

## RESOLUCIÓ

Montserrat Clotet Masana, sisena tinent d'alcalde, regidora delegada de Recursos Humans i Govern Obert de l'Ajuntament de Manresa, dicto la resolució següent que es fonamenta en els antecedents i les consideracions legals que a continuació s'exposen:

## ANTECEDENTS

Els registres compleixen funcions molt importants en el tràfic jurídic administratiu en tant que proporcionen seguretat jurídica a les relacions entre les persones interessades i els òrgans administratius.

La incorporació de les TIC en l'activitat administrativa ha modificat la normativa en matèria de procediment administratiu i per tant la tradicional regulació dels registres generals, que han evolucionat cap a una versió electrònica. Les lleis 39/2015 LPAC i 40/2015 LRJPAC, que han derogat la Llei 30/1992 LRJPAC i la Llei 11/2007 LAE, han constituït una reforma de gran envergadura en l'ordenament jurídic administratiu, que ha incidit de manera substancial en les normes de funcionament dels registres administratius.

La introducció d'obligats "ex lege" a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques requereixen de les Administracions disposar d'un registre electrònic general o, si s'escau, adherir-se al de l'Administració General de l'Estat. Aquests registres han d'estar assistits per una xarxa d'oficines en matèria de registres, que passen a denominar-se Oficines d'Assistència en Matèria de Registres, i que han de permetre als interessats no obligats, si així ho volen, presentar les seves sol·licituds en paper, les quals s'han de convertir a format electrònic. En el cas de l'Ajuntament, les funcions d'aquestes oficines han de ser exercides per l'Oficina d'Atenció Ciutadana i la resta d'oficines descentralitzades, en tant que realitzen la gestió del registre general per delegació de la secretaria municipal, legítima titular d'aquesta competència.

Igualment, la Llei modifica el règim d'aspectes que afecten de manera tangencial a l'operativa dels registres administratius, com pot ser l'ampliació del concepte d'interessat (art. 4 Llei 39/2015); l'obligació de disposar d'un registre dels funcionaris habilitats per assistir els interessats en l'ús de mitjans electrònics (art. 12 Llei 39/2015); el règim de validesa i eficàcia de les còpies, en què s'aclareix i simplifica el règim actual i es defineixen els requisits necessaris perquè una còpia sigui autèntica, les característiques que han de tenir els documents emesos per les administracions públiques per ser considerats vàlids, així com els que han d'aportar els interessats al procediment, i estableix amb caràcter general l'obligació de les administracions públiques de no requerir documents ja aportats pels interessats, elaborats per les administracions públiques o documents originals, llevat de les excepcions que preveu la normativa (articles 27 i 28 Llei 39/2015). Així mateix, en referència a termes i terminis, s'ha introduït el còmput de terminis per hores i la declaració del dissabte com a dia inhàbil (articles 29 a 33 Llei 39/2015).

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic, assenyala entre els principis generals d'actuació que les administracions públiques es relacionaran entre si i amb els seus òrgans, organismes públiques i entitats vinculades o dependents a través de mitjans electrònics, que assegurin

la interoperabilitat i seguretat dels sistemes i solucions adoptades per cadascuna d'elles, garantint la protecció de les dades de caràcter personal i facilitant preferentment la prestació conjunta de serveis als interessats.

D'altra banda, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, procediment administratiu comú de les administracions, consagra la tramitació electrònica del procediment administratiu com l'actuació habitual de les administracions, com a element clau d'eficàcia i eficiència administrativa i de reforç de les garanties dels interessats.

Per adaptar-se a aquestes novetats de gran envergadura es considera oportuna i necessària la redacció d'un document, amb forma d'instrucció, que doni solució i disposi un criteri interpretat i únic per a la resolució de la pluralitat de situacions que es plantegen a la pràctica diària en el registre general de l'Ajuntament de Manresa, i que legalment queda en mans de l'àrbitri del titular del registre de cada organització.

Aquesta instrucció, per tant, és d'aplicació per a tots els empleats municipals que tinguin en les seves funcions la responsabilitat i/o tasques de:

1. Consulta i inserció d'assentaments en el Registre d'entrada i sortida de l'Ajuntament.
2. Gestió d'expedients administratius, ja que han de conèixer el registre de documents com a part inicial del procediment de tramitació.

#### **CONSIDERACIONS LEGALS**

- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, de l'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic.
- Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.
- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de firma electrònica.
- Ordenança d'administració electrònica i transparència de l'Ajuntament de Manresa.

Per tot això, com a sisena tinent d'alcalde, regidora delegada de Recursos Humans i Govern Obert, en exercici de les competències que m'han estat conferides per la delegació efectuada per Resolució de l'alcalde núm. 5476 de data 27 de juny de 2020,

#### **RESOLC:**

**PRIMER.- Aprovar** la instrucció del registre d'entrada de l'Ajuntament de Manresa que es transcriu annexa a aquesta resolució.

**SEGON.- Comunicar** la present resolució als diferents Serveis municipals, per al seu coneixement i efectes.

**TERCER.- Donar compte** d'aquesta resolució al Ple de la Corporació.

## ANNEX

# INSTRUCCIÓ DEL REGISTRE D'ENTRADA I LA SEVA DISTRIBUCIÓ

### 1. Antecedents i objecte de la instrucció de Registre electrònic general

Els registres compleixen funcions molt importants en el tràfic jurídic administratiu en tant que proporcionen seguretat jurídica a les relacions entre les persones interessades i els òrgans administratius.

La incorporació de les TIC en l'activitat administrativa ha modificat la normativa en matèria de procediment administratiu i per tant la tradicional regulació dels registres generals, que han evolucionat cap a una versió electrònica. Així, l'entrada en vigor de les Llei 39/2015 LPAC i 40/2015 LRJPAC, que han derogat la Llei 30/1992 LRJPAC i la Llei 11/2007 LAE, ha constituït una reforma de gran envergadura en l'Ordenament jurídic administratiu, que ha incidit de manera substancial en les normes de funcionament dels registres administratius.

Aspectes com la introducció d'obligats "*ex lege*" a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques requereixen de les Administracions disposar d'un registre electrònic general o, si s'escau, adherir-se al de l'Administració General de l'Estat. Així mateix, aquests registres han d'estar assistits al seu torn per l'actual xarxa d'oficines en matèria de registres (funció que realitza l'Oficina d'Atenció Ciutadana a l'Ajuntament de Manresa), que passen a denominar-se Oficines d'Assistència en Matèria de Registres, i que han de permetre als interessats no obligats, si així ho volen, presentar les seves sol·licituds en paper, les quals s'han de convertir a format electrònic. En el cas de l'Ajuntament, les funcions d'aquestes oficines han de ser exercides per l'Oficina d'Atenció Ciutadana i la resta d'oficines descentralitzades, en tant que realitzen la gestió del registre general per delegació de la secretaria municipal, legítima titular d'aquesta competència.

Igualment, la Llei modifica el règim d'aspectes que afecten de manera tangencial a l'operativa dels registres administratius, com pot ser l'ampliació del concepte d'interessat (art. 4 Llei 39/2015); l'obligació de les administracions públiques de disposar d'un registre o un altre sistema equivalent que permeti deixar constància dels funcionaris habilitats per assistir els interessats en l'ús de mitjans electrònics (art. 12 Llei 39/2015); el règim de validesa i eficàcia de les còpies, en què s'aclareix i simplifica el règim actual i es defineixen els requisits necessaris perquè una còpia sigui autèntica, les característiques que han de tenir els documents emesos per les administracions públiques per ser considerats vàlids, així com els que han d'aportar els interessats al procediment, i estableix amb caràcter general l'obligació de les administracions públiques de no requerir documents ja aportats pels interessats, elaborats per les administracions públiques o documents originals, llevat de les excepcions que preveu la normativa (articles 27 i 28 Llei 39/2015). Així mateix, en referència a termes i terminis, com a principal novetat destaca la introducció del còmput de terminis per hores i la declaració del dissabte com a dia inhàbil, de manera que s'unifica el còmput de terminis en l'àmbit judicial i l'administratiu (articles 29 a 33 Llei 39/2015).

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic, assenyalava entre els principis generals d'actuació que les administracions públiques es relacionaran entre si i amb els seus òrgans, organismes públics i entitats vinculades o dependents a través de mitjans electrònics, que assegurin la interoperabilitat i seguretat dels sistemes i solucions adoptades per cadascuna d'elles, garantint la protecció de les dades de caràcter personal i facilitant preferentment la prestació conjunta de serveis als interessats.

D'altra banda, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, procediment administratiu comú de les administracions, consagra la tramitació electrònica del procediment administratiu com l'actuació habitual de les

administracions, com a element clau no només d'eficàcia i eficiència administrativa sinó de reforç de les garanties dels interessats en un entorn d'important estalvi de costos.

En aquest context d'actuació, l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix l'obligatorietat que totes les administracions públiques disposin d'un Registre electrònic general, o, si s'escau, la possibilitat d'adherir-se al de l'Administració General de l'Estat, i es fixa com a termini màxim per al compliment d'aquesta obligació, d'acord amb la disposició transitòria segona, en relació amb la disposició final setena de la citada, el 2 d'octubre de 2018.

És en aquest àmbit de l'administració digital on també té un paper fonamental la necessària col·laboració entre administracions que recull la pròpia Llei 40/2015, d'1 d'octubre i així la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, estableix la possibilitat de l'adhesió voluntària de les comunitats autònomes i entitats locals a les plataformes i registres de l'Administració General de l'Estat.

Com a conseqüència del Reial Decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, de transposició de directives en matèria de protecció dels compromisos per pensions amb els treballadors, prevenció del blanqueig de capitals i requisits d'entrada i residència de nacionals de països tercers, pel qual és modifica la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions públiques, es modifica la disposició final setena de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, que establia que el 2 d'octubre de 2018 havien d'entrar en vigor les previsions de l'esmentada Llei relatives al registre electrònic d'apoderaments, registre electrònic, registre d'empleats públics habilitats, punt d'accés general electrònic de l'Administració i també a l'arxiu únic electrònic.

La modifica en el sentit d'ampliar el termini inicialment previst per 2 anys més. Per tant, la nova data per l'Ajuntament per complir les prescripcions obligatòries serà el 2 d'octubre del 2020.

Malgrat això l'Ajuntament interpreta que l'administració electrònica no és una qüestió de terminis legals, sinó de gestionar el canvi. Estem immersos en un procés de transformació interna en les organitzacions públiques que suposa una ruptura total amb el paradigma anterior, i no parlem només del trànsit del paper al format electrònic. Aquesta és una qüestió de recursos humans, de canvis organitzatius, de noves aptituds, de grans adaptacions funcionals, de canvis en els processos (i no només en els procediments), de lideratge, de formació... Totes aquestes coses, i alguna més, cal executar-les. Cal dur-les escrupolosament a terme en cada organització pública. 2016, 2018, 2020... són només dates. Aquesta no és una qüestió de terminis, ni de bon tros de debats sobre els terminis.

Hi hauria ciutadans (i de fet ja n'hi ha) que tindrien més o menys drets segons on estiguin empadronats o segons amb quina entitat pública es relacionin. En teoria, la Llei 11/2007 ja reconeixia el dret de qualsevol persona a triar el canal pel qual desitjava relacionar-se amb l'Administració. I la Llei 30/92 el de no presentar dues vegades el mateix document.

Totes aquestes novetats, de gran envergadura, i el fet que aquesta normativa dóna continuïtat a una regulació generalista sobre el registre general, es considera oportuna i necessària la redacció d'un document, que pren forma d'instrucció, que doni solució i disposi un criteri interpretat i únic per a la resolució de la pluralitat de situacions que es plantegen a la pràctica diària en el registre general de l'Ajuntament de Manresa, i que legalment queda en mans de l'arbitri del titular del registre de cada organització.

Per tant, aquest document neix amb la voluntat d'establir uns criteris que permetin concretar aquesta regulació a través d'una reglamentació pròpia, amb l'objecte de normalitzar, sistematitzar i optimitzar la utilització del registre general electrònic de l'Ajuntament. A més, mitjançant Acord de Ple de data 16 de febrer de 2017 es va aprovar definitivament l'Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència, que regula, entre d'altres aspectes, els diferents instruments per a l'accés electrònic de la ciutadania i empreses a l'Ajuntament i, en particular, el Registre electrònic. Per altra

banda, l'Ajuntament conscient que el coneixement no és únicament un fenomen individual i que poques experiències generen tant valor com connectar el coneixement entre professionals que comparteixen una pràctica comuna per tal de trobar una solució consensuada a les situacions que es produeixen a la pràctica del registre i que la norma no resol específicament, per elevar-les si s'esqueia a instrucció en aquest document que ara s'elabora i es vol aprovar. Les conclusions s'han incorporat en aquest document.

Aquesta instrucció, per tant, és d'aplicació per a tots els empleats municipals que tinguin en les seves funcions la responsabilitat i/o tasques de:

1. Consulta i inserció d'assentaments en el Registre d'entrada i sortida de l'Ajuntament.
2. Gestió d'expedients administratius, ja que han de conèixer el registre de documents com a part inicial del procediment de tramitació.

