



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Instrucció 1/2022 del director general de Modernització i Administració Digital per la qual s'estableixen les funcions a desenvolupar pel personal de les oficines d'assistència en matèria de registres i els requisits del model estàndard d'una oficina d'assistència en matèria de registres

Sumari

Secció 1a. Àmbit d'aplicació.....	4
1. Objecte i àmbit d'aplicació.....	4
Secció 2a. Funcions.....	5
3. Funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.....	5
4. Informació administrativa general.....	7
Secció 3a. Registre de documentació.....	8
5. Recepció i registre de documents en les oficines d'assistència en matèria de registres.....	8
6. Permisos de l'eina de registre, REGWEB.....	10
Secció 4a. Apoderaments realitzats per compareixença personal.....	11
8. Tipus d'apoderaments i actes inscriptibles en les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.....	11
9. Procés d'inscripció dels apoderaments realitzats per compareixença personal.....	13
10. Acceptació de poders per la persona apoderada.....	14
11. Validació dels poders notariais.....	15
12. Revocació de l'apoderament.....	15
13. Renúncia de l'apoderat.....	16
14. Vigència i pròrroga de l'apoderament.....	16
15. Inadmissió de sol·licituds.....	16
Secció 5a. Assistència en l'ús de mitjans electrònics.....	17
16. Assistència general en l'ús de mitjans electrònics.....	17

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526



G
O
I
B



17. Assistència en la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (pendent d'implementar).....17

Secció 6a. Pràctica de notificacions i comunicacions per compareixença espontània (pendent d'implementar).....

18. Pràctica de la notificació o comunicació en suport no electrònic. 19

Secció 7a. Recepció de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics.....

19. Admissió de queixes i suggeriments.....22

Secció 8a. Cl@ve.....

20. CL@VE, sistema d'autenticació de la ciutadania.....24

Secció 9a. Gestió cita prèvia.....

21. Sistema de cita prèvia (BITCITA).....25

ANNEX 1.....

Model estàndard requisits de les oficines d'assistència en matèria de registres26

ANNEX 2. Protocol a seguir per les OAMR en cas d'incidències tècniques en l'eina de registre, REGWEB3.....

1. Incidència en l'eina Distribució.....31

2. Incidència en l'eina DIGITALIB.....31

3. Incidència en l'eina REGWEB3.....31

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (d'ara endavant Llei 39/2015) determina l'obligació de totes les administracions públiques de comptar amb un registre electrònic general o, si escau, d'adherir-se al de l'Administració General de l'Estat. Aquests registres estaran assistits, al seu torn, per l'actual xarxa d'oficines de registres que es troben publicades en la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania, i que han passat a denominar-se oficines d'assistència en matèria de registres (d'ara endavant OAMR).

Les OAMR tenen com a funció primordial la d'informar i orientar a la ciutadania sobre els serveis prestats, en general, pel Govern de les Illes Balears, així com la d'ajudar-la per realitzar les gestions administratives que tenguin relació amb aquests. Així, les OAMR passen a ser, més que mai, la imatge que té la ciutadania de l'Administració i a actuar com a corretja de transmissió en la seva transformació cap a una autèntica administració electrònica.

Secció 1a

Àmbit d'aplicació

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquesta Instrucció té per objecte homogeneïtzar el funcionament i l'organització de les oficines de registre que conformen l'actual xarxa d'oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i establir les pautes per a totes aquestes, amb l'objecte d'oferir una mateixa atenció a la ciutadania d'acord amb els principis d'eficàcia, eficiència i qualitat.
2. És aplicable a les OAMR de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, dels seus organismes autònoms i de la resta d'ens que integren el sector públic instrumental que es troben publicades en la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania.
3. Aquesta Instrucció està dirigida a les secretaries generals i a les direccions generals de les conselleries o òrgans equivalents dels ens del sector públic instrumental que comptin amb OAMR, i a tot el personal d'aquestes oficines.
4. Per als perfils del personal de les OAMR s'ha de seguir el que estableixen els articles 27 i 28 de la Llei de 2/2007, de 16 de març, de cossos i escales de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que disposen que els cossos administratiu i auxiliar, entre d'altres, tenen la funció d'atenció al públic i, per al cos auxiliar s'hi afegeix, també, la de classificació i registre. També existeix la figura del responsable d'oficina, que té nivell d'administratiu, i és l'encarregat de





GOIB

coordinar i gestionar les funcions de l'OAMR, entre d'altres. En el cas de les oficines que facin horari de capvespre, serà necessari que n'hi hagi més d'un.

5. Es recomana que el personal de les oficines d'assistència en matèria de registres, a part del curs d'atenció a la ciutadania, compti també amb el curs d'eines de registre. Si no el té en el moment d'incorporar-se al lloc d'administratiu o auxiliar d'atenció al públic, és convenient que el realitzi en el termini de dos anys.

Secció 2a **Funcions**

3. Funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

3.1. Les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears desenvoluparan, de conformitat amb el que preveu la normativa reguladora del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de la normativa autonòmica d'aplicació, les funcions següents:

- a) Informació administrativa general.
- b) La recepció i registre 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, així com als organismes públics i entitats de dret públic vinculats o dependents de les administracions públiques.
- c) L'expedició de rebuts justificatius de registre que acreditin la data i hora de presentació i el número d'entrada de registre.
- d) Informació a la persona interessada sobre l'estat de l'enviament electrònic del seu assentament al destí administratiu adreçat si així ho sol·licita.
- e) La remissió immediata dels assentaments registrals a les unitats o els òrgans destinataris, per mitjans electrònics, llevat que el destinatari no estigui integrat en el Sistema d'Interconnexió de Registres.
- f) La digitalització dels documents presentats en paper o en un altre suport no electrònic susceptible de digitalització, i l'emissió de les còpies electròniques autèntiques que pertoquin, a l'efecte de la seva incorporació al corresponent expedient administratiu electrònic, amb devolució dels originals a la persona interessada.
- g) Assistència en l'ús dels mitjans electrònics a les persones interessades que així ho sol·licitin i que no estiguin obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, en relació amb els tràmits i procediments per als quals es confereixi habilitació, especialment en relació amb la identificació i signatura electrònica i la presentació de

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526



G
O
I
B



sol·licituds a través de la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (pendent d'implementar aquesta funcionalitat en les eines actuals).

