



## UNITAT 1

### MARC NORMATIU I MODEL D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

## CONTINGUTS

<a href="#">1) Marc normatiu. Context.....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">2) Principals aspectes de la Llei 39/2015.....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">3) Principals aspectes de la Llei 40/2015.....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">4) Principals novetats del Reial decret 203/2021.....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">5) Esquema de l'actual model d'Administració electrònica del Govern de les Illes Balears (GOIB).....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">6) Projecte de Serveis d'Administració Electrònica del GOIB (2022-2024).....</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">7) Reutilització de serveis d'Administració Electrònica de l'Estat.....</a>	<a href="#">14</a>

## OBJECTIUS

- 1. Entendre el context del marc normatiu que regula l'administració electrònica.**
- 2. Conèixer els articles principals de la Llei 39/2015.**
- 3. Conèixer els articles principals de la Llei 40/2015.**
- 4. Veure i entendre l'esquema d'eines que dona suport a l'administració electrònica del GOIB.**
- 5. Presentar les eines d'administració electrònica implementades per l'AGE.**



Autor/a: Servei de Sistemes d'Informació

Data d'elaboració: 27/12/2023

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

## 1. Marc normatiu. Context

El marc normatiu de l'administració electrònica es basa fonamentalment en les normes següents:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.
- Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).
- Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Aquestes normes es van aprovar l'any 2015, i s'hi estableix com ha de ser el funcionament de l'Administració i la relació entre l'Administració i els administrats.

També defineixen un calendari d'aplicació que té com a fita l'**1 d'octubre del 2018** per tenir ja en funcionament un nou model d'Administració, basat en la relació amb l'administrat de manera electrònica i en l'intercanvi d'informació en possessió de les administracions. La imatge següent mostra aquest calendari:

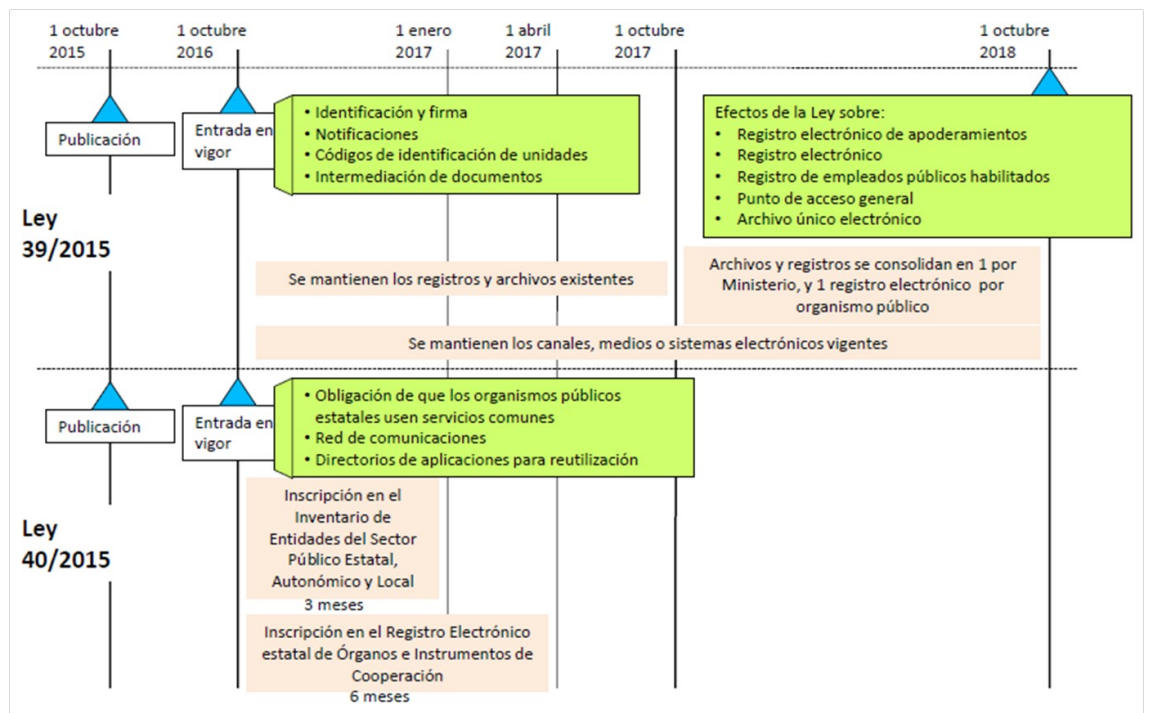


Figura 1: Calendari d'aplicació de les lleis 39/2015 i 40/2015

La data de l'1 d'octubre del 2018 es va prorrogar fins al 2 d'octubre del 2020 mitjançant el Reial decret llei 11/2018, de 31 d'agost. Posteriorment, mitjançant el Reial decret llei 27/2020, de 22 d'octubre, es va ampliar el termini en sis mesos i la data final d'entrada en vigor va quedar fixada en el dia **2 d'abril del 2021**.



En els apartats següents veurem els aspectes més rellevants de cada una d'aquestes normes; no és l'objectiu principal del curs entrar en profunditat en el seu contingut, però sí identificar els conceptes principals que aquestes introdueixen per veure com afecten la implementació real de l'administració electrònica, concretament en el cas del Govern de les Illes Balears.

A continuació, podreu veure un recull d'aquests conceptes principals i com afecten les diferents àrees de l'administració electrònica (seu electrònica, identificació del ciutadà, presentació de documentació, comunicació amb la ciutadania, etc.).

## 2. Principals aspectes de la Llei 39/2015

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú, defineix la manera de relacionar-se entre l'Administració i les persones administrades. Per això, entre altres coses, defineix:

- Com pot ser representat un administrat per un altre a l'hora de fer un tràmit.
- Com s'ha d'identificar electrònicament un representant o un ciutadà.
- Els sistemes de signatura electrònica admesos.
- Els drets de les persones davant l'Administració i com aquesta els ha d'assistir per facilitar-ne la relació per mitjans electrònics.
- Com són els documents presentats, els emesos per l'Administració i les còpies de documents i quins han d'anar signats.
- Com s'han de fer les notificacions.
- Com s'han de fer els pagaments de taxes.

