



G CONSELLERIA  
O ADMINISTRACIONS  
I PÚBLIQUES I  
B MODERNITZACIÓ  
/ DIRECCIÓ GENERAL  
MODERNITZACIÓ I  
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

## **Esborrany del projecte de decret del Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

### **PREÀMBUL**

#### **I**

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, introdueix importants modificacions a l'ordenament jurídic, les quals incideixen en l'organització i funcionament de les administracions i en les seves relacions amb la ciutadania. Una de les novetats més importants que introdueix aquesta Llei és la implantació a cada una de les administracions públiques d'un registre electrònic general que permeti realitzar assentaments registrals de tot document que es presenti o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculats o dependents d'aquests, així com l'anotació de la sortida de la documentació oficial dirigida a altres administracions o als particulars.

Així mateix, es disposa que aquests registres han de ser plenament interoperables, de manera que se'n garanteixin la compatibilitat informàtica i la interconnexió, així com la tramesa telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin a qualsevol dels registres.

Des de l'any 2010, l'Administració de la Comunitat Autònoma de Illes Balears disposa d'un registre electrònic, que fou creat mitjançant el Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per tal de donar compliment al mandat que va establir la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, segons la qual les administracions públiques havien de dotar-se dels mitjans i sistemes que permetessin l'exercici del dret de la ciutadania a comunicar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics.

Segons el Decret 113/2010 esmentat, aquest registre electrònic, que permet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions mitjançant els tràmits electrònics disponibles a la Seu Electrònica, es troba actualment integrat dins el Registre General de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el qual està compost, d'acord amb les previsions establertes en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pels registres de cada un dels òrgans que componen aquesta Administració.

Atesa la nova normativa reguladora del procediment administratiu comú, i com a inici del camí cap a una administració sense paper, plenament electrònica, resulta necessària una nova regulació del registre electrònic, perquè quedi configurat com a l'únic registre d'entrada i sortida de documents d'aquesta Administració. Així mateix, pel que fa a la possibilitat que el registre electrònic general pugui patir interrupcions no programades, s'ha tingut en compte allò que estableix l'article 32.4 de la Llei 39/2015, segons el qual, quan una incidència tècnica hagi impossibilitat el funcionament ordinari del sistema o l'aplicació que correspongui, i fins que no se solucioni el problema, l'Administració pot determinar una ampliació dels terminis no vençuts, i ha de publicar en la seu electrònica tant la incidència tècnica esdevinguda com l'ampliació concreta del termini no vençut. No obstant això, la possibilitat d'acordar l'ampliació dels terminis abans del seu venciment resulta pràcticament impossible en els supòsits en els quals la incidència es produeix en el darrer dia de venciment d'un termini. Per aquest motiu, per tal de donar una solució als problemes que puguin ocasionar les interrupcions no programades en el terminis administratius, s'introdueix en aquest Decret la possibilitat de la seva ampliació automàtica en el cas que la incidència es produeixi dins el darrer dia del seu venciment, ja que d'una altra manera aquests terminis poden quedar exhaurits sense possibilitat d'acordar la seva pròrroga.

## II

El Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atribueix a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis la competència per impulsar i coordinar el sistema de queixes i suggeriments. No obstant això, atès que aquest sistema és una eina imprescindible d'atenció a la ciutadania per poder conèixer la percepció del serveis que es presten, i una oportunitat per dinamitzar els canals formals de comunicació amb la ciutadania per tal de donar resposta a les seves sol·licituds d'informació

general, queixes i suggeriments, es modifica mitjançant aquest Decret en el sentit d'atribuir aquesta competència a la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana.

### III

Aquest Decret, que neix per assolir els objectius anteriors, s'estructura en un preàmbul, dos capítols, dues disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

En el capítol I s'estableixen les disposicions generals que han de regir el Registre electrònic general, i se'n determinen l'objecte i l'àmbit d'aplicació, els òrgans de gestió i coordinació, les funcions que desenvolupa i les qüestions tècniques i de garantia de protecció de les dades de caràcter personal. A continuació, en el capítol II, es regulen les qüestions relatives al seu funcionament.