- h) La inscripció d'apoderaments, així com la seva acceptació, revocació, pròrroga o renúncia en el registre electrònic d'apoderaments, per compareixença personal de la persona interessada en una oficina d'assistència en matèria de registres habilitada a l'efecte (implementada en una primera fase en algunes OAMR).
- i) La pràctica de notificacions i comunicacions per mitjans no electrònics, quan la persona interessada, no obligada a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques, ho sol·liciti en ocasió de la seva compareixença espontània, o la del seu representant, en les oficines d'assistència en matèria de registres habilitades per als tràmits i procediments del seu respectiu àmbit d'actuació (pendent d'implementar aquesta funcionalitat).
- j) Recepció i introducció en la aplicació informàtica corporativa QSSI de les queixes i els suggeriments presentats en les oficines per part de la ciutadania en relació amb els serveis que ofereix l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- k) Facilitar, en cas de desconeixement de la persona interessada, el codi d'identificació del DIR3 de l'òrgan, el centre o la unitat administrativa als quals s'adreça la documentació presentada a registre.
- l) Tramitar l'alta com a usuaris i resta de gestions permeses dins del sistema d'identificació, autenticació i signatura de la Plataforma Cl@ve en les oficines d'assistència habilitades.
- m) Qualsevol altra funció que una llei o una disposició reglamentària els atribueixi.

3.2. La conselleria competent en matèria d'atenció a la ciutadania coordinarà la posada a disposició, a favor de les oficines d'assistència en matèria de registres, dels procediments, sistemes i aplicacions informàtiques que siguin necessaris per acomplir les funcions establertes en el punt anterior.

3.3. Les conselleries i organismes del quals depenguin orgànicament les oficines d'assistència en matèria de registres, disposaran dels espais i els mitjans humans i materials necessaris per al desenvolupament de les funcions establertes en l'article 14, lletra h), de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i en la normativa del procediment administratiu comú de les administracions públiques esmentades anteriorment, d'acord amb l'annex 1 que recull el model estàndard d'una oficina d'assistència en matèria de registres en l'àmbit de l'Administració autonòmica.

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

4. Informació administrativa general

4.1. La informació administrativa de caràcter general és la informació prestada a la ciutadania sobre:

- a) La identificació, les competències, l'estructura, el funcionament i la localització de les diferents conselleries, centre directius, òrgans i unitats administratives autonòmiques.
- b) Els procediments i serveis públics de competència autonòmica.
- c) Els requisits jurídics o tècnics exigits en els procediments i serveis publicats a la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com la posada a disposició del model específic de sol·licitud establert en aquests.
- d) Els mitjans d'impugnació i de reclamació a l'abast de la ciutadania.

4.2. La informació general es facilitarà a les persones sense exigir cap acreditació de la personalitat o legitimació.

4.3. La informació administrativa general la facilitarà el personal de les oficines d'assistència en matèria de registres, sense perjudici de les funcions informatives que desenvolupen els òrgans i unitats administratives respecte de la gestió administrativa que els correspon.

4.4. Les oficines d'assistència en matèria de registres proporcionaran a les persones que així ho sol·licitin, la informació administrativa que consti en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que els permeti accedir al coneixement dels assumptes relacionats amb els seus drets, obligacions i interessos legítims, individuals o col·lectius, amb la utilització dels béns i serveis públics, així com sobre l'organització i competències de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

4.5. La informació tindrà exclusivament caràcter orientatiu i no generarà drets ni expectatives de dret, ni podrà lesionar directament o indirectament drets o interessos dels sol·licitants, de les persones interessades, de terceres persones o de l'Administració.

4.6. La informació que es faciliti ha de ser clara, succinta i de fàcil comprensió per a la ciutadania.

4.7. La informació administrativa, pel seu contingut, serà general, de conformitat amb el que preveu l'article 41 de la Llei 3/2003. Queda exclosa la informació administrativa particular referida a l'estat o contingut dels procediments en què la



persona actuï com a interessada o representant. En aquest cas les persones s'hauran d'adreçar a l'òrgan competent per raó de la matèria.

Secció 3a **Registre de documentació**

5. Recepció i registre de documents en les oficines d'assistència en matèria de registres

5.1 Han de registrar-se d'entrada totes les sol·licituds, escrits i comunicacions que les persones no obligades a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques presentin presencialment o es rebin en qualsevol oficina d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sempre que la documentació es dirigeixi a qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculada o dependent que exerceixi potestats administratives.

5.2 En el supòsit que un dels subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, esmentats a l'article 14.2 i 3 de la Llei 39/2015, presenti documentació de manera presencial, el personal de les oficines d'assistència en matèria de registre l'advertirà sobre les conseqüències de la seva presentació presencial. D'aquesta advertència es deixarà constància en el justificant de registre que s'entrega a la persona interessada. Posteriorment, si escau, correspondrà a la unitat tramitadora destinatària d'aquest registre realitzar el requeriment establert a l'article 68.4 de la Llei 39/2015.

5.3 Els documents que presenti la ciutadania dirigits a òrgans administratius, organismes públics o entitats vinculades o dependents d'altres administracions públiques que exerceixin potestats administratives, una vegada registrats d'entrada seran tramesos al destinatari, preferentment de manera telemàtica.

5.4 La documentació que es rebí directament en les unitats de tramitació haurà de ser objecte de registre d'entrada per part d'una oficina d'assistència en matèria de registres en el mateix dia de la seva recepció, amb l'excepció de si la documentació es rep per correu electrònic; en aquest cas no es podrà registrar.

5.5 Conclòs el tràmit de registre, l'assentament registral es cursarà electrònicament sense dilacions als òrgans i unitats administratives destinatàries, que pertanyin a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o a la resta d'administracions integrades en el Sistema d'Interconnexió de Registres (SIR). En el cas d'assentaments adreçats a administracions no integrades en el Sistema d'Interconnexió de Registres, així com aquells en què la documentació dels quals excedeixi les limitacions establertes en la Guia SIR, l'enviament es





GOIB
/

realitzarà en format paper, i també en els casos d'enviaments d'elements no susceptibles de digitalització.

5.6 El personal de registre entregarà a la persona que aporta la documentació el rebut acreditatiu de la data i hora de presentació, el número de registre corresponent a l'assentament realitzat, així com de la documentació que acompanya la sol·licitud, escrit o comunicació presentat.

5.7 Les oficines d'assistència en matèria de registres facilitaran a les persones interessades el codi d'identificació de l'òrgan, centre o unitat administrativa, si el desconeixen, a l'efecte que el puguin fer constar en la sol·licitud, escrit o comunicació que presentin.

5.8 La llengua en els documents presentats per al seu registre en les oficines d'assistència en matèria de registres autonòmiques serà el català o el castellà, llevat dels documents redactats en una llengua no oficial a les Illes Balears sempre que s'acompanyin de la traducció oficial.