### 2.1 Representació i Registre electrònic d'apoderaments (articles 5 i 6)

Els interessats poden actuar mitjançant un representant, el qual ha d'acreditar la seva representació.

L'article 6 regula el **Registre electrònic general d'apoderaments (REA)**, un registre electrònic d'apoderaments únic al qual han d'accedir totes les administracions per verificar la representació, a quins ciutadans pot representar i per quins tràmits li han donat els poders. S'hi han d'inscriure almenys els de caràcter general.

Defineix diverses tipologies de poders:

- Poder general, qualsevol actuació i qualsevol Administració.

- Qualsevol actuació administrativa davant una Administració o organisme concret.
- Únicament per fer determinats tràmits.

## 2.2 Sistemes d'identificació dels interessats (article 9)

Les administracions públiques estan obligades a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu, per això s'ha de fer ús de:

- Sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica.
- Sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de segell electrònic.
- Sistemes de clau concertada i qualsevol altre sistema que les administracions públiques considerin vàlid.

## 2.3 Sistemes de signatura admesos (article 10)

Els interessats poden signar a través de qualsevol mitjà, si és electrònic:

- Sistemes de signatura electrònica reconeguda o qualificada i avançada basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats.
- Sistemes de segell electrònic reconegut o qualificat i de segell electrònic avançat basat en certificats electrònics reconeguts o qualificats.
- Qualsevol altre sistema que les administracions públiques considerin vàlid.

## 2.4 Assistència en l'ús de mitjans electrònics (article 12)

L'Administració ha de garantir que l'administrat s'hi pugui relacionar per mitjans electrònics.

Per això, és un deure de l'Administració garantir l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats (no obligats), especialment en la identificació i signatura, presentació de sol·licituds i obtenció de còpies autèntiques.

Sorgeix la figura del **funcionari habilitat**, que té la facultat de fer un tràmit en nom de l'interessat, en el cas que aquest no disposi dels mitjans per identificar-se electrònicament o signar electrònicament un document.

Els funcionaris de les oficines d'assistència en matèria de registre, almenys, han de ser funcionaris habilitats.

Per poder validar aquest tipus de representació, es defineix el **Registre de funcionaris habilitats**, en el qual han d'estar donats d'alta tots els funcionaris habilitats.

L'Administració General de l'Estat (AGE) ha creat una eina anomenada **Habilit@** que implementa aquest registre i totes les administracions s'hi han de connectar per validar la representació feta per part del funcionari habilitat.

## **2.5 Drets de les persones en les relacions amb les administracions públiques (article 13)**

Els administrats tenen els drets següents:

- A comunicar-se a través d'un punt d'accés general (PAG).
- A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics (funcionaris habilitats).
- A accedir a la informació pública, arxius i registres.
- A obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica.
- A protegir les dades de caràcter personal.

## **2.6 Relació electrònica amb les administracions (article 14)**

Les persones físiques poden triar el canal (electrònic o presencial) per relacionar-se amb l'Administració.

Reglamentàriament es pot establir l'obligatorietat de relacionar-se electrònicament amb l'Administració per a determinats col·lectius de persones físiques per raons de capacitat.

En canvi, es defineixen una sèrie de subjectes obligats a relacionar-se de manera electrònica amb l'Administració:

- Persones jurídiques.
- Entitats sense personalitat jurídica (ex. una comunitat de propietaris).
- Els qui exerceixin una activitat professional amb col·legiació obligatòria.
- Notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- Els qui representin un interessat obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- Empleats públics per a tràmits i actuacions relacionades amb l'Administració.

## **2.7 Registres (article 16)**

Cada Administració ha de disposar d'un registre electrònic general (REG).

A la Seu Electrònica hi ha de figurar una relació de tràmits que s'hi poden iniciar.

Els registres electrònics són interoperables, la qual cosa significa que es poden trametre documents electrònics d'un registre a un altre. Per això, l'AGE ha definit



el **Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR)** que permet aquesta comunicació. **Tots els registres han d'estar integrats en aquesta plataforma.**

Els documents presentats presencialment es digitalitzen i els originals es retornen als interessats.

A la Seu Electrònica s'ha de publicar i mantenir actualitzada una llista de les oficines d'assistència en matèria de registre habilitades per a la presentació electrònica de documents.

## **2.8 Arxiu de documents (article 17)**

Cada Administració ha de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents electrònics que corresponguin a procediments finalitzats.

Els documents electrònics s'han de conservar en un format que permeti garantir l'autenticitat, la integritat i la conservació del document.

L'eliminació dels documents ha de ser autoritzada.

Els mitjans i suports on s'emmagatzemin els documents han de disposar de les mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents.

## **2.9 Emissió de documents (article 26)**

Els documents s'han d'emetre per escrit, a través de mitjans electrònics.

Per ser considerats vàlids, els documents electrònics administratius han de:

- Contenir informació de qualsevol naturalesa arxivada en un suport magnètic.
- Disposar de dades d'identificació que permetin individualitzar-los.
- Incorporar una referència temporal del moment en què s'han emès.
- Incorporar les metadades mínimes exigides.
- Incorporar les signatures electròniques que corresponguin.

No requereixen signatura els documents de caràcter informatiu o els que no formin part d'un expedient administratiu.

## **2.10 Validesa i eficàcia de les còpies fetes per l'Administració pública (article 27)**

S'han de determinar els òrgans que tenen atribuïdes les competències d'expedició de còpies autèntiques.

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



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

Es poden fer còpies autèntiques mitjançant un funcionari habilitat (**Registre de funcionaris habilitats**) o actuació administrativa automatitzada. Almenys els funcionaris de les oficines d'assistència en matèria de registre han de ser habilitats per poder fer còpies autèntiques de documents.