En la disposició final primera es modifica el Decret 82/2009.

D'altra banda, aquest Decret deroga expressament els capítols III i IV del Decret 113/2010.

### IV

Atesos els articles 30.36 i 31.14 de l'Estatut d'autonomia, la comunitat autònoma de les Illes Balears té competència per regular la matèria objecte d'aquest Decret i, d'acord amb l'article 58.1, correspon al Govern exercir-la.

D'acord amb el Decret 36/2019, de 20 de desembre, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es modifica el Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la Direcció General de Modernització i Administració Digital de la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització té atribuïda la competència de coordinació i ordenació dels registres administratius, inclosos els telemàtics; així com la d'atenció i informació ciutadana. Així mateix, té atribuïdes les competències en matèria de planificació i ordenació dels sectors de les comunicacions i també de les noves tecnologies de la informació, sistemes d'informació, recursos tecnològics i serveis informàtics i telemàtics de l'Administració de la Comunitat Autònoma, així com les competències en matèria de seguretat de la informació dels recursos tecnològics.

### V



D'acord amb l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, cal dir que queden suficientment justificats els principis de necessitat i eficàcia, perquè amb aquesta norma es pretén adequar el registre electrònic d'aquesta Administració a les previsions normatives establertes en la Llei 39/2015; de proporcionalitat, ja que aquest Decret conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que ha de cobrir; de seguretat jurídica, en la mesura en què la norma s'insereix, de manera coherent, en el marc normatiu aplicable a la matèria que regula; de transparència, atès que s'ha garantit la participació ciutadana abans i durant el procés d'elaboració de la norma; d'eficiència i simplificació, perquè no suposa cap càrrega administrativa per a la ciutadania per a la consecució dels objectius que es proposa complir. Finalment, s'ha respectat també el principi de qualitat, atès que aquesta norma permet establir un marc jurídic de qualitat que permet el compliment de l'objectiu regulador i s'ha garantit la seva qualitat formal, així com el fet que estigui escrita en termes clars, precisos i accessibles per a la ciutadania.

Per tot això, a proposta de la consellera d'Administracions Públiques i Modernització, d'acord amb/oït el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de XXX,

## **DECRET**

### **Capítol I** **Disposicions generals**

#### **Article 1** **Objecte**

1. Aquest Decret té per objecte regular la gestió i funcionament del Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que permet la recepció electrònica de sol·licituds, escrits i comunicacions, així com la seva tramesa a les administracions públiques amb sistemes interoperables. També permet l'anotació de la sortida de documents oficials amb destí a altres administracions públiques o als particulars.
2. El registre és interoperable amb els registres electrònics de la resta d'administracions públiques, en els termes que estableix la legislació del procediment administratiu comú, i garanteix la compatibilitat informàtica i la interconnexió, així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals i dels documents que es presentin a qualssevol d'aquests.
3. En cap cas tindran la consideració de registre electrònic les bústies de correu electrònic corporatiu assignades als empleats públics o a les distintes unitats i

òrgans. Tampoc no tindran la consideració de registre electrònic els dispositius de recepció de fax.

4. Les comunicacions internes entre els òrgans i organismes que s'esmenten a l'article 2.1 d'aquest Decret s'exclouen de l'àmbit d'aplicació d'aquest.

5. S'exceptuen de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret els procediments administratius especials la normativa específica dels quals resulti incompatible amb les previsions contingudes en aquest Decret.

6. El Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears es regeix per les disposicions que estableixen aquest Decret i la normativa que el desplegui, així com per la normativa estatal sobre procediment administratiu comú i la resta de normes estatals que siguin aplicables.

