

COM ENS RELACIONAM ELECTRÒNICAMENT AMB L'ADMINISTRACIÓ

Administració electrònica és el nom que s'aplica a l'ús de les tecnologies a l'Administració pública, modernitzant i automatitzant processos tradicionals amb eines com la signatura, el registre, la notificació i els expedients electrònics, la carpeta ciutadana, etc.

L'accés electrònic o telemàtic a una administració pública es fa des del seu punt d'accés que, habitualment, coincideix amb la seu electrònica.

La normativa estableix que les entitats jurídiques estan obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

Si voleu informació quant a legislació i normativa podeu consultar l'enllaç: https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica

DOCUMENTACIÓ ELECTRÒNICA BÀSICA: CERTIFICACIÓ I SIGNATURA

Alguns tràmits administratius només requereixen la identificació de la persona o entitat interessades i altres requereixen una signatura.

Com ja hem explicat a la fitxa 3, un **certificat digital** és el que informa i acredita la identitat d'una persona i la seva signatura (demostra la relació entre la identitat del propietari del certificat i la seva clau de firma) amb la informació que conté el certificat i amb la garantia d'una entitat certificadora.

Les entitats que presten els serveis de certificació són diverses:

<https://sedeaplicaciones.minetur.gob.es/Prestadores/>

Tot i que potser la més coneguda sigui la Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre:

<https://www.cert.fnmt.es/ca/certificados>

Són certificacions digitals i permeten signar electrònicament:

- El certificat electrònic
- El DNI electrònic

La **signatura electrònica** és un conjunt de dades associades a un document que permet identificar la persona signant i vincular-la amb el document com si es tractàs de la signatura manuscrita. La signatura electrònica amb certificat electrònic garanteix, a més, la integritat dels documents signats.

L'aplicació de firma més coneguda és **Autofirm@**: una aplicació de signatura electrònica desenvolupada pel Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, gratuïta i que tothom pot descarregar-se i utilitzar sempre que disposi d'algun dels certificats descrits abans.

Per a informació sobre el DNI-e, dirigiu-vos al lloc web del Cos Nacional de Policia: <https://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/>.

Per poder signar electrònicament haureu de tenir instal·lada l'aplicació Autofirma, que podeu descarregar d'aquest lloc web: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

LA SEU ELECTRÒNICA

Una seu electrònica és un lloc web del qual és titular una administració pública que el gestiona i l'administra i que està a disposició de la ciutadania a través d'Internet. Mitjançant la seu electrònica es pot accedir a la informació, als serveis i als tràmits electrònics associats a l'administració que la gestiona.

Fer un tràmit en una seu electrònica és equivalent a fer un tràmit de forma presencial a la finestra d'un òrgan administratiu, però de forma electrònica o telemàtica, és a dir, a través d'Internet i sense haver d'acudir presencialment a una oficina.

Les seus electròniques són **llocs segurs**: compten amb les mesures jurídiques, organitzatives i tècniques necessàries que garanteixen que els continguts i els serveis es presten d'acord amb els principis de publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, **seguretat**, disponibilitat, **accessibilitat**, neutralitat, **interoperabilitat**, identificació i autenticació.

Es tracta d'un instrument molt eficaç ja que permet:

- Accedir als serveis públics les 24 hores, 365 dies a l'any.
- Simplificar els tràmits amb l'Administració.
- Fer el tràmit de manera ràpida i àgil.
- Estalviar el desplaçament físic a les oficines o dependències de l'Administració.