Les qüestions incidentals que es produeixen en la tramitació del registre general es resoldran d'acord amb el que estableix aquesta Instrucció de Registre.

## **2. Les funcions de les Oficines d'Assistència en matèria de Registre.**

L'Ajuntament, per garantir que els interessats poden relacionar-se amb l'administració a través de mitjans electrònics, posa a disposició de la ciutadania els mitjans necessaris per a la identificació, l'emissió del consentiment, la realització de sol·licituds i pagaments, així com qualsevol altre tràmit administratiu tal i com estableix la nova regulació del procediment administratiu, a través de les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres. En concret, aquestes noves funcions són:

1. Assistir els interessats que ho sol·licitin en l'ús dels mitjans electrònics. Si els interessats no disposen dels mitjans electrònics per a la identificació o la signatura electròniques en el procediment administratiu ho poden fer vàlidament per un funcionari públic habilitat a l'efecte.
2. Gestionar el Registre general electrònic de l'Ajuntament de Manresa.
3. Emetre les còpies autèntiques dels documents públics administratius de l'Ajuntament de Manresa (juntament amb la resta de personal dels diferents serveis que formin part del Registre de Funcionaris Habilitats). La resolució de creació del Registre de Funcionaris Habilitats, per actuar en nom dels interessats i per expedir còpies autèntiques, especificarà els procediments i protocols corresponents.
4. Digitalitzar com a còpia electrònica els documents que es presentin de manera presencial davant l'Ajuntament de Manresa per una persona que no tingui l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics.
5. Facilitar l'accés al portal d'Internet, a la Seu electrònica i al tauler d'edictes electrònic.
6. Gestionar el Registre electrònic d'apoderaments. La resolució de creació d'aquest Registre especificarà els procediments i protocols relacionats.
7. Els ciutadans podran presentar sol·licituds presencials en qualsevol Oficina d'Assistència en Matèria de Registres. Malgrat això, es recomanarà que quan la complexitat del tràmit ho requereixi, es presentin a l'oficina corresponent al servei de tramitació atesa la seva

especialització. Aquesta recomanació es farà més evident en el cas dels tràmits que es realitzen a les oficines de registre de la Plaça Major.

L'Oficina d'Atenció Ciutadana, com a titular de la gestió del registre, tindrà també les següents funcions de manera exclusiva:

1. Acreditar l'apoderament *apud acta* per compareixença personal.
2. Registrar els tràmits adreçats a altres administracions.

### **3. Definició i funció del Registre General**

El Registre general electrònic d'entrada i sortida de documents és un llibre, o conjunt de llibres en suport informàtic on s'anoten, d'una manera prèviament establerta, i ordenada, aquelles situacions jurídiques o documents amb transcendència jurídica, que per raons de seguretat en el tràfic interessa tenir constats.

El Registre general és un instrument que té per finalitat preservar els drets ciutadans i de la pròpia administració controlant el flux de comunicació entre l'Ajuntament de Manresa, la ciutadania i altres organitzacions i que dóna fe de si s'ha produït o no aquesta comunicació.

En el registre s'han de fer els corresponents assentaments dels documents que siguin presentats, així com els que es dirigeixin a altres òrgans o particulars. El Registre electrònic general també ha d'anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o interessats.

Els organismes públics vinculats o dependents de l'Ajuntament de Manresa poden disposar del seu propi registre electrònic interconnectat i interoperable amb el Registre electrònic general.

El registre ha de garantir amb claredat la constància, data certa, exactitud i veracitat dels assentaments. Els assentaments s'han d'anotar respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents i han d'indicar un número, epígraf expressiu de la seva naturalesa, la data i l'hora en què es presenti el document, la data del dia en què es produeixi l'assentament, la identificació de l'interessat, òrgan administratiu remitent, si procedeix, i persona o òrgan administratiu al que s'envia i, en el seu cas, referència al contingut del document que es registra. Per això, s'emetrà automàticament un rebut consistent en una còpia autenticada del document de què es tracti, incloent-hi la data i hora de presentació i el número d'entrada al registre, així com un rebut acreditatiu d'altres documents que, en el seu cas, l'acompanyin, que garanteixi la seva integritat i la seva acceptació. En el cas del registre electrònic, la no emissió del rebut o, si escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió implica que no s'ha produït la recepció, ni per tant, l'assentament.

### **4. Obligatorietat**

El marc jurídic aplicable al registre general estableix la necessitat que cada administració creï un registre electrònic, que ha de ser únic, tant en el seu contingut com en la tecnologia utilitzada. Així, cada Administració ha de disposar d'un Registre Electrònic General, en el qual es farà el corresponent assentament dels documents que siguin presentats o que es rebin a qualsevol òrgan administratiu. També s'hi podrà anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars.

Per altra banda, les disposicions de creació dels registres electrònics s'han de publicar en el diari oficial corresponent i han d'estar disponibles per a la seva consulta en la Seu electrònica d'accés al Registre, que haurà d'especificar l'òrgan o unitat responsable de la seva gestió, així com la data i l'hora oficial i els dies declarats inhàbils. A la Seu electrònica d'accés a cada registre figurarà la relació actualitzada de tràmits que poden iniciar-s'hi.

Actualment, com s'ha esmentat anteriorment, la seva regulació està inclosa a l'Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència.

## 5. Àmbit objectiu d'aplicació

El Registre general de l'Ajuntament de Manresa es troba regulat per la normativa de referència:

- La Llei 39/2015 LPA i Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i procediment administratiu de les Administracions públiques de Catalunya, en relació amb les Lleis 19/2014, de 29 de desembre i 19/2013, de 9 de desembre de transparència i accés a la informació, catalana i estatal, respectivament.
- RD 3 i 4/2010 dels Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat.
- L'Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència de l'Ajuntament de Manresa.
- RD 2568/1986 de 28 de novembre, ROF art. 151 a 162

L'Ajuntament de Manresa, disposa d'un Registre General únic i compta amb diverses oficines d'assistència en matèria de registres. Els horaris de les oficines s'aproven per resolució d'alcaldia (o del tinent/a d'alcalde responsable de les oficines).

També es pot accedir al Registre general d'entrada a la Seu electrònica de l'Ajuntament mitjançant el Registre Electrònic.

El Registre de sortida està automatitzat en les notificacions i comunicacions que es fan en l'aplicació corporativa de gestió d'expedients.

Aquesta instrucció no s'aplica als registres específics existents que disposen de normativa pròpia per al seu funcionament: EACAT i altres registres de comunicació interadministrativa.

## 6. Procediment de Registre d'entrada: marc operatiu.

### 6.1. Aprovació calendari i horaris del Registre d'entrada. Càmput de terminis.

El Registre electrònic de l'Ajuntament es registrarà a efectes de càmput de terminis, per la data i hora oficial de la Seu electrònica d'accés, que compta amb les mesures de seguretat necessàries per garantir la seva integritat i figura de manera accessible i visible.

La data i hora oficial del Registre electrònic general s'obté d'un pool o conjunt de servidors de temps d'internet denominat NTP Pool Org. A l'enllaç <https://www.pool.ntp.org/en/vendors.html#ntp-pool-offer> hi ha la informació detallada. Aquesta mateixa informació de data i hora, es la mateixa que s'utilitza per tots els servidors centrals i PC de la organització.

Anualment s'actualitzen a la Seu electrònica els dies declarats com a inhàbils.

Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el Registre no pot estar operatiu, s'ha d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació, i es podrà, en qualsevol moment previ al seu venciment, ampliar el termini per a la presentació d'escrius i documents de forma expressa. En tot cas, a la Seu electrònica corresponent s'ha d'informar sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de la seva durada i, si escau, de l'adopció de mesures correctives de la situació.

L'Ajuntament de Manresa té establert un procediment per comunicar a la ciutadania les possibles incidències per accedir al Registre electrònic o qualsevol altre servei de la Seu electrònica:

- Incidències previstes: s'anunciaran a la Seu electrònica i a la Intranet corporativa almenys amb 2 dies hàbils d'antelació
- Incidències imprevistes: s'anunciaran en el mateix moment en què es produeixin pels mateixos canals abans descrits.

En ambdós casos, els serveis responsables de tràmits subjectes a termini hauran d'avaluar la necessitat d'ampliar-los i comunicar-ho convenientment a la ciutadania. El Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació duu un registre de les aturades del servei al web, al qual els serveis poden accedir per consultar si s'han produït incidències que hagin afectat al còmput de terminis per algun dels seus tràmits i decidir si s'amplien els terminis (per defecte, un dia més a partir des de que se soluciona el problema tècnic).

L'Ajuntament de Manresa publicarà els dies i l'horari en què han d'estar obertes les oficines que prestin assistència per a la presentació electrònica de documents, per garantir el dret dels interessats a ser assistits en l'ús de mitjans electrònics.

**Regles per al còmput de terminis.** Llevat que per llei (nacional o europea) es disposi un altre còmput, els terminis es computaran de la següent manera:

#### **Termini assenyalat per hores:**

- Quan els terminis s'assenyalin per hores, s'entén que aquestes són hàbils.
- Són hàbils totes les hores del dia que formin part d'un dia hàbil.
- Els terminis expressats per hores es compten d'hora en hora i de minut en minut des de l'hora i el minut en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de què es tracti, i no poden tenir una durada superior a vint-i-quatre hores; en aquest cas, s'han d'expressar en dies.

#### **Termini assenyalat per dies:**

- Quan els terminis s'assenyalin per dies, s'entén que aquests són hàbils, i s'exclouen del còmput els dissabtes, els diumenges i els declarats festius.
- Quan els terminis s'hagin assenyalat per dies naturals per declarar-ho així una llei o el dret de la Unió Europea, s'ha de fer constar aquesta circumstància a les notificacions corresponents. Si no s'especifica, s'entendrà que són hàbils.
- Es compten a partir de l'endemà del dia en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de què es tracti, o des del següent a aquell en què es produeixi l'estimació o la desestimació per silenci administratiu.

#### **Termini assenyalat per mesos o anys:**

- Si el termini es fixa en mesos o anys, aquests es computen a partir de l'endemà d'aquell en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de què es tracti, o des del següent a aquell en què es produeixi l'estimació o la desestimació per silenci administratiu.
- El termini conclou el mateix dia en què es va produir la notificació, la publicació o el silenci administratiu, el mes o l'any de venciment (còmput de data a data).
- Si el mes de venciment no hi ha un dia equivalent a aquell en què comença el còmput, s'entén que el termini expira l'últim dia del mes.



Per altra banda, quan l'últim dia del termini sigui inhàbil, s'entén prorrogat al primer dia hàbil següent. Així mateix, quan un dia sigui hàbil en el municipi o la comunitat autònoma en què resideix l'interessat, i inhàbil a la seu de l'òrgan administratiu, o al revés, es considerarà inhàbil en tot cas.

**Regles de funcionament del Registre electrònic:** les possibilitats que ofereix el Registre electrònic respecte del registre realitzat en les oficines administratives fa que aquest tingui, respecte del registre presencial, les següents particularitats:

- a) Permetrà la presentació de documents tots els dies de l'any durant les 24 h.
- b) Als efectes del còmput de terminis fixats en dies hàbils, i en allò que es refereix al compliment de terminis pels interessats, la presentació en un dia inhàbil s'entendrà realitzada en la primera hora del primer dia hàbil següent excepte que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil.
- c) Els documents es consideraran presentats per ordre d'hora efectiva en el qual van ser presentats en el dia inhàbil. Els documents presentats en el dia inhàbil es reputaran anteriors, en el mateix ordre, als que ho van ser el primer dia hàbil posterior.
- d) L'inici del còmput dels terminis que hagin de complir les Administracions Públiques vindrà determinat per la data i la hora de presentació en el Registre electrònic de cada administració o organisme. En tot cas, la data i hora efectiva d'inici del còmput de terminis haurà de ser comunicada a qui va presentar el document.
- e) La Seu electrònica de cada administració determinarà atenent l'àmbit territorial en el que exerceix les seves competències i el calendari previst, els dies que se consideraran inhàbils. Aquest serà l'únic calendari de dies inhàbils que s'aplicarà a efectes del còmput de terminis en els registres electrònics, sense que resulti d'aplicació als mateixos el que disposa l'article 30.6 de la Llei 39/2015.
- f) Quan una incidència tècnica hagi impossibilitat el funcionament ordinari del sistema o aplicació que correspongui, i fins que se solucioni el problema, l'Ajuntament podrà determinar una ampliació dels terminis no vençuts, i ha de publicar a la Seu electrònica tant la incidència tècnica com l'ampliació del termini no vençut.

## 6.2. Què s'ha de registrar?

D'acord amb la normativa vigent, l'Ajuntament ha de disposar d'un Registre Electrònic General, on s'ha de fer el corresponent assentament dels documents que s'hagin presentat o que es rebin a qualsevol òrgan administratiu. També s'hi podrà anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars.

