sobre les accions i serveis de l'Administració i sobre la gestió que es fa dels recursos públics.

Beneficis per a la ciutadania: informació

1. Estableix un diàleg actiu, participatiu i bidireccional entre govern i ciutadans, principi fonamental del govern obert.
2. Obre la possibilitat de crear nous serveis socials que millorin la vida de la ciutadania.
3. Promou una participació democràtica de la ciutadania.

Beneficis per a les empreses: generar riquesa

1. Possibilita la creació de valor econòmic, ja que genera nous serveis i aplicacions web a partir de les dades lliures.
2. Possibilita l'obertura d'un nou mercat basat en continguts digitals.
3. Possibilita l'obtenció de beneficis amb informació pública.

Beneficis per a les administracions: transparència

1. Promou un ús intel·ligent i eficaç dels recursos.
2. Genera un govern transparent que aporta un grau més alt de confiança.
3. Facilita la interoperabilitat entre les diferents administracions.

Què és un *dataset* ?

El terme *dataset*, procedent de l'anglès, es refereix a un conjunt de dades, habitualment estructurades, que s'han utilitzat per construir una informació publicada en catàlegs de dades o bé es mostren d'una manera independent.

Les dades en brut s'organitzen en datasets per poder ser indexades i localitzades més fàcilment; per aconseguir això, s'utilitzen diferents camps que defineixen el grup de dades, com ara la descripció, la freqüència d'actualització, el format o la llicència d'ús, entre d'altres.

Què és un format reutilitzable?

Un format reutilitzable és un format estructurat, obert i que no té propietaris, per exemple, un CSV o XML. Són formats de dades dissenyats perquè altres programes o aplicacions en puguin fer ús, per exemple, per analitzar-los, creuar-los amb altres fonts de dades, o crear-ne visualitzacions en gràfics o mapes.

Al contrari d'aquests, tindríem formats de dades com el PDF, dissenyats per a la consulta de dades i informació, però que no permeten la reutilització de manera senzilla.

La Llei 19/2013 estableix que tota la informació del sector públic s'ha de lliurar d'una manera clara, estructurada i en format reutilitzable, per tal de permetre la interoperabilitat, millorar la transparència i la simplificació documental.

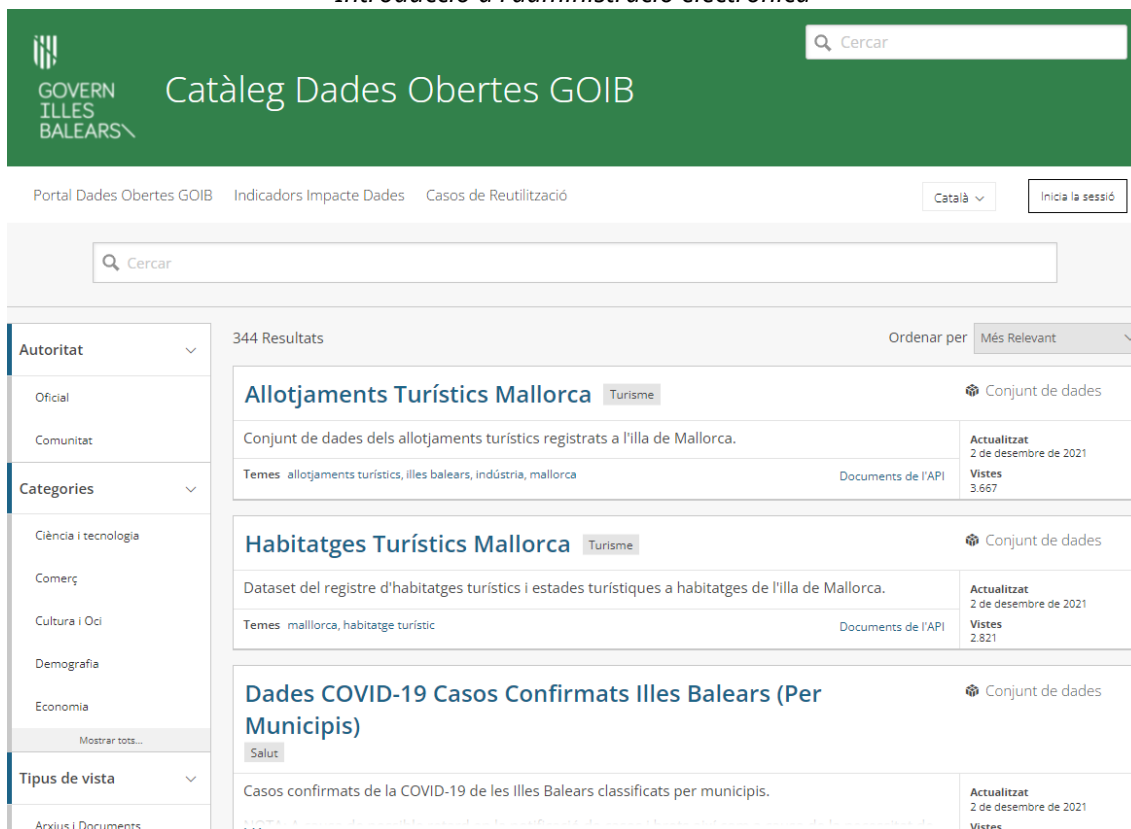
Principals formats: CSV/TSV, JSON, XML, RDF/XML, RSS.

