



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

Nous canals de comunicació en l'Administració de Consum Seu Electrònica

Continguts

1. Introducció
2. Comunicació de la ciutadania amb l'Administració
 - 2.1. Atenció a la ciutadania
 - 2.1.1. Atenció presencial (OAMR)
 - 2.1.2. Atenció telemàtica (Seu Electrònica i Registre Electrònic)
 - 2.1.3. Atenció telefònica (012)
 - 2.2. Forma de presentació dels documents a l'Administració
 - 2.3. Dret i obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques
 - 2.4. Oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR)
 - 2.5. Registre electrònic
 - 2.6. La Seu Electrònica de la CAIB: procediments i serveis publicats. Especial referència als procediments i serveis de la Direcció General de Consum
 - 2.7. Distribució
3. Comunicació de l'Administració amb la ciutadania
 - 3.1. Notificacions a través de mitjans electrònics
 - 3.2. Notificacions en paper
 - 3.3. Avís al correu electrònic de posada a disposició de la notificació electrònica
 - 3.4. NOTIB
4. Instruccions i notes informatives de l'Oficina d'Administració Electrònica (OAE)
5. Comunicació entre administracions i entre els òrgans d'una administració
 - 5.1. Comunicació entre administracions (SIR)
 - 5.2. Comunicació entre òrgans d'una mateixa administració (VALIB o correu electrònic)

María Eugenia Ramón Santandreu

Curs d'actualització normativa en matèria de consum

Novembre de 2022

1. Introducció

Els darrers anys, la comunicació de l'Administració amb la ciutadania ha evolucionat per tal d'adaptar-se a l'administració electrònica. Analitzarem els nous canals de comunicació de la ciutadania amb l'Administració, de l'Administració amb els ciutadans i la relació interna dels òrgans d'una administració o entre administracions.

També farem una especial referència als procediments de la Direcció General de Consum publicats a la Seu Electrònica de la CAIB.

Trobareu informació relacionada amb aquesta ponència en els webs que s'assenyalen a continuació:

- Atenció a la ciutadania:

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

- Oficina d'Administració Electrònica:

https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/portada_dg/?campa=yes

- Seu Electrònica de la CAIB:

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

- Registre Electrònic:

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

2. Comunicació de la ciutadania amb l'Administració

2.1. Atenció a la ciutadania: presencial, telemàtica i telefònica

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania de l'Oficina d'Administració Electrònica disposa d'un web, «Atenció a la ciutadania». Hi podeu accedir a:

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

Al web podeu trobar la informació sobre l'atenció que brinda l'Administració de la CAIB a la ciutadania. Aquesta atenció pot ser presencial, telemàtica i telefònica.

2.1.1. Atenció presencial (oficines de registre)

L'Administració de les Illes Balears disposa d'una xarxa d'oficines on la ciutadania pot presentar escrits, sol·licituds, queixes o comunicacions adreçats a qualsevol departament de l'Administració de les Illes Balears, de l'Administració General de l'Estat o de qualsevol òrgan de l'Administració local i autonòmica. Al web trobareu una llista de les oficines d'assistència en matèria de registres (en endavant, OAMR).

A més, algunes oficines també ofereixen el servei d'alta en el sistema Cl@ve. Al web hi ha la llista actualitzada de les OAMR.

Algunes OAMR atenen amb cita prèvia. Aquesta cita es pot sol·licitar pels mitjans següents:

- Per telèfon:
A través del telèfon 012.
- Telemàticament:
Mitjançant l'enllaç següent:
<https://ac.fundaciobit.org/citaregistro/reservar-cita;lang=ct>
- A través de l'app Cita Prèvia GOIB:
Es pot descarregar l'aplicació en el sistema Android o IOS.

Per a més informació sobre l'atenció presencial, podeu accedir a l'enllaç següent:

https://www.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/atencia_presencial/

2.1.2. Atenció telemàtica

L'Administració de la CAIB ofereix atenció telemàtica a la ciutadania. Els canals de presentació telemàtica són la Seu Electrònica (preferent) i el Registre Electrònic (residual, si no hi ha el procediment publicat a la Seu Electrònica). En els apartats 2.5 i 2.6 desenvoluparem amb més detall aquests canals de comunicació.