Adreces:

Consell de Mallorca: <https://seu.conselldemallorca.net/ca/la-seu>

Govern balear: <https://www.caib.es/seucaib/ca>

L'Administració de l'Estat té diferents seus electròniques. Totes són accessibles des de la Seu Electrònica del Punt de Accés General de l'Administració General de l'Estat en el qual, entre d'altres, també es poden trobar tots els tràmits de l'Administració General de l'Estat disponibles electrònicament, així com l'accés als serveis electrònics propis i l'accés a la Carpeta Ciutadana de les persones físiques i jurídiques:

https://sede.administracion.gob.es/PAG_Sede/HomeSede.html

EL REGISTRE ELECTRÒNIC

El registre electrònic és, a tots els efectes, un registre general d'entrada de documents a una administració i té per funció fer-ne constar l'entrada i que es distribueixin als serveis o òrgans corresponents, amb els avantatges que hem explicat abans d'accessibilitat, simplificació, rapidesa i comoditat.

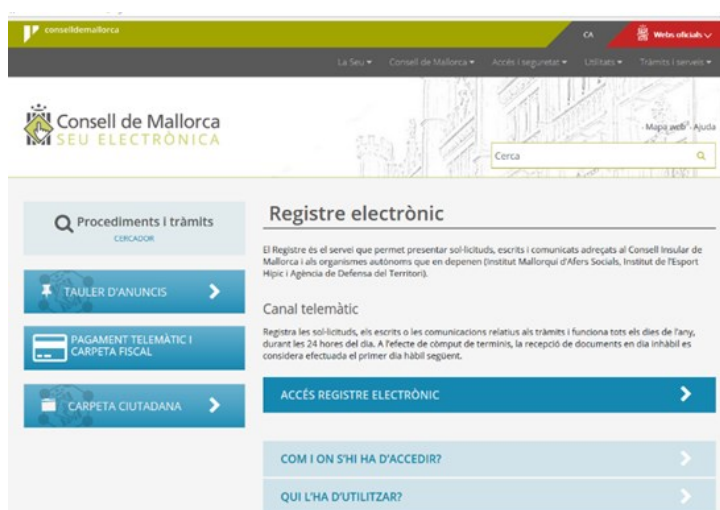
Algunes administracions públiques no disposen de registre electrònic propi i utilitzen el **Registre Electrònic General o Comú** (REG o REC) de l'Administració de l'Estat, que permet fer entrades de registre adreçades a qualsevol administració, ja sigui estatal, autonòmica o local.

Per tant, a l'hora de presentar documentació a una administració pública a través de registre, hi ha dues opcions:

1. Comprovar que disposa del seu propi registre electrònic i entrar-hi directament.

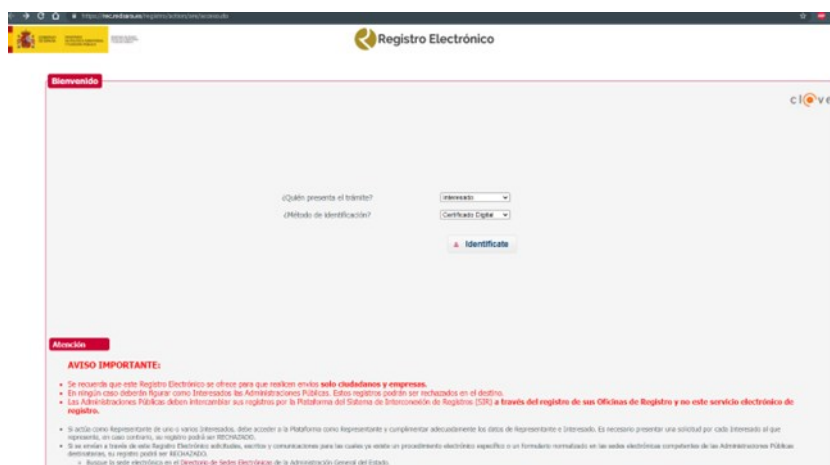
Exemple: el Registre Electrònic del Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/registre-electronic>



2. Si no en té, entrarem des del Registre Electrònic Comú:

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



Per poder utilitzar el registre electrònic (recordeu que és obligatori per a les entitats jurídiques!) necessitareu un certificat digital amb el sistema de signatura corresponent.

Un cop hi accediu, només heu de seguir les passes que se us aniran indicant, és molt senzill.