5.9 No seran objecte de registre:

- a) Els documents o escrits anònims.
- b) Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions en què no s'identifiqui la destinació específica i del contingut de les quals no es desprengui l'òrgan administratiu o organisme al qual s'adrecen.
- c) Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions redactats en una llengua no oficial a les Illes Balears, llevat que s'acompanyin de la traducció oficial o que, per les competències que tenguin atribuïdes l'òrgan receptor, es puguin admetre sense traduir per exemple, les reclamacions de serveis turístics a través dels fulls de reclamacions que admeten els idiomes següents: català, castellà, francès, anglès i alemany, conforme el Decret 20/2015).
- d) La documentació complementària adjunta a les sol·licituds, els escrits i les comunicacions.
- e) Els documents de naturalesa publicitària, comercial, informativa i anàloga; salutacions, felicitacions, invitacions personals, agraïments, publicacions i anàlegs; documents rebuts per correu electrònic, fax, aplicacions mòbils i canals socials o altres participatius corporatius. Només seran admesos si es presenten com a annex o documentació complementària a una sol·licitud, escrit o comunicació.
- f) Les ofertes en els procediments de contractació, les quals s'han de presentar a les unitats que disposi l'anunci de licitació, d'acord amb la legislació específica de contractes.

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526



G
O
I
B
/

- g) Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que es refereixen a procediments específics regulats per una llei o una disposició especial que estableixi els mitjans específics de presentació.
- h) Els informes, escrits i documents que els empleats públics enviiïn als seus superiors o viceversa.
- i) Les comunicacions que es realitzin entre els òrgans o organismes de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

6. Permisos de l'eina de registre, REGWEB

6.1. Només podran disposar de permís per registrar d'entrada i sortida els usuaris que siguin funcionaris, estatutaris o laborals que treballin en les oficines d'assistència en matèria de registres, o els usuaris que, sense estar en una d'aquestes oficines, sigui imprescindible que en tinguin per dur a terme la seva feina i estigui suficientment justificat.

6.2. El personal estatutari ha d'acreditar la seva condició amb un certificat de recursos humans de l'ens al qual pertany. Pel que fa al personal laboral de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, només podrà tenir permís per registrar en absència de personal funcionari o estatutari, i no podrà fer còpies electròniques autèntiques, ja que només la poden exercir els funcionaris habilitats.

6.3. Tan sols el personal de les oficines d'assistència en matèria de registres tindrà permisos de l'eina REGWEB per poder registrar d'entrada i de sortida del seu organisme i permisos de consulta per a les entrades i sortides de tots els organismes.

7. Indisponibilitat tècnica dels serveis prestats per les oficines d'assistència en matèria de registres

Davant la possible indisponibilitat tècnica no planificada dels sistemes, plataformes i aplicacions que donen suport a les oficines d'assistència en matèria de registres, que impossibilitin el funcionament ordinari amb caràcter puntual, se seguirà el protocol establert en l'annex 2 d'aquesta Instrucció i s'estendrà una diligència al respecte amb la finalitat de proporcionar una solució alternativa que permeti concloure l'assistència amb la deguda satisfacció de la ciutadania.

Secció 4a

Apoderaments realitzats per compareixença personal

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

8. Tipus d'apoderaments i actes inscriptibles en les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

8.1. Les oficines d'assistència en matèria de registres efectuaran la inscripció en el Registre electrònic d'apoderaments de l'Administració General de l'Estat dels apoderaments apud acta realitzats per compareixença personal de persones que no estiguin obligades a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques, així com dels poders notariais en els casos de compareixença presencial de les persones apoderades.

En concret, en aquestes oficines s'efectuarà la inscripció dels tipus d'apoderaments següents:

- a) Els atorgats amb caràcter general perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa i davant qualsevol administració.
- b) Els atorgats perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa davant una administració o organisme concret.
- c) Els atorgats perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant únicament en el procediment o procediments especificats en el poder.

8.2. Les oficines d'assistència en matèria de registres habilitades a l'efecte podran inscriure apoderaments, per compareixença personal de la persona poderdant, així com la revocació o la pròrroga dels poders atorgats prèviament, en qualsevol moment abans de la finalització del seu termini de vigència.

8.3. Així mateix, la persona apoderada, en cas de tractar-se d'una persona física no obligada a relacionar-se per mitjans electrònics, podrà comparèixer personalment davant una oficina d'assistència en matèria de registres, per inscriure l'apoderament mitjançant l'aportació dels corresponents poders notariais, acceptar un apoderament atorgat en el seu favor, així com per a renunciar-hi.

8.4. Per acreditar-ne la identificació serà suficient que la persona compareixent exhibeixi el document nacional d'identitat, o el document en què consti el seu número d'identificació per a persones estrangeres juntament amb el passaport o el document d'identitat del país d'origen. La identificació està vinculada a la identitat, que és el conjunt dels trets propis d'un subjecte o d'una comunitat. La identificació és la demostració i la materialització de totes les característiques de la identitat. El document oficial o la credencial que permet identificar una persona també es coneix com a identificació.





G
O
I
B
/

8.5. Els ciutadans poden descarregar des de l'aplicació (*apodera.redasara.es*), sense necessitat de disposar de certificat electrònic, els formularis d'inscripció en el registre electrònic d'apoderaments (REA) o també en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. (<https://www.caib.es/seucaib/ca/fichainformativa/5103012>). També es podran facilitar els formularis a les persones interessades en el moment de la seva compareixença personal en l'oficina d'assistència, per a la qual cosa, els funcionaris podran descarregar-los des de l'aplicació, una vegada hagin accedit amb el seu certificat.

8.6. El funcionari habilitat davant el qual es realitzi cada tràmit emetrà una còpia electrònica autèntica del corresponent formulari presentat, el qual quedarà incorporat a l'assentament.

8.7. Les persones interessades podran comparèixer davant les oficines d'assistència en matèria de registres, per consultar la informació dels apoderaments en què figurin com a poderdants o apoderades.

8.8. Transcorregut el termini de 20 dies hàbils des de l'alta d'un apoderament en el REA sense que aquest hagi estat acceptat per l'apoderat o els poders notariais hagin estat validats per part dels serveis jurídics, la inscripció s'entendrà cancel·lada i no produirà efectes.

9. Procés d'inscripció dels apoderaments realitzats per compareixença personal

9.1. Per a la inscripció d'un apoderament per compareixença personal serà necessari que la persona interessada que comparegui en una oficina d'assistència en matèria de registres, s'identifiqui davant el funcionari habilitat i li lliuri el formulari d'inscripció de l'apoderament emplenat i signat.