## 6.3. Què no s'ha de registrar?

Malgrat la rotunditat amb què es pronuncia la llei de procediment administratiu, en la pràctica diària dels registres s'ha anat consolidant la tendència a no registrar certa documentació que ingressa en les organitzacions públiques atesa la seva naturalesa.

Aquesta documentació es pot resumir en la següent casuística:

#### ENTRADES:

- **Saluda**
- **Sobre tancat:** En el cas que un usuari lliuri un sobre tancat (excepte les pliques, que no es poden obrir en cap cas) i vulgui que se'n registri el contingut, s'ha de convidar al presentador a obrir el sobre. Si aquest inclou la sol·licitud es procedirà a registra-la. En cas que el sobre contingui documents d'acompanyament tipus certificat, escriptura, conveni, etc. caldrà que es faci una sol·licitud general indicant la documentació que presenta. Si el sobre arriba per correu postal s'obrirà i en cas de no contenir sol·licitud o escrit de remissió es lliurarà a la unitat administrativa que pertoqui, sense registrar.
- **Documentació que s'adjunta a la sol·licitud.**
- En general, escrits o comunicacions adreçades a l'Ajuntament **per fax o correu electrònic**, excepte els que s'esmenten en l'apartat "Tractament de la documentació rebuda en funció del canal d'entrada"
- **Propaganda**
- **Documents o objectes en qualsevol suport** (escriptures, poders, altra documentació legal o tècnica, etc.) **que no vinguin acompanyats d'un escrit** de remissió o de sol·licitud.

#### SORTIDES:

- Enviaments massius sobre actes o serveis municipals que s'enviïn a títol informatiu.

#### 6.4. Requisits i contingut de la sol·licitud.

##### Contingut mínim dels escrits i sol·licituds per procedir a l'assentament del Registre d'entrada:

- a. Identificació (nom i cognoms o raó social, i adreça de notificacions)
- b. Fets, raons i petició en què es concreti, amb tota claredat, la sol·licitud.
- c. A qui es dirigeix l'escrit o la sol·licitud.
- d. Signatura de la persona que el subscriu. En cas que l'escrit no estigui signat s'haurà de procedir de la següent manera:
  - Si arriba per correu postal: Es registra i es fa requeriment per part de l'OAC.
  - Presencialment: No es registra i es retorna l'escrit a la persona que el presenta amb indicació que la persona que el subscriu l'ha de signar.

En cas que la persona no pugui signar, caldrà que acrediti la seva identitat mitjançant compareixença personal davant d'un funcionari, per tal de fer efectiva la seva actuació administrativa. En cas d'impossibilitat de desplaçament, la persona podrà utilitzar qualsevol dels mitjans de representació vàlids en dret. En casos molt excepcionals podrà desplaçar-se un funcionari habilitat.

- e. Que s'adrexi a un ens o òrgan de l'administració pública.
- f. Quan existeixi, en un procediment concret, models específics de presentació de sol·licituds aquests són d'ús obligatori per la ciutadania (art. 66.6 Llei 39/2015). En el cas que la sol·licitud a presentar no s'aporti en el model específic caldrà actuar d'acord amb els següents criteris:
  1. S'ha d'informar en aquest sentit a la persona que ve a presentar l'escrit i instar-li perquè presenti la sol·licitud específica.

2. S'oferirà assistència en l'emplenament de la sol·licitud específica, i si la presentació la fa una persona diferent al que signa la sol·licitud se li donarà perquè la torni degudament signada.
3. Excepcionalment i davant la insistència persistent de la persona presentadora, es registrarà una sol·licitud genèrica que tingui un model específic, informant-li de l'obligació d'utilitzar-lo. Ho registrarem com un assumpte genèric i adjuntant un full d'incidències explicant aquest fet.

### 6.5. Codificació dels procediments

Tots els escrits que es registren, tant d'entrada com de sortida tenen un codi i descripció de procediment que l'aplicació del registre vincula automàticament a una àrea i departament de destí, de conformitat l'organigrama tècnic que en cada moment estigui vigent, obeint també a criteris funcionals de les pròpies àrees. Segons el protocol de *"Normes i criteris per a la implantació del procediment administratiu electrònic"* (aprovat per resolució d'alcaldia del dia 21 de juliol de 2017), els criteris bàsics a l'hora d'enregistrar i definir procediments són els següents:

- Tots els registres d'entrada (presencials i telemàtics), d'ofici i interns, s'identificaran amb un tipus de procediment prèviament definit en el catàleg.
- Un tipus o codi de procediment està format per dos nivells de tres caràcters cadascun. Els primers tres caràcters constitueixen el primer nivell i fan referència a la seva funció. Els següents tres caràcters identifiquen el procediment dins de l'àmbit funcional.
- Quan els procediments siguin comuns a tota l'organització (compres, contractes, subvencions, convenis, etc.) existirà un codi únic i comú.
- Es podrà utilitzar el codi de procediment temporal existent per als diferents serveis, en els casos en què en el moment de registre presencial es desconegui la classificació correcta. Aquests codis temporals, tan bon punt arribin als respectius departaments, seran substituïts pels codis definitius.

Com identificar el codi de procediment d'un document per registrar-lo d'entrada:

- Per regla general es partirà del catàleg de tràmits de la Seu electrònica i es farà la cerca per paraules clau, en funció del contingut de l'escrit.

Si el sistema identifica un tràmit, aquest, automàticament ens portarà a la pantalla corresponent per efectuar l'assentament i, si cal, obrir expedient, o fer la tramitació completa.

- En aquests casos, el sistema arrossegarà automàticament el codi de procediment, el nom del tràmit, i, si és el cas, la descripció parcial del contingut de l'extracte.

En el cas que no existeixi un tràmit específic es codificarà com a sol·licitud genèrica.

**Extracte:** No cal codificar l'extracte, però sí que s'ha de fer constar en el contingut una breu redacció referent a l'escrit que es presenta de manera que es pugui identificar i diferenciar d'altres escrits registrats, és a dir, especificar exactament el tipus de sol·licitud.

En general es respectaran les següents normes:

- S'indicarà el tipus d'escrit que es presenta (p. ex. si és una sol·licitud de llicència, una comunicació prèvia, un recurs, una aportació de documentació, una queixa, etc.)

- No es faran constar noms propis de persones físiques ni cap altra dada de caràcter personal.
- El text ha d'estar redactat de manera clara, i ha de reflectir el contingut de l'escrit que es registra, de manera que pugui facilitar una futura cerca.
- S'ha de fer constar en el contingut de l'extracte si conté signatures múltiples o si hi ha pluralitat de sol·licituds amb idèntic contingut. (per exemple: "...Aquest document conté signatures múltiples (si coneixem el nombre ho fem constar)").
- El text ha de ser en minúscules, a excepció de l'inici de frase i després de punt.
- Si hi ha referència d'un expedient extern (d'altre organisme) es farà constar el seu número o referència en el text del contingut de l'extracte.
- Si posteriorment a la realització de l'assentament, es detecta qualsevol incidència que calgui fer constar, (duplicitat, registre per error, etc.) caldrà anotar la corresponent diligència en el contingut de l'extracte, amb indicació de la data i usuari de qui ho fa.

Cal tenir en compte que la redacció de l'extracte serà visible per a la ciutadania a través de la carpeta ciutadana, per la qual cosa ha d'estar correctament redactat i ser el més entenedor possible.

**Territori:** Si l'escrit que es registra té vinculació directa amb el territori (p. ex. si està relacionat amb obres, activitats, ocupacions de via pública, censos, etc.) s'ha de fer constar l'emplaçament (carrer, número si escau).

**Relació amb expedients o altres escrits:** Si l'escrit que registrem està relacionat amb un expedient corporatiu, aquesta relació s'ha d'introduir en l'aplicació del registre mitjançant les utilitats corresponents. L'eina també permet relacionar les entrades i sortides amb d'altres entrades i/o sortides anteriors, però sempre que sigui possible s'ha de relacionar amb els expedients, sempre que els puguem identificar.

**Altres dades que s'han de fer constar en l'assentament:**

**Adreça de correu electrònic a efectes de notificació electrònica:** Aquesta informació serà obligatòria en els casos que la notificació hagi d'anar adreçada a una persona jurídica. En el cas que la persona a notificar sigui una persona física, aquesta informació és opcional.

En aquesta adreça de correu electrònic, el titular de la notificació (que correspon amb el titular del registre de sortida) rebrà un avís informant-lo que disposa d'una notificació telemàtica.

Es podrà enregistrar, addicionalment al correu electrònic, un número de telèfon mòbil al qual, via SMS, es rebrà un avís informat de la disposició d'una notificació electrònica. Atès que el mòbil no és obligatori i com que a vegades hi ha persones que donen un número de telèfon fixe en comptes de mòbil, l'avís al correu hi serà sempre, però l'avís al mòbil només sortirà en el cas que l'hagin facilitat correctament.

**Data i hora de presentació:** La data i hora de presentació s'incorpora automàticament en l'aplicació quan es realitza l'assentament. Si per qualsevol motiu l'assentament s'hagués de fer posteriorment a la data de la presentació (correu administratiu, fallada de l'aplicació, etc.), caldrà introduir manualment en l'aplicació la data i hora real de presentació. També s'haurà d'introduir la data del document si és diferent a la de l'assentament.

**Altres organismes:** Si l'escrit no s'ha presentat a l'Ajuntament de Manresa sinó en algun dels altres llocs establerts en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, farem constar en l'apartat corresponent de l'aplicació:

- L'organisme que el trameta

- Número de registre de l'organisme (si hi consta)
- Data hora de registre (si hi consta)

**Número de registre:** Un cop emplenades totes les dades correctament, les validem i el sistema genera automàticament un número de registre, data, hora de l'assentament i l'usuari que ho ha fet.

## 6.6. Actuació davant l'Administració. Identificació de la persona interessada, del representant i del presentador de la sol·licitud.

### - Actuació davant l'Administració:

Per poder actuar davant l'Ajuntament la persona física o jurídica ha de tenir capacitat d'obrar.

D'acord amb la normativa vigent tenen capacitat d'obrar:

- a) Les persones físiques o jurídiques que ostenten capacitat d'obrar d'acord amb les normes civils. En el cas de les persones físiques, la capacitat d'obrar depèn de l'edat de la persona i de la seva capacitat d'autogovern.
- b) Els menors d'edat per a l'exercici i defensa dels seus drets i interessos l'actuació dels quals estigui permesa per l'Ordenament jurídic sense l'assistència de la persona que exerceixi la pàtria potestat, tutela o curatela, excepte els menors incapacitats quan l'extensió de la incapacitació afecti l'exercici i defensa dels drets o interessos de què es tracti.

En aquells tràmits en què la llei permeti actuar a menors d'edat, s'especificarà a la corresponent fitxa de tràmit.

- c) Quan la llei ho declari expressament, els grups d'afectats (consumidors i usuaris, comissions ciutadanes, i similars –article 6.1.7è LEC), les unions i entitats sense personalitat jurídica, Comunitats de béns, Comunitats de propietaris, societats irregulars -article 1669 codi civil-, Unions temporals d'empreses, comissions de festes i similars –articles 6.1.5è i 6.2 LEC-) i els patrimonis independents o autònoms (herències jacents, masses concursals i similars –Art. 6.1.4t LEC-).

Les persones interessades amb capacitat d'obrar poden actuar per si mateixes o a través de representant, mentre que les persones interessades sense capacitat d'obrar han d'actuar necessàriament per mitjà dels seus representants legals. Així mateix, les persones jurídiques i entitats sense personalitat jurídica han d'actuar davant l'administració a través de les persones a qui legalment correspongui la seva representació.

Aquesta representació, tant la voluntària com la legal, s'ha d'acreditar per qualsevol mitjà vàlid en dret que en deixi constància fidedigna (document d'autorització de representació normalitzat, poder notarial, escriptura de constitució de la societat o estatuts socials...) o amb declaració mitjançant compareixença personal o en Seu electrònica de l'interessat.

Amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, s'introdueixen nous mitjans per acreditar la representació de l'interessat en el procediment administratiu com pot ser l'apoderament presencial o electrònic, o l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració Pública o Organisme competent.

S'estableix, a més, l'obligació de cada administració pública de comptar amb un registre electrònic d'apoderaments, on s'inscriuran com a mínim els poders de caràcter general atorgats *apud acta*, presencial o electrònicament per un interessat a favor d'un representant per actuar en el seu nom davant les administracions públiques.

Aquest registre electrònic d'apoderaments ha de ser plenament interoperable amb el de la resta de les administracions públiques, i permetrà comprovar vàlidament la representació dels qui actuïn davant les administracions públiques en nom d'un tercer, mitjançant la consulta a altres registres administratius similars, al registre mercantil, de la propietat, i als protocols notariais.

Els assentaments que es realitzin en els registres electrònics generals i particulars d'apoderaments han de contenir, almenys, la següent informació:

- a) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent del poderdant.
- b) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent de l'apoderat.
- c) Data d'inscripció.
- d) Període de temps pel qual s'atorga el poder.
- e) Tipus de poder segons les facultats que atorgui.