Recordau:

- ➡ Assegureu-vos que envieu els documents en els **formats** permesos.
- ➡ En acabar el procés obtindreu una còpia de **la instància** de registre. És molt important que la guardeu perquè és el comprovant que heu fet el registre i pot ser molt útil si es produeix alguna incidència.

LA CARPETA CIUTADANA

Totes les persones físiques i jurídiques que es relacionen amb les administracions públiques tenen una Carpeta on poden trobar informació referent a l'estat dels seus expedients, les notificacions que han rebut, les dades personals registrades en l'Administració o el registres que han fet.

De la mateixa manera que amb el registre electrònic, hi ha administracions que tenen carpeta ciutadana pròpia on consten les informacions que hem comentat abans.

- Exemple: el Consell de Mallorca

https://cim.sedipualba.es/segex/carpeta_ciudadana.aspx

The screenshot displays the 'CONSULTA DELS VOSTRES TRÀMITS - CARPETA CIUTADANA' page of the Consell Insular de Mallorca. The interface includes a top navigation bar with links for 'Informació general', 'Catàleg de tràmits', 'Consulta dels vostres tràmits', 'Tauler d'anuncis', 'Incidències', and 'Altres seus electròniques'. Below this, there is a search bar and a section for 'AVISOS' which states 'No hi ha avisos per al usuari/a actual'. The main content area is divided into two sections: 'ÚLTIMES INSTÀNCIES DE L'USUARI/A EN AQUESTA SEU' and 'ÚLTIMS EXPEDIENTS DE L'USUARI/A EN AQUESTA SEU'. The first section lists three 'Assumpte breu del tràmit electrònic' items, each with a status of 'Esborrany no registrat' and a timestamp. The second section shows 'L'usuari/a actual no té expedients'. On the right side, there is a sidebar with 'OPCIONES' including 'Carpeta ciutadana', 'Realitzar pagament amb CPI', 'Respondre requeriment amb CR', 'Tancar sessió', 'HISTÒRIC', 'Instàncies', 'Expedients', 'Pagaments', 'Requeriments', 'Notificacions rebudes', and 'AVISOS' (NO HI HA AVISOS).

2. En tot cas, disposau de carpeta ciutadana al Punt d'Accés General de l'Administració General de l'Estat: <https://sede.administracion.gob.es/carpeta/clave.htm>



LA NOTIFICACIÓ ELECTRÒNICA

Quan una administració pública ha de comunicar una decisió que afecta especialment una persona interessada ho fa mitjançant una notificació, que forma part del procediment administratiu en qüestió, i està regulada en la Llei 39/2015 del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

És una actuació administrativa la finalitat de la qual és que la persona (física o jurídica) tenguin coneixement d'un acte o d'una decisió perquè hi puguin reaccionar o respondre amb garanties.

És obligatori notificar a les persones jurídiques (i a la resta d'obligats a relacionar-se electrònicament amb l'Administració) de manera electrònica. Les persones físiques no hi estan obligades, però poden optar voluntàriament per utilitzar aquest sistema.

Com s'hi accedeix?

Les notificacions s'envien a la carpeta ciutadana de les persones interessades.

En estar-hi obligades, o en haver optat per aquest sistema, convé fer constar un correu electrònic i/o un número de telèfon mòbil en la instància, sol·licitud o document que voleu registrar.

Si l'Administració us envia una notificació, i si heu proporcionat un correu electrònic o un telèfon, rebreu un avís. Aquest avís **no conté la notificació**, només us indica que teniu una notificació pendent de llegir a la vostra Carpeta ciutadana. Al correu electrònic d'aquest avís hi haurà un enllaç per accedir a la notificació, però també la podeu veure accedint directament a la Carpeta ciutadana de la Seu electrònica o Punt d'accés corresponent.

Els terminis

Les notificacions comporten terminis: tenim un temps determinat per obrir-les (que equival a acceptar-les) i un altre temps determinat per respondre-hi, si ho consideram adient.