9.2. Les inscripcions que es practiquin en el REA des de les oficines d'assistència hauran de contenir, com a mínim, la informació següent:

- a) Tipus d'apoderament atorgat o, en el seu cas, procediments objecte d'apoderament.
- b) Nom i cognoms, número del document nacional d'identitat o número d'identificació per a persones estrangeres, adreça postal i adreça electrònica de la persona poderdant.
- c) Nom i cognoms o raó social, número del document nacional d'identitat, número d'identificació per a persones estrangeres o número d'identificació fiscal, adreça postal i adreça electrònica de la persona apoderada. En cas d'apoderaments en favor persones jurídiques, la persona jurídica apoderada ha de fer l'acceptació per Internet i ha d'aportar els estatus, els

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es

11

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

quals han de preveure que pot ser representant d'altres davant les Administracions públiques.

- d) Data de la inscripció i període de temps pel qual s'atorga el poder, sense perjudici de la validesa màxima de la inscripció que serà de 5 anys.

9.3. Per a la inscripció d'un apoderament que es realitzi per compareixença personal a una de les oficines d'assistència en matèria de registres, s'emetrà una còpia electrònica autèntica del formulari d'inscripció signat per la persona o persones compareixents, que quedarà incorporada com a documentació annexa.

9.4. La inscripció d'un apoderament requerirà la compareixença de la persona apoderada, de manera presencial o electrònica, per tal de manifestar la seva acceptació, sense la qual l'apoderament no produirà efectes.

9.6. La inscripció d'un apoderament amb l'aportació de poders notariais requerirà la validació d'aquests per part dels corresponents serveis jurídics, sense la qual l'apoderament no produirà efectes. La inscripció d'aquest tipus d'apoderaments podrà ser efectuada només per la persona apoderada sense que sigui necessària la compareixença de la persona poderdant.

9.7. S'entregarà a la persona compareixent un justificant acreditatiu de la sol·licitud d'inscripció de l'apoderament, el qual no produirà efectes mentre no sigui acceptat per la persona apoderada o, si s'escau, els poders notariais hagin estat validats pels corresponents serveis jurídics.

9.8 Els canvis d'estat es comuniquen a l'adreça electrònica que hagi aportat la persona interessada (pendent d'implementar).

10. Acceptació de poders per la persona apoderada

10.1. La persona apoderada, sempre que tengui la condició de persona física no obligada a relacionar-se electrònicament amb les administracions, podrà comparèixer en una oficina d'assistència en matèria de registres per manifestar l'acceptació dels poders que li hagi conferit la persona poderdant. Per a això, haurà d'identificar-se davant el personal funcionari habilitat i signar el formulari d'acceptació de l'apoderament.

10.2. L'acceptació de l'apoderament de manera presencial podrà realitzar-se en el moment de la seva inscripció mitjançant la compareixença simultània de la persona poderdant i la persona apoderada amb la presentació del formulari d'inscripció, degudament emplenat i signat.

Així mateix, la persona apoderada podrà comparèixer amb posterioritat a la sol·licitud d'inscripció de l'apoderament realitzada per la persona poderdant,





mitjançant la presentació del formulari d'acceptació, degudament emplenat i signat.

10.3. S'entregarà a la persona compareixent un justificant acreditatiu de la inscripció de l'acceptació de l'apoderament. A partir d'aquest moment la persona apoderada ja pot exercir els poders de representació que li han estat atorgats per la persona poderdant.

11. Validació dels poders notarials

Els apoderaments efectuats mitjançant l'aportació de document públic o privat amb firma notarialment legitimada requeriran la validació per part dels serveis jurídics, sense la qual l'apoderament no produirà efectes.

12. Revocació de l'apoderament

12.1. La persona poderdant, sempre que tenguí la condició de persona física no obligada a relacionar-se electrònicament amb les administracions, podrà comparèixer en una oficina d'assistència en matèria de registres, per revocar un apoderament prèviament inscrit en el REA. Per a això, haurà d'identificar-se davant el personal funcionari habilitat i signar el formulari de revocació de l'apoderament.

12.2. S'entregarà a la persona compareixent un justificant acreditatiu de la inscripció de la revocació de l'apoderament. A partir d'aquest moment la persona apoderada ja no pot exercir els poders de representació que li havien estat atorgats per la persona poderdant.

13. Renúncia de l'apoderat

13.1 La persona apoderada, sempre que tenguí la condició de persona física no obligada a relacionar-se electrònicament amb les administracions, podrà comparèixer en una oficina d'assistència en matèria de registres per manifestar la seva renúncia als poders que li hagi conferit la persona poderdant. Per a això, haurà d'identificar-se davant el funcionari habilitat i signar el formulari de renúncia de l'apoderament, de la qual cosa n'ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

13.2. S'entregarà a la persona compareixent un justificant acreditatiu de la inscripció de la renúncia de l'apoderament. A partir d'aquest moment la persona apoderada ja no pot exercir els poders de representació que li havien estat atorgats per la persona poderdant.



14. Vigència i pròrroga de l'apoderament

14.1. L'apoderament tindrà una vigència màxima de 5 anys comptadors des de la data de la inscripció en el REA.

14.2. En apoderaments amb un termini de vigència inferior a aquest termini màxim de 5 anys, la persona poderdant podrà, en qualsevol moment abans de la seva finalització, sol·licitar la pròrroga de la vigència. Per a això, haurà d'identificar-se davant el personal funcionari habilitat i signar el formulari de pròrroga de l'apoderament, de la qual cosa n'ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

14.3. S'entregarà a la persona compareixent un justificant acreditatiu de la inscripció de la pròrroga de l'apoderament.

15. Inadmissió de sol·licituds

Serà objecte d'inadmissió qualsevol inscripció d'alta, pròrroga, revocació, modificació, acceptació o renúncia d'un apoderament que no reuneixi els requisits prevists en aquesta secció i, en tot cas, en els supòsits següents:

- a) Quan no constin les dades mínimes d'identificació de la persona poderdant i, si s'escau, les de la persona apoderada, indicades en l'apartat 8.2.
- b) Quan la persona que comparegui en l'oficina d'assistència no s'identifiqui o no signi el formulari d'apoderament corresponent.
- c) Quan la persona que compareix és un tercer, que no és el poderdant ni l'apoderat.
- d) Quan no s'especifiqui el tipus de poder, el tràmit o l'actuació administrativa a la qual es refereix l'apoderament.
- e) Quan el procediment objecte d'apoderament no es trobi disponible en el registre electrònic d'apoderaments.

