



## UNITAT 8

### SISTEMES DE COMUNICACIÓ I NOTIFICACIÓ

## CONTINGUTS

1 Criteri general de tramitació electrònica.....	2
2 Condicions generals de pràctica de la notificació.....	3
3 Notificació electrònica elegida per l'interessat.....	3
4 Pràctica dels avisos de notificacions.....	4
5 Pràctica de les notificacions per mitjans electrònics.....	4
6 Plataforma estatal de Notificació, NOTIFIC@.....	6
7 Servei de notificació de GOIB, NOTIB.....	6
8 Com puc fer una notificació electrònica al GOIB?.....	8
9 Com puc notificar electrònicament un document en paper	9
10 Quin document he d'utilitzar per fer una notificació.....	9

## OBJECTIUS

- 1. Conèixer le condicions de pràctica d'una notificació**
- 2. Conèixer els sistemes de notificació del GOIB.**
- 3. Sabre com es pot fer una notificació a GOIB.**



Autor/a: Servei de Sistemes d'Informació

Data d'elaboració: 2024

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

## 1. Criteri general de tramitació electrònica

Segons l'**article 14.1 de la Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones físiques poden triar en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i les seves obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguin obligades a fer-ho per mitjans electrònics. El mitjà triat per la persona per comunicar-se amb les administracions públiques es pot modificar en qualsevol moment.

L'**article 14.3 de la Llei 39/2015** diu que, reglamentàriament, les administracions poden establir l'obligació de relacionar-s'hi a través de mitjans electrònics per a determinats procediments i per a certs col·lectius de persones físiques.

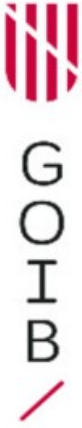
En tot cas, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu, almenys, els subjectes següents:

- 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 actuacions que duguin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada.
- 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 actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, en funció del que determini reglamentàriament cada administració.

## 2. Condicions generals de pràctica de la notificació

La notificació té uns certs requisits de validesa. En el cas de les **notificacions electròniques**, el sistema ha de deixar constància dels aspectes següents:

- La posada a disposició.
- L'accés al contingut.
- La data i l'hora de la posada a disposició i d'accés al contingut.



- El contingut íntegre.
- La identitat fidedigna del remitent i del destinatari.

Per a les **notificacions en paper**, s'ha de tenir constància dels aspectes següents:

- L'enviament i la recepció.
- La data i l'hora de l'enviament i la recepció.
- El contingut íntegre.
- La identitat fidedigna del remitent i del destinatari.

### 3. Notificació electrònica elegida per l'interessat

En cas que un **procediment s'iniciï a sol·licitud de l'interessat**, les persones físiques tenen dret a triar si volen ser notificades en paper o electrònicament.

En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, aquest mitjà ha de constar a la sol·licitud d'inici del procediment. L'interessat no queda vinculat per la decisió presa en la sol·licitud que dona inici al procediment, atès que l'article 41.1 de la Llei 39/2015 estableix la possibilitat de canviar el mitjà en qualsevol moment, a través de formularis normalitzats.

En el cas de **procediments iniciats d'ofici**, la **primera notificació** a les persones físiques **s'ha de fer en paper**, fet que no exigeix d'una notificació complementària electrònica. No obstant això, regeix la facultat d'opció, de manera que les notificacions successives es practiquin per mitjans electrònics si l'interessat ho sol·licita de manera expressa.

Es permet **exceptuar aquesta preferència en dos supòsits**:

- Compareixença de l'interessat a les oficines en matèria de registre i sol·licitud de la notificació personal en aquell moment.
- Entrega directa per part de l'empleat públic de l'Administració quan resulti necessari per assegurar l'eficàcia de l'actuació administrativa.

### 4. Pràctica dels avisos de notificacions

Per evitar que l'interessat hagi d'accedir de manera regular a les diferents seus o adreces electròniques habilitades per comprovar la posada a disposició d'alguna notificació, l'**avis de la notificació** té reconeixement legal.

Independentment del fet que la notificació es faci en paper o per mitjans electrònics, les administracions públiques han d'**enviar un avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic indicada per l'interessat**, per informar-lo de la posada a disposició d'una notificació a la Seu Electrònica de l'Administració o l'organisme correspo-

ment, o bé a l'adreça electrònica habilitada única. La falta de pràctica d'aquest avís no impedeix que la notificació es consideri plenament vàlida.