Els poders que s'inscriuin en els registres electrònics generals i particulars d'apoderaments hauran de correspondre a alguna de les següents tipologies:

- a) Un poder general perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa i davant de qualsevol Administració.
- b) Un poder perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant en qualsevol actuació administrativa davant d'una administració o organisme concret.
- c) Un poder perquè l'apoderat pugui actuar en nom del poderdant únicament per a la realització de determinats tràmits especificats en el poder.

A aquests efectes, el model de poder inscripció és l'aprovat per ordre del ministre d'Hisenda i Administracions Públiques en què es distingeix si permet l'actuació davant de totes les administracions d'acord amb el que preveu la lletra a) anterior, davant l'Administració General de l'Estat o davant les entitats locals. Cada Comunitat Autònoma ha d'aprovar els models de poders inscripció en el registre quan es circumscriu a actuacions davant la seva respectiva Administració.

L'apoderament *apud acta* s'atorgarà mitjançant compareixença electrònica a la Seu electrònica corresponent fent ús dels sistemes de signatura electrònica previstos legalment, o bé mitjançant compareixença personal a les oficines d'assistència en matèria de registres.

Els poders inscrits en el registre tindran una validesa determinada màxima de cinc anys a comptar des de la data d'inscripció. En tot cas, en qualsevol moment abans de la finalització de l'esmentat termini, el poderdant podrà revocar o prorrogar el poder. Les pròrrogues atorgades pel poderdant al registre tindran una validesa determinada màxima de cinc anys a comptar des de la data d'inscripció.

Les sol·licituds d'inscripció, de revocació, de pròrroga o de denúncia del poder podran dirigir-se a qualsevol registre, i haurà de quedar inscrita aquesta circumstància en el registre de l'Administració o organisme davant el qual el poder tingui validesa i assortirà efectes des de la data en què es produeixi aquesta inscripció.

Pel que fa al registre electrònic d'apoderaments, l'Ajuntament de Manresa s'ha adherit al servei Representa del Consorci AOC, que té per objecte la gestió informatitzada de les representacions

legals i voluntàries. Permet a l'Ajuntament inscriure els poders atorgats pels interessats en un procediment administratiu a favor d'un representant per actuar en el seu nom davant de l'administració. Alhora, permet compartir les acreditacions fetes a l'Ajuntament i aprofitar les realitzades en altres ens, així com conèixer l'estat de la representació a cada moment. Permet també fer còpies autèntiques.

En aquest moments, el servei encara no està actiu en la seva totalitat, atès que algunes funcionalitats encara no estan disponibles. Per això, aquest aspecte de la representació i la seva gestió des del Registre d'entrada serà objecte d'un desenvolupament posterior.

- **Identificació de la persona interessada, del representant i del presentador de la sol·licitud.**

El personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana i de les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres estan obligats a verificar la identitat dels interessats en el procediment administratiu, mitjançant la comprovació del seu nom i cognoms o denominació o raó social, segons correspongui, que constin al Document Nacional d'Identitat o document identificatiu corresponent. Si el DNI estigués caducat, s'acceptarà la sol·licitud i, en funció del tràmit (bàsicament els qualificats), correspondrà al servei responsable requerir-li un document vigent.

Per altra banda, els interessats podran identificar-se electrònicament davant l'Ajuntament a través de qualsevol sistema que compti amb un registre previ com a usuari que permeti garantir la seva identitat, i altres sistemes de signatura electrònica en els termes establerts en l'Ordenança d'Administració Electrònica i Transparència de l'Ajuntament

Així, l'acte de registre implica la identificació de la persona que presenta el document, que pot ser: el titular de la sol·licitud o tràmit (la persona interessada), la persona representant o que actua en nom d'una altra, o la presentadora.

**a) Titular de la sol·licitud o persona interessada.** Les seves dades i signatura consten en l'escrit o instància, si no hi ha representant i s'acredita amb el seu document d'identitat.

Si el titular o persona interessada és una persona jurídica, entitat sense personalitat jurídica o similar, sempre hi ha d'haver una persona física que la representi i han de constar les seves dades identificatives i signatura.

En la Gestió de Procediments introduïrem la informació de la persona, física o jurídica, que consti com interessada en l'escrit que es registra.

Dades que s'hi han de fer constar:

- Nom, domicili (el que consti en l'escrit) i NIF o DNI.
- Si ens facilita una adreça de correu electrònic per rebre avisos de notifikacions es farà constar en l'apartat de forma de contacte.

En el cas que la sol·licitud es presenti a través de la Seu electrònica, les dades seran omplertes per la persona interessada o seran les que contingui el certificat electrònic, en funció de si el tràmit requereix signatura electrònica o no.

**Interessats secundaris:** En principi no caldrà introduir altres interessats en els assentaments del Registre d'entrada. Si de la tramitació de l'entrada resulta que afecta a més d'una persona, serà el departament responsable qui els incorporarà a l'expedient.

- b) **El presentador.** Persona que porta l'escrit o instància per encàrrec del sol·licitant o del representant. Les seves dades generalment no queden recollides en l'escrit (només algunes instàncies preveuen aquesta figura), però podran introduir-se en la Gestió de Procediments.
- c) **El representant.** Persona física amb capacitat d'obrar o persona jurídica sempre que ho prevegin els seus estatuts, que actua en nom d'una altra. Les seves dades es recullen a l'escrit juntament amb les dades de la persona interessada. El representant signa l'escrit o instància i s'acredita amb el seu document d'identitat o equivalent.

Si el representant de la persona interessada és una persona jurídica, en la signatura de la sol·licitud s'ha de fer constar la identificació (nom, cognom i DNI) de qui signa. En aquest supòsit cal acreditar dues representacions: la que habilita la persona física a actuar en nom de la persona jurídica, i la que faculta l'empresa a actuar en nom de la persona interessada.

Cal acreditar la representació per tramitar en nom d'una altra persona en els supòsits següents:

- Sol·licituds
- Declaracions responsables o comunicacions prèvies, en aquest cas, es demanarà una declaració responsable de la representació
- Interposar recursos
- Desistir d'accions
- Renunciar a drets en nom d'una altra persona
- Els previstos en l'art. 46 de la Llei General Tributària.

En el registre presencial, si en l'escrit hi figura una persona representant, es verificarà i es farà constar en l'assentament introduint les dades necessàries en la Gestió de Procediments (DNI, NIF, domicili, contactes, etc.).

En el registre telemàtic les dades del representant que s'incorporen en la Gestió de Procediments provenen del certificat digital amb què s'hi accedeix. En funció del tipus de certificat, la informació que es guardarà en el sistema serà una o una altra, i per alguns casos caldrà que posteriorment s'acrediti o es verifiqui la representació:

- Quan el certificat amb què s'accedeix al registre telemàtic és de persona física (quan no té NIF o comença per un número), la persona pot actuar com a interessat o com a representant. Quan actua com a representant, ho pot fer d'una altra persona física o d'una jurídica. En ambdós casos caldrà acreditació de la representació, ja sigui aportant la documentació acreditativa de la representació en el moment de la presentació o quan els sigui requerida, o bé verificant-la en els portals públics de representació (Representa- AOC).

- En el cas de menors o incapacitats, es pot donar el cas que actuïn a través d'un legal rIDENTIentant (pare, mare, tutor, etc.), el qual podrà habilitar a un altre –persona física o jurídica- que actuï en nom del menor o incapacitat. Les dades del legal representant es guardaran de forma manual en funció de la documentació que es presenti en la sol·licitud.

- Quan el certificat sigui de persona jurídica i comenci per A/B/F/G (SA, SL, cooperatives, associacions i fundacions) i s'actua com a interessat, el sistema guarda les dades de l'empresa com a interessat però també grava les dades del representant que consten en aquell certificat. En cas que estigui actuant com a representant, ho pot ser d'una persona física o bé d'una altra persona jurídica. Com que es requereix acreditació de la representació,



per als casos en què el representat sigui una persona jurídica, l'acreditació haurà de ser doble. Tal i com s'ha dit, l'acreditació haurà de realitzar-se mitjançant l'aportació de la documentació corresponent o bé verificant-la en els portals públics de representació (Representa-AOC).

Accedint al registre telemàtic amb aquest tipus de certificat també es pot produir el casament dels menors o incapacitats que s'ha explicat en el certificat de persona física.

- Quan al registre telemàtic s'entra amb un certificat que comença per P o Q, pertanyent a administracions públiques, s'esdevé el mateix que amb els certificats anteriors (els que comencen per A/B/F/G).

Tal i com s'ha dit en el punt anterior, la representació serà objecte d'ampliació quan el servei Representa estigui plenament operatiu en totes les seves funcionalitats.

En el quadre següent es fa l'esquema de la gestió de la representació en el registre telemàtic.

#### GESTIÓ DE LA REPRESENTACIÓ EN EL REGISTRE TELEMÀTIC

Contingut del certificat	Què es recull a la web		Què es guarda				Acreditar representació (1)
	Interessat	Repr.	Interessat	Representant	Legal representant del (interessat) (6)	Legal representant de la persona jurídica (representant)	
El certificat no te CIF o comença per un número	X		CERT(persona física)				
		X	ALTRE (persona física)	CERT (persona física)	ALTRE (persona física )(5)		SI (3)
		X	ALTRE (persona jurídica)	CERT (persona física)	ALTRE (persona física )		SI (3)
El certificat comença per A/B/F/G (2)	X		CERT (persona jurídica)	CERT (persona física)			NO (4)
		X	ALTRE (persona física)	CERT (persona jurídica)	ALTRE (persona física )(5)	CERT (persona física)	SI (3)
		X	ALTRE (persona jurídica)	CERT (persona jurídica)	ALTRE (persona física )	CERT (persona física)	SI (3)
El certificat comença per P/Q (Administracions públiques)	X		CERT (persona jurídica)	CERT (persona física)			NO (4)
		X	ALTRE (persona física)	CERT (persona jurídica)	ALTRE (persona física )(5)	CERT (persona física)	SI (3)
		X	ALTRE (persona jurídica)	CERT (persona jurídica)	ALTRE (persona física )	CERT (persona física)	SI (3)

(1) En aquells procediments que sigui requerida

(2) Comença per:

A ----> SA

B ----> SL

F ----> Cooperatives

G ----> Associacions i fundacions

(3) Per a resoldre la presentació caldrà una de les dues opcions següents :

a) Que el presentador adjunti telemàticament o presencialment la documentació corresponent signada per les parts o verificar-la en els portals públics de presentació. En aquest cas, caldrà posar la documentació a AOC-Representa

b) Verificar-la en els portals públics de representació (AOC-Representa)

\*\* En el cas que el titular del tràmit pugui ser un menor caldrà presentar, telemàticament o presencialment, la corresponent documentació signada. S'exclou aquesta casuística de les exposades perquè un menor no pot tenir certificat

(4) S'entén que el certificat acredita la representació, sens perjudici de posteriors comprovacions.

(5) Només aplicable a menors o incapacitats.

(6) Aquesta informació es guardarà de forma manual en funció de la documentació que presentin els sol.licitants

#### 6.7. Registre de sol·licituds amb pluralitat d'interessats.

Quan en una sol·licitud, escrit o comunicació hi figurin diversos interessats, les actuacions a què donin lloc s'han d'efectuar amb el representant o l'interessat que hagin assenyalat expressament i, si no n'hi ha, amb el que figuri en primer terme.

Així, si en una sol·licitud que es vol entrar per registre hi consten diversos interessats (per ex. una sol·licitud acompanyant fulls amb signatures de persones físiques), en l'assentament de registre es farà constar com a persona interessada la que figura com a representant o la que s'hagi assenyalat

expressament en la instància. Si no existeix cap de les dues figures anteriors, s'introduirà com a persona interessada la que figuri en primer terme.

En aquest cas, no caldrà introduir els interessats en l'assentament, però sí que es farà constar en el contingut de l'extracte que s'adjunten signatures múltiples.

#### **6.8. Obligatorietat en la presentació de sol·licituds electròniques i la seva notificació.**

La presentació o remissió de sol·licituds, comunicacions i escrits per mitjà del registre electrònic tindrà caràcter voluntari per a les persones interessades, amb excepció d'aquells col·lectius obligats per llei i recollits a l'article l'Art. 14 LPA d'acord amb el qual, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb l'Ajuntament per a realitzar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes:

- a. Les persones jurídiques.
- b. Les entitats sense personalitat jurídica (Comunitats de béns, Comunitats de propietaris, societats irregulars -article 1669 codi civil-, Unions temporals d'empreses, comissions de festes i similars).
- c. Qui exerceixi una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, per als tràmits i actuacions que portin a terme amb l'Ajuntament de Manresa en exercici de l'activitat professional esmentada. En tot cas, dins d'aquest col·lectiu s'hi entenen inclosos els notaris i registradors de la propietat i mercantils.
- d. Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament de Manresa.
- e. Els empleats de l'Ajuntament de Manresa per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic.