Secció 5a

Assistència en l'ús de mitjans electrònics

16. Assistència general en l'ús de mitjans electrònics

Les oficines d'assistència en matèria de registres proporcionaran a les persones no obligades a relacionar-se per mitjans electrònics que així ho sol·licitin, informació i assistència en els sistemes d'identificació i signatura electrònica admissibles per a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques. En aquest cas, el



personal de les oficines pot consultar la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en la qual hi consta aquesta informació.

(Pendent implantar l'assistència en les oficines d'assistència en matèria de registres i dotar-les de mitjans electrònics a disposició de la ciutadania)

17. Assistència en la presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (pendent d'implementar)

17.1. Si la persona interessada o el seu representant són subjectes no obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Administració, que no disposen dels mitjans electrònics necessaris, la seva identificació o signatura electrònica en el procediment administratiu podrà ser vàlidament realitzada pel personal funcionari habilitat de l'oficina d'assistència, mitjançant l'ús del sistema d'identificació i signatura electrònica de què estigui dotat. Ara bé, si un dels dos és un subjecte obligat a relacionar-se electrònicament, no poden acudir a una OAMR.

17.2. En aquest cas, és necessari que la persona interessada, o el seu representant, comparegui personalment davant una oficina d'assistència, s'identifiqui davant el personal funcionari habilitat i presti el seu consentiment exprés per a l'actuació, de la qual cosa n'haurà de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

Per acreditar-ne la identificació serà suficient que la persona compareixent exhibeixi el document nacional d'identitat, o el document en el qual consti el seu número d'identificació per a persones estrangeres juntament amb el passaport o el document d'identitat del país d'origen.

El model d'assistència electrònica estarà disponible en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sense perjudici que es puguin facilitar a les persones interessades en el moment de la seva compareixença personal en l'oficina d'assistència.

17.3. La conselleria competent en matèria de coordinació d'atenció a la ciutadania determinarà les oficines encarregades de prestar l'assistència en l'ús dels mitjans electrònics regulada en aquest article en funció dels tràmits o les actuacions electròniques susceptibles d'aquesta intervenció digital, a proposta de les conselleries competents en la matèria o procediment que, en tot cas, disposaran dels mitjans tècnics i funcionals necessaris per a la seva consecució.

17.4. L'assistència regulada en aquest article per a la presentació electrònica de sol·licituds, escrits o comunicacions, aportats en suport paper per la persona interessada suposarà l'emissió de còpies electròniques autèntiques a través de la





GOIB

seva digitalització, de conformitat amb el que disposen els articles 16 i 27 de la Llei 39/2015.

El personal funcionari habilitat no serà responsable del contingut, autenticitat, validesa o suficiència de la documentació presentada per la persona interessada o el seu representant en el tràmit o actuació per al qual hagi estat requerida la seva intervenció, corresponent la comprovació dels documents presentats a l'òrgan administratiu instructor del procediment corresponent.

17.5. S'entregarà a la persona interessada un justificant acreditatiu de l'assistència realitzada, així com una còpia del model d'assistència signat, que estarà en tot cas disponible per a la persona interessada en la carpeta ciutadana de la Seu Electrònica autonòmica.

17.6. Serà objecte d'inadmissió qualsevol assistència que no reuneixi els requisits establerts en aquest article i, en tot cas, en les circumstàncies següents:

- a) Quan la persona que comparegui sigui un dels subjectes obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques.
- b) Quan el funcionari públic habilitat no pugui verificar la identificació de la persona que compareix.
- c) Quan el tràmit telemàtic no es trobi disponible en la Seu Electrònica autonòmica.
- d) Quan l'oficina no es trobi habilitada per a la realització del tràmit sol·licitat.
- e) Quan la persona interessada o el seu representant no donin el consentiment exprés per a aquesta actuació.
- f) Quan es produeixi qualsevol incidència tècnica que ho impedeixi.

17.7. Qualsevol incidència tècnica, temporal o permanent, en les plataformes o aplicacions electròniques dels respectius procediments o actuacions administratives autonòmiques que impossibiliti la intervenció de les oficines d'assistència segons el que estableix aquest apartat, a més de ser publicada a la Seu Electrònica, haurà de ser immediatament comunicada a les OAMR perquè puguin informar les persones que compareguin en aquestes.

Mentre perduri aquesta incidència, i amb la finalitat de procurar la deguda atenció ciutadana, les oficines d'assistència oferiran a la persona interessada la possibilitat de realitzar el registre administratiu de la seva sol·licitud, escrit o comunicació, de conformitat amb el que disposa la Secció 2a d' aquesta Instrucció.

Secció 6a

Pràctica de notificacions i comunicacions per compareixença espontània (pendent d'implementar)

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgm.ad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

18. Pràctica de la notificació o comunicació en suport no electrònic

18.1. Les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears podran realitzar una notificació o comunicació a sol·licitud de la persona interessada, o del seu representant, per compareixença espontània en les seves dependències, sempre que aquests no estiguin obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

18.2. Per a la pràctica de la notificació o comunicació en suport no electrònic, és necessari que la persona interessada, o el seu representant, comparegui personalment davant una oficina d'assistència habilitada, s'identifiqui davant el personal funcionari habilitat i signi el model establert per a l'accés a aquesta assistència electrònica, de la qual cosa n'ha de quedar constància per als casos de discrepància o litigi.

Per acreditar-ne la identificació serà suficient que la persona compareixent exhibeixi el document nacional d'identitat, o el document en el qual consti el seu número d'identificació per a persones estrangeres juntament amb el passaport o el document d'identitat del país d'origen.

El model d'assistència electrònica estarà disponible en la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sense perjudici que es pugui facilitar en el moment de la compareixença personal en l'oficina d'assistència.

18.3. La conselleria competent en matèria de coordinació d'atenció a la ciutadania determinarà les oficines encarregades de realitzar l'assistència a què es refereix aquest apartat en funció de les notificacions susceptibles d'aquesta intervenció, a proposta de les conselleries competents en la matèria o procediments que, en tot cas, hauran de disposar dels mitjans tècnics i funcionals necessaris per al seu compliment.

18.4. La pràctica de la notificació efectuada en els termes prevists en aquest apartat, suposarà l'expedició i entrega a la persona interessada, o al seu representant, d'una còpia de la versió imprimible en suport paper de la respectiva notificació o comunicació electrònica.

18.5. S'entregarà a la persona compareixent un justificant del tràmit de notificació o comunicació realitzat, així com una còpia autèntica en paper del model d'assistència signat, que estarà en tot cas disponible per a la persona interessada en la carpeta ciutadana de la Seu Electrònica autonòmica.