Aquesta previsió està lligada al fet que l'**interessat hagi indicat una adreça de correu electrònic i/o un telèfon mòbil** (dispositiu electrònic), que servirà per a l'enviament dels avisos, però no per a la pràctica de les notificacions.

## 5. Pràctica de les notificacions per mitjans electrònics

Les notificacions per mitjans electrònics s'han de fer a través de la **compareixença a la Seu Electrònica de l'Administració** o l'organisme actuant, mitjançant l'**adreça electrònica habilitada única** o des dels dos sistemes, en funció del que disposi cada administració o organisme. D'acord amb el que preveu aquest article, s'entén per *compareixença a la Seu Electrònica* l'accés per part de l'interessat o el seu representant, degudament identificat, al contingut de la notificació.

Les notificacions per mitjans electrònics **s'entenen practicades en el moment en què es produeixi l'accés al contingut**. Si la notificació per mitjans electrònics és de caràcter obligatori o ha estat triada expressament per l'interessat, s'entén rebutjada quan hagin **transcorregut deu dies naturals** des de la posada a disposició de la notificació sense que s'hagi accedit al contingut.

S'entén complerta l'**obligació** a què es refereix l'article 40.4 de la Llei 39/2015 amb la posada a disposició de la notificació a la Seu Electrònica de l'Administració o l'organisme actuant, o bé a l'adreça electrònica habilitada única.

Els interessats poden accedir a les notificacions des del **punt d'accés general** electrònic de l'Administració, que funciona com un portal d'accés.

### Notificacions per compareixença en Seu Electrònica

La **notificació per compareixença electrònica** consisteix en l'accés per part de l'interessat, degudament identificat, al contingut de l'actuació administrativa corresponent a través de la Seu Electrònica de l'òrgan o organisme públic actuant.

Perquè la compareixença electrònica produeixi els efectes de notificació d'acord amb l'article 28.5 de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, cal que reuneixi les **condicions** següents:

- a) Amb caràcter previ a l'accés al contingut, l'interessat ha de veure un avís que tingui caràcter de notificació de l'actuació administrativa d'aquest accés.
- b) El sistema d'informació corresponent ha de deixar constància d'aquest accés amb indicació de la data i l'hora en què s'ha produït.

### Notificació a través de centres d'impressió i ensobrat (CIE)

Els **centres d'impressió i ensobrat (CIE)** són entitats en què s'automatitzen la impressió i l'ensobrat, però no l'enviament postal, de les notificacions que s'han de fer en format paper. D'aquesta manera, gràcies a la comunicació per serveis web entre la plataforma de notificacions **NOTIB** i els **CIE**, aquestes tasques es poden automatitzar.

Per poder fer ús d'un **CIE** amb **NOTIB**, s'ha d'establir un conveni o contracte entre l'Administració o l'organisme notificador i els organismes, ens públics o assimilats que actuïn com a **CIE**.

Actualment, hi ha dos centres d'impressió i ensobrat: **l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT)** i la **Seguretat Social**. Es preveu l'entrada de **CIE** privats al sistema.

### Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHú)

L'**Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHú)** és un el sistema que facilita la posada a disposició i l'accés dels ciutadans a les seves notificacions i comunicacions: <https://dehu.redsara.es/>.

La **DEHú** és un nou servei que ha creat l'Estat. Totes les administracions s'han compromès a publicar-hi totes les notificacions que facin (a part de poder-les publicar a les seves pròpies seves electròniques). Amb aquest compromís, esdevindrà el lloc on els ciutadans podran consultar totes les seves notificacions. A la **Carpeta Ciutadana** de l'Estat hi trobam un enllaç cap a la **DEHú**, per poder gestionar les notificacions des d'un únic lloc. El concentrador de notificacions del **GOIB**, el **NOTIB**, publicarà les notificacions a la **DEHú**. Així mateix, des de la **Carpeta Ciutadana** del **GOIB**, podrem consultar les notificacions emeses a través del **NOTIB** i podrem accedir directament a la **DEHú** per poder llegir les notificacions i comunicacions.

## 6. Plataforma estatal de Notificació, NOTIFIC@

Notific@ 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.