En cas que algun dels subjectes obligats a la relació electrònica vulgui presentar una sol·licitud presencialment, se li advertirà que és un dels subjectes obligats per llei o per l'ordenança a tramitar electrònicament. En cas que insisteixi en la seva presentació en paper, se li informará verbalment que es procedeix al registre de la sol·licitud malgrat que aquesta presentació no tindrà efectes fins que la presenti electrònicament, i que rebrà el corresponent requeriment.

A cada Oficina d'Assistència en Matèria de Registres hi figurarà un rètol informatiu dels subjectes que estan obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions. També es posarà un avís a la Seu electrònica. S'haurà de concretar si aquest avís també es fa constar en el resguard del registre.

A aquests efectes, es considerarà com a data de presentació de la sol·licitud aquella en què hagi estat realitzada la presentació electrònica.

#### **7. Còpia electrònica.**

Les còpies electròniques són imatges electròniques dels documents aportats per la ciutadania i/o administracions públiques, amb la mateixa validesa i eficàcia que aquells, executades a través de processos de digitalització que garanteixin l'autenticitat, la integritat i la conservació del document-imatge, de la qual es deixarà constància.

Segons la LPA, tenen la consideració de còpies autèntiques d'un document públic administratiu o privat les realitzades, qualsevol que sigui el 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.

Les còpies autèntiques tindran la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals. Les còpies autèntiques de documents privats generen únicament efectes administratius.

Per descomptat, les còpies autèntiques realitzades per una administració pública tindran validesa en les altres administracions.

Per garantir la identitat i contingut de les còpies electròniques o en paper, i per tant el seu caràcter de còpies autèntiques, les administracions públiques hauran d'ajustar-se al que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i les seves normes tècniques de desenvolupament, així com a les regles següents:

- a. Les còpies electròniques d'un document electrònic original o d'una còpia electrònica autèntica, amb o sense canvi de format, hauran d'incloure les metadades que acreditin la seva condició de còpia i que es visualitzin en consultar el document.
- b. Les còpies electròniques de documents en suport paper o en un altre suport no electrònic susceptible de digitalització, requeriran que el document hagi estat digitalitzat i hauran d'incloure les metadades que acreditin la seva condició de còpia i que es visualitzin en consultar el document -recordem que la digitalització és un procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada, fidel i íntegra del document.
- c. Les còpies en suport paper de documents electrònics requeriran que hi figuri la condició de còpia i han de contenir un codi generat electrònicament o un altre sistema de verificació, que permetrà contrastar l'autenticitat de la còpia mitjançant l'accés als arxius electrònics de l'òrgan o organisme públic emissor.
- d. Les còpies en suport paper de documents originals emesos en aquest suport es proporcionaran mitjançant una còpia autèntica en paper del document electrònic que es trobi en poder de l'Administració o bé mitjançant una posada de manifest electrònica contenint còpia autèntica del document original. A aquests efectes, l'Ajuntament farà públic, a través de la Seu electrònica, els codis segurs de verificació o un altre sistema de verificació utilitzat.

La generació de còpies autèntiques es fa mitjançant l'aplicació disponible a la Intranet que associa metadades al document i permet signar la còpia.

<b>Suport del document d'origen</b>	<b>Típus de document que s'obté amb el procés de còpia</b>
<b>Paper (original)</b>	Còpia electrònica autèntica ( <i>sempre signat</i> )
<b>Paper (còpia)</b>	Còpia electrònica
<b>Electrònic (signat digitalment)</b>	Document original
<b>Electrònic (no signat digitalment, còpia)</b>	Còpia electrònica

Els interessats podran sol·licitar, en qualsevol moment, l'expedició de còpies autèntiques dels documents públics administratius que hagin estat vàlidament emesos per les administracions públiques. La sol·licitud es dirigirà a l'òrgan que va emetre el document original, i haurà d'expedir, llevat de les excepcions derivades de l'aplicació de la Llei de Transparència i Bon Govern, en el termini de quinze dies a comptar de la recepció de la sol·licitud en el registre electrònic de l'Administració o Organisme competent. Així mateix, les administracions públiques estan obligades a

expedir còpies autèntiques electròniques de qualsevol document original en paper que presentin els interessats i que s'hagi d'incorporar a un expedient administratiu.

Quan a les administracions públiques s'expedeixin còpies autèntiques electròniques, haurà de quedar expressament així indicat en el document de la còpia. L'expedició de còpies autèntiques de documents públics notarials, registrals i judicials, així com dels diaris oficials, es regeix per la seva legislació específica (d'acord amb l'article 27 de la LPA).

Finalment, el Reglament de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat ha de fixar les Normes Tècniques d'Interoperabilitat de Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics (D.A.1ª.j). Vegeu referent a això la Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria d'Estat d'Administracions Públiques, per la qual s'aprova la Norma Tècnica d'Interoperabilitat de Procediments de copiat autèntic i conversió entre documents electrònics, així com la seva Guia d'aplicació.

### **7.1. Criteris de còpia electrònica de documents.**

Les Oficines d'Assistència en Matèria de Registre digitalitzaran les sol·licituds i els documents en paper que es presentin al registre per a la seva incorporació a l'expedient, llevat dels supòsits en què una norma determini la custòdia per l'Administració dels documents presentats o resulti obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptibles de digitalització.

Criteris de còpia electrònica dels documents en el Registre d'entrada:

- No es digitalitzaran els documents quan físicament sigui impossible el seu escaneig (per exemple, documents enquadernats i que, sense treure l'enquadernació, l'escàner no reculli la imatge adequadament; que superin les mides d'un foli o DIN-A-4, etc.).
- Si un únic document provoca que, per la seva digitalització, s'entorpeixi el normal funcionament de l'oficina, en aquest cas recollirem la documentació en paper i la passarem al backoffice de les Oficines d'Assistència en Matèria de Registre per a la posterior digitalització. S'informarà a l'interessat a partir de quan pot passar a recollir la documentació en el justificant de presentació i les conseqüències en cas de no recollir-la.
- Transcorreguts 3 mesos des de la presentació de la documentació sense que s'hagi recollit, es podrà procedir a la seva destrucció d'acord amb el procediment establert.
- Si la documentació aportada a una sol·licitud està continguda en un suport específic no susceptible de digitalització, com un llapis de memòria o un CD, aquest haurà de ser acceptat (amb el benentès que els CD no seran objecte de retorn).

Si el document o documents són fàcilment descarregables, ho adjuntarem al Registre d'entrada mitjançant un procediment que preservi la seguretat dels sistemes informàtics (evitant virus, malware, codis maliciosos, etc.). A aquest efecte, s'habilitarà un PC neutre a les Oficines d'Assistència en Matèria de Registre, que no estarà connectat a la xarxa, en el qual els ciutadans podran descarregar la documentació que desitgin adjuntar a les sol·licituds que presentin. No es donarà per finalitzada la tramitació presencial fins que la documentació s'hagi annexat al registre, de manera que l'interessat no podrà marxar abans.

En cas que els arxius a descarregar siguin massa grans i no es puguin annexar al registre, els recollirem i es derivaran al Servei de Noves Tecnologies perquè els incorporin al procediment.

- Si la documentació s'aporta en suport electrònic amb un sol arxiu que inclou més d'un document (com un pdf), a la còpia que se'n farà se li posarà el títol i les dades que corresponguin al primer document que aparegui a l'arxiu.

#### **Criteris per posar nom als documents dels quals se'n fa còpia electrònica:**

- Quan els documents aportats s'associen a un tràmit, en el procés de digitalització s'agafarà el títol de forma automàtica del nom que s'hagi donat a aquell tipus de document en la fitxa de tràmit.

Per això, els serveis han de fer fitxa de tots els seus tràmits i mantenir actualitzada la relació de documents obligatoris que han d'acompanyar les sol·licituds.

- En el cas d'altres documents aportats pels interessats que no estiguin a la fitxa de tràmit, caldrà que el personal de registre empleni la metadada "títol" manualment. En aquests casos, el títol sempre hauria d'iniciar-se amb la tipologia documental (ex. escriptura notarial de..., projecte de..., etc.)

Tots els documents presentats que no es puguin digitalitzar ni en l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres ni en el backoffice de l'OAC, es recolliran tal com han estat presentats i es trametran al departament destinatari del Registre d'entrada amb una impressió del justificant de presentació del registre on constaran les dades de l'assentament i la documentació aportada amb el registre de què es tracti.

#### **7.2. Signatura biomètrica.**

La signatura biomètrica està reconeguda com a una signatura electrònica avançada. Consisteix en una tecnologia que permet capturar dades biomètriques durant el procés de signatura manuscrita sobre dispositius electrònics. La biometria es basa en l'estudi automàtic per al reconeixement únic d'humans, basat en un o més trets conductuals o característiques intrínseques. Les dades biomètriques capturades durant el procés de signatura són la pressió del llapis, la velocitat d'escriptura i l'acceleració. Els dispositius electrònics que capten les dades biomètriques, permeten obtenir una identificació única i inequívoca del signant. Els signants són identificats amb plena validesa jurídica.

El procés de signatura i captura de dades biomètriques segueix els següents passos:

1. Els documents, que es troben en format digital, es visualitzen en les tauletes de signatura electrònica avançada o sobre dispositius que admetin aquest format. L'usuari signa sobre la pantalla i es visualitza el resultat durant el procés de signatura.
2. Es permeten múltiples signatures en un mateix document, mantenint la validesa de totes i cadascuna de les signatures.
3. Les tauletes capturen el traç realitzat i altres dades biomètriques, sensibles, únics i impossibles de replicar, de la persona que signa.
4. El document electrònic manté la integritat i l'autenticitat del document.
5. Tant el document com la persona que signa queden vinculats amb les signatures, i són impossibles de manipular i/o inserir en altres documents.

#### **8. Gestió del registre i tractament de la documentació rebuda en funció del canal d'entrada.**

##### **8.1. Electrònicament.**

### **8.1.1. A través del registre electrònic de l'Ajuntament.**

El Registre Electrònic està ubicat a la Seu electrònica del web de l'Ajuntament i està regulat mitjançant l'Ordenança d'Administració electrònica i Transparència. Es configura tècnicament com un accés electrònic al Registre General de l'Ajuntament de Manresa i s'integra en ell a tots els efectes.

En el portal de tràmits de la Seu electrònica hi haurà el catàleg els possibles tipus de sol·licituds a presentar, que seran localitzades a través d'un cercador o classificació temàtica.

Per a cada tipus de tràmit a sol·licitar hi haurà una fitxa descriptiva i el corresponent formulari de sol·licitud amb les mateixes dades i text que la instància en suport paper.

Un cop efectuat el tràmit de presentació, el sistema emet automàticament un rebut consistent en una còpia electrònica de la sol·licitud, on consta la relació dels documents presentats, incloent-hi la data i l'hora de presentació i el número d'entrada en el registre.

### **8.1.2. Extranet de les administracions públiques catalanes (EACAT).**

La recepció de sol·licituds de tràmits dels organismes i administracions públiques es durà a terme a través de la **plataforma EACAT**.

La no emissió del rebut o, si s'escau, la recepció d'un missatge d'indicació d'error o deficiència en la transmissió, implica que no s'ha produït la recepció.

El registre de l'Extranet de les administracions públiques catalanes està integrat en l'aplicació corporativa del Registre d'entrada i cal que diàriament i abans de procedir a la seva distribució, s'hagin de revisar els assentaments per tal d'acabar de processar, si s'escau, les dades que calguin i l'assignació al departament receptor dels documents del Registre d'entrada. Aquesta tasca es realitza des del backoffice de l'OAC.

## **8.2. Presencialment.**

Es recollirà la documentació aportada per la ciutadania i es procedirà a efectuar els corresponents assentaments en el Registre d'entrada.

D'acord amb l'art. 16.5 de la llei 39/2015, serà obligatori dur a terme una còpia electrònica autèntica dels documents per a la seva incorporació a l'expedient administratiu electrònic, i els originals s'han de retornar a l'interessat, sense perjudici de la custòdia autoritzada per norma en cas de suports específics no susceptibles de digitalització.

### **8.2.1. Protocol de digitalització del Registre d'entrada i tractament dels documents en funció de com s'inicia la tramitació.**

#### **a) Quan ens presenten la sol·licitud en paper, emplenada i signada manualment, amb o sense documentació adjunta:**

- Registrar:
  - Partim del catàleg de tràmits i iniciem tramitació.
  - El sistema ens derivarà cap a un tràmit OAC o al registre, el qual s'obre automàticament amb el codi d'assumpte de registre i el tipus de tràmit (en el cas de no identificar el tipus de tràmit en el catàleg podem anar directament al registre).