## **Article 2**

### **Àmbit d'aplicació subjectiu**

1. Aquest registre és únic i comú als òrgans i unitats administratives de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com als seus organismes autònoms, entitats públiques empresarials i consorcis, que exerceixen potestats administratives.

2. Queden fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret els ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears de naturalesa privada, inclosos en els apartats c) i d) de l'article 2.1 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

## **Article 3**

### **Definicions**

Als efectes d'aquest Decret i la normativa que el desplegui:

1r. S'entén per «registres electrònics específics» els registres de recepció i tramesa de documentació propis d'organismes públics vinculats o dependents de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que en tot cas han de ser plenament interoperables i han d'estar interconnectats amb el Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma.

2n. S'entén per «tràmit telemàtic» qualsevol tràmit administratiu de procediments que es troben disponibles a la Seu Electrònica, els quals poden realitzar-se a través d'un assistent de tramitació en línia que permet registrar de forma telemàtica les sol·licituds, escrits i comunicacions dirigides a l'Administració de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

3r. S'entén per «interoperable» la capacitat dels sistemes informàtics que suporten els registres d'entrada i sortida de documentació de possibilitar l'intercanvi dels assentaments registrals, així com de la documentació que aquests contenen.

#### **Article 4**

##### **Registres electrònics específics**

1. Els organismes autònoms i entitats públiques empresarials de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears poden disposar de registres electrònics específics, que en tot cas han de ser plenament interoperables i han d'estar interconnectats amb el Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
2. La creació d'aquests tipus de registres s'ha de realitzar mitjançant una ordre de la persona titular de la conselleria competent en matèria d'administracions públiques, a proposta de l'organisme públic que sol·licita la seva creació, previ informe favorable de la direcció general competent en matèria de registre.
3. Les disposicions de creació d'aquests registres electrònics s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, i el text íntegre ha d'estar disponible per a la consulta a la seu electrònica d'accés al registre.

#### **Article 5**

##### **Coordinació i gestió del registre electrònic general**

1. La direcció general competent en matèria del registre d'entrada i sortida de documents és l'òrgan competent per gestionar el Registre electrònic general, així com de coordinar les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
2. La direcció general competent en matèria de tecnologies i comunicacions és l'òrgan responsable de la seguretat de la informació del Registre, així com dels protocols i requisits tècnics els quals es podran consultar en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Aquesta direcció general ha de dur a terme el control i la gestió dels mitjans tècnics, i és la responsable de la correcta operativitat i del manteniment del sistema o suport informàtic del Registre.
3. L'òrgan competent per resoldre un procediment administratiu ho és també per resoldre els dubtes o les discrepàncies derivades de la recepció electrònica dels documents relatius al procediment de què es tracti.

4. Tant el Registre electrònic general com els registres electrònics específics que es creïn comptaran amb el suport de les oficines d'assistència en matèria de registres, per garantir que les persones interessades que no estan obligades a relacionar-se electrònicament amb l'Administració pública puguin presentar de manera presencial els escrits i la documentació dirigida a les administracions.

## **Article 6**

### **Funcions**

1. El Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de dur a terme les funcions següents:

- a) La recepció i anotació de l'assentament d'entrada de les sol·licituds, els escrits i les comunicacions, així com dels documents que els acompanyin, dirigits als òrgans als quals fa referència l'article 2.1 d'aquest Decret, i que es rebin mitjançant els tràmits telemàtics disponibles en la Seu Electrònica, o a través d'altres registres electrònics.
- b) El registre d'entrada de sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o qualsevol altra Administració a través de les oficines d'assistència en matèria de registres.
- c) L'expedició automàtica dels rebuts acreditatius dels registres d'entrada realitzats.
- d) L'anotació de l'assentament de sortida dels documents oficials adreçats tant a la ciutadania com a altres administracions públiques o òrgans.
- e) La tramesa dels documents oficials adreçats als registres electrònics d'altres administracions públiques o institucions, a través del Sistema d'Interconnexió de Registres.
- f) El manteniment i la conservació de la informació associada als assentaments d'entrades i sortides de les sol·licituds, comunicacions i els escrits electrònics.