18.6. De la pràctica de la notificació o comunicació en suport no electrònic per part de les oficines d'assistència en matèria de registres se'n deixarà constància de la seva realització per personal funcionari habilitat, de la data i hora en què s'ha efectuada, del seu contingut íntegre i de la identificació de la persona destinatària d'aquesta, així com, si s'escau, del seu rebuig.

L'acreditació de la notificació efectuada s'incorporarà a l'expedient administratiu electrònic corresponent.

18.7. Serà objecte d'inadmissió la pràctica de notificació o comunicació en suport no electrònic quan no es compleixin els requisits establerts en aquest apartat, i en tot cas, quan es donin les circumstàncies següents:

- a) Quan la persona que comparegui es tracti d'un dels subjectes obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques.
- b) Quan la persona que comparegui no pugui ser identificada com a persona interessada o representant en el procediment de què es tracti.
- c) Quan la persona que comparegui no signi el model per a aquesta assistència com a persona interessada, o no ho faci el seu representant.
- d) Quan la notificació o comunicació no es trobi disponible en la Seu Electrònica autonòmica.
- e) Quan l'oficina no es trobi habilitada per a la realització del tràmit de notificació sol·licitat.
- f) Quan es produeixi qualsevol incidència tècnica que ho impedeixi.

18.8. Qualsevol incidència tècnica, temporal o permanent, en les plataformes o aplicacions electròniques dels respectius procediments o actuacions administratives autonòmiques, que impossibiliti la intervenció de les oficines d'assistència establerta en aquest apartat, a més de ser publicada a la Seu Electrònica, haurà de ser immediatament comunicada a les oficines perquè puguin informar a les persones que hi compareguin.

Mentre perduri aquesta incidència, i amb la finalitat de procurar la deguda atenció ciutadana, les oficines d'assistència oferiran a la persona interessada la possibilitat de realitzar el registre administratiu de la seva sol·licitud de notificació en suport paper dirigida a l'òrgan o unitat competent, de conformitat amb el que disposa la Secció 2a d'aquesta Instrucció .

Secció 7a

Recepció de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics

19. Admissió de queixes i suggeriments





19.1. Les oficines d'assistència en matèria de registres introduiran a l'aplicació informàtica corporativa QSSI les queixes o suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que presenti la ciutadania de manera presencial, així com aquelles que hagin estat presentades per correu postal.

Les queixes i els suggeriments que es recepcionin en una oficina d'assistència en matèria de registres a través del Sistema d'Interconnexió de Registres seran distribuïdes electrònicament i físicament a l'òrgan responsable de les queixes i suggeriments de la conselleria a la qual pertany l'òrgan destinatari de la queixa o suggeriment enviat, una vegada introduïdes a l'aplicació.

19.2. Les oficines d'assistència en matèria de registres han de posar a disposició de la ciutadania l'imprès normalitzat de queixes i suggeriments en format paper de manera que es puguin agafar sense haver-los de demanar expressament.

19.3. La introducció d'una queixa dins l'aplicació des de les oficines d'assistència en matèria de registres haurà de contenir, com a mínim, la informació següent:

- a) Identificació de la persona que la presenta, amb indicació del nom, cognoms i número de identificació.
- b) Exposició succinta del fets que la motiven.
- c) Designació del mitjà seleccionat per rebre la resposta o qualssevol altra comunicació inherent a la tramitació.
- d) Designació de la llengua en la qual es desitja rebre les comunicacions (català o castellà).

19.4. La introducció d'un suggeriment dins l'aplicació des de les oficines d'assistència haurà de contenir, com a mínim, la informació següent:

- a) Una breu descripció del seu contingut essencial.
- b) Designació de la llengua en la qual es desitja rebre les comunicacions.

19.5. En cas que la persona que presenta la queixa o el suggeriment, ja sigui en paper com verbalment, aporti documentació complementària, aquesta documentació, juntament amb la sol·licitud en paper en cas d'aportar-la, s'ha d'escanejar per a incorporar-la en format electrònic a l'expedient, i s'han de retornar els documents originals a la persona compareixent.

Si no és possible annexar la documentació aportada per superar les limitacions establertes a l'aplicació informàtica, aquesta serà tramesa a l'òrgan responsable de les queixes i suggeriments de la conselleria o ens en qüestió en format paper juntament amb el justificant en què s'hi farà constar el codi identificatiu assignat per l'aplicació. I, en l'apartat d'observacions de l'expedient de queixa o





GOIB

suggeriment es farà constar la conselleria a la qual s'ha enviat i el número d'enviament.

19.6. Les queixes i els suggeriments presentats per correu postal que es recepcionin en una oficina d'assistència en matèria de registres també es tramitaran d'acord amb el que estableixen els apartats anteriors. Així mateix, la documentació rebuda en format paper serà escanejada i incorporada a l'expedient dins l'aplicació de QSSI amb posterior tramesa dels originals a l'òrgan responsable de les queixes i suggeriments de la conselleria o ens en qüestió, el qual n'haurà de garantir la seva custòdia.

19.7. Una vegada finalitzat el tràmit d'alta de la queixa o el suggeriment dins l'aplicació, aquesta ha d'emetre un justificant amb un codi d'identificació acreditatiu del registre, que s'ha de lliurar a la persona compareixent.

19.8. Serà objecte d'inadmissió i no s'introduiran en l'aplicació de QSSI, la presentació d'una queixa o suggeriment quan no es complexin els requisits establerts en el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i en tot cas, quan es donin les circumstàncies següents:

- a) Quan la persona que comparegui sigui un dels subjectes obligats a relacionar-se per mitjans electrònics amb les administracions públiques.
- b) Quan la persona que comparegui desitgi presentar una queixa i no pugui ser identificada.
- c) Quan la queixa o el suggeriment s'adrexi a una altra administració o entitat pública. En aquest cas, la queixa o suggeriment es registrarà i s'enviarà per SIR a l'Administració competent en cas de conèixer-la, com qualsevol altre document presentat o rebut en l'oficina.
- d) Quan es produeixi qualsevol incidència tècnica que ho impedeixi.

