



una manera de hacer
europa 

Fondo Europeo de
Desarrollo Regional



Unió Europea

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

**OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN
MATÈRIA DE REGISTRES (OAMR)**

08.11.2019



GOIB



Transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres (OAMR)

→ Evolució de les oficines al llarg del temps

→ Transformació de les Oficines de Registre en OAMR

→ Noves funcions



Full de ruta

→ Fites assolides

→ Fites per aconseguir



G
O
I
B

OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Evolució de les oficines al llarg del temps



GOIB

Evolució al llarg del temps de les oficines

Inici CAIB fins als anys 90



- Registres d'entrades i sortides
- Informació



Des de l'inici dels anys 90 fins el 2018



- Automatització → AS400
- Implantació REGWEB
- Adaptació i millores d'aplicació (SICRES/3, DIR3, SIR)
- Formació al personal de registres
- Distribució d'escàners a diverses oficines

Llei 30/1992
Llei 11/2007

Rw REGWEB



GOIB

Directori geogràfic

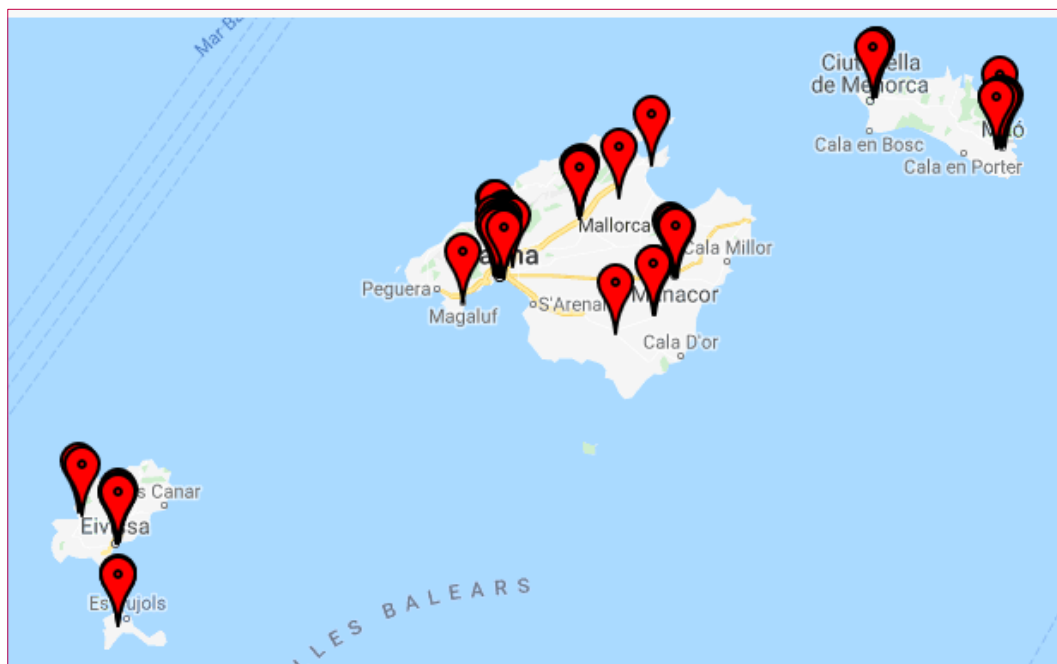
Es pot accedir a aquest directori a través de:



→ La seu electrònica

→ Plana web d'Atenció a la Ciutadania

80 oficines repartides per les quatre illes.





G
O
I
B

OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Transformació de les oficines de registre en
oficines d'assistència en matèria de registres
(OAMR)



GOIB

Transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

- Benzineres
- Supermercats i grans superfícies
- Entitats bancàries
- Restaurants de menjars ràpids
- Farmàcies
- **Administracions Públiques?**





GOIB

Transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

Llei 39/2015 →

Administració sense paper
Funcionament íntegrament electrònic



Transformació del concepte actual de les
oficines de registre





G
O
I
B

OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Noves funcions

F



G
O
I
B

FUNCIONS ACTUALS DE LES OFICINES DE REGISTRE

La **recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions** adreçats a qualsevol òrgan que pertanyi a l'Administració General de l'Estat, a l'Administració de qualsevol de les comunitats autònomes o a les entitats que integren l'Administració local.