- Si s'indica que es pot iniciar expedient, vol dir que és un expedient que s'obre des de l'OAC.
- Digitalitzar i fer còpia autèntica de la sol·licitud.
- Digitalitzar i fer còpia autèntica de la documentació adjunta, si s'escau.
  - En la pestanya de documents trobarem una icona amb dos clips que ens dirà quina és la documentació a aportar.
  - Ens apareixeran els documents que cal presentar en cada tràmit. Haurem de seleccionar el document de què es tracti i anar digitalitzant prement la icona de l'escàner i seguint les instruccions del sistema.
  - Un cop digitalitzats els documents i/o la sol·licitud, obrirem expedient si escau, i el tramitem de la manera habitual.
  - En el cas d'assumpes genèrics haurem de prémer la icona d'un clip i anar descrivint els documents que escanegem.
- Tramitar, si escau, els tràmits que comencen i acaben a les oficines d'assistència en matèria de registres..
- Lliurar rebut.
  - Un cop tramitat l'expedient, des del Registre d'entrada generarem un rebut, el qual contindrà les dades de l'assentament del registre, el número d'expedient, i la documentació aportada. En cas que no calgui obrir expedient, generarem el rebut després d'acabar l'assentament i d'escanejar els documents.
  - El rebut es genera amb la icona de la impressora.
- Retornar documents aportats.
  - En acabar, lliurem a la persona presentadora els originals de la documentació digitalitzada, el rebut que hem generat i la còpia autèntica de la sol·licitud.
- En cas que no es pugui digitalitzar tota la documentació en el moment de la presentació, s'actuarà d'acord amb l'establert en el punt 7.1. Criteris de còpia electrònica de documents.

**b) Quan ve una persona a fer una sol·licitud a l'Ajuntament sense aportar la instància emplenada i vol assistència per a emplenar-la, amb o sense documentació adjunta.**

- Emplenar el formulari específic o la plantilla inclosa en l'aplicació del Registre d'entrada amb les dades que ens faciliti la persona sol·licitant (en el cas de generar la sol·licitud mitjançant un tràmit, només cal seguir les instruccions del propi tràmit).
- Fer signar biomètricament la sol·licitud:
  - En el cas de generar la instància des de l'expedient o des del propi Registre d'entrada, un cop emplenada la instància, s'envia a la signatura mitjançant la icona corresponent. El document es visualitza a la tauleta i es fa signar a la persona interessada, o representant (signatura biomètrica).
- Digitalitzar i fer còpia autèntica de la documentació a adjuntar, si s'escau, de la manera indicada en el punt anterior i retornar-la.
- Lliurar el PDF de la sol·licitud signada biomètricament i del rebut.

**8.3. Correu postal.**

La correspondència adreçada a l'Ajuntament per correu postal ha de ser registrada d'entrada segons els criteris determinats en aquesta instrucció per al tipus de documents de què es tracti.

L'OAC és l'encarregada de rebre i obrir la correspondència. S'obriran tots els sobres que es reben per correu o qualsevol altre mitjà -missatgeria, etc.-, amb independència de qui en sigui el destinatari, sempre que aquest sigui un òrgan, unitat administrativa, departament, servei o persona física vinculada a aquest Ajuntament.

S'exceptua d'aquesta regla general, la documentació adreçada als grups polítics. Tampoc s'obriran, en cap cas, les pliques relatives a procediments de contractació, ni les comunicacions processals efectuades pels òrgans jurisdiccionals, excepte que des de la Secció de Secretaria General es traslladi la necessitat de registre, que serà quan correspongui a l'adopció d'un acte administratiu (per comparèixer en un procés jurisdiccional o la fermesa d'una resolució jurisdiccional), dur a terme una notificació a tercers o a professionals municipals, o emetre un informe tècnic en un procés jurisdiccional en què no és part l'Ajuntament.

Els documents que arribin per correu postal seran digitalitzats al backoffice de l'OAC amb el procés d'autenticació establert. En aquests casos es podrà procedir a destruir els originals en suport paper, i es procedirà de la següent manera:

- a) Periòdicament, s'autoritzarà l'eliminació de la documentació original en suport paper, d'acord amb els criteris i procediment establerts per la Unitat d'Arxiu, sempre que:
  - El document digitalitzat hagi estat obtingut pel procés de digitalització segura i que assegurí el manteniment de la integritat de la informació continguda en els documents a substituir.
  - La informació continguda en el document digitalitzat sigui fàcilment accessible per a les persones que puguin usar-la amb posterioritat.
  - El document digitalitzat estigui identificat individualment i vinculat al seu context de creació i ús a través de les metadades de gestió documental corresponents.
- b) No s'eliminaran els documents originals els suports dels quals tinguin el caràcter d'històric o artístic, o qualsevol valor cultural que n'aconselli la conservació, d'acord amb els criteris que estableixi la Unitat d'Arxiu.
- c) L'eliminació del suports originals s'ha de realitzar amb plena garantia de protecció de dades de caràcter personal.

#### **8.4. Correus electrònics.**

En les sol·licituds trameses per correu electrònic (estiguin o no signats electrònicament), es contestarà el correu indicant a la persona remitent la manera correcta com s'han de presentar els documents dirigits als òrgans de les administracions públiques, de conformitat a l'article 16.4 de la LPA.

#### **8.5. Faxes i telegrams.**

Per regla general no s'han de registrar els escrits rebuts per Fax o Telegrama. Únicament es registraran els que, per circumstància d'urgència, no es puguin trametre per altre canal més adequat i proveniu d'organismes oficials, o bé quan el servei competent ho consideri necessari.

No es registraran les sol·licituds d'empreses o particulars enviades per aquest mitjà.

En el cas que s'hagin de registrar, se seguirà el mateix procediment que amb el correu postal.

#### **8.6. Buofaxos.**

Els buofaxos es registraran sempre i seguint el mateix procediment que amb el correu postal.

### **9. Registre de sol·licituds destinades a altres administracions.**



Per tot el que s'ha exposat en els antecedents de la instrucció, l'Ajuntament entén que ha de tramitar la sol·licitud d'un ciutadà sense que compleixi els requisits formals a qualsevol administració que en sigui destinatària. Per això, l'eina a utilitzar serà l'EACAT.

Aquesta plataforma disposa d'una aplicació de registres interoperables per a l'intercanvi de comunicacions entre administracions públiques catalanes, i d'una altra anomenada SIR destinada a la resta d'administracions públiques de l'estat, que seran utilitzades pel personal de registre per tal que el document es pugui tramitar al seu destí.

En el cas que als escrits s'hi adjuntin documents, si el seu volum i la mida del fitxer és inferior a la ràtio que suporta l'EACAT, s'enviaran telemàticament mitjançant el mateix mecanisme. En canvi, si és superior, s'enviaran mitjançant correu ordinari. L'òrgan responsable del registre i els enviaments serà l'OAC.

Actualment la documentació que es pot annexar als enviaments per EACAT ha de complir els següents requisits:

- Enviaments entre administracions catalanes:
  - El número màxim de documents adjunts és de 10, amb un pes màxim per arxiu de 10 MB
- Enviaments entre administracions públiques no catalanes (SIR):
  - El número màxim de documents (inclòs el formulari PDF presentat), és de 5.
  - El pes màxim per arxiu és de 10MB, tots els arxius en conjunt no poden superar els 15MB.
  - Les extensions admeses són: .jpg, .jpeg, .odt, .odp, .ods, .odg, .docx, .xlsx, .pptx, .pdf, .png, .rtf, .svg, .tiff, .txt, .xsig, .xml

## **10. Incidències en la realització d'assentaments.**

### **10.1. Presencialment.**

Si per qualsevol motiu no es pogués efectuar l'assentament amb l'aplicació informàtica en el moment de la presentació presencial del document (falta de connexió, errada del sistema, etc.) s'haurà d'estampar el segell de l'Ajuntament en els fulls de l'escrit presentat anotant manualment el dia i l'hora de presentació.

Quan ja estigui operatiu el sistema de registre es procedirà a efectuar l'assentament, de conformitat a les instruccions anteriors, respectant l'ordre d'arribada.

S'oferirà a la persona que presenti l'escrit el mitjà que li sigui més convenient per fer informar-lo del número de registre que li correspon, preferiblement per correu electrònic .

### **10.2. Electrònicament.**

Quan, per raons tècniques, es pugui preveure que el registre no pot estar operatiu, s'ha d'anunciar als usuaris amb la màxima antelació possible i mentre duri aquesta situació i es pot, en qualsevol moment previ al seu venciment, ampliar el termini per a la presentació d'escrits i documents de forma expressa. En tot cas, a la Seu electrònica corresponent s'ha d'informar sobre la suspensió temporal del servei, la previsió de la seva durada i, si escau, de l'adopció de mesures correctives de la situació.

### **10.3. Modificacions en els assentaments.**

L'atorgament d'un número de Registre d'entrada té transcendència jurídica. Per motius de seguretat jurídica no es podrà modificar cap dada dels assentaments un cop transcorregut 1 mes des de la seva introducció en el sistema.

## **11. Protocol de funcionament de la Cita Prèvia.**

### **11.1. Administradors del sistema.**

A través d'aquest entorn, els administradors del sistema, duran a terme les funcions següents:

- Decidir quin/s àmbits i subàmbits de gestió es podran atendre amb cita prèvia (no exclusivament).
- Establir el temps de durada de cada subàmbit de tipus d'atenció.
- Decidir quines persones atendran els temes de cita prèvia i en quin horari.
- A efectes que la ciutadania pugui demanar cita prèvia durant un mes, cal que sempre hi hagi aquesta planificació mensual.
- Es suggereix que, com a mínim, setmanalment, es revisi la planificació mensual i s'afegixi una setmana. En aquestes tasques de revisió, es pot canviar la persona que atindrà les cites prèvies assignades i es poden treure previsions de cites no assignades. Així es poden resoldre els permisos i les baixes del personal que gestiona la cita prèvia.
- Si una persona que atén cita prèvia algun dia, de forma no prevista, no pot venir o ha de plegar, des d'aquest entorn, es poden canviar les cites d'un treballador cap a un altre.

### **11.2. Sol·licitar cita prèvia per part de la ciutadania.**

Aquest mòdul estarà accessible a la web, a través de l'Oficina Virtual en l'apartat de Tràmits, i a l'APP municipal. Per descomptat, també presencialment. Aquest sistema permet la generació d'un petit resguard en suport PDF que la persona pot imprimir o guardar-se una imatge al mòbil. Per tant, els canals per als quals la ciutadania pot demanar cita prèvia son:

- Telèfon 010. Es facilitarà telefònicament al ciutadà el número de cita prèvia i la data/hora prevista.
- Presencial a l'OAC/OAE. En aquest cas, es facilitarà el tiquet imprès al ciutadà.
- A través de la plana web municipal.
- A través de l'APP ViuManresa

No es podran demanar cites prèvies per al mateix dia.

Un ciutadà pot anular una cita prèvia que prèviament havia demanat.

### **11.3. Quan un ciutadà/ana arriba a l'oficina de registre amb cita prèvia:**

A efectes que la ciutadania s'orienti per saber a quin taulell ha d'anar i quan li toca, a les oficines de registre es mostraran les cites prèvies del dia.

Concretament, pel que fa a l'OAC, el funcionament és el següent: En la pantalla lateral esquerra de l'OAC es mostraran les cites prèvies del dia, amb la informació següent:

- Número de cita
- Hora
- Taulell (1,2,3....)

Perquè surti el taulell, al visualitzar el seu calendari de cites, l'informador de l'OAC haurà de dir (només una vegada al dia) a quin taulell està.

La persona de l'OAC que atén marcarà l'inici d'atenció. En aquest moment la cita es mostrarà d'un color més intens i mentre no acabi quedarà en aquest color. Quan la cita acabi, la persona de l'OAC que atén marcarà el final, i la cita desapareixerà de la pantalla.

#### **11.4. El treballador de les oficines de registre que atén cites prèvies.**

Els treballadors de les oficines de registre que atenguin cites prèvies disposaran d'un accés al seu calendari personal de cites prèvies:

- En aquest calendari podran veure quines cites prèvies i per a quines hores.
- Les hores que no tinguin cita prèvia, podran fer les atencions habituals.
- Tal com s'ha comentat en l'apartat anterior, s'haurà de marcar el començament de la cita i l'acabament.
- En el cas que algú no comparegui, es marcarà que la persona no ha vingut.

#### **11.5. Incidències.**

Si algú que havia d'atendre cita prèvia durant el dia corrent, excepcionalment no ve o ha de plegar abans, i no s'ha pogut fer el cap canvi de persona per a l'entorn d'administració que s'ha comentat en l'apartat 1, la persona de l'oficina de registre que assumeixi la tasca disposarà d'una consulta amb les cites prèvies i les anirà escollint en el programa. En el moment d'escollir-les hi associarà el número del taulell perquè surti en el monitor que s'ha esmentat en l'apartat 3. Aquesta persona que provisionalment ha atès la cita prèvia també la tancarà (a nom seu).