Secció 8a

Cl@ve

20. CL@VE, sistema d'autenticació de la ciutadania

20.1. Actualment, les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears poden donar d'alta en el registre de **Cl@ve** permanent, el qual és un sistema orientat a unificar i simplificar l'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

20.2. S'anomena Cl@ve tant *la plataforma comuna* per a la verificació d'identitats electròniques i autenticació dels ciutadans (no per a persones jurídiques) *com els*

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es

20

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



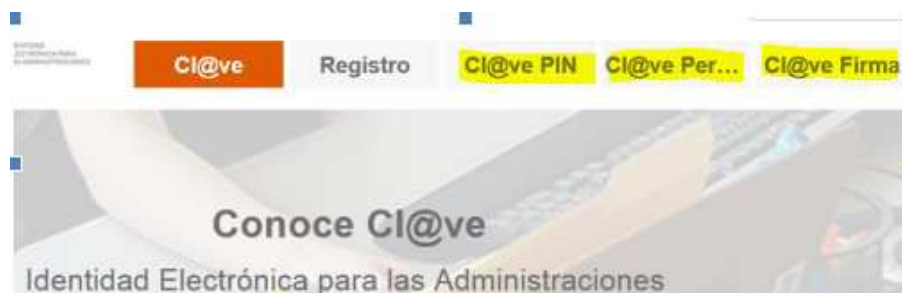
Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

mètodes d'autenticació en si mateixos que es poden fer servir en aquesta. El sistema permet identificar-se davant les administracions públiques amb plenes garanties de seguretat. Per poder gaudir d'aquests avantatges cal fer un registre previ.

20.3. En la imatge posterior podeu veure el bàner de la pàgina https://clave.gob.es/clave_Home/clave.html, la primera pestanya del qual parla de la plataforma Cl@ve, la segona del registre a la plataforma i a la tercera, quarta i cinquena, dels mètodes d'autenticació que es poden fer servir un cop registrats.



Segons sigui el requeriment de seguretat, la plataforma Cl@ve permet emprar diversos mètodes d'autenticar-se: així, un procediment amb alts requeriments de seguretat i/o que requereixi signatura, obligaria a emprar el mètode de Cl@ve FIRMA, però per altres procediments amb requeriments de seguretat més baixos bastaria amb els mètodes de Cl@ve Permanente o Cl@ve PIN.

Secció 9a Gestió cita prèvia

21. Sistema de cita prèvia (BITCITA)

21.1 Des de la direcció general competent en matèria d'atenció a la ciutadania es gestiona el sistema de cita prèvia de les oficines d'assistència en matèria de registres a través de l'eina BITCITA, i s'estableix que aquest sistema sigui preferent, però no exclusiu, amb l'objectiu de garantir una millor atenció a la ciutadania i de gestionar els recursos de què es disposen.

En cap cas la cita prèvia ha de suposar una minva dels drets de la ciutadania a ser atesa en qualsevol oficina d'assistència en matèria de registres de l'Administració autonòmica.

21.2 D'acord, amb l'article 14.h) de la Llei 3/2003, les secretaries generals, direccions generals o òrgans equivalents dels ens del sector públic seran els





GOIB
/

competents per sol·licitar la cita prèvia per a les seves oficines d'assistència en matèria de registres.

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es

22

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

ANNEX 1

Model estàndard de requisits de les oficines d'assistència en matèria de registres

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix, en l'article 13, que les persones tenen dret a ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques i l'article 12 obliga les administracions públiques a garantir que la ciutadania pugui relacionar-se amb l'Administració a través de mitjans electrònics, per a la qual cosa ha de posar a la seva disposició els canals d'accés necessaris, així com sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin.

Per això, les oficines d'assistència en matèria de registres han d'estar dotades del personal, de l'espai i de la infraestructura necessària per a dur a terme les seves funcions, per la qual cosa a continuació es relacionen els requisits que es recomana que han de complir:

Elements principals

Senyalització externa: indicació de si és una oficina d'assistència en matèria de registre (OAMR) o oficina d'atenció especialitzada i de l'horari d'atenció al públic.

Senyalització interna: en el cas que l'oficina d'assistència en matèria de registres no estigui ubicada a l'entrada de l'edifici i no sigui visible, s'ha d'indicar com arribar-hi.

Accessibilitat: absència de barreres arquitectòniques, habilitació de suficient espai intern per a la mobilitat de les persones discapacitades; en aquest sentit, s'ha d'actuar d'acord amb el que disposa la Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears.

Mitjans tècnics: servei de telèfon, fotocopiadora, impressores locals, ordinadors, teclats amb lector de targeta, un escàner connectat al REGWEB per a cada ordinador, ordinador i impressora per a l'ús de la ciutadania, que estigui fora de la xarxa de la CAIB i tingui accés a internet.

Les característiques tècniques recomanades per als *ordinadors* que tinguin accés a REGWEB són les següents:

1. Ha d'estar connectat a la xarxa corporativa del Govern.
2. Ha de complir els requisits establerts per la Direcció General de Modernització i Administració Digital per als ordinadors corporatius:
 - Sistema operatiu: Windows 10 (64 bits).
 - Maquinari: Intel Core i3, equivalent o superior amb 8 GB RAM.
 - Navegador web corporatiu: Firefox ESR.

Quant als *escàners*, els requisits són:



- Programes controladors TWAIN que permetin escanejar a doble cara.
- Nivell de digitalització mitjà o intensiu:
 - Mitjà:
 - Capacitat d'escaneig diari major de 4.000 pàgines/dia
 - Velocitat mínima 40 pàgines/minut.
 - Intensiu:
 - Capacitat d'escaneig diari major de 8.000 pàgines/dia
 - Velocitat mínima 70 pàgines/minut.
- Resolució d'escaneig d'almenys 200 píxels per polzada.
- Controladors adequats per als sistemes operatius emprats a la CAIB.
- Recomanables (opcionals):
 - que permetin escanejar:
 - múltiples fulls a la vegada
 - de diferents mides (des d'A5 a A3)
 - en color

També és recomanable que tenguin connexió USB, ja que convé tenir un escàner a cada ordinador. Encara que si duen programers controladors TWAIN i s'instal·len els controladors a les màquines locals, també funciona, però no és operatiu tenir un escàner de xarxa.

També haurà de comptar amb mitjans electrònics com ordinador i impressora a disposició de la ciutadania.

A més, d'un dispensador de torns, un o varis monitors d'informació en funció de l'espai, així com un dispositiu d'avaluació de la satisfacció de la ciutadania que es situarà a l'entrada de l'oficina juntament amb el dispensador de torns.

Recursos humans: un nombre adequat de personal funcionari per atendre la ciutadania, en funció de l'horari que ofereixi l'oficina d'assistència en matèria de registres i del nombre d'entrades i sortides que es registrin. Les oficines d'assistència en matèria de registres, a part de les funcions de registre de documents d'entrada i sortida i d'informació, assumiran també la resta de competències que es detallen al final d'aquest apartat.

Per tot això, es recomana que la dotació mínima de personal amb què haurà de comptar una oficina d'assistència en matèria de registre sigui de tres o quatre funcionaris (1 responsable d'oficina i 2 o 3 auxiliars d'atenció al públic) si només ofereix atenció de matí.