L'expedició de rebuts justificatius de registre que acreditin la data de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions.

L'anotació dels assentaments d'entrada i de sortida de les sol·licituds, escrits i comunicacions d'acord amb el que disposa l'article 16 de la Llei 39/2015.

La **remissió immediata de sol·licituds, escrits i comunicacions**, amb la documentació complementària que els acompanyi, a les persones, les unitats o el òrgans destinataris, i, si escau, als sistemes informàtics en què s'hagi d'executar el tràmit o el procediment.

L'acarament i l'expedició de còpies compulsades de documents originals aportats pels interessats.

Atendre les sol·licituds d'informació de la ciutadania.

Qualsevol altra que una llei o una disposició reglamentària els atribueixi.

NOVES FUNCIONS A ASSUMIR PER LES OFICINES DE REGISTRE

1. Digitalització documents presentats en paper.

2. Expedició de còpies autèntiques.

3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats:

-General: en relació amb la identificació i firma electrònica, mitjans existents per fer-ho i forma d'utilització.

-Específica: si qualche interessat no disposa de mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o firma electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari habilitat. (art 12 i art 13 de la Llei 39/2015)

Les administracions hauran de disposar d'un registre de funcionaris habilitats.

4. Atorgar apoderaments << apud acta >>, és a dir, acte jurídic, que es plasma en un document, mitjançant el qual li donem a una persona, física o jurídica, la facultat per actuar en el nostre nom en determinats tràmits o actuacions davant l'administració

5. Realitzar notificacions per compareixença espontània de l'interessat o el seu representant en l'oficina de registre (article 41.1 a Llei 39/2015)

6. Facilitar als interessats el **codi d'identificació del DIR3** de l'òrgan, centre o unitat administrativa als quals es dirigeixen les sol·licituds.

7. Donar d'alta a la ciutadania a **Cl@ve**



G
O
I
B
/

1. Digitalització de documents presentats en paper

S'entén per digitalització el procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document.



Actualment, **REGWEB** permet la incorporació d'arxius digitals a l'assentament registral mitjançant l'ús d'escàners connectats als ordinadors del personal de registre per a enviaments adreçats a administracions públiques integrades en SIR (Sistema d'Interconnexió de Registre).





GOIB

2. Expedició de còpies autèntiques

Tindran la consideració de **còpia autèntica** d'un document públic administratiu o privat les realitzades, qualsevol que sigui el seu suport, pels òrgans competents de les administracions públiques en les quals quedi garantida la identitat de l'òrgan que ha realitzat la còpia i el seu contingut (art.27.2 Llei 39/2015)

Tipus de còpies autèntiques

Associada a assentament registral

→ Digitalització de la documentació que entra per registre en format paper o en un altre suport no electrònic, de manera que l'administració es queda amb la còpia autèntica i es retorna el paper original a l'interessat

Pendent integrar Digitalib amb REGWEB

No associada a assentament registral (OAMR o altres òrgans)

→ Lliurament de còpies autèntiques a la ciutadania de documents públics administratius emesos pels òrgans corresponents, d'acord amb l'article 27.4 de la Llei 39/2015.

EN PRODUCCIÓ

A l'Administració de la CAIB s'usa el programa **Digitalib** per a l'expedició de les còpies autèntiques.



REGWEB



DIGITALIB



**Funcionari
habilitat**



GOIB

3. Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessants

Article 12.2 de la Llei 39/2015
ús de mitjans electrònics

General: identificació i firma electrònica, mitjans existents per fer-ho i forma d'utilització

Específica: Si qualche interessat no disposa de mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o firma electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada per un funcionari habilitat.

Aquests funcionaris són els que constaran en el registre de personal funcionari habilitat

La gestió dels funcionaris habilitats es realitzarà mitjançant el programa @PODERA

Pendent de l'Estat

PROCEDIMENTS

→ Simplificar

→ Implementar electrònicament

@podera
registro electrónico de apoderamientos



GOIB

4. Atorgar apoderaments «apud acta»

S'entén per **apoderament «apud acta»** l'acte jurídic mitjançant el qual li donem a una altra persona, física o jurídica, la facultat per actuar en el nostre nom en determinats tràmits o actuacions davant l'Administració.