## 12. ANNEX: PROCÉS DE REGISTRE D'ENTRADA

Les dades a completar en el procés del registre d'entrada són les següents:

### 1. Dades bàsiques.

- Tipologia de l'expedient. S'escull d'un desplegable amb el catàleg de procediments
- Data d'entrada i data del document
- Sol·licitant de l'expedient i domicili i correu electrònic
- Descripció de la petició.
- Canal d'entrada
- Canal de notificació.
- Expedient relacionat

### 2. Identificador o objecte de l'expedient

L'identificador és l'objecte de referència de l'expedient. Depenent de la tipologia d'expedient, els identificadors són diferents. Són habituals els següents:

- Referència Cadastral
- Adreça (carrer, número)
- Número de rebut
- Número de sepultura
- Activitat econòmica
- Habitatge
- Be patrimonial

### 3. Estat de resolució

The screenshot shows a web application interface for a registration process. The interface is divided into several sections, with red circles and arrows pointing to specific fields:

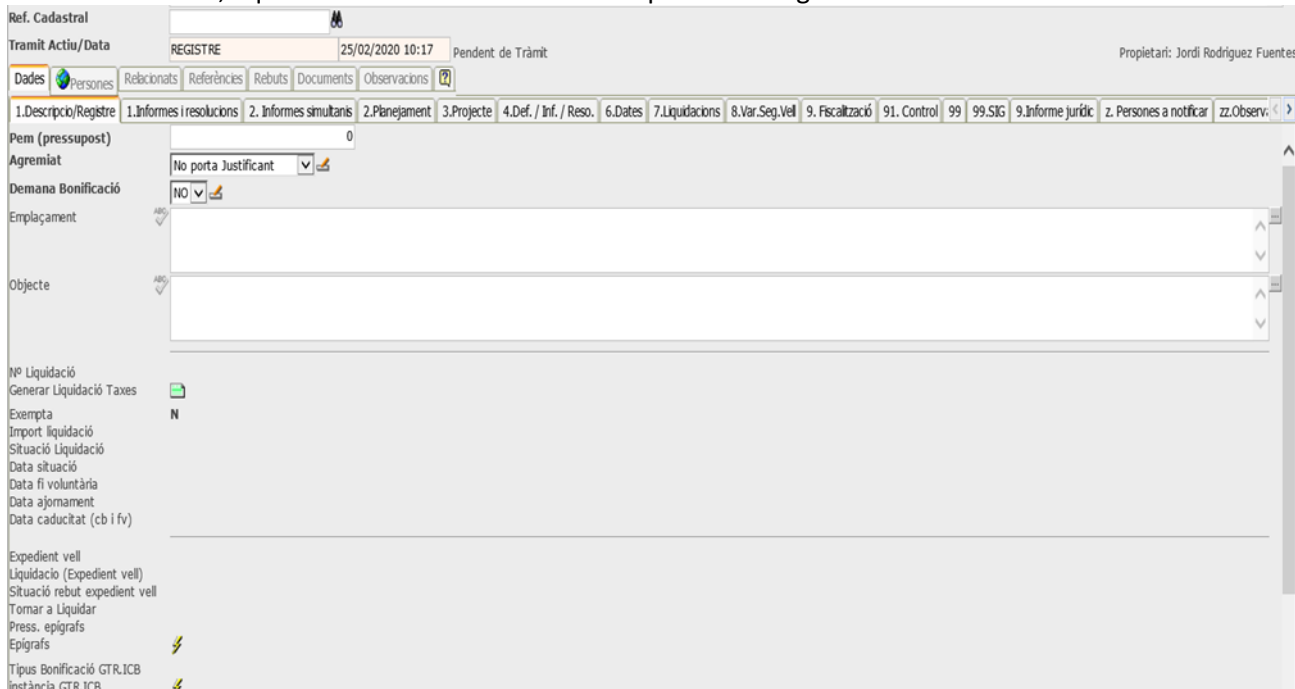
- 1.a**: Points to the 'Procediment' field, which contains 'LLI.OMA'.
- 1.e**: Points to the 'Relacionat' field, which contains 'Llicències d'obres majors'.
- 1.g**: Points to the 'Relacionat' field, which contains '10.Notificació'.
- 1.f**: Points to the 'Tipus d'Origen' field, which contains 'Compareixença Personal'.
- 1.b**: Points to the 'Data de Document' field, which contains '09/03/2020'.
- 1.c**: Points to the 'Data de Registre' field, which contains '09/03/2020 11:55'.
- 2**: Points to the 'Ref. Cadastral' field, which is empty.
- 1.d**: Points to the 'Tramit Actiu/Data' field, which contains 'REGISTRE' and '09/03/2020 11:55'.
- 3**: Points to the 'Tramit Actiu/Data' field, which contains 'REGISTRE'.

The interface also includes a sidebar with the following labels: 'Procediment', 'Registre', 'Tipus d'Origen', 'Interessat/ada', 'Adreça', 'Extracte', 'Ref. Cadastral', and 'Tramit Actiu/Data'. The 'Extracte' field contains 'Llicència d'obra major'.

#### 4. Altres dades de registre

Depenent també del tipus de procediment, en la fase de registre cal completar les dades bàsiques. Aquestes han de ser les mateixes que consten a la instància.

Habitualment, aquestes dades es recullen en un apartat de 'registre'.



Ref. Cadastral: [input field]

Tramit Actiu/Data: REGISTRE 25/02/2020 10:17 Pendent de Tràmit Propietari: Jordi Rodríguez Fuentes

1.Descripció/Registre 1. Informes i resolucions 2. Informes simultanis 2. Planejament 3. Projecte 4. Def. / Inf. / Reso. 6. Dates 7. Liquidacions 8. Var. Seg. Vell 9. Fiscalització 91. Control 99 99.SIG 9. Informe jurídic z. Persones a notificar zz. Observ: <

Perm (pressupost) 0

Agremiat No porta Justificant

Demana Bonificació NO

Emplaçament

Objecte

Nº Liquidació  
 Generar Liquidació Taxes  
 Exempta N  
 Import liquidació  
 Situació Liquidació  
 Data situació  
 Data fi voluntària  
 Data ajornament  
 Data caducitat (cb i fv)

Expedient vell  
 Liquidació (Expedient vell)  
 Situació rebut expedient vell  
 Tomar a Liquidar  
 Press. epígrafs  
 Epígrafs ⚡  
 Tipus Bonificació GTR.ICB  
 Instància GTR.ICB ⚡

#### 5. Càlcul de liquidació (opcional)

Alguns tipus de procediment, en la fase de registre requereixen emetre una autoliquidació. Hi ha dues formes de generar-la:

##### 5.1. Des d'un enllaç en els camps del registre.

En aquest cas, s'obre una pantalla complementària per a escollir epígrafs de l'ordenança.

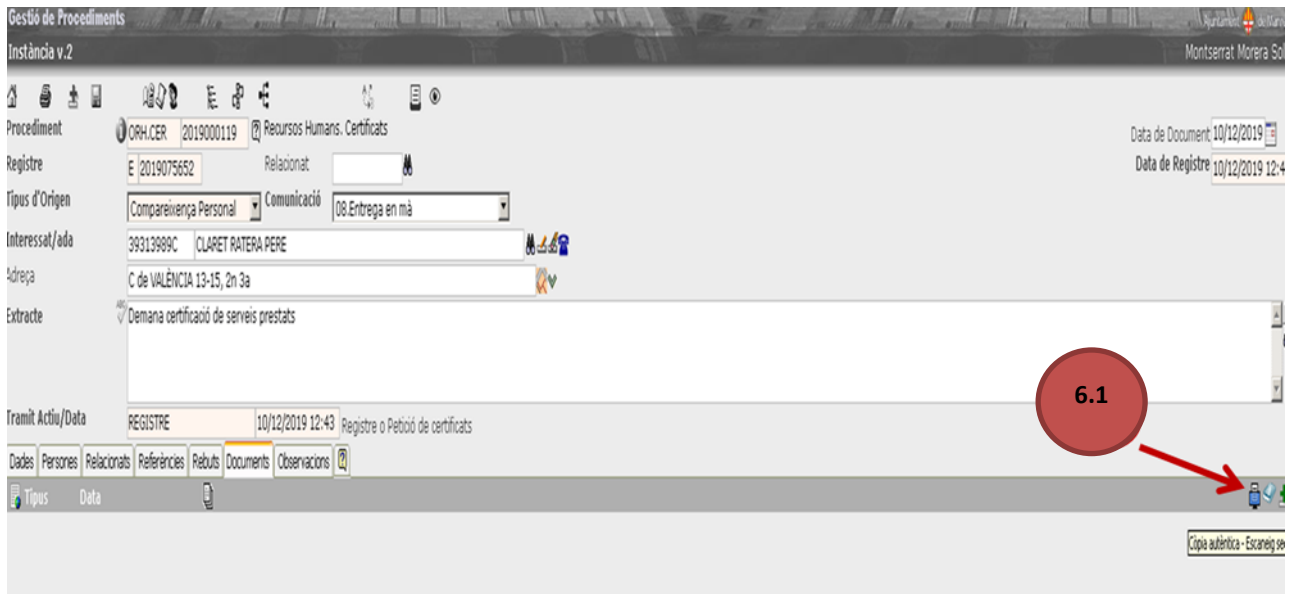
##### 5.2. A través d'una de les accions a dur a terme en la fase de registre.

Aquesta opció anirà substituint l'anterior. Calcula automàticament la liquidació en funció del tipus d'expedient i de les dades entrades en el registre.

## 6. Còpia electrònica de documents.

A continuació es detallen els passos per a dur a terme la còpia electrònica de documents.

### 6.1. Accés al programa de còpia electrònica.



### 6.2. Obtenció de documents.

6.2 Escollir un document electrònic existent, per exemple, els casos que l'interessat presenta els documents en un llapis de memòria

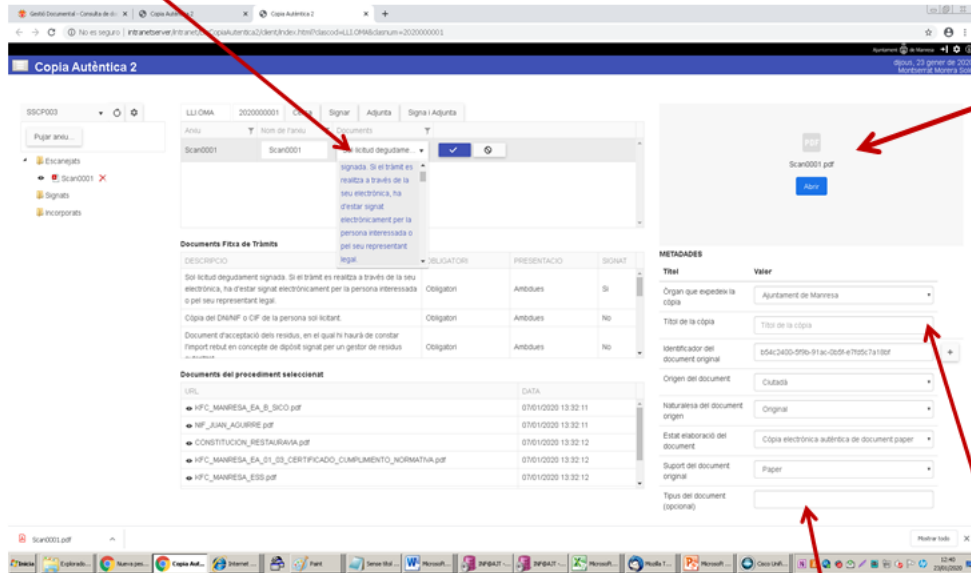
6.2 Posar documents en suport paper a l'escàner. Aniran apareixent en aquesta carpeta dels escanejats.