2. Tots els assentaments que es realitzin en el Registre electrònic general s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida de la documentació i, s'han de cursar sense dilació als seus destinataris per mitjans electrònics.

## **Article 7**

### **Garanties tècniques**

1. El Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de respectar el principi de neutralitat tecnològica i d'adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes de comunicacions electrònics, i ha de garantir la independència en l'elecció de les alternatives tecnològiques de la ciutadania i de les administracions públiques, com també la llibertat de desenvolupar i implantar els avenços tecnològics en un àmbit de lliure mercat. A aquests efectes, l'Administració de la Comunitat Autònoma ha d'utilitzar

estàndards oberts, com també, si s'escau, i de manera complementària, estàndards que siguin d'ús generalitzat per la ciutadania.

2. El registre electrònic general ha de garantir en tot moment la integritat, la confidencialitat, la disponibilitat, l'autenticitat, la traçabilitat i la conservació dels assentaments d'entrada i de sortida efectuats, com també de la informació i de la documentació tramesa de manera electrònica.

## **Article 8**

### **Protecció de dades**

1. El Registre electrònic general ha d'informar a les persones interessades que les seves dades personals, seran tractades pels òrgans administratius o entitats receptores, d'acord amb el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la normativa que la desplega.

2. Els òrgans directius exerceixen les funcions de responsables del tractament de les dades de caràcter personal dels procediments en relació amb les seves competències.

3. La direcció general competent en matèria de tecnologies i comunicacions exerceix les funcions d'encarregat del tractament de les dades personals emmagatzemades en l'aplicació informàtica de registre d'entrada i sortida de documentació.

## **Capítol II**

### **Funcionament**

## **Article 9**

### **Accés al registre electrònic general**

1. L'accés al Registre electrònic general es realitza a través dels tràmits telemàtics corresponents a procediments administratius disponibles en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'ús dels quals resultarà obligatori per a realitzar una presentació telemàtica. Únicament, en cas d'inexistència en la Seu Electrònica del tràmit telemàtic concret que es pretén realitzar, se n'admetrà la presentació mitjançant altres registres electrònics que ho permetin.

Els sistemes d'identificació i signatura electrònica admesos per realitzar tràmits telemàtics s'han de publicar en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. La persona interessada o qui la representi assumeixen amb caràcter exclusiu la responsabilitat sobre els elements adequats per establir una connexió segura amb el Registre electrònic general i les conseqüències que es puguin derivar de l'ús, la custòdia i el maneig fraudulent, indegut, incorrecte o negligent dels elements necessaris per a la seva identificació i signatura.

3. Les persones no obligades a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques també poden accedir al Registre electrònic general a través de les oficines d'assistència en matèria de registres.

## **Article 10**

### **Còmput de terminis en el Registre electrònic general**

1. El Registre electrònic general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears s'ha de regir, a l'efecte del còmput de terminis, per la data i l'hora oficial de la Seu Electrònica.

2. La presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions es pot realitzar tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia. No obstant això, com a norma general, la presentació efectuada en el Registre electrònic general en un dia inhàbil s'ha d'entendre feta en la primera hora del primer dia hàbil següent, llevat que una norma permeti expressament la recepció en un dia inhàbil.

3. Són inhàbils, a l'efecte de còmput de terminis en el Registre electrònic general, a més dels dissabtes i diumenges, els dies que, d'acord amb el calendari de dies inhàbils que aprova anualment el Consell de Govern, tenen aquesta consideració en tot l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears. A aquest efecte, són hàbils els dies corresponents a les respectives festes locals de cada municipi de les Illes Balears.

El calendari de dies inhàbils a l'efecte del còmput de terminis en el Registre electrònic general s'ha de publicar en la Seu Electrònica de l'Administració.