### **2.11 Documents aportats pels interessats (article 28)**

Els interessats no estan obligats a aportar documents que hagi elaborat una Administració pública. L'Administració ha de disposar d'aquests documents electrònicament mitjançant una consulta a les plataformes d'intermediació definides en l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i que permeten intercanviar documents entre administracions, sempre amb l'autorització del ciutadà.

No se sol·liciten documents originals.

No es requereixen dades o documents no exigits per la normativa reguladora o que l'interessat hagi aportat abans a qualsevol Administració.

Si excepcionalment es requereix un original i aquest està en paper, l'interessat n'ha d'obtenir una còpia autèntica amb caràcter previ a la seva presentació.

### **2.12 Pràctica de notificacions (article 41)**

Totes les notificacions que es practiquin en paper s'han de posar a disposició de l'interessat a la Seu Electrònica.

Les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics, sempre que l'interessat sigui un subjecte obligat a rebre-les per aquesta via. Es poden practicar per mitjans no electrònics en els supòsits següents:

- Compareixença espontània a una oficina d'assistència.
- En cas que es requereixi el lliurament directe per un empleat públic.

Es pot establir que la notificació sigui obligatòria electrònicament per a determinats procediments i col·lectius.

Tant si es fa en paper com si es fa electrònicament, s'envia un avís al dispositiu electrònic i/o a l'adreça de correu electrònic indicada per informar l'interessat que té disponible la notificació en la Seu Electrònica de l'Administració corresponent.

### **2.13 Pràctica de notificacions electrònicament (article 43)**

Les notificacions per mitjans electrònics s'han de practicar mitjançant la compareixença a la Seu Electrònica, a través de l'**adreça electrònica habilitada única (DE-HÚ)** o mitjançant ambdós sistemes.



Per facilitar la realització de les notificacions electròniques, l'AGE ha desenvolupat **Notific@**, una eina que permet emetre notificacions i publicar-les a diferents punts.

Les notificacions per mitjans electrònics s'entenen practicades en el moment en què es produeix l'accés al seu contingut.

Els interessats poden accedir a les notificacions des del punt d'accés general electrònic (PAG). El PAG és una eina que proporciona l'AGE mitjançant la qual el ciutadà pot consultar totes les seves notificacions provinents de qualsevol administració, els seus registres, els expedients, la informació que l'Administració té sobre ell, etc.

#### **2.14 Drets dels interessats en el procediment administratiu (article 53)**

Els interessats tenen dret a:

- Conèixer en qualsevol moment: l'estat de tramitació d'un procediment, el sentit del silenci administratiu, l'òrgan competent per a la seva instrucció i resolució, i els actes de tràmit dictats. Tendran dret a accedir i obtenir còpia dels documents continguts en el procediment, tot això, electrònicament a través del PAG o de la Seu Electrònica de l'Administració corresponent.
- A no presentar documents originals, excepte en casos determinats.
- A no presentar dades i documents no exigits per les normes, que ja estiguin en poder de les administracions o que aquestes hagin elaborat.
- A complir les obligacions de pagament a través de mitjans electrònics.

#### **2.15 Sol·licituds d'iniciació (article 66)**

Les sol·licituds d'iniciació han de contenir:

- Nom i llinatges de l'interessat i del representant, si escau.
- Identificació del mitjà electrònic o físic en què vol que es practiqui la notificació.
- Fet, raons i petició.
- Lloc i data.
- Signatura del sol·licitant o acreditació de l'autenticitat de la voluntat.
- Òrgan, centre o unitat administrativa a la qual s'adreça.

Això obliga a mantenir i actualitzar a la Seu Electrònica els codis d'identificació de les unitats administratives. Com que s'han de poder adreçar a qualsevol unitat administrativa de l'Estat, l'AGE ha creat un directori comú d'unitats administratives





(DIR3) que permet identificar de manera única, amb un codi, cada unitat administrativa de l'Estat.

### **2.16 Expedient administratiu (article 70)**

L'expedient administratiu es defineix com un conjunt ordenat de documents i actuacions que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la.

Els expedients han de tenir format electrònic.

Quan s'hagi de remetre l'expedient electrònic a una altra Administració, s'ha de fer d'acord amb el que preveuen l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i les normes tècniques d'interoperabilitat (NTI) corresponents, que defineixen tant el format que ha de tenir l'expedient electrònic com el protocol d'intercanvi d'expedients electrònics entre administracions.

### **2.17 Executorietat (article 98)**

Quan hi hagi una obligació de pagament, s'efectuarà preferentment pels mitjans electrònics següents:

- Targeta de crèdit i dèbit.
- Transferència bancària.
- Domiciliació bancària.
- Qualsevol altre que autoritzi l'òrgan competent en matèria d'hisenda pública.

## **3. Principals aspectes de la Llei 40/2015**

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic, descriu el funcionament de l'Administració pública. Per això, entre d'altres, defineix:

- La Seu Electrònica de l'Administració
- El concepte d'actuació administrativa automatitzada.
- Els sistemes de signatura electrònica permesos a l'Administració.
- L'arxiu electrònic on s'emmagatzemen els expedients electrònics.
- L'intercanvi de documents entre administracions.
- L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i l'Esquema Nacional de Seguretat.

### **3.1 Seu Electrònica (article 38)**



És l'adreça electrònica (per exemple, [www.caib.cat](http://www.caib.cat) o [www.caib.es](http://www.caib.es)) disponible a través de les xarxes de telecomunicacions, la titularitat de la qual correspon a una Administració pública.

El contingut publicat a la Seu Electrònica comporta certes responsabilitats per al titular respecte de la integritat, la veracitat i l'actualització de la informació i dels serveis disponibles.