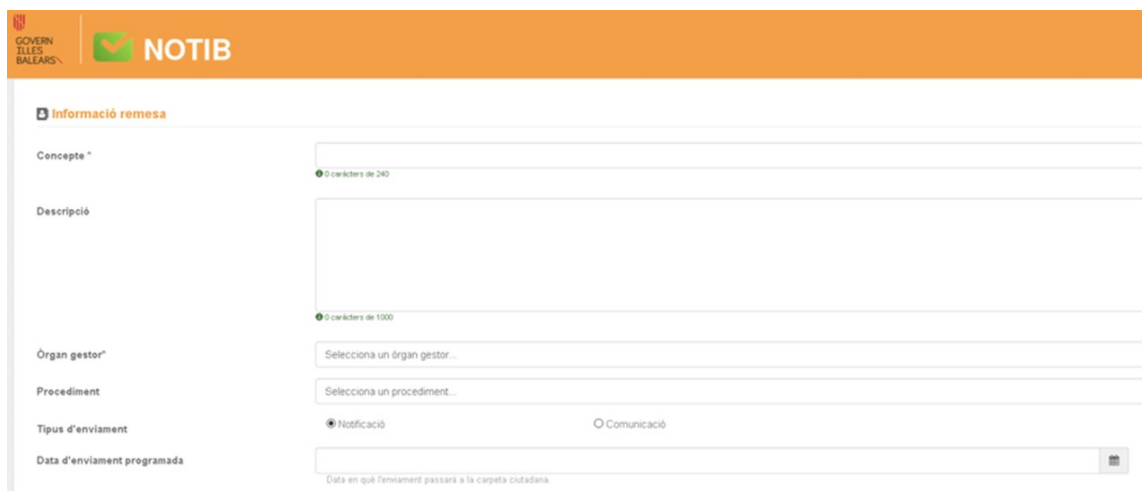
Permet que el lliurament d'aquestes notificacions o comunicacions es pugui dur a terme per diverses vies, en funció de les condicions que estableix el destinatari a l'hora de comunicar-se amb l'Administració:

- Mitjançant compareixença electrònica.
- Per compareixença a l'**Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHú)**.
- En suport paper, a través dels **centres d'impressió i ensobrat (CIE)**.

## 7. Servei de notificació de GOIB, NOTIB

El **NOTIB** és un concentrador de notificacions dissenyat per la **Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital (DGSAMAD)**:

- Empra els serveis que proporciona **Notific@** per emetre notificacions i comunicacions.
- Ara mateix, permet emetre notificacions per mitjà de l'**Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHú)** i els **CIE**.
- Permet que les notificacions es puguin consultar des de la **Carpeta Ciutadana del GOIB**. En un futur, també permetrà accedir al contingut de la notificació des de la **Carpeta Ciutadana del GOIB**.
- Aporta tota una lògica de negoci que permet gestionar de manera unificada les notificacions i comunicacions electròniques cap a administracions, persones jurídiques i persones físiques.
- Fa un registre de sortida al registre electrònic del GOIB per a cada notificació i comunicació que s'emet.
- Proporciona a les eines de gestió electrònica d'expedients una interfície senzilla perquè puguin emetre notificacions i comunicacions electròniques.
- Té una interfície web perquè un usuari pugui fer una notificació o comunicació electrònica des del mateix **NOTIB**.



The screenshot shows the NOTIB web interface for sending a notification. The header includes the GOVERN ILLES BALEARS logo and the NOTIB logo. The main content area is titled "Informació remesa" and contains the following fields:

- Concepte \***: A text input field with a character count of 0/240.
- Descripció**: A larger text input field with a character count of 0/1000.
- Òrgan gestor\***: A dropdown menu with the option "Selecciona un òrgan gestor...".
- Procediment**: A dropdown menu with the option "Selecciona un procediment...".
- Tipus d'enviament**: Radio buttons for "Notificació" (selected) and "Comunicació".
- Data d'enviament programada**: A date input field with a calendar icon and a note: "Data en què l'enviament passarà a la Carpeta ciutadana."

FIGURA 1: Pantalla de NOTIB

El **NOTIB** aporta una certa automatització del procés de notificar o emetre comunicacions, cosa que facilita la feina a l'usuari. Per exemple, en funció del destinatari de la notificació o comunicació, el procés és diferent:

	Administració	Persona Física	Persona Jurídica
Notificació	Enviament a Carpeta Ciutadana o DEHÚ	Enviament a Carpeta Ciutadana o DEHÚ	Enviament a Carpeta Ciutadana o DEHÚ
Comunicació	Enviament per SIR	Enviament a Carpeta Ciutadana o DEHÚ	Enviament a Carpeta Ciutadana o DEHÚ

Figura 2: Gestió de les notificacions a NOTIB

El **NOTIB** també dona solució a un dels problemes principals de **Notific@**. En aquesta plataforma, els usuaris i les notificacions estan agrupats per organisme. Això vol dir que tots els usuaris d'una direcció general o d'una secretaria general veuen totes les notificacions que es generen a l'organisme. Això presenta problemes a organismes que són grans notificadors, i també és un inconvenient en termes de seguretat, atès que es pot tenir accés a documents que estan fora de l'àmbit de treball d'un funcionari.