Les administracions públiques disposaran d'un **registre electrònic general d'apoderaments**.

El personal de les OAMR tan sols atorgarà apoderaments de persona física a persona física, en els altres casos registrarà la petició d'apoderament i la remetrà a l'òrgan competent per atorgar-lo.

L'eina electrònica que permetrà la gestió dels apoderaments és **@PODERA**.

Pendent de l'Estat



Pendent de normativa



GOIB

5. Notificacions per compareixença espontània

Les OAMR practicaràn les notificacions per mitjans no electrònics quan l'interessat o el seu representant comparegui espontàniament davant elles i sol·liciti la comunicació o notificació personal en aquell moment.

L'eina electrònica que permetrà la gestió de les notificacions per compareixença espontània és la **Carpeta Ciudadana**

Pendent de l'Estat





GOIB

6. Facilitar a la ciutadania el codi DIR3

Es defineix com a **CODI DIR3** l'inventari unificat i comú a tota l'Administració de les unitats orgàniques / organismes públics, les seves oficines associades i unitats de gestió econòmica - pressupostària, la qual cosa facilita el manteniment distribuït i corresponsable de la informació.

Article 66.1 de la Llei 39/2015

IMPLANTAT

Les OAMR estaran obligades a facilitar als interessats el codi d'identificació si l'interessat el desconeix.

La CAIB manté actualitzada a la Seu Electrònica una llista amb els codis d'identificació vigents.



DIR3CAIB



A la plana **web d'Atenció a la Ciutadania** de la CAIB també es pot trobar la llista dels codis DIR3



GOIB

7. Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve

Cl@ve és una plataforma de verificació d'identitats electròniques per a la identificació i l'autenticació de la ciutadania. Ens permet identificar-nos a les Administracions Públiques amb garantia plena de seguretat

Article 12 de la Llei 39/2015



IMPLANTAT

A la Seu Electrònica de la CAIB els interessats es poden relacionar amb l'Administració a través del sistema cl@ve entre d'altres.

Com donar-se d'alta a Cl@ve

- Mitjançant internet sense certificat electrònic
- Mitjançant internet amb certificat digital o DNI-e
- Presencialment en una OAMR



A la plana web d'Atenció a la Ciutadania de la CAIB es pot consultar la **llista d'oficines del Govern de les Illes Balears** on es pot tramitar l'alta a Cl@ve: http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/atencia_presencial/



GOIB

OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Fites assolides



G
O
I
B
/

FITES ASSOLIDES

Model estàndard d'OAMR

Integració de REGWEB en SIR, des de juliol de 2018 en les oficines de les seus de les conselleries, IBSalut, SOIB i ATIB i hem anat integrant més oficines gradualment