La Seu Electrònica ha de disposar de sistemes que permetin les comunicacions segures, i respectara els principis d'accessibilitat i estàndards oberts, per tal de facilitar al màxim l'accés a la informació.

Per identificar-se, cal emprar certificats reconeguts o qualificats d'autenticació de lloc web, que permeten identificar de manera inequívoca el titular d'una adreça electrònica.

### **3.2 Actuació administrativa automatitzada (article 41)**

És un concepte important dins l'administració electrònica que dona suport a automatitzar determinats processos dins l'Administració.

L'actuació administrativa automatitzada és l'acte o actuació efectuada íntegrament a través de mitjans electrònics en el marc d'un procediment administratiu i en la qual no hagi intervingut de manera directa cap empleat públic.

En cas d'actuació administrativa automatitzada, s'ha d'establir prèviament l'òrgan o òrgans competents, segons els casos, per definir les especificacions, la programació, el manteniment, la supervisió i el control de qualitat i, si s'escau, l'auditoria del sistema d'informació i del seu codi font. Així mateix, s'ha d'indicar l'òrgan que s'ha de considerar responsable als efectes d'impugnació.

### **3.3 Sistemes de signatura per actuació administrativa automatitzada (article 42)**

Un dels casos d'aplicació de l'actuació administrativa automatitzada és per a la realització de firmes electròniques.

La llei indica que s'han de determinar els supòsits d'utilització dels sistemes següents per dur a terme aquests tipus d'actuacions:

- Segell electrònic basat en un certificat reconegut o qualificat.
- Codi segur de verificació (CSV) vinculat a l'Administració pública. S'ha de permetre comprovar la integritat del document mitjançant l'accés a la Seu Electrònica.

### **3.4 Signatura electrònica del personal al servei de les administracions públiques (article 43)**



L'actuació d'una Administració pública es fa mitjançant signatura electrònica del titular de l'òrgan o empleat públic.

Cada Administració pública ha de determinar els sistemes de signatura electrònica que ha d'utilitzar el seu personal, els quals poden identificar de manera conjunta el titular del lloc de treball o càrrec i l'administració o òrgan en què presta els seus serveis. Això permet crear certificats electrònics d'empleat públic que, a més de certificar la titularitat del certificat, acrediten el lloc de feina de l'òrgan al qual està adscrit el treballador.

Per raons de seguretat pública, els sistemes de signatura electrònica es poden referir només al número d'identificació professional de l'empleat públic. Així, es creen certificats electrònics d'empleat públic que identifiquen amb un número d'identificació l'empleat públic, i l'Administració ha de dur un registre intern de la correspondència d'aquest identificador amb l'empleat públic.

### **3.5 Arxiu electrònic de documents (article 46)**

Tots els documents utilitzats en les actuacions administratives s'han d'emmagatzemar per mitjans electrònics, excepte quan no sigui possible.

Els documents electrònics que afectin drets o interessos dels particulars s'han de conservar en formats que assegurin la integritat i identitat de la informació necessària per reproduir-los.

Els mitjans i suports que emmagatzemin documents han d'incloure mesures de seguretat que garanteixin la integritat, autenticitat, confidencialitat, qualitat, protecció i conservació dels documents. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris i el control d'accessos, la protecció de dades i la seva conservació a llarg termini.

Aquestes mesures de conservació les ha d'aportar l'**arxiu electrònic**.

### **3.6 Transmissió de dades entre administracions públiques (article 155)**

D'acord amb la Llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD) cada Administració pública ha de facilitar l'accés de la resta d'administracions a les seves dades sobre els interessats.

La disponibilitat d'aquestes dades es limita estrictament a les que la resta d'administracions requereixen als interessats per tramitar i resoldre els procediments i les actuacions de la seva competència.

L'AGE, les comunitats autònomes i les entitats locals han d'adoptar les mesures necessàries per possibilitar la interconnexió de les seves xarxes.

L'AGE aporta una infraestructura segura de comunicacions que interconnecta totes les administracions públiques de l'Estat que s'anomena **xarxa SARA**.

### 3.7 ENI i ENS (article 156)

Aquest article introdueix les normes següents:

- **L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI)** comprèn el conjunt de criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que han de tenir en compte les administracions públiques per prendre decisions tecnològiques que garanteixin la interoperabilitat.
- **L'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** té per objecte establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics en l'àmbit d'aquesta Llei, i està constituït pels principis bàsics i requisits mínims que garanteixin adequadament la seguretat de la informació tractada.

El **Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics**, modifica l'antic Reial decret 4/2010, de 8 de gener, que regulava l'ENI, i deroga també el Reial decret 1671/2009, de 6 de novembre.

### 4. Principals novetats del Reial decret 203/2021

A dia d'avui es troben plenament en vigor tots els preceptes de les lleis 39/2015 i 40/2015, així com també el Reial decret 203/2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.

Aquest Reial decret, entre d'altres qüestions:

- Estableix el contingut mínim de les seues electròniques de les administracions públiques.
- Estableix disposicions sobre la identificació i autenticació de les administracions públiques i de les persones interessades (inclosa l'acreditació de la representació).
- Desenvolupa com s'ha d'efectuar la pràctica de les notificacions a través de mitjans electrònics.
- Estableix els codis del Sistema d'Informació Administrativa (SIA) i els del Directori comú d'unitats orgàniques i oficines (DIR3) com els elements a partir dels quals es fan els intercanvis de dades i documents interoperables.
- Concreta l'operativa de digitalització i còpia autèntica de la documentació en paper en poder de les administracions públiques i la que aporta l'interessat per incorporar a un expedient administratiu.
- Modifica l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.

## 5. Esquema del model d'administració electrònica actual del Govern de les Illes Balears (GOIB)

Per adaptar-se a les exigències de les lleis 39/2015 i 40/2015, del Reial decret 203/2021 i per complir la normativa vigent, el Govern de les Illes Balears ha donat un nou enfocament al model d'administració electrònica, que es tradueix en un nou disseny de l'esquema d'eines d'administració electrònica del nostre Govern.