El **NOTIB** resol aquest problema agrupant usuaris i notificacions per procediments administratius. D'aquesta manera, l'usuari veu només les notificacions dels procediments administratius dels quals gestiona expedients.

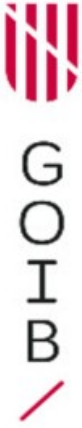
## 8. Com es pot fer una notificació electrònica al GOIB

Per poder fer notificacions i comunicacions, s'ha de disposar dels permisos corresponents, els quals es poden sol·licitar mitjançant l'enviament a **suport@caib.es** d'un **PIN-FO especial**, on s'ha de demanar permís en funció de les necessitats de cada cas:

1. Cal accedir a l'aplicació **NOTIB**, que permet fer **comunicacions SIR** amb la unitat orgànica com a òrgan emissor.
2. S'han de **gestionar notificacions i comunicacions** sobre tots els procediments i serveis d'òrgans i els comuns que no requereixen un permís específic.

Això inclou tots els procediments de la unitat i de les unitats orgàniques dependents i tots els procediments comuns amb la unitat orgànica com a òrgan emissor. No inclou els procediments que requereixen un permís específic.

3. S'han de **gestionar les notificacions i comunicacions** sobre els següents procediments i serveis d'òrgans que requereixen un permís específic (excepcional).



Inclou els procediments indicats que excepcionalment requereixen un permís específic. La persona responsable de la unitat orgànica corresponent ha d'enviar un informe previ a [suport@caib.es](mailto:suport@caib.es) detallant els procediments que requereixen un permís específic. Si els procediments sol·licitats no estan inclosos en aquest informe, s'han d'incloure per defecte juntament amb els procediments i serveis d'òrgans i els comuns que no requereixen un permís específic quan es faci una sol·licitud segons l'apartat 2.

Els procediments comuns amb la unitat orgànica com a òrgan emissor no poden tenir un permís específic i, per tant, no es poden incloure en l'informe descrit en el punt anterior.

El **PINFO** ha d'anar signat per la persona responsable de la unitat orgànica corresponent. En cas de tenir firma delegada, en cada sol·licitud s'ha d'incloure la referència a **CONCSV** o el document amb la resolució corresponent, o s'han de fer constar la data i el número de publicació del **BOIB** (si s'han publicat).

## 9. Com es pot notificar electrònicament un document en paper

Encara és molt habitual haver de notificar de manera electrònica un document que originalment és en paper. Per poder notificar aquest document se n'ha de fer una còpia autèntica electrònica. Per fer-ho, cal:

1. Estar donat d'alta al registre de funcionaris habilitats.
2. Tenir accés a **DIGITALIB**, que és una aplicació que permet fer còpies autèntiques de documents en paper.

Si es volen fer còpies autèntiques, es pot contactar amb l'**Oficina Tècnica d'Administració Electrònica**, que s'encarrega de:

1. Donar d'alta el funcionari al registre de funcionaris habilitats.
2. Donar accés al funcionari a l'aplicació **DIGITALIB**.

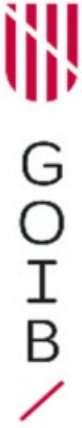
## 10. Quin document cal emprar per emetre una notificació

La llei diu que el document que es notifica per part de l'Administració **ha de donar el màxim d'informació possible** al ciutadà o destinatari de la notificació, i ho ha de fer de la manera més clara possible.

Si notificam el document electrònic original, el ciutadà no podrà veure de manera senzilla qui l'ha firmat i, si l'imprimeix, no podrà acarar la validesa del document.

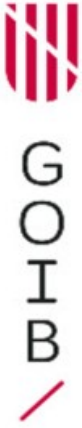
Per això, quan es fa una notificació, es recomana **notificar la versió imprimible del document electrònic o la còpia autèntica en paper d'un document electrònic**.





La versió imprimible del document permet al ciutadà o destinatari de la notificació veure de manera senzilla:

- El codi **CSV**, que permet acurar el document amb l'original electrònic.
- La informació dels signants del document.
- Metadades com la data de creació del document, l'òrgan emissor del document, etc.



## **BIBLIOGRAFIA**

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos #<https://www.boe.es/eli/es/l/2007/06/22/11/con>

Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques. <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>