4. A l'efecte del còmput de terminis, és vàlida i produeix efectes jurídics la data i l'hora d'entrada que es consigna en el justificant que expedeix el Registre electrònic general.

## **Article 11**

### **Interrupcions i incidències tècniques**



1. La recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions es pot interrompre pel temps que sigui imprescindible quan concorren raons justificades de manteniment tècnic o operatiu.

La direcció general competent en matèria de tecnologies i comunicacions ha d'advertir d'aquesta circumstància i del temps previst de la interrupció als serveis gestors dels procediments amb tràmit telemàtic publicats en la Seu Electrònica, en la qual també s'ha de publicar un avís.

2. En cas que la interrupció no sigui programada, i sempre que sigui possible, s'ha de visualitzar un missatge en la Seu Electrònica en el qual es faci menció d'aquesta circumstància a l'efecte que les persones interessades n'estiguin informades.

3. Quan en el dia de venciment del termini per presentar sol·licituds, escrits i comunicacions en un procediment es produeixi una incidència tècnica no programada que impossibiliti el funcionament de la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, aquest termini s'ha d'ampliar automàticament en vint-i-quatre hores hàbils, comptadores a partir de la seva finalització.

4. En el cas que es produeixi una incidència tècnica en la Seu Electrònica que doni lloc a una ampliació de terminis segons el que estableix l'apartat anterior, la direcció general competent en matèria de tecnologies i comunicacions ha d'expedir un únic certificat en el qual constarà la incidència produïda, així com els procediments afectats per aquesta ampliació de terminis, i que serà publicat tant en la Seu Electrònica com en la Intranet corporativa.

5. Els òrgans o unitats administratives responsables de la tramitació dels procediments afectats per l'ampliació de terminis han d'incorporar una còpia del certificat assenyalat en l'apartat anterior en els expedients corresponents per deixar-hi constància.

6. Una vegada ampliat el termini d'acord amb l'apartat 3 d'aquest article, en el cas que es prevegi que la incidència tècnica pugui persistir més enllà d'aquelles vint-i-quatre hores hàbils, l'òrgan competent de cada procediment pot acordar, de forma expressa i motivada, una ampliació del termini d'acord amb l'article 32 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

## **Article 12**

### **Sol·licituds, escrits o comunicacions que es poden rebutjar**

1. El Registre electrònic general pot rebutjar de manera automàtica les sol·licituds, escrits i comunicacions que es presentin en les circumstàncies següents:

- a) Quan no s'emplenen els camps obligatoris requerits en els formularis preestablerts, o aquests contenen incongruències o omissions que n'impedeixen el tractament.
- b) Quan la documentació que s'exigeix presentar juntament amb les sol·licituds, escrits i comunicacions no s'ajusta als formats admesos o no es respecten les limitacions establertes en la Seu Electrònica.
- c) Quan els documents adjunts contenen un codi maliciós o un dispositiu susceptible d'afectar la integritat o seguretat del sistema.
- d) Quan no es fa ús de sistemes d'identificació i firma admesos, els quals s'han de publicar en la Seu Electrònica, o en cas de fer servir certificats electrònics admesos, aquests no es trobin vigents en el moment de la presentació.

2. En els supòsits prevists en l'apartat anterior, el sistema de registre ha d'informar immediatament del rebuig, amb indicació dels motius que el fonamenten, amb l'objecte de poder esmenar la deficiència detectada i, si s'escau, continuar amb el tràmit.

3. La presentació de qualsevol document electrònic que contengui un codi maliciós, entès com qualsevol component de programari que tingui per objecte destruir o manipular informació de manera no autoritzada, o accedir-hi, s'ha de considerar com a no efectuada. En aquest cas, s'ha de suspendre d'immediat qualsevol operació que requereixi el processament o la utilització del document i, sempre que sigui possible, s'ha de comunicar aquest fet a la persona interessada.

### **Article 13**

#### **Presentació de documentació complementària de les sol·licituds, els escrits o les comunicacions**

1. Amb caràcter general, la documentació complementària d'una sol·licitud, un escrit o una comunicació electrònica s'ha d'adjuntar mitjançant annexos en els formats i requisits tècnics compatibles que es publiquin en la seu electrònica d'accés.

2. En el cas que la documentació complementària no es pugui aportar d'acord amb el que preveu l'apartat anterior, o resulti obligatòria la presentació d'objectes o documents en un suport específic no susceptible de digitalització, la persona interessada l'ha de presentar a través de qualsevol oficina d'assistència en matèria de registres abans que finalitzi el termini fixat per realitzar el tràmit corresponent. En aquest cas, la persona interessada ha de fer constar aquesta circumstància amb indicació del número d'entrada assignat pel registre electrònic

a la sol·licitud, l'escrit o la comunicació a què es pretén adjuntar la documentació.

3. Les persones no obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques poden presentar la documentació complementària juntament amb la sol·licitud, escrit o comunicació, a través de qualsevol oficina d'assistència en matèria de registres.

#### **Article 14**

##### **Justificant electrònic de presentació**

1. L'Administració ha d'acreditar la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions electròniques mitjançant l'expedició automàtica d'un justificant electrònic per a la persona interessada, que ha de tenir format imprimible, amb el contingut següent:

- a) Còpia autenticada de la sol·licitud, escrit o comunicació presentada. A l'efecte d'acreditar-ne la recepció, és admissible la reproducció literal de les dades introduïdes en el formulari de presentació.
- b) Enumeració i denominació dels documents que s'adjunten al formulari de presentació, seguida de l'empremta electrònica de cada un d'ells.
- c) Data i hora de realització de l'assentament en el registre i número d'entrada de registre.

2. La manca d'emissió del justificant electrònic de presentació, com també la visualització d'un missatge d'error, implica en tot cas que l'Administració no ha rebut la sol·licitud, l'escrit o la comunicació. En aquest cas, la persona interessada pot reintentar la presentació electrònica en un altre moment o fer ús d'algun dels mitjans admesos en l'article 16.4 de la Llei 39/2015.

3. Per mitjà de la utilització d'un segell electrònic d'òrgan s'ha de garantir l'autenticitat i la integritat dels rebuts expedits pel Registre electrònic general.

4. Les persones interessades són responsables de la veracitat dels documents que presentin i de la conservació dels justificants de recepció que els retorni el registre electrònic.

#### **Disposició addicional primera**

##### **Ús de llengües oficials**

El Registre electrònic general ha de respectar el que preveu l'article 21 del Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

#### **Disposició addicional segona**

## **Oficines d'assistència en matèria de registres**

L'estructura, organització i funcionament de les oficines d'assistència en matèria de registres ha de regular-se mitjançant un decret.

### **Disposició transitòria única**

#### **Assumpció de funcions d'assistència en matèria de registres**

Les oficines de registre de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears assumeixen les funcions d'assistència en matèria de registres i es mantindran fins que siguin creades les oficines d'assistència en matèria de registres per la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana.

L'òrgan competent en matèria d'atenció i informació ciutadana impulsa, coordina i dona suport en el procés d'adaptació d'aquestes oficines a les noves funcionalitats que han d'assumir.

### **Disposició derogatòria única**

#### **Normes que es deroguen**

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin a aquest Decret, el contradiguin o siguin incompatibles amb el que disposa, i en particular els capítols III i IV del Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

### **Disposició final primera**

#### **Modificació del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i l'Ordre que el desplega**

Totes les referències a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis que conté el Decret 82/2009, i l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 que el desplega, s'han d'entendre fetes a la direcció general competent en matèria d'atenció i informació ciutadana.

### **Disposició final segona**

#### **Entrada en vigor**

Aquest Decret entrarà en vigor l'endemà de la publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.