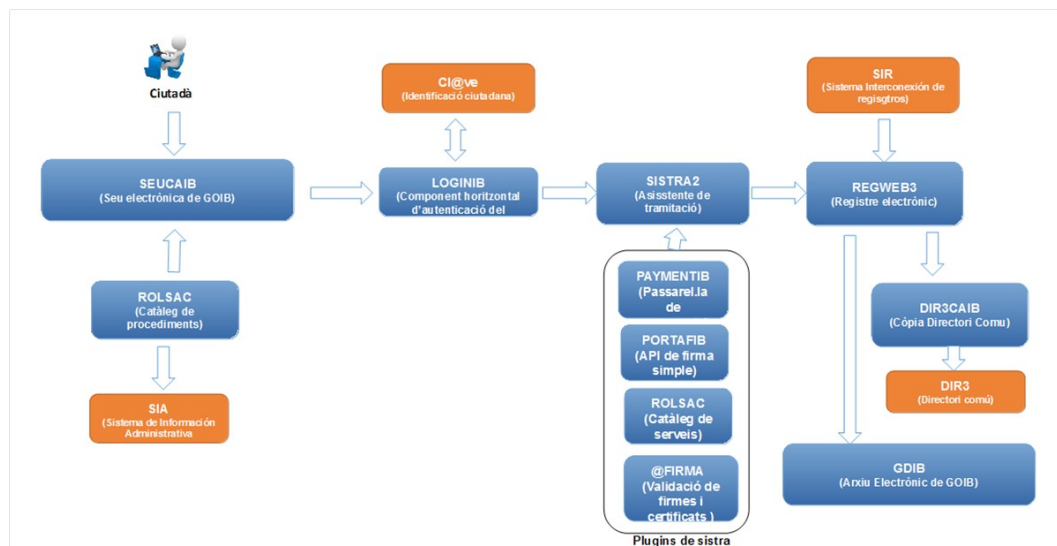
La idea és apostar per eines més especialitzades, interconnectades entre sí, per oferir solucions flexibles que facilitin la implementació dels procediments, tràmits i expedients electrònics.

Algunes d'aquestes eines estan desenvolupades pel mateix Govern i d'altres per l'Administració General de l'Estat (AGE), que les posa a disposició de les altres administracions perquè les utilitzin.

En les seccions següents explicarem d'una manera més pràctica i detallada què fa cadascuna d'aquestes eines.

### 5.1 Esquema d'eines per a la tramitació telemàtica i l'entrada de documentació

Els sistemes de gestió d'entrada proporcionen a la ciutadania un canal oficial i electrònic de tramitació amb l'Administració.



- **Sistemes propis del Govern**
- **Sistemes de l'AGE**

Figura 2: Esquema d'eines: tramitació telemàtica i entrada de documentació

- **Seu Electrònica:** el ciutadà accedeix a la Seu Electrònica i cerca el tràmit que vol realitzar. Seguidament, a través de l'assistent de tramitació, emplena els formularis, adjunta documentació i paga taxes, si és necessari.



Finalment, el ciutadà registra electrònicament el tràmit que està duent a terme.

La Seu Electrònica obté la informació sobre els procediments administratius de ROLSAC, que manté el catàleg de procediments i serveis del Govern de les Illes Balears. Aquest catàleg està integrat amb el Sistema d'Informació Administrativa (SIA), de manera que un procediment que es publica mitjançant ROLSAC automàticament es dona d'alta al SIA.

- **SISTRA2:** és l'assistent de tramitació que guia el ciutadà durant l'execució d'un tràmit telemàtic associat a un procediment administratiu. Perquè el ciutadà es pugui identificar davant l'Administració, la plataforma de tramitació s'integra amb Cl@ve a través del component d'identificació LoginIB. Després permetrà emplenar formularis, adjuntar documents, pagar taxes i, finalment, registrar d'entrada tota aquesta informació.
- **REGWEB3:** el registre electrònic REGWEB3 és l'encarregat de donar entrada a la documentació que aporta el ciutadà a l'Administració. La informació de les oficines d'assistència en matèria de registre i dels òrgans implicats en el procés de registre s'integra en el Directori comú (DIR3) a través de l'aplicació DIR3CAIB.
- **SIR (Sistema d'Interconnexió de Registres):** una altra via d'entrada dels documents al Govern de les Illes Balears és el SIR. El REGWEB3 està certificat per integrar-se amb aquest sistema, que permet rebre i enviar anotacions de registre a oficines d'assistència en matèria de registre de qualsevol Administració de l'Estat (àmbit de l'AGE, àmbit autonòmic i àmbit local).

## 5.2 Esquema d'eines per a la tramitació d'expedients electrònics

Les eines de gestió interna s'encarreguen de donar suport a la tramitació electrònica d'expedients administratius, bé com a resposta a les sol·licituds del ciutadà o bé a l'actuació de l'Administració.