Copia Autèntica 2  
Canon OAE (932)  
LLJ.OMA  
Pujar arxius  
Escanejats  
Signats  
Instància  
Incorporats  
Documents Fixa de Tràmits  
DESCRIPCO OBLIGATORI PRESENTACIO SIGNAT  
Sol·licitud degudament signada. Si el tràmit es realitza a través de la seu electrònica, ha d'estar signat electrònicament per la persona interessada o pel seu representant legal. Obligatori Ambdues SI  
Còpia del DNI/NIF o CIF de la persona sol·licitant. Obligatori Ambdues NO  
Document d'acceptació dels residus, en el qual hi haurà de constar l'import rebut en concepte de dipòsit signat per un gestor de residus. Obligatori Ambdues NO  
Documents del procediment seleccionat  
URL DATA  
KFC\_MANRESA\_EA\_B\_SICO.pdf 07/01/2020 13:32:11  
NIF\_JUAN\_AGURRIE.pdf 07/01/2020 13:32:11  
CONSTITUCION\_RESTAURADA.pdf 07/01/2020 13:32:12  
KFC\_MANRESA\_EA\_01\_03\_CERTIFICADO\_COMPLIMENTO\_NORMATIVA.pdf 07/01/2020 13:32:12  
KFC\_MANRESA\_ESS.pdf 07/01/2020 13:32:12  
METADADES  
Títol Valer  
Òrgan que expedix la còpia Ajuntament de Manresa  
Títol de la còpia Títol de la còpia  
Identificador del document original Identificador del document original  
Origen del document Ciutadà  
Naturalesa del document origen Original  
Estat elaboració del document Còpia electrònica autèntica de document paper  
Suport del document original Paper  
Tipus del document (opcional)

### 6.3. Identificador dels documents

**6.3** Associar documents escanejats a un de la fitxa de tràmit.

És la millor opció, perquè automàticament es posa el nom a les metadades i el tipus de document

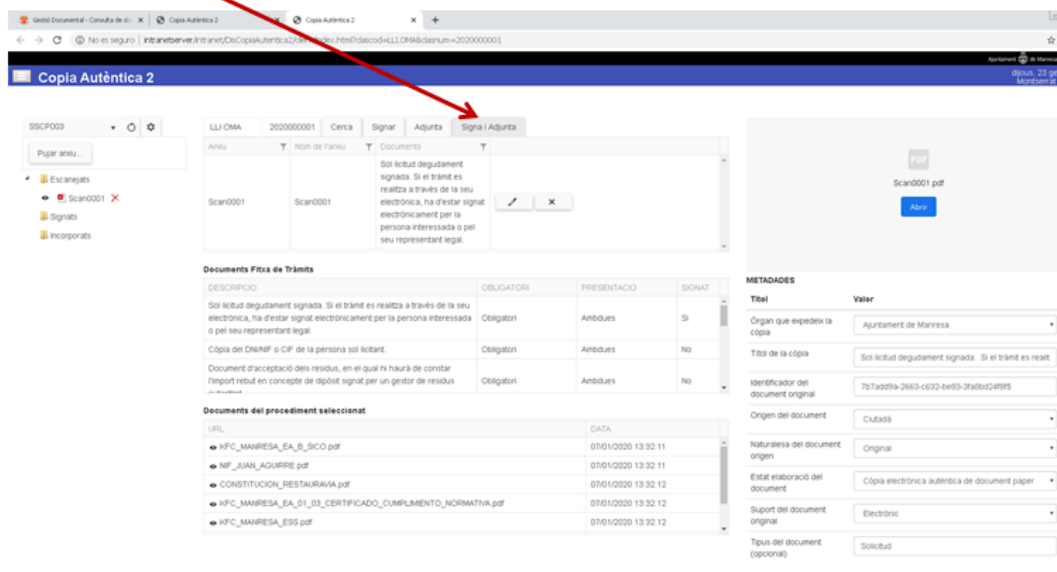


**6.3** Si no hi ha el document a la fitxa de tràmit, cal posar el nom del document a efectes de que hi haurà en l'expedient i a les metadades.

### 6.4. Revisar metadades, signar i adjuntar al procediments.

**6.44**

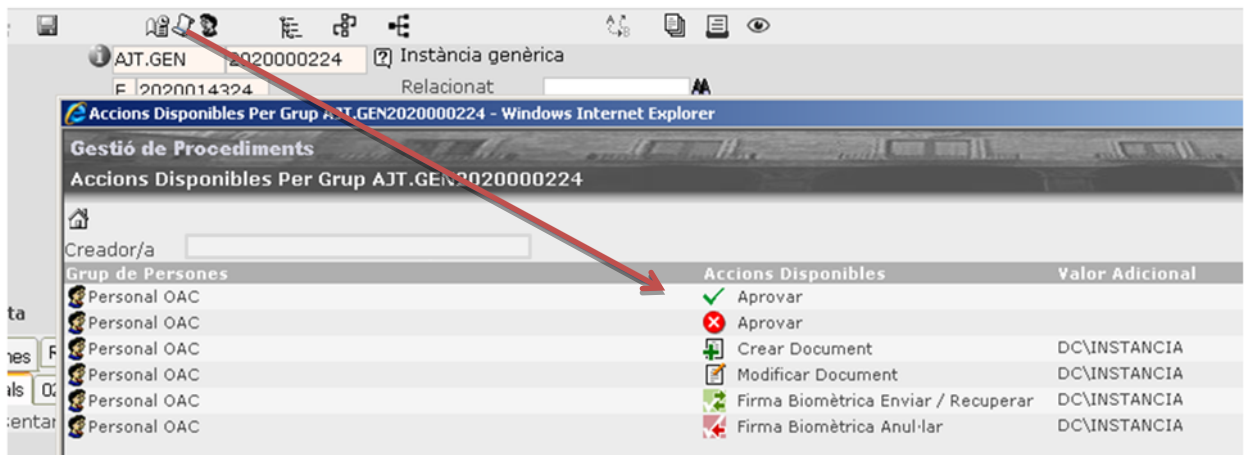
In cop identificat el document i revisades les metadades, cal signar el document (signatura d'òrgan) i associar-lo al expedient corresponent



## 7. Signatura biomètrica.

En les accions a dur a terme en l'estat de registre es troba la signatura biomètrica.

Per a dur a terme aquesta acció es requereix disposar de tauleta amb la corresponent connexió a internet.



The screenshot shows a web application window titled "Accions Disponibles Per Grup AJT.GEN202000224 - Windows Internet Explorer". The page content includes a header "Gestió de Procediments" and "Accions Disponibles Per Grup AJT.GEN202000224". Below this, there is a table with the following structure:

Grup de Persones	Accions Disponibles	Valor Adicional
Personal OAC	✓ Aprovar	
Personal OAC	✗ Aprovar	
Personal OAC	📄 Crear Document	DC\INSTANCIA
Personal OAC	✎ Modificar Document	DC\INSTANCIA
Personal OAC	👤 Firma Biomètrica Enviar / Recuperar	DC\INSTANCIA
Personal OAC	✗ Firma Biomètrica Anul·lar	DC\INSTANCIA

A red arrow points from the top of the page down to the "Firma Biomètrica Enviar / Recuperar" row in the table.

## 8. Altres accions i avançar el procediment.

Cal, en la fase de registre, revisar les accions a dur a terme. En tots els casos, cal avançar el procediment a la fase següent, que habitualment correspondrà a l'inici de gestió.



### 13. GLOSSARI

- **Apud acta**

L'apoderament *apud acta* és una habilitació que els ciutadans o les persones jurídiques poden atorgar a tercers per actuar en el seu nom en determinats tràmits o actuacions, davant de les administracions públiques o davant dels tribunals.

L'atorgament de la representació es pot fer per compareixença personal, per compareixença electrònica o a través de la seva inscripció al registre electrònic d'apoderaments.

Intervenien:

- Poderdant: Persona que dona poder a una altra perquè la representi en un determinat tràmit o procés.
- Apoderat: Persona a favor de la qual una altra atorga poder per a representar-lo i procedir en nom seu.
- Funcionari: En cas que s'atorgui mitjançant compareixença personal, el funcionari que dona fe de l'apoderament.

- Certificat digital (= certificat electrònic)

Document o fitxer informàtic que una persona física o jurídica utilitza per identificar-se en la xarxa, autenticada per un tercer o autoritat certificador i l'aplicació automàtica d'un algoritme matemàtic que associa la identitat al missatge o document.

- **Còpia autèntica**

Reproducció d'un document públic o privat original que emet un òrgan competent una vegada que n'ha comprovat l'autenticitat.

Una còpia autèntica d'un document públic té la mateixa validesa i eficàcia que el document original. Una còpia autèntica d'un document privat té validesa i eficàcia només en l'àmbit d'activitat de l'administració pública.

- **Còpia electrònica**

Còpia consistent en una imatge electrònica d'un document, electrònic o no, feta per mitjans electrònics.

- **Notificació electrònica (= notificació telemàtica)**

Notificació realitzada per mitjans electrònics i que posa fi a un tràmit electrònic, ja sigui perquè l'interessat està obligat per la llei o per reglament a relacionar-se amb l'administració per mitjans electrònics, o perquè encara que no hi estigui obligat hagi declarat expressament o consentit que vol comunicar-se amb l'administració per mitjans electrònics.

El sistema de notificació electrònica ha de permetre acreditar la data i l'hora en que queda a disposició de la persona interessada l'acte administratiu objecte de la notificació, i l'accés al contingut, moment a partir del qual la notificació es considera practicada a tots els efectes legals.

- **Oficines d'Assistència en Matèria de Registres**

Amb la llei 39/2015 ja no es diferencia entre registres generals o auxiliars, sinó que totes les oficines de registre passen a denominar-se Oficines d'Assistència en Matèria de Registres (OAMR). Aquestes oficines han de garantir als interessats no obligats a comunicar-se electrònicament amb les administracions, i posar a disposició de la ciutadania els mitjans necessaris per a la identificació, l'emissió del consentiment, la realització de sol·licituds i pagaments, així com qualsevol altre tràmit administratiu.

La normativa vigent exigeix que les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres (OAMR) recepcionin documents que vagin dirigits a qualsevol administració pública.

- **Registre de funcionaris habilitats**

La Llei 39/2015 obliga a les Administracions públiques a disposar d'un registre o sistema equivalent, on es faci constar els funcionaris habilitats tant per a la realització de còpies autèntiques (quan no es facin per actuació administrativa automatitzada), com per assistir en l'ús dels mitjans electrònics als interessats no obligats als mateixos. Aquests funcionaris podran tenir reconeguda una o ambdues funcions.

En tot cas, la Llei 39/2015 exigeix que constin en aquest registre almenys els funcionaris que presten serveis en les Oficines d'Assistència en Matèria de Registres (OAMR). És a dir, a la pràctica hauran de tenir la condició de funcionari habilitat els usuaris de les aplicacions associades al registre d'entrada de l'ens.

Les administracions són responsables de mantenir actualitzat el seu registre.

- **Registre general electrònic (= registre telemàtic)**

El Registre general electrònic d'entrada i sortida de documents és un llibre, o conjunt de llibres en suport informàtic on s'anoten, d'una manera prèviament establerta, i ordenada, aquelles situacions jurídiques o documents amb transcendència jurídica, que per raons de seguretat en el tràfic interessa tenir constats.

Té com a finalitat preservar els drets ciutadans i de la pròpia administració controlant el flux de comunicació entre les administracions, la ciutadania i altres organitzacions i dóna fe de si s'ha produït o no aquesta comunicació.

En el registre s'han de fer els corresponents assentaments dels documents que s'hi presentin, així com els que es dirigeixin a altres òrgans o particulars. El Registre electrònic general també ha d'anotar la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o interessats.

A partir de l'entrada en vigor de la LPACAP, l'existència del registre electrònic en totes les Administracions públiques és obligatòria.

- **Registre electrònic d'apoderaments**

El R.E.A. és una base de dades de representants que permet pal·liar les dificultats d'acreditar la representació dels interessats a través d'Internet.

La llei 39/2015 obliga a que cada Administració pública disposi d'un registre electrònic d'apoderaments, i les administracions territorials poden adherir-se al de l'Estat.

Els registres electrònics generals i particulars d'apoderaments han de contenir, almenys, la informació següent:

- a) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent del poderant.
- b) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat, número d'identificació fiscal o document equivalent de l'apoderat.
- c) Data d'inscripció.
- d) Període de temps pel qual s'atorga el poder.
- e) Tipus de poder segons les facultats que atorgui.

- **Signatura biomètrica (= signatura dinàmica, = signatura electrònica manuscrita)**

És el conjunt de dades biomètriques associades a la grafia d'un firmant capturades amb una tauleta digitalitzadora o mòbil, que poden assegurar el vincle entre el document i la identitat del firmant si, a més a més, es dota de determinades mesures de seguretat que la configuren com una evidència electrònica de la signatura que permetin verificar en el futur la certesa de la mateixa.

De fet, no deixa de ser una signatura manuscrita en la que només canvia el suport en el qual es produeix i que, per tant, els mitjans de prova estaran més propers als de la signatura tradicional (pericial cal·ligràfica) que als de la signatura electrònica basada amb certificat electrònic.

Les característiques dinàmiques típiques que mesura un sistema de signatura biomètrica són la pressió, l'angle d'escriptura, la velocitat i l'acceleració del bolígraf, la formació de les lletres, la direcció dels trets de la signatura i altres característiques biomètriques úniques.

- **Signatura digital**

És el conjunt de caràcters que s'afegeixen al final d'un document o cos d'un missatge per informar, donar fe o mostrar validesa i seguretat. La signatura digital serveix per identificar la persona emissora del missatge i per certificar la veracitat que el document no s'ha modificat respecte l'original.

Aquesta signatura implica l'existència d'un certificat oficial emès per un organisme o institució que valida la signatura i la identitat de la persona que la realitza. La signatura digital es basa en els sistemes de criptografia de clau pública (PKI – Public Key Infrastructure) que satisfà els requeriments de definició de signatura electrònica avançada.

- **Signatura digitalitzada**

Aquest terme fa referència a la simple representació gràfica de la signatura manuscrita obtinguda a través d'un escàner, que pot ser inserida en qualsevol document i, per tant, no s'ha de confondre amb la signatura digital.

- **Signatura electrònica**

“Conjunt de dades en forma electrònica, consignades juntament amb altres o associades amb elles, que poden ser utilitzades com a mitjans d’identificació del signant”, segons la Llei 59/2003.

És, per tant, un concepte jurídic i un mètode d’identificació, equivalent o anàleg a la signatura manuscrita, que se serveix de diversos suports electrònics diferents (com un llapis electrònic o una signatura digital). Realitzar una signatura electrònica vol dir que una persona física verifica una acció o procediment a través d’un mitjà electrònic, deixant un registre de la data i hora d’aquesta. Aquest concepte és més genèric, ampli i indefinit des del punt de vista electrònic que la signatura digital.