Per a més informació sobre l'atenció telemàtica, podeu accedir a l'enllaç següent:

http://www.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/atencio_teleumatica-86927/#a

Per tal de relacionar-nos amb l'Administració podem emprar:

- DNI electrònic (persones físiques):
www.dnielectronico.es

- CERES - Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre (persones físiques i jurídiques):
<https://www.fnmt.es/ceres>
- Camerfirma (persones jurídiques):
<https://www.camerfirma.com/certificados-digitales/>

A més, alguns tràmits es poden fer mitjançant el sistema Cl@ve, que és un sistema d'identificació, autenticació i signatura electrònica que utilitza claus concertades (usuari i contrasenya). Per a més informació, podeu consultar la pàgina de Cl@ve:

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

2.1.3. Atenció telefònica

El 012 és el servei telefònic d'informació general administrativa destinat a la ciutadania. Podeu telefonar-hi de dilluns a divendres, de les 8 h a les 20 h, i els dissabtes de les 9 h a les 14 h.

Per a més informació sobre l'atenció telefònica, podeu accedir a l'enllaç següent:

http://www.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/atencia_telefonica/

2.2. Forma de presentació dels documents a l'Administració

Segons l'article 16.4 de la Llei 39/2015, els documents que els interessats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques es poden presentar:

- a) Al registre electrònic de l'administració o l'organisme a què es dirigeixin, així com a la resta de registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1. (Administració General de l'Estat, les administracions de les comunitats autònomes, les entitats que integren l'Administració local i el sector públic institucional).
- b) A les oficines de correus, tal com s'estableix reglamentàriament.
- c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- d) A les oficines d'assistència en matèria de registres.
- e) En qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

2.3. Dret i obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques

En aquest apartat podem diferenciar la relació amb l'Administració de forma electrònica com un dret o com una obligació.

En aquest sentit, l'article 14 de la Llei 39/2015 estableix el següent:

Article 14. Dret i obligació de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

1. Les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques. El mitjà escollit per la persona per comunicar-se amb les administracions públiques pot ser modificat per aquella en qualsevol moment.

2. 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 portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.
- e) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada Administració.

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

Subjectes obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques

D'acord amb l'apartat 2 de l'article anterior, els subjectes obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques són:

— Les persones jurídiques

La lletra inicial del número d'identificació fiscal n'indica la forma jurídica, d'acord amb les claus següents:

A: societats anònimes

B: societats de responsabilitat limitada
 C: societats col·lectives
 D: societats comanditàries
 F: societats cooperatives
 G: associacions
 J: societats civils
 N: entitats estrangeres amb personalitat jurídica
 P: corporacions locals
 Q: organismes públics
 R: congregacions i institucions religioses
 S: òrgans de l'Administració de l'Estat i de les comunitats autònomes
 V: altres tipus no definits a la resta de claus (societat agrària de transformació, agrupació d'interès econòmic)

— Les entitats sense personalitat jurídica

La lletra inicial del número d'identificació fiscal n'indica la forma jurídica, d'acord amb les claus següents:

E: comunitats de béns, herències jacents i altres entitats mancades de personalitat jurídica no incloses expressament en altres claus
 H: comunitats de propietaris en règim de propietat horitzontal
 N: entitats estrangeres sense personalitat jurídica
 P: òrgan dependent de l'Administració sense personalitat jurídica
 S: òrgans de l'Administració central i autonòmica sense personalitat jurídica
 U: unió temporal d'empreses
 V: altres tipus no definits a la resta de claus (fons d'inversions...)
 W: establiments permanents d'entitats no residents en territori espanyol

— Els qui exerceixen una activitat professional per a la qual es requereix la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb les administracions públiques en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins aquest col·lectiu s'entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.

Així, per exemple, un advocat o un farmacèutic que faci un tràmit davant l'Administració en exercici de la seva activitat professional ha de fer-lo a través de mitjans electrònics. Ara bé, si aquesta mateixa persona presenta un escrit que no està relacionat amb la seva professió, no estaria obligat a fer-ho electrònicament.

— Els qui representen un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

- Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que hi efectuïn per raó de la seva condició d'empleat públic, tal com determini reglamentàriament cada administració.