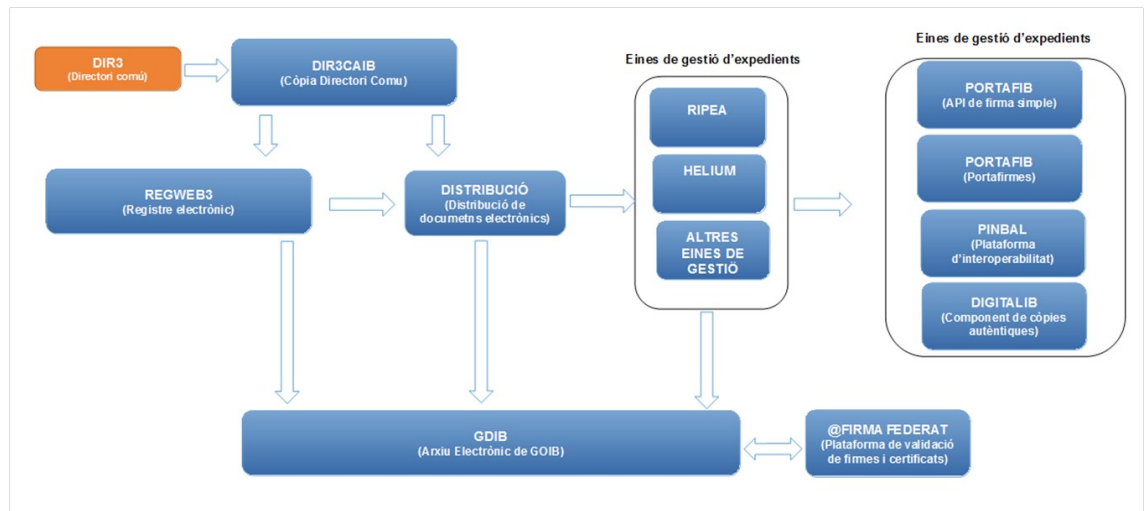


Figura 3: Esquema d'eines: tramitació d'expedients electrònics

- **GDIB (Arxiu electrònic del Govern):** una vegada el REGWEB3 accepta un registre que ha arribat de manera electrònica, genera el justificant de registre i l'emmagatzema a l'Arxiu electrònic del Govern (GDIB). Aquest arxiu permet emmagatzemar per mitjans electrònics tots els documents que s'han utilitzat en les actuacions administratives. Aquests arxius electrònics es destinen a cobrir el conjunt del cicle de vida dels documents electrònics i són complementaris i equivalents als arxius convencionals. Seguidament, per donar sortida a l'anotació de registre, l'envia juntament amb la informació dels interessats i els annexos a l'aplicació de DISTRIBUCIÓ perquè aquesta arribi a l'òrgan gestor.
- **DISTRIBUCIÓ:** és un sistema jeràrquic de bústies associades a una unitat orgànica que estan identificades amb el codi DIR3 d'aquella unitat. Així, el contingut que entra per registre, arriba a la bústia de la unitat orgànica a la qual va adreçat l'assentament registral. A cada bústia hi ha personal que s'encarrega de gestionar la informació que hi arriba.

Si la informació de l'anotació de registre està ben classificada, es pot redirigir automàticament cap a unes bústies especials que permeten enviar directament aquesta informació al seu gestor (en el cas que es gestioni de manera manual) o directament a una aplicació de gestió electrònica d'expedients (si es gestiona de manera electrònica).

- **RIPEA i HELIUM:** el Govern disposa d'aquestes dues eines de gestió d'expedients electrònics corporatives. Tot i això, existeix també la possibilitat de desenvolupar una eina de gestió d'expedients a mida, adaptada a la normativa ENI i integrada amb l'Arxiu electrònic del Govern per desmar els expedients.

- **Altres eines:** es disposa de diverses eines que es poden utilitzar durant la gestió de l'expedient, com poden ser PINBAL, per a la interoperabilitat de documentació entre administracions públiques; PORTAFIB, per a la gestió de fluxos de signatura i signatura de la ciutadania, o DIGITALIB, que permet fer còpies autèntiques de documents.

### 5.3 Esquema d'eines per a la sortida de documentació i comunicació amb la ciutadania

Les eines de sortida permeten mantenir informat el ciutadà de l'estat de la tramitació, i asseguren tant la privacitat de la informació gestionada com la transparència de l'actuació administrativa.

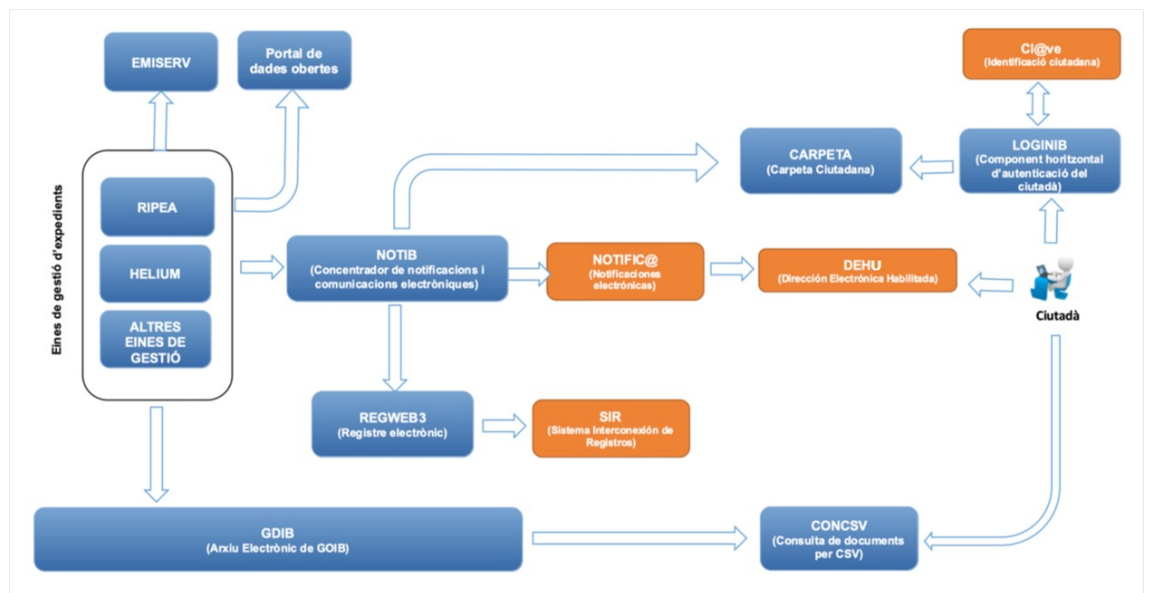


Figura 4: Esquema d'eines: sortida de documentació i comunicació amb la ciutadania

- **NOTIB:** durant la tramitació dels expedients pot ser necessària la comunicació amb l'interessat, tant si és una persona jurídica, una persona física com una altra Administració. Per això, disposam de l'eina NOTIB, que permet realitzar comunicacions i notificacions electròniques als interessats d'un expedient.

Quan NOTIB fa una notificació sempre la registra de sortida a través de REGWEB3; si és una comunicació a una altra administració, s'envia a l'altra administració a través del Sistema d'Interconnexió de Registres.

Una vegada que el ciutadà accedeix a la notificació, NOTIB rep un avís automàtic i s'encarrega de notificar a l'aplicació de gestió d'expedients que ha enviat la notificació qualsevol canvi en l'estat de la notificació que ha enviat al ciutadà.



- **EMISERV:** perquè altres administracions públiques puguin consultar dades del GOIB, es publiquen uns serveis de consulta automàtica mitjançant l'eina EMISERV que implementa el protocol SCSP, específic per a l'intercanvi de dades entre administracions.
- **NOTIFIC@:** NOTIB a la vegada s'integra amb la plataforma NOTIFIC@, la qual permet fer notificacions a l'Adreça Electrònica Habilitada única (DEHÚ) i a través d'un centre d'impressió i ensobrat (CIE). També permet publicar notificacions a la Carpeta ciutadana del GOIB (CARPETA GOIB).
- **CARPETA GOIB:** els interessats tendran disponibles a través de la CARPETA els seus tràmits, els registres i també les seves notificacions i comunicacions.
- **Portal de dades obertes del GOIB:** el [Portal de dades obertes del Govern de les Illes Balears](#) té com a objectiu fomentar la reutilització de la informació pública, incrementar la interoperabilitat entre les administracions i augmentar la transparència del Govern. Disposa d'un [catàleg de dades obertes](#) des del qual la ciutadania, les empreses i les administracions es poden descarregar les dades en formats reutilitzables, oberts i estructurats (json, csv, xls).

## 6. Projecte de serveis d'administració electrònica del GOIB (2022-2024)

La Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital (DGSAMAD) promou el desenvolupament i la implantació d'una sèrie de sistemes d'informació per millorar els serveis públics i complir la normativa en matèria d'administració electrònica. Podeu trobar informació sobre aquest projecte a <http://administraciodigital.caib.es>.

Aquestes aplicacions informàtiques tenen un seguit de característiques en comú. Són de programari lliure, sense cost de llicències, i això permet que es puguin instal·lar sense cap cost en altres administracions; de fet, s'utilitzen també als consells insulars i ajuntaments. Això provoca un desenvolupament continu d'aquestes eines, i cada Administració aporta les seves millores i les posa a disposició de les altres administracions.

Un altre punt important és que el coneixement, el *know-how*, és del Govern o de les administracions públiques, la qual cosa permet dirigir l'evolució del producte i adaptar-lo a les necessitats reals del Govern.

Aquest projecte se subdivideix en els serveis següents:

- **Serveis electrònics per a la ciutadania**, que inclouen les tasques necessàries per a l'actualització, la millora i l'evolució dels mòduls que permeten a la ciutadania l'accés electrònic als serveis públics.



Figura 5: Serveis electrònics per a la ciutadania

- **Serveis de tramitació d'expedients electrònics**, centrats a actualitzar, millorar i fer evolucionar els productes que permeten als empleats públics tramitar de forma efectiva els expedients administratius per mitjans electrònics.



Figura 6: Serveis de tramitació d'expedients electrònics

- **Serveis d'arxiu electrònic**, enfocats a la millora i l'evolució de les capacitats d'emmagatzematge i conservació dels documents electrònics emprats en les actuacions administratives.



Figura 7: Serveis d'arxiu electrònic

## 7. Reutilització de serveis d'administració electrònica de l'Estat

L'Administració General de l'Estat (AGE) també ha desenvolupat les seves pròpies eines d'administració electrònica, que proporcionen una sèrie de serveis comuns necessaris per poder establir un marc comú per desenvolupar el model d'administració electrònica que defineixen les lleis 39/2015 i 40/2015.

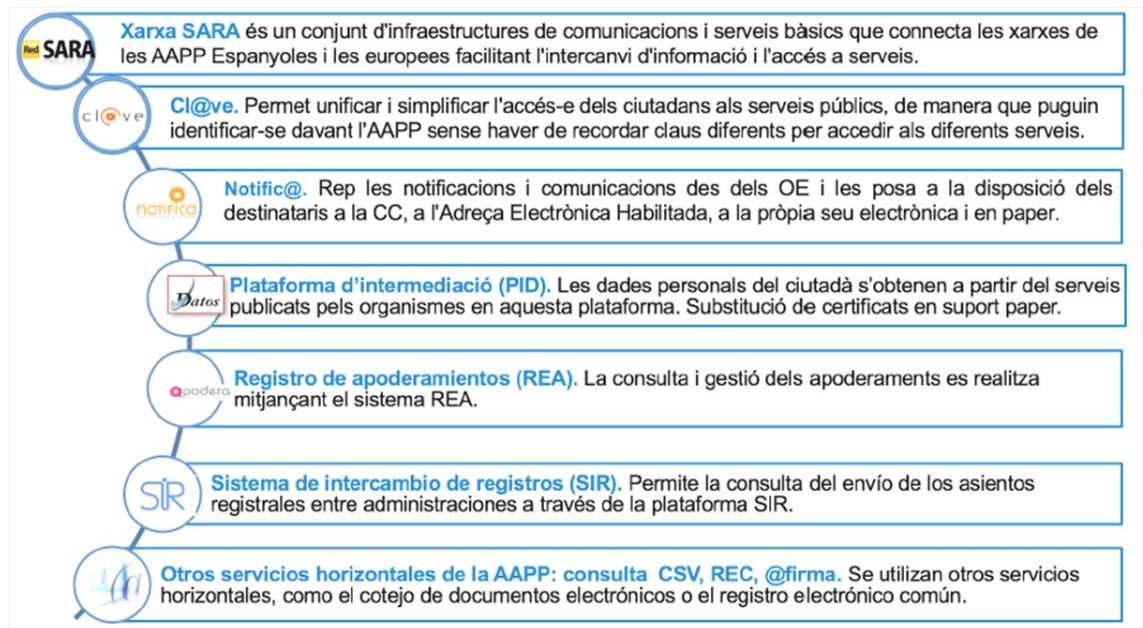


Figura 8: Eines d'administració electrònica de l'AGE

A continuació veurem quins són els principals serveis comuns que desenvolupa l'AGE i el context en què s'utilitzen (fase d'aportació de documents per part del ciutadà, fase de gestió d'expedients, fase de comunicació amb el ciutadà). Aquests serveis s'integren amb les eines d'administració electrònica del GOIB.