GOIB



El perfil del personal funcionari que ha d'estar en una oficina d'assistència en matèria de registres, conforme els article 27 i 28 de la Llei de cossos i escales citada anteriorment, és el d'administratiu o auxiliar, amb el complement específic d'atenció en el públic.

En aquest sentit, respecte del nombre d'entrades i sortides, el barem recomanat seria de 40 entrades per persona funcionària i dia, tenint en compte que a l'operació de registre, se li ha de sumar la digitalització de la documentació i la seva durada pot ser d'uns 10 minuts aproximadament.

L'assumpció de les noves competències implicaran, quant al temps de durada, el següent, aproximadament :

- Assistència en l'ús dels mitjans electrònics, oscil·larà entre els 8 i 15 minuts, en funció de si l'assistència consisteix en l'assessorament sobre la realització de tràmits o si el personal de registre ha de dur a terme el tràmit en nom del ciutadà o la ciutadana (pendent d'implantar aquesta funció).
- Expedició de còpies autèntiques segons el nombre de documents que s'hagin de digitalitzar pel registre. Durada entre 15 a 60 minuts.
- Notificacions per compareixença espontània. Durada entre 5 i 10 minuts (pendent d'implantar aquesta funció).
- Apoderaments apud acta. Durada màxima 30 minuts.
- Donar d'alta a la ciutadania a Cl@ve. Durada màxima 15 minuts.

Mobiliari adequat: atenció personalitzada a la ciutadania, per a la qual cosa es suggereix, sempre que sigui possible, que el personal funcionari de registre disposi d'una taula individual i dues cadires per poder atendre les persones que acudeixin a l'oficina.

Lloc d'espera habilitat: en cas de ser possible, disposar d'un espai habilitat específicament a aquest efecte.

Models a disposició de la ciutadania: formularis del Govern de les Illes Balears per presentar sol·licituds de caràcter general, fulls de queixes i suggeriments, i de dret d'accés a la informació pública, cartells informatius de com es poden interposar les queixes i els suggeriments, telèfon 012.

Elements secundaris

Gestió de coes: es recomana disposar d'un sistema de gestió de coes per reduir el temps d'espera, en cas que sigui necessari, i per agilitzar els tràmits.

Cita prèvia: adherir-se al sistema Bitcita per agilitzar l'atenció de la ciutadania; d'aquesta manera es pot demanar cita per internet i pel mòbil. Amb aquest sistema es poden evitar temps d'espera i acumulació de persones a les oficines. S'ha de tenir en compte que el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526



G
O
I
B
/

recomana que les persones que acudeixin amb cita tenguin atenció preferent, però que no sigui exclusiva. També es recomana disposar d'una taula d'atenció no integrada en el Bitcita per a aquells casos en què la ciutadania acudeix a l'oficina sense cita prèvia.

Altres equipaments: banys d'ús públic i adaptats per a discapacitats.

Informació: existència d'un punt d'informació específic, en funció dels procediments que es tramitin per raó de les competències (cal recordar el que estableix l'article 40.1 de la Llei 3/2003: «Qualsevol ciutadà té dret a ser informat sobre els assumptes que l'afecten. Per a això, en les seus i en les dependències principals de cada conselleria s'han de constituir unitats d'informació i atenció ciutadana»).

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgm.ad.caib.es

26

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526

ANNEX 2

Protocol a seguir per les OAMR en cas d'incidències tècniques en l'eina de registre, REGWEB3

1. Incidència en l'eina Distribució

En cas d'incidència de l'eina de Distribució, que no permeti distribuir la documentació digitalitzada, però l'eina de registre, REGWEB funcioni i permeti registrar la documentació que presenti la ciutadania, el personal de les oficines d'assistència en matèria de registres deixarà constància d'aquesta circumstància en l'apartat d'observacions del registre, i alhora, estendrà una diligència en la qual ha de fer constar la incidència, la qual es remetrà juntament amb el justificant de registre a l'òrgan destinatari.

2. Incidència en l'eina DIGITALIB

En cas d'incidència de l'eina de DIGITALIB, que no permeti digitalitzar la documentació aportada per la ciutadania, però l'eina de registre, REGWEB funcioni i permeti registrar-la, el personal de les oficines d'assistència en matèria de registres podrà fer el següent (des del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania recomanem la primera opció):

1. Accedir directament a l'escàner des de l'escriptori i digitalitzar la documentació, per a annexar-la al registre des de l'opció d'annex des d'arxiu.
2. Fer fotocòpies de la documentació presentada i retornar els originals a la persona interessada. S'ha de deixar constància d'aquest fet en l'apartat d'observacions del registre. En aquest cas, el personal de l'OAMR estendrà una diligència en la qual farà constar que les fotocòpies s'han fet de documents originals o de còpies, a l'efecte que l'òrgan gestor al qual va dirigida la documentació sàpiga si els documents presentats eren originals o còpies

3. Incidència en l'eina REGWEB3

En cas d'incidència de l'eina de registre, REGWEB, que no permeti fer cap registre, s'estamparà el segell, en cas de tenir-ne, o es posarà a mà la data i hora de presentació en la sol·licitud, escrit o comunicació que s'aporti, de la qual es farà una còpia juntament de la resta de la documentació presentada i es tornaran els originals a la persona. El personal de l'OAMR estendrà una diligència en la qual farà constar que les còpies s'han fet de documents originals o de còpies, a l'efecte de poder posar, amb posterioritat, com a vàlidesa si són còpies electròniques autèntiques o només còpies.

Tot d'una que estigui restablert el servei de registre, es registrarà la documentació aportada respectant l'ordre de prelatió, i es deixarà constància d'aquesta circumstància en l'apartat d'observacions de cada registre.





G
O
I
B
/

Alhora, la persona responsable de l'oficina d'assistència en matèria de registre estendrà una diligència en què farà constar la incidència i l'adjuntarà a la documentació registrada perquè els òrgans destinataris en tinguin coneixement.

Carrer de Sant Pere, 7
07012 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgmad.caib.es

28

<https://vd.caib.es/1684932167093-633973279-3731956292091044526>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526



GOVERN
ILLES
BALEARIS

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1684932167093-633973279-3731956292091044526

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

RAMON ROCA MERIDA

DIRECTOR GENERAL DE MODERNITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

CONSELLERIA DE FONS EUROPEUS UNIVERSITAT I CULTURA

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARIS

Data signatura: 30-May-2023 08:09:27 AM GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: _Instrucci___OAMR_modificat_punt_5.3.pdf

Data captura: 30-May-2023 08:09:00 AM GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 29



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1684932167093-633973279-3731956292091044526>

CSV: 1684932167093-633973279-3731956292091044526