Per norma, una notificació està a la nostra disposició durant **10 dies naturals**. Es considera que **l'hem acceptat** quan l'obrim a la Carpeta ciutadana. A partir d'aquí, disposam dels dies que indiqui la resolució —o document que ens envien— per respondre o no, segons el cas.

Si un cop passats els 10 dies no hem obert la notificació, l'Administració entén que **la rebutjam**. En aquest cas, el procediment a la qual està associada continuarà el seu curs.

HEU DE SABER QUE

1. Les administracions **no han d'exigir a les persones interessades que presentin documents originals**. Quan, amb caràcter excepcional, l'Administració sol·liciti que es presenti un document original i aquest estigui en format paper, la persona interessada ha d'obtenir una còpia autèntica amb caràcter previ a la presentació electrònica. Excepcionalment, quan la rellevància del document en el procediment ho exigeixi o hi hagi dubtes derivats de la qualitat de la còpia, les administracions poden sol·licitar de manera motivada la confrontació de les còpies aportades per la persona interessada, per la qual cosa poden requerir l'exhibició del document original. Les còpies que aporten els interessats al procediment administratiu tenen eficàcia, exclusivament en l'àmbit de l'activitat de les administracions públiques. Els interessats es responsabilitzaran de la veracitat dels documents que presenten.

2. Tindran la consideració de **còpia autèntica** d'un document les que han fet, en qualsevol suport, els òrgans competents de les administracions públiques i en les quals quedi garantida la identitat de l'òrgan que ha fet la còpia així com el contingut i tenen la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals.

Les còpies autèntiques de documents privats produeixen únicament efectes administratius.

Les còpies autèntiques fetes per una administració pública tenen validesa en les administracions restants.

3. Les administracions públiques **han d'assistir en l'ús de mitjans electrònics** a les persones interessades que no estiguin obligades a relacionar-se electrònicament amb elles, però que així ho demanin, especialment pel que fa a la identificació i la signatura electrònica, la presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i l'obtenció de còpies autèntiques.

4. Podeu **oposar-vos a la interoperabilitat** i aportar la documentació acreditativa vosaltres mateixos. En aquest supòsit, l'Administració no pot consultar la informació disponible a les plataformes d'intermediació de dades i haureu d'aportar tota la documentació que es requereix per a cada tràmit.

5. Si **identifiqueu bé els documents** que enregistrau, facilitareu la feina del personal que els ha de gestionar i agilitzareu els processos.

6. A l'adreça electrònica i/o el número de telèfon mòbil rebem els avisos de les notificacions en cas que hàgim optat per la notificació electrònica a la carpeta ciutadana: us informaran que teniu una notificació pendent de llegir i us facilitaran l'enllaç perquè hi pugueu accedir electrònicament. **Mai no rebreu una notificació directament al correu electrònic o al telèfon mòbil proporcionats.**

7. Els simples enviaments d'informació de les administracions públiques a la ciutadania, empreses o entitats, s'anomenen **comunicacions** administratives i no s'han de confondre amb les notificacions. Les comunicacions simplement ens donen a conèixer fets o circumstàncies d'un procediment (p. e. els terminis), no s'han de respondre i no s'hi pot presentar cap recurs. En canvi, les notificacions formen part del procediment administratiu i tenen efectes.

8. Teniu el deure de **comunicar qualsevol canvi** en les dades personals o associatives registrades i que puguin afectar els procediments administratius en què sou part interessada: canvis de representants, d'adreces electròniques, etc.

DADES I DOCUMENTS D'INTERÈS

Registre electrònic del Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/ca/registre-electronic>

Manual de suport per als tràmits electrònics amb el Consell de Mallorca:

<https://seu.conselldemallorca.net/ca/web/seu/ajuda>

Registre Electrònic Comú per dirigir-se a qualsevol administració pública:

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

Manual d'usuari del Registre Electrònic Comú:

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

Llei de procediment administratiu comú de les administracions públiques (Llei 39/2015):

https://www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-C.pdf