És interessant posar un poc d'atenció en aquest capítol, perquè el que aporta cada servei és el que permet establir un context comú i obtenir una visió global i consolidada de l'administració electrònica.

### 7.1 Directori comú d'unitats i oficines (DIR3)

És un directori únic d'òrgans administratius i oficines d'assistència en matèria de registre de tot l'Estat, en el qual s'identifica de manera única cada òrgan o oficina mitjançant un codi, anomenat **codi DIR3**.



Per a què serveix aquest codi?

- Serveix per interconnectar registres, per saber a quina oficina d'assistència en matèria de registre s'ha d'enviar l'assentament registral.
- En procediments administratius, serveix per indicar l'òrgan encarregat de tramitar el procediment.
- També serveix per facilitar l'enviament de comunicacions entre administracions públiques.

### 7.2 Sistema d'Informació Administrativa (SIA)

Actua com a inventari de procediments i serveis administratius de totes les administracions de l'Estat. Proporciona una codificació única de cada procediment i servei mitjançant el denominat **codi SIA**.



Per a què serveix aquest codi?

- Persegueix un únic catàleg centralitzat de tràmits administratius vigents.
- S'utilitza a la plataforma d'intermediació de dades (PINBAL) per autoritzar els procediments administratius per als quals es vol consultar informació.
- En els sistemes de representació, per identificar sobre quins procediments es donen els poders de representació.
- En les notificacions, per saber quin procediment administratiu s'està notificant.
- En l'arxiu electrònic, per identificar a quin procediment administratiu correspon un expedient electrònic.

### 7.3 Sistema d'autenticació Cl@ve

El servei d'autenticació Cl@ve proporciona una manera senzilla per identificar els ciutadans davant l'Administració.



Per a què serveix?

- Cl@ve permet als ciutadans unificar i simplificar l'accés electrònic als serveis públics de les administracions mitjançant un sistema de claus concertades (usuari i contrasenya) i certificats electrònics, sense haver de recordar claus per accedir a cada servei.
- A més, Cl@ve permet que les aplicacions d'administració electrònica puguin definir el nivell d'assegurament de la qualitat de l'autenticació que desitgen (nivell QAA), d'acord amb les dades tractades i la classificació de seguretat de l'aplicació determinada a partir de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

### 7.4 REA (Registre electrònic d'apoderaments)

Permet delegar les gestions amb l'Administració a apoderats mitjançant l'atorgament de diferents tipus de poders:



- Poder general, per a qualsevol Administració i qualsevol actuació.
- Poder per fer qualsevol actuació en determinades administracions.

- Poder per a determinats tràmits.

### 7.5 Represent@

Permet establir convenis amb col·lectius que poden representar determinats interessats (gestors, col·legis de professionals...).



Aquesta representació i habilitació permet tramitar un procediment administratiu en nom del ciutadà.

### 7.6 Registre de funcionaris habilitats

El ciutadà autoritza expressament un funcionari públic a dur a terme autenticacions administratives i signatures en nom seu.



### 7.7 Infraestructura i sistemes de documentació electrònica

És un gestor documental per a la gestió documental dels expedients i documents electrònics, segons l'especificació de les normes tècniques de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.



INSIDE permet interoperar, mitjançant el protocol de remissió al núvol, amb expedients entre diferents organismes.

### 7.8 @Firma

Aquesta plataforma de validació de certificats electrònics permet validar els certificats en el moment de fer la signatura, i proporciona serveis de validació i extensió de signatura per a documents ja signats.



### 7.9 Cl@veFirma

Plataforma de signatura electrònica basada en certificats centralitzats per a les administracions públiques.



### 7.10 Notific@

És una plataforma per realitzar notificacions electròniques a ciutadans i empreses, i també comunicacions electròniques a altres administracions.



També permet fer notificacions a l'Adreça Electrònica Habilitada única (DEHú) i a través de CIES (Centres d'Impressió i Ensobrat).

### 7.11 Punt d'Accés General

El Punt d'Accés General facilita la relació dels ciutadans amb les administracions públiques. És la porta d'entrada via internet als serveis públics. Des d'aquí el ciutadà pot consultar les notificacions, els expedients administratius en els quals és l'interessat, i les dades que té l'Administració sobre ell.





## BIBLIOGRAFIA

Catàleg de dades obertes GOIB: <https://catalegdades.caib.cat> [Consulta: 25 gener 2024].

Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Portal d'Administració Digital (CAIB):

[https://www.caib.es/sites/administraciodigital/ca/introduccion\\_0/?campa=yes](https://www.caib.es/sites/administraciodigital/ca/introduccion_0/?campa=yes)

[Consulta: 25 gener 2024].

Portal d'Administració Electrònica (AGE):

<https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/?idioma=ca> [Consulta: 25 gener 2024].

Portal de dades obertes GOIB: <https://dadesobertes.caib.cat> [Consulta: 25 gener 2024].

Punt d'Accés General Electrònic (PAG): <https://administracion.gob.es/> [Consulta: 25 gener 2024].

Reial decret 203/2021, de 30 de març de 2021, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.