Formació al personal de les oficines

Participació en el curs d'atenció a la ciutadania

Creació de l'espai informatiu a la intranet per al personal de les oficines

➡ <https://intranet.caib.es/sites/oficinesregistre/ca/inici/?campa=yes>



GOIB

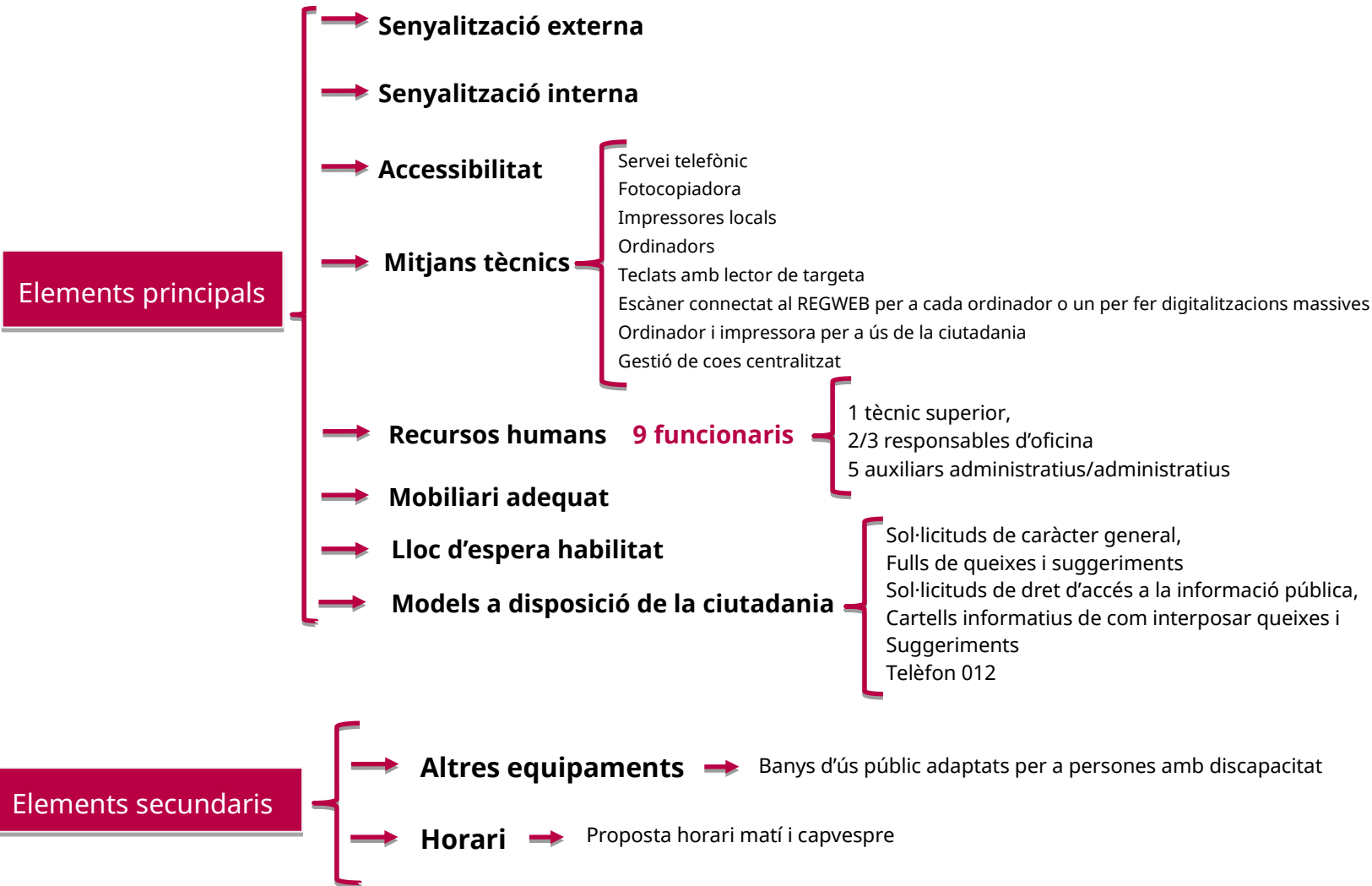
OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Model d'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres (OAMR)



GOIB

MODEL ESTÀNDARD D'OFICINA D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES





G
O
I
B



MODEL ESTÀNDARD D'OFICINA D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Implicacions
d'aquests canvis



Tindran la consideració d'**Òrgans Administratius** (art.5 Llei 40/2015)

Modificació RLT, tot el personal de les OAMR haurà de ser funcionari per les noves funcions

Inversió pressupostària per a la dotació de les oficines

Identificar i adaptar els espais físics on es situaran les oficines.



G
O
I
B

OFICINES D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRES

Fites per aconseguir



GOIB

Previsió de crear una oficina pilot a Palma, i una més per cada una de les altres illes

Requisits

- Espais
- Mobiliari
- Senyalització
- Gestor de coes
- Cita prèvia
- Accessibilitat
- RRHH

Pilot

- Identificació de l'espai
- Adaptació de l'espai
- RRHH: RLT
- Formació
- Indicadors
- Avaluació resultats