Un exemple en seria un empleat públic que sol·licita una ajuda al fons social o un reconeixement de grau.

- Certs col·lectius de persones físiques per als qui, per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional o altres motius, quedi acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris, per a determinats procediments, quan les administracions estableixin aquesta obligació reglamentàriament.

Subjectes no obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques

Les persones físiques no incloses dins l'article 14.2 de la Llei 39/2015 no estan obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.

Així, les persones físiques poden presentar els documents de forma presencial en una oficina d'assistència en matèria de registres. Trobareu més informació a l'apartat 2.1.1.

Malgrat que aquestes persones físiques no hi estan obligades, sí que tenen dret a relacionar-se de forma electrònica amb l'Administració. Per això, l'Administració ha de posar al seu abast els mitjans per garantir aquest dret.

2.4. Oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR)

Funcions de les OAMR:

Amb l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, les OAMR han assumit noves competències:

- Digitalització de documents presentats en paper.
- Facilitar als interessats el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.
- L'expedició de còpies autèntiques dels documents públics administratius o privats que s'hagin d'incorporar al registre.
- Registrar la ciutadania en la plataforma Cl@ve.

A més, la llei també inclou altres funcions que es troben en procés d'implementació, com l'assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats en relació amb la identificació i signatura electrònica, els mitjans existents per fer-ho i la forma d'utilització.

Actuacions de les OAMR davant la presentació presencial de documents per part de subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques:

Segons la Instrucció 2/2022 de la DG de Modernització i Administració Digital, en el supòsit que alguns dels subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques presentin documentació de manera presencial, el personal de les OAMR els ha d'advertir de les conseqüències de la presentació presencial i han d'estendre una diligència per deixar-ne constància, la qual ha de quedar incorporada a la documentació que es registra.

Posteriorment, correspon a la unitat tramitadora destinatària d'aquest registre fer el requeriment que s'estableix en l'article 68.4 de la Llei 39/2015 perquè ho esmeni amb la presentació electrònica. A aquest efecte, es considera com a data de presentació aquella en què s'hagi fet la sol·licitud de manera electrònica.

2.5. Registre electrònic

D'acord amb l'article 16 de la Llei 39/2015:

- Cada administració ha de disposar d'un registre electrònic general.
- Els registres electrònics han de ser interoperables i interconnectats amb els registres electrònics de les altres administracions.
- Els registres han de complir les garanties i mesures de seguretat que preveu la legislació en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La presentació a través del registre electrònic ha de ser residual, ja que només es pot emprar si no hi ha un procediment publicat a la Seu Electrònica. Els registres de les sol·licituds, escrits i comunicacions adreçats als òrgans i organismes de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que es facin a través del Registre Electrònic i per als quals ja hi hagi un procediment electrònic o formulari normalitzat a la Seu Electrònica poden ser rebutjats. El rebuig del registre no ho faria l'OAMR, sinó l'òrgan destinatari del registre.

Per poder fer un registre a través del Registre Electrònic és necessari disposar d'un certificat electrònic o DNI-e. L'accés mitjançant els sistemes d'identificació Cl@ve PIN o Cl@ve Permanent només permet realitzar consultes sobre registres que ja s'havien duit a terme.

Aquest Registre permet presentar-hi documentació tots els dies de l'any durant les 24 hores del dia. Es genera un justificant de presentació electrònic que s'emet automàticament i conté la informació del registre (el número de registre, la data i l'hora de presentació i la informació sobre la documentació presentada).

Al Manual d'usuari del Registre Electrònic Comú s'indiquen les instruccions necessàries per a l'ús d'aquesta aplicació. Així mateix, el servei d'atenció telefònica 060 de l'Administració General de l'Estat resol els dubtes o incidències sobre la utilització d'aquest.

Podeu accedir al Registre Electrònic a l'enllaç següent:

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

També podeu accedir al Manual del Registre Electrònic Comú a:

https://rec.redsara.es/registro/docs/manual_usuario.pdf

2.6. La Seu Electrònica de la CAIB: procediments i serveis publicats. Especial referència als procediments i serveis de la Direcció General de Consum

Concepte i contingut

Segons l'article 38 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, la seu electrònica és l'adreça electrònica, disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions, la titularitat de la qual 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.

El Decret 113/2010 regula la Seu Electrònica de l'Administració de la CAIB. D'aquesta norma podem destacar el següent:

- Per mitjà de la Seu Electrònica els ciutadans poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics de l'Administració de la CAIB.
- La informació institucional i dels serveis incorporada a la Seu Electrònica:
 - 1) Ha d'estar disponible, com a mínim, en llengua catalana i en llengua castellana.
 - 2) Ha de ser veraç.
 - 3) Ha d'estar permanentment actualitzada.
- La informació i la documentació que es posi a disposició del públic s'entén sens perjudici de l'atenció personalitzada que, en tot cas, han de prestar de manera presencial o telefònica els empleats públics de l'Administració de la CAIB, en exercici de les seves funcions.



—El contingut mínim de la Seu Electrònica és:

- 1) La identificació de la seu i del titular.
- 2) La data i l'hora oficial de la Seu Electrònica.
- 3) El mapa de l'estructura orgànica de l'Administració de la CAIB.
- 4) L'inventari automatitzat de tots els tipus de procediments administratius que tramiten els òrgans de l'Administració de la CAIB.
- 5) L'accés al registre electrònic i la disposició de creació del registre.
- 6) La relació actualitzada dels procediments o dels tràmits administratius que es poden efectuar per mitjans electrònics.
- 7) Els models normalitzats dels escrits, les sol·licituds i les comunicacions que poden presentar els ciutadans mitjançant el Registre Electrònic, com també la relació d'altres mitjans electrònics d'ús alternatiu en cada cas al registre.
- 8) La relació de dies inhàbils a l'efecte del còmput de terminis.
- 9) La relació dels mitjans electrònics que els ciutadans poden emprar en cada cas en l'exercici del seu dret a comunicar-se amb l'Administració de la CAIB.
- 10) La relació dels sistemes de signatura electrònica que siguin admesos o utilitzats per l'Administració de la CAIB.
- 11) L'edició electrònica del *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
- 12) La publicació dels actes i de les comunicacions que s'hagin de publicar en el tauler d'anuncis o d'edictes, amb caràcter complementari a la publicació en el tauler físic, llevat que se'n disposi expressament el caràcter substitutiu.
- 13) Els mitjans disponibles per formular suggeriments i queixes.
- 14) La informació relacionada amb la protecció de dades de caràcter personal.
- 15) L'enllaç a la Plataforma de contractació del sector públic.

Avantatges de la Seu Electrònica

La utilització dels tràmits publicats a la Seu Electrònica té els avantatges següents:

- 1) Les persones interessades tenen dret a utilitzar el català, ja que la informació en el Registre Electrònic de l'AGE només es troba en castellà.
- 2) Els assentaments registrals que es generen arriben directament a la bústia de distribució de la unitat destinatària. Això redueix càrrega de feina a les OAMR i evita les distorsions que pot provocar a l'efecte del còmput de terminis.
- 3) Permet a les persones interessades en un procediment, cosa que avui dia el Registre Electrònic de l'AGE encara no fa, signar

mitjançant el sistema Cl@ve si estan donats d'alta en Cl@ve Permanent.

- 4) Permet obtenir les dades dels formularis dels tràmits telemàtics directament en forma electrònica.
- 5) Es facilita a la ciutadania els formularis per fer cada un dels tràmits d'un procediment. Aquests formularis també es poden presentar presencialment si la persona interessada no està obligada a relacionar-s'hi electrònicament.

Tràmits telemàtics específics i tràmits telemàtics plantilla

Els tràmits telemàtics específics són els que es desenvolupen atenent les necessitats i especificitats de cada procediment. Es trasllada a un formulari electrònic el model específic de sol·licitud d'inici i la resta d'instàncies pels tràmits d'instrucció i finalització.

Els tràmits telemàtics plantilla es basen en models de documents genèrics i, per tant, no estan adaptats a les necessitats específiques del procediment concret. Això implica que s'han d'adjuntar al tràmit, si escau, els models específics, com ara la sol·licitud, que estiguin disponibles en el procediment publicat a la Seu Electrònica. Aquest model específic s'ha de firmar electrònicament.

L'Oficina d'Administració Electrònica (en endavant, OAE) va desenvolupar el tràmit plantilla d'inici per a tots els procediments que no disposaven de tràmit telemàtic específic d'inici. A més, en la Seu Electrònica hi ha el tràmit d'instància genèrica per als casos en què no hi ha procediment publicat en la Seu Electrònica. Així, ara tots els procediments tenen publicat el tràmit d'inici en la Seu Electrònica. En canvi, molts de procediments no disposen dels tràmits d'instrucció i de finalització publicats en la Seu Electrònica.

Qualsevol unitat administrativa del GOIB pot fer la petició a l'OAE per tal de, a través del contracte iGOIB, pugui desenvolupar els tràmits telemàtics en SISTRA2 i el corresponent gestor d'expedients corporatius RIPEA/HELIUM per a cada un dels seus procediments que ho requereixin. Per a més informació sobre el contracte i com es pot sol·licitar, podeu consultar els enllaços següents:

https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/qua_as/

<https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/igoib/>

Procediments comuns transversals i procediments específics

Els procediments comuns transversals:



- Són els procediments els tràmits dels quals es duen a terme d'igual o similar manera d'acord amb la mateixa normativa en tots els òrgans administratius, com ara els recursos administratius.
- Els ha desenvolupats directament l'OAE.
- La persona que fa el tràmit ha d'indicar l'òrgan de destinació, i així arriba a la bústia de distribució del DIR3 seleccionat.

Els procediments específics:

- Són els procediments els tràmits dels quals estan dissenyats per a un procediment específic concret.
- L'òrgan gestor (servei) és el responsable. Actualment, hi ha la possibilitat de desenvolupar-los mitjançant el contracte de telematització que es gestiona des de l'OAE.

Procediments de la Direcció General de Consum publicats en la Seu Electrònica

En la Seu Electrònica, en l'apartat de la Direcció General de Consum, hi ha 62 procediments publicats, dels quals els propis de la direcció general són, segons l'ordre de publicació:

- Registre d'associacions de consumidors i usuaris
- Convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2021 i 2022
- Convocatòria de subvencions per dur a terme activitats en matèria de consum per als anys 2020 i 2021
- Mesures cautelars i preventives en matèria de consum
- Concurs escolar Consumòpolis 17 (tràmit tancat)
- Concurs escolar Consumòpolis 18
- Reclamacions i denúncies de consum
- Sol·licitud d'arbitratge
- Adhesió voluntària al sistema arbitral de Consum
- Diligències prèvies en matèria de consum
- Inspeccions de Consum

Podeu accedir a la seu electrònica de la CAIB a l'enllaç següent:

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

2.7. Distribució

L'aplicació de distribució s'encarrega de rebre les anotacions de registre i permet trametre-les a la bústia de distribució pertinent segons la unitat de destinació. En aquesta aplicació es rep tota la documentació presentada a les OAMR, al registre

electrònic (ja sigui a través del Registre Electrònic o a través dels tràmits telemàtics dels procediments publicats en la Seu Electrònica).

Per a més informació sobre aquesta eina informàtica, podeu consultar l'enllaç següent:

https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/gestionar_basties_de_distribucia/

3. Comunicació de l'Administració amb la ciutadania

Moltes vegades l'eficàcia dels actes queda demorada a la notificació d'aquests.

Les notificacions són vàlides sempre que permetin tenir constància de l'enviament o la posada a disposició, de la recepció o l'accés per part de l'interessat o el seu representant, de les dates i hores, del contingut íntegre, i de la identitat fidedigna del remitent i del destinatari. S'ha de fer ús d'algun dels mitjans de notificació que preveu la Llei 39/2015.

L'acreditació de la notificació efectuada s'incorpora a l'expedient.

3.1. Notificacions a través de mitjans electrònics

Les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics.

Les notificacions s'han de fer a través de mitjans electrònics:

- Quan l'interessat està obligat a rebre-les per aquesta via.
- Quan l'interessat no està obligat a rebre-les per aquesta via, però elegeix aquest canal de notificació.

A la CAIB, les notificacions es fan mitjançant NOTIB, i es posen a disposició dels interessats en la Carpeta Ciutadana i en l'Adreça Electrònica Habilitada Única (DEHÚ). També es pot accedir a les notificacions mitjançant compareixença espontània de l'interessat o del seu representant a les OAMR.

3.2. Notificacions en paper

Les notificacions es poden fer en paper si l'interessat no està obligat a rebre-les a través de mitjans electrònics i no ha elegit la notificació telemàtica.

Malgrat que la notificació es practiqui en paper, aquesta s'ha de posar a disposició de l'interessat a la seu electrònica de l'Administració actuant perquè pugui accedir al contingut de manera voluntària.

3.3. Avís al correu electrònic de posada a disposició de la notificació electrònica

Segons estableix l'article 41.6 de la Llei 39/2015, independentment del fet que la notificació es faci en paper o per mitjans electrònics, les administracions públiques han d'enviar un avís a l'adreça de correu electrònic de l'interessat que aquest hagi comunicat per informar-lo de la posada a disposició d'una notificació a la seu electrònica de l'Administració.

L'Administració no està obligada a fer l'avís esmentat perquè la notificació sigui plenament vàlida. Això no obstant, és recomanable que l'Administració faci aquest avís. L'avís s'ha de fer exclusivament a l'adreça electrònica que l'interessat hagi facilitat a aquest efecte.

3.4. NOTIB

El Govern de les Illes Balears empra l'aplicació NOTIB per practicar les comunicacions i les notificacions. Permet fer notificacions electròniques a la DEHú (Adreça Electrònica Habilitada Única) mitjançant la integració amb NOTIFIC@, i comunicacions electròniques amb altres administracions públiques mitjançant la integració en REGWEB, que està integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR).

Per a més informació sobre aquesta eina informàtica, podeu consultar l'enllaç següent:

https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/donar-me_dalta_a_notib/

4. Instruccions i notes informatives de l'Oficina d'Administració Electrònica (OAE)

Algunes de les qüestions explicades en els apartats anteriors es troben regulades en instruccions i notes internes de l'OAE. Podem destacar-ne les següents:

- Instrucció 1/2020 del director general de Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen pautes per adaptar els formularis, sol·licituds i altres escrits a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, al Reglament general de protecció de dades i a les pautes i recomanacions del *Llibre d'estil*.
- Instrucció 2/2022 del director general de Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen pautes per a la presentació de sol·licituds d'inici i de documentació en altres tràmits del procediment.



- Nota informativa sobre la inclusió dels tràmits telemàtics d'inici, instrucció i finalització en els procediments administratius publicats en la Seu Electrònica de la CAIB.
- Nota informativa sobre els tràmits telemàtics plantilla SISTRA2 basats en els models dels documents dels tràmits del procediment administratiu comú, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

5. Comunicació entre administracions i entre els òrgans d'una administració

5.1. Comunicació entre administracions (SIR)

A la CAIB, les comunicacions entre administracions s'han de fer mitjançant l'aplicació informàtica NOTIB, en l'apartat «Comunicacions SIR».

Per a més informació, podeu consultar el Protocol d'enviament i recepció SIR a l'enllaç següent:

<https://intranet.caib.es/sites/oficinesregistre/ca/novetats/>

5.2. Comunicació entre òrgans d'una mateixa administració (VALIB o correu electrònic)

La comunicació entre els òrgans de l'Administració de la CAIB s'han de fer per correu electrònic o mitjançant l'aplicació VALIB.

L'aplicació VALIB permet fer el seguiment dels enviaments físics interns dins la CAIB (documents, objectes físics o altres) i deixar constància de l'origen, el destí i l'estat actual de l'enviament, de manera que es disposa d'una evidència de l'enviament i la recepció d'aquest. També permet enviar fitxers electrònics.

Tots els usuaris de la CAIB tenen accés a aquesta eina, que per defecte ens mostrarà tots els enviaments que hem fet, així com aquells en els quals hem participat (confirmant la recepció, o rebutjant-la). Així, en VALIB es poden crear enviaments nous, consultar (si s'és usuari gestor) els moviments que s'han fet des d'una unitat orgànica (data d'enviament, detall de la descripció de l'enviament, estat...) i descarregar justificants d'enviaments i recepcions, així com confirmar o rebutjar la recepció d'un enviament. També podeu accedir a VALIB des de l'accés a aplicacions que hi ha a la pàgina d'inici de la Intranet.