En el cas de *datasets* que contenen dades geogràfiques: KML/KMZ, SHP, GeoJSON, Original.

Portals de dades obertes

Aquests datasets són presentats i es posen a disposició de la ciutadania a través de portals web en els quals els organitzen i classifiquen perquè sigui més fàcil trobar-los i interactuar amb ells constituint un "catàleg de dades obertes".

Portal de dades obertes en la CAIB:



<http://dadesobertes.caib.es>

II.10 PARTICIPACIÓ

La participació ciutadana és una peça fonamental del sistema democràtic que promou la construcció d'una societat activa que ajudarà a impulsar qualsevol aspecte de la vida social, econòmica, cultural o política. Aquesta societat, mitjançant la seva implicació en els assumptes públics, enriqueix l'acció del govern i la dota d'eficàcia, però, al mateix temps, aquest dret ciutadà ajuda a generar un equip de govern més exigent i de més qualitat.

El procés participatiu és un diàleg constructiu i argumentat entre la ciutadania i les institucions, en què tenim l'oportunitat de dur a terme un seguiment del treball i l'acció dels nostres governants i dels assumptes públics, i la possibilitat de col·laborar en la construcció d'una societat millor. Amb els processos participatius les decisions guanyen legitimitat, representen un projecte públic i generen coneixement i respecte entre l'administració i la ciutadania.

L'administració vol afavorir els mecanismes de participació i de cultura democràtica mitjançant les noves tecnologies, entre altres vies, mitjançant mecanismes de democràcia directa degudament estructurats o altres processos o instruments participatius.

Introducció a l'administració electrònica

Aquests mecanismes de participació mitjançant les noves tecnologies pretenen ser una eina eficaç i accessible de participació ciutadana com a canal d'informació en dues direccions, sempre que, d'una banda, permeti a la ciutadania conèixer en tot moment les iniciatives, projectes i polítiques que es duen a terme per part de cada administració i opinar sobre elles i, de l'altra, proporcioni una valuosa informació a aquestes sobre les seves inquietuds, necessitats i interessos.

Suposa l'apertura de canals de comunicació entre l'administració i la ciutadania, de manera que aquesta pugui fer aportacions que ajudin a l'administració en la presa de decisions i l'elaboració de polítiques públiques.

En la Comunitat Autònoma de les Illes Balears el Portal de Participació Ciutadana està disponible a:

<http://www.caib.es/sites/participacio/ca/benvinguda-68278/>