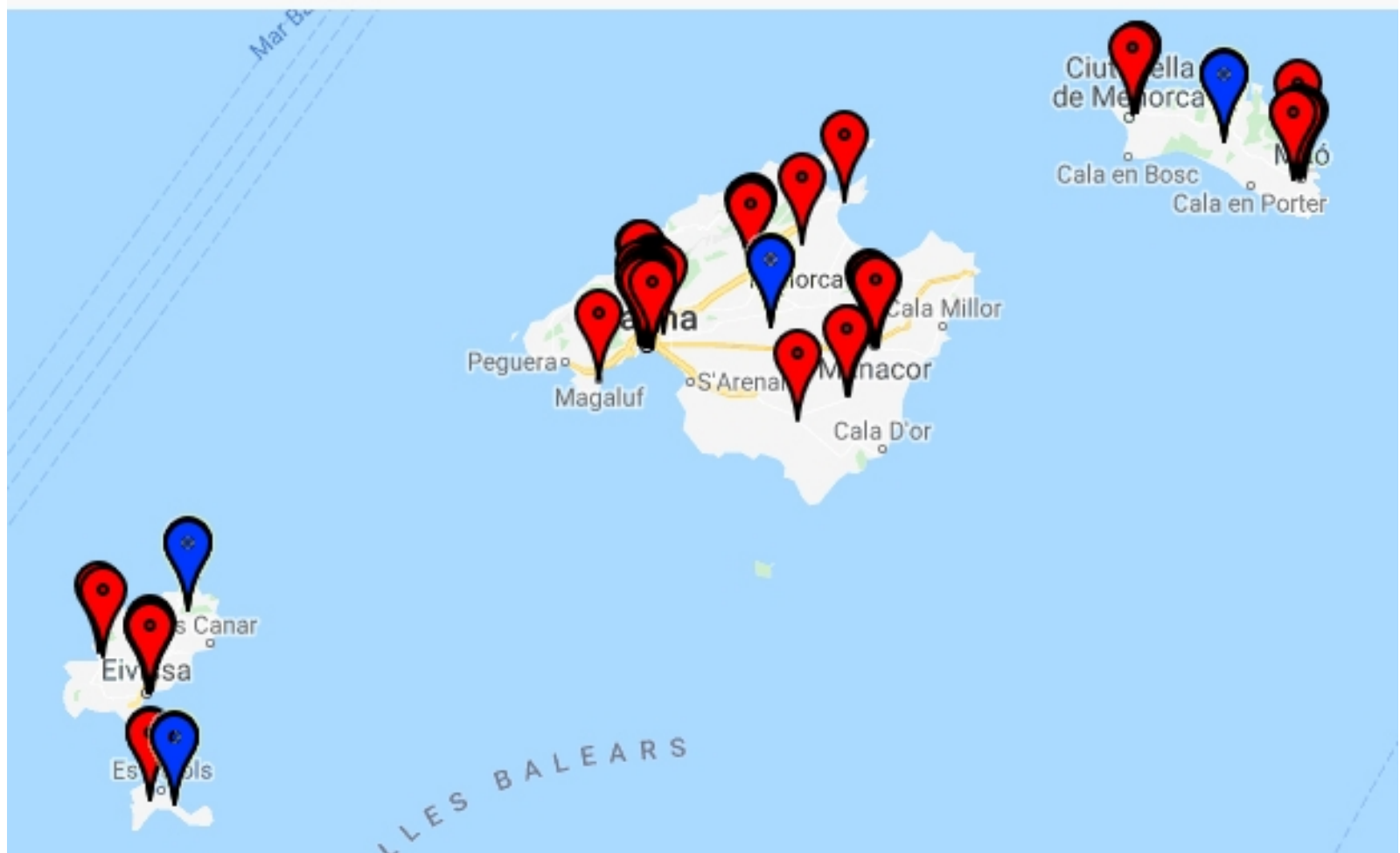
Desplegament

- 1 OAMR / illa
- La resta d'oficines s'aniran adaptant progressivament al nou model.



GOIB

Previsió de crear una oficina pilot a Palma, i una més per cada una de les altres illes





GOIB



Normativa

- Marc jurídic del Registre Electrònic General de la CAIB
- Tipologia d'OAMR i de canals d'atenció a la ciutadania

En elaboració

Implantació del llibre únic a REGWEB

- Registre Electrònic General de la CAIB
- Desaparició dels Registre E/S entre conselleries

En elaboració

Implementar progressivament la resta de competències noves a mesura que les eines informàtiques ho permetin





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

**GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ**