



INSTRUCCIÓ DE REGISTRE D'ENTRADA I LA SEVA DISTRIBUCIÓ

Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat

Març 2017





ÍNDIX

1.	Antecedents i objecte de la instrucció de registre electrònic general	3
2.	L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i les funcions de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre	4
3.	Definició i funció del Registre General	5
4.	Obligatorietat.....	6
5.	Àmbit objectiu d'aplicació	7
6.	PROCEDIMENT DE REGISTRE D'ENTRADA: marc operatiu	7
	a) Aprovació calendari i horaris del registre d'entrada. Càlcul de terminis	7
	b) Què s'ha de registrar?	10
	c) Què no s'ha de registrar?	10
	d) Requisits i contingut de la sol·licitud.....	11
	e) Identificació de la persona interessada, del representant i del presentador	11
	f) Registre de sol·licituds col·lectives.....	13
	g) Registre de sol·licituds amb pluralitat d'interessats	13
	h) Obligatorietat en la presentació de sol·licituds electròniques i la seva notificació.....	14
7.	Tractament de la documentació rebuda en funció del canal d'entrada.....	15
	a) Electrònicament	15
	b) Presencialment	15
	c) Fax	16
	d) Correus electrònics	16
	e) Correu postal.....	16
	f) Telegrames i burofax	16
8.	Procediments de registre de documents en funció de com s'inicia la tramitació	16
	a) Quan ens presenten la sol·licitud en paper, emplenada i signada manualment	16
	b) Quan ve una persona a fer una sol·licitud a l'Ajuntament però no porta imprès emplenat i vol assistència per a emplenar-la.	17
	c) Documentació que arriba per correu postal	17
9.	Procediment d'entrada de dades en l'aplicació de registre i la digitalització de documents.	18
	a) Assentaments en el registre d'entrada i sortida amb l'aplicació corporativa	18
	b) Camps obligatoris i pautes per introduir les dades en els assentaments del registre.	18
	c) Altres dades que s'han de fer constar en l'assentament:.....	20
	d) Incidències en la realització dels assentaments.	20
	e) Modificacions en els assentaments.	21
10.	Protocol de digitalització del registre d'entrada	21
11.	Distribució del Registre d'Entrada i bústia de treball.....	24

1. Antecedents i objecte de la instrucció de registre electrònic general

Els registres compleixen funcions molt importants en el tràfic jurídic administratiu en tant 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, la recent entrada en vigor de les Lleis 39/2015 LPAC i 40/2015 LRJPAC, que han derogat la Llei 30/1992 LPRJPAC i la Llei 11/2007 LAE, ha constituït una reforma de gran calat 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 Sant Feliu), 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, en tant que realitza 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 **el 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)

Totes aquestes novetats, de gran calat, i el fet que aquesta normativa dona 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 interpretatiu 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 Sant Feliu de Llobregat, 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.

En aquest camí de compliment dels nous criteris legals que afecten al registre general de l'Ajuntament, com a primera mesura es va dictar el decret d'Alcaldia número 2016/3310 de 30 de setembre de 2016, on s'aprova el manteniment transitori de l'atenció al Registre General d'Entrada que es fa els dissabtes a les dependències de la Policia Local fins al 31 de desembre de 2016, donat que els dissabtes deixen de ser hàbils als efectes de còmput de terminis administratius.

A més, mitjançant Acord de Ple de data 26 de gener de 2017, es va aprovar definitivament l'Ordenança de Transparència i Administració Electrònica, 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 de que el coneixement no és únicament un fenomen individual i de que poques experiències generen tant valor com connectar el coneixement entre professionals que comparteixen una pràctica comuna, va crear una comunitat de pràctica del col·lectiu de l'Oficina d'Atenció Ciutadana 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 d'aquesta comunitat s'han incorporat en aquest document.

Aquesta instrucció, per tant, és d'aplicació per 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. L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) i les funcions de l'Oficina 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 l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres, les funcions de la qual assumeix l'Oficina d'Atenció Ciutadana com a titular de la gestió del registre. En concret, aquestes noves funcions són:



1. Assistir als 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 Sant Feliu de Llobregat.
3. Realitzar la identificació i signatura electrònica de les persones interessades per funcionari públic, mitjançant el sistema de signatura electrònica que li hagi facilitat l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. Emetre les còpies autèntiques dels documents públics administratius de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat (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 autèntica electrònica els documents que es presentin de manera presencial davant l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat 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. Acreditar l'apoderament *apud acta* per compareixença personal.
7. Gestionar el Registre electrònic d'apoderaments. La resolució de creació d'aquest Registre especificarà els procediments i protocols relacionats.
8. Facilitar als empleats públics l'accés als mitjans electrònics necessaris per a poder rebre les notificacions electròniques i efectuar els tràmits i actuacions que es realitzin per raó de la seva condició de empleat públic quan no disposin de mitjans electrònics en el seu lloc de treball.

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 constatatats.

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 Sant Feliu de Llobregat, 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. Per tant, el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat ha d'anotar l'assentament de qualsevol document que s'hagi presentat o rebut per a qualsevol òrgan, organisme o entitat

vinculada o dependent de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat. 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 Sant Feliu de Llobregat 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 que 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 integritat i el no repudi dels mateixos.

En el cas del registre electrònic, 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, i per tant l'assentament.

4. Obligatorietat

El marc jurídic aplicable al registre general estableix la necessitat de que cada administració creï un registre electrònic, que ha de ser únic. Així, cada Administració ha de disposar d'un Registre Electrònic General, en el que es farà el corresponent assentament de tot document que sigui presentat o que es rebi a qualsevol òrgan administratiu. També es podrà anotar en el mateix, 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 haurà d'estar disponible 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-se en el mateix.

En aquest sentit, el Ple de l'Ajuntament, en sessió celebrada en data 27 de febrer de 2007, va aprovar la implantació del registre electrònic per a la recepció de sol·licituds, escrits o comunicacions que es remetessin per aquesta via, que va entrar en funcionament el dia 19 de març de 2007.

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



5. Àmbit objectiu d'aplicació

El registre general de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, 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, estatal i catalana.
- RD 3 i 4/2010 dels Esquemes Nacionals de Seguretat i Interoperabilitat.
- L'Ordenança de Transparència i Administració Electrònica de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.
- RD 2568/1986 de 28 de novembre, ROF art. 151 a 162

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, disposa d'un Registre General únic, l'accés presencial del qual es troba a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (Plaça de la Vila, 1), operatiu en horari d'obertura d'aquesta oficina (de dilluns a divendres, de 8 h a 20 h).

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 el 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

a) 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 l'hora oficial del Registre electrònic general se sincronitza amb el laboratori del Real Observatorio de la Armada, dipositari del patró de temps associat al laboratori del Centre Espanyol de Metrologia.

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, podent-se, 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 durada de la mateixa i, si s'escau, de l'adopció de mesures correctives de la situació.



L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat 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, a l'apartat de notícies del web i de la Intranet corporativa, i mitjançant xarxes socials 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.

L'Ajuntament de Sant Feliu 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:

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.
- 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.

- 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 que 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 al 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 (veure).
- 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 porà 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.



b) 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 de **tot document que sigui presentat o que es rebí a qualsevol òrgan administratiu**. També es podrà anotar en el mateix, la sortida dels documents oficials dirigits a altres òrgans o particulars.

Malgrat la rotunditat amb el que 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 en funció de la seva naturalesa. Aquesta documentació es pot resumir en la següent casuística:

c) Què no s'ha de registrar?

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.

d) Requisits i contingut de la sol·licitud.

Contingut de les sol·licituds:

Nom i cognoms de l'interessat i, si escau, de la persona que el representi.

- 1) Identificació del mitjà electrònic, o si no, lloc físic en què desitja que es practiqui la notificació. Addicionalment, els interessats podran aportar la seva adreça de correu electrònic i/o dispositiu electrònic per tal que les administracions públiques els avisin de l'enviament o posada a disposició de la notificació.
- 2) Fets, raons i petició en què es concreti, amb tota claredat, la sol·licitud.
- 3) Lloc i data.
- 4) Signatura de la persona sol·licitant o de qui la representi.
- 5) A qui es dirigeix l'escrit o la sol·licitud:
 - a) En cas de dirigir-se a l'Ajuntament es farà constar aquest extrem.
 - b) En cas de dirigir-se a un altre ens o organisme, caldrà especificar el codi d'identificació.

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) 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.
- c) Que s'adrexi a un ens o òrgan de l'administració pública.

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:

- S'ha d'informar en aquest sentit a la persona que ve a presentar l'escrit i instar-li a que es presenti la sol·licitud específica.
- 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.
- 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 un assumpte genèric i adjuntant un full d'incidències explicant aquest fet.

e) Identificació de la persona interessada, del representant i del presentador

El personal de l'Oficina d'Atenció Ciutadana està obligat 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.

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 de Transparència i d'Administració Electrònica.

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 que es tracti.
- c) Quan la llei així ho declari expressament, els grups d'afectats (consumidors i usuaris, comissions ciutadanes, i similars –article 6.1.7é 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 6.1.5é i 6.2 LEC-) i els patrimonis independents o autònoms (herències jacents, masses concursals i similars –Art. 6.1.4t LEC-).

Per tant, en principi podran instar un procediment administratiu els MENORS D'EDAT, però majors de 14 anys, amb capacitat d'obrar o menors emancipats.

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 ha d'haver una persona física que la representi i han de constar les seves dades identificatives i signatura.

- b) **El representant:** Persona física amb capacitat d'obrar o persona jurídica sempre que ho preveguin 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.

Aquesta representació s'ha d'acreditar per qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna (document d'autorització de representació normalitzat, poder notarial, escriptura de constitució de la societat o estatuts socials...) o amb declaració en compareixença personal de l'interessat. Quan l'Ajuntament disposi del Registre d'apoderaments, aquest també serà un mitjà per acreditar la representació en qualsevol cas.

- c) **El presentador.** Persona que porta l'escrit o instància per encàrrec del sol·licitant o del representant. Les seves dades no estan recollides a l'escrit.

f) Registre de sol·licituds col·lectives

En aplicació del criteri d'eficiència que ha de regir l'actuació administrativa, així com els principis d'economia procedimental i simplificació administrativa, que han de ser presents a la gestió interna de l'Administració Pública, per tal de millorar el servei que es presta a la ciutadania, en el supòsit que hi hagi una pluralitat de sol·licituds amb el mateix contingut i fonament, la seva inscripció registral es farà amb un únic número de registre, de totes aquelles que es presentin en el mateix moment. Es procedirà a la digitalització de totes les instàncies i es retornaran tants rebuts de registre com sol·licituds s'han presentat. Constarà com a persona interessada de l'assentament del registre la persona que figuri en la primera instància.

g) 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 a la que figura com a representant o a la que s'hagin 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 si es farà constar en el contingut de l'extracte que s'adjunten signatures múltiples.

h) **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. 38 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 Sant Feliu de Llobregat 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 Sant Feliu de Llobregat.
- e) Els empleats de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat per als tràmits i actuacions que efectuïn amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic.

Adicionalment, d'acord amb l'Ordenança de Transparència i Administració electrònica de l'Ajuntament, també seran subjectes obligats els següents col·lectius de persones físiques, sense perjudici de les que progressivament l'Ajuntament vagi reglamentant:

- a) Els sol·licitants i beneficiaris de subvencions a entitats ciutadanes atorgades per l'Ajuntament.
- b) Els sol·licitants i concessionaris de serveis i domini públics.
- c) El col·lectiu de treballadors autònoms.
- d) Les organitzacions sindicals de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i els seus òrgans de representació, Junta de Personal, Comitè d'Empresa i delegats de personal.

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

7. Tractament de la documentació rebuda en funció del canal d'entrada

a) Electrònicament

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 de Transparència i Administració Electrònica. Es configura tècnicament com un accés electrònic al Registre General de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat i s'integra en ell a tots els efectes.

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

Si existeix tràmit específic també proporciona el número d'expedient.

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.

Diàriament i abans de procedir a la seva distribució, s'han de revisar els assentaments produïts en el registre electrònic, 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.

2. A través de la plataforma EACAT

El registre de l'Extranet de les administracions públiques catalanes està integrat en l'aplicació corporativa del registre d'entrada i, de la mateixa manera que amb el registre electrònic, 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

b) Presencialment

Es recollirà la documentació aportada per la ciutadania i es procedirà a efectuar els corresponents assentaments en el registre d'entrada de tots aquells que tinguin el contingut mínim indicat en l'apartat "contingut mínim dels escrits i sol·licituds per procedir a l'assentament del registre d'entrada".



c) Fax

Per regla general no s'han de registrar els escrits rebuts per Fax. Únicament es registraran els que per circumstància d'urgència no es puguin trametre per altre canal més adequat i provinguin d'organismes oficials.

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

d) Correus electrònics

Les sol·licituds trameses per correu electrònic (estiguin o no signats electrònicament), es contestarà el correu indicant a la persona que ho ha tramès 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.

e) Correu postal

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

La Unitat de suport i logística (USL) és l'encarregada de rebre i obrir la correspondència. S'obriran tots els sobres que es rebin per correu o qualsevol altre mitjà –missatgeria, etc.–, amb independència de qui 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 del Servei d'Assessoria jurídica es traslladi la necessitat de Registre, 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.

f) Telegrames i burofax

Els telegrams i burofax es poden registrar sempre que reuneixin els requisits necessaris per efectuar el corresponent assentament.

8. Procediments de registre de documents en funció de com s'inicia la tramitació

a) Quan ens presenten la sol·licitud en paper, emplenada i signada manualment

- Registrar.
- Digitalitzar (còpia autèntica) la sol·licitud.
- Digitalitzar (còpia autèntica) la documentació adjunta, si s'escau.
- Tramitar, si s'escau.



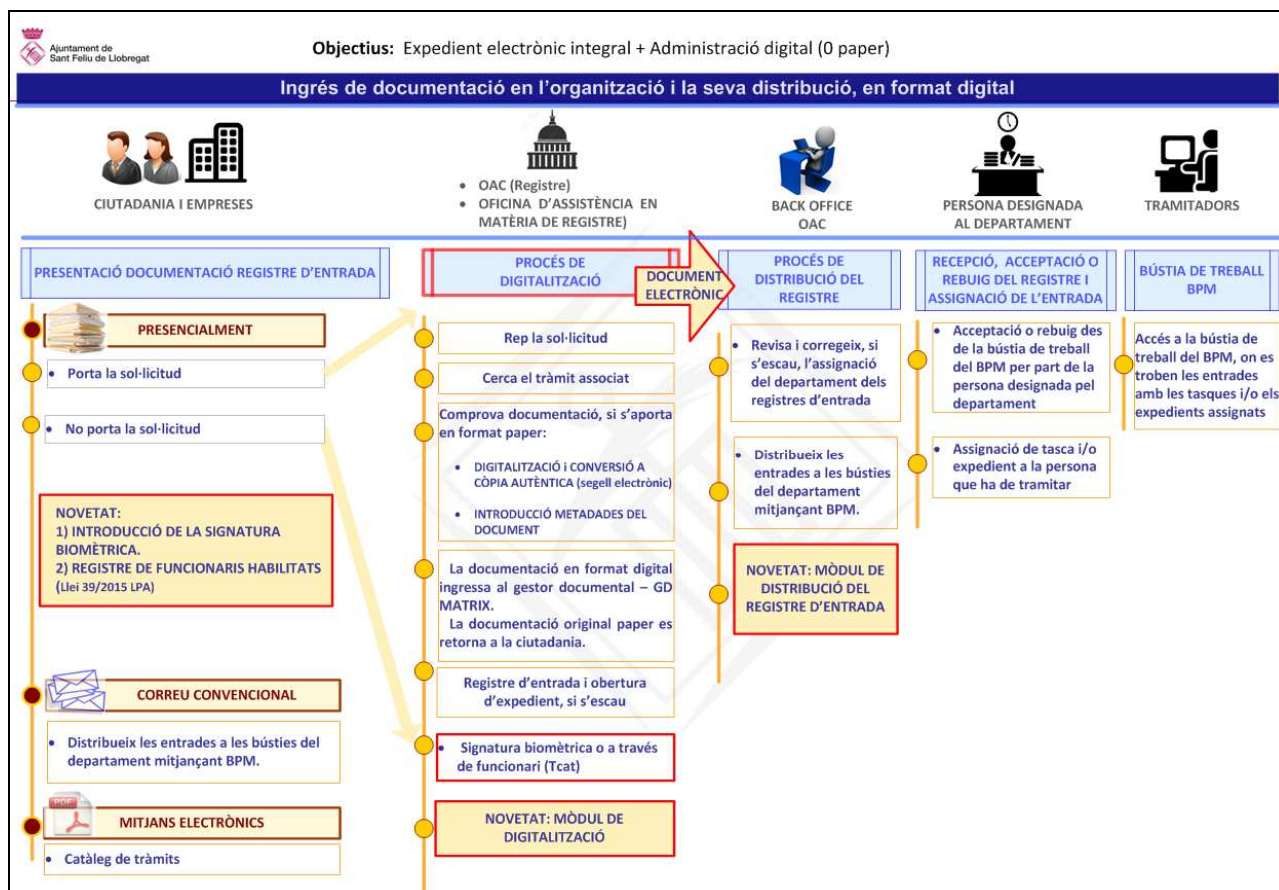
- Retornar documents digitalitzats.
- Lliurar rebut.

b) **Quan ve una persona a fer una sol·licitud a l'Ajuntament però no porta imprès emplenat i vol assistència per a emplenar-la.**

- Omplir l'imprès específic amb les dades que ens faciliti la persona sol·licitant, i si és el cas, executant el tràmit intern OAC, l'expedient del BPM o la plantilla inclosa en l'aplicació del registre d'entrada.
- Fer signar biomètricament la sol·licitud.
- Digitalitzar (còpia autèntica) la documentació a adjuntar, si s'escau i retornar-la
- Lliurar el PDF de la sol·licitud signada biomètricament i del rebut.

c) **Documentació que arriba per correu postal**

- Registrar i tramitar, si s'escau.
- Digitalitzar (còpia autèntica) la sol·licitud.
- Digitalitzar (còpia autèntica) la documentació adjunta si s'escau.
- Triar, de conformitat a la taula d'avaluació, la documentació que es pot destruir i destruir-la i la que no es pugui, trametre al departament que sigui competent en la matèria que es tracti.





9. Procediment d'entrada de dades en l'aplicació de registre i la digitalització de documents.

a) Assentaments en el registre d'entrada i sortida amb l'aplicació corporativa

Cada assentament correspon a un únic document principal que pot anar o no acompanyat de documentació adjunta.

En el cas que es presentin diversos escrits amb idèntic contingut dirigits a diferents òrgans, unitats, departaments, o serveis de l'Ajuntament, es farà un únic assentament, amb indicació de totes les destinacions a les quals es trameta en l'apartat de còpies.

En el cas que un document que, pel seu contingut, sigui de competència de més d'un departament o que convé que més d'un departament tingui coneixement, es destinarà l'escrit al departament que es consideri responsable del contingut principal de l'escrit i s'assignarà com a còpies a la resta de departaments.

b) Camps obligatoris i pautes per introduir les dades en els assentaments del registre.

Codificació dels assumptes : Tots els escrits que es registren, tant d'entrada com de sortida tenen un codi i descripció d'assumpte 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.

Com identificar el codi d'assumpte 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 d'assumpte, 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 (majoritàriament seran les sol·licituds genèriques) es podrà accedir directament des de l'aplicació del registre d'entrada i assignar manualment el codi de registre que pertanyi.

Interessant: Aquí introduïrem la persona, física o jurídica que consti com interessada en l'escrit que es registra.

Dades que s'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 notificacions es farà constar en l'apartat de forma de contacte.
- Si la persona interessada demana que les notificacions es facin electrònicament, també haurà de fer constar:
 - L'adreça de correu electrònic, per rebre l'avís de notificació electrònica dipositada
 - L'adreça de correu electrònic i el número de telèfon mòbil si es vol accedir a la notificació electrònica mitjançant contrasenya d'un sol ús amb un SMS.
 - Triar, en l'aplicació, la plataforma d'enviament.

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 qui els incorporarà a l'expedient.

Representants: Si en l'escrit que es registra figura una persona representant s'ha de fer constar en l'assentament i verificar o introduir les dades necessàries en el nucli (DNI, NIF, domicili, contactes, etc.).

Extracte: No cal codificar l'extracte, però si 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.
- 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, (duplicat, 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 s'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.

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

Data i hora de presentació: La data i hora de presentació ingressa 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 es presenta en algun dels llocs establerts en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, farem constar en l'apartat corresponent de l'aplicació:

- L'organisme que ho 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.

Còpies: En aquest apartat farem constar l'Àrea/departament als quals, a més del destinatari principal, derivem el registre d'entrada.

d) Incidències en la realització dels assentaments.

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-li del número de registre que li correspon, preferiblement per correu electrònic.

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,



podent-se, 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 durada de la mateixa i, si s'escau, de l'adopció de mesures correctives de la situació d'acord amb l'article 26 de l'Ordenança d'Administració electrònica i Transparència.

e) Modificacions en els assentaments.

Transcendència jurídica de l'atorgament d'un número de registre d'entrada. 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.

10. Protocol de digitalització del registre d'entrada

1) Presentació de sol·licituds en paper amb o sense documentació adjunta:

- Partim del catàleg de tràmits i iniciem tramitació

Tramitació al BPM

- Tipus de tramitació: BPM_registre
- Expedient: GUAL
- Assumpte de registre: T052
- Pot iniciar expedient? SI
- **Inicia 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.
- En la pestanya de documents trobarem una icona amb dos clips que ens dirà quina és la documentació a aportar.
-



- Ens apareixeran el documents que cal presentar en cada tràmit. Haurem de seleccionar el document que es tracti i anar digitalitzant prement la icona de l'escàner i seguint les instruccions del sistema.

Descripció	Obligatori?	Reutilizable?	Interoperable?	Estat	Operacions
Fotografia de la coberta o terrat	Si	No	No	Pendent	
Full d'assumpte	No	No	Si	Pendent	Escanjar nou document
Memòria descriptiva	Si	No	No	Presentat	
Plànol d'emplaçament	Si	No	No	Pendent	
Pressupost	Si	No	No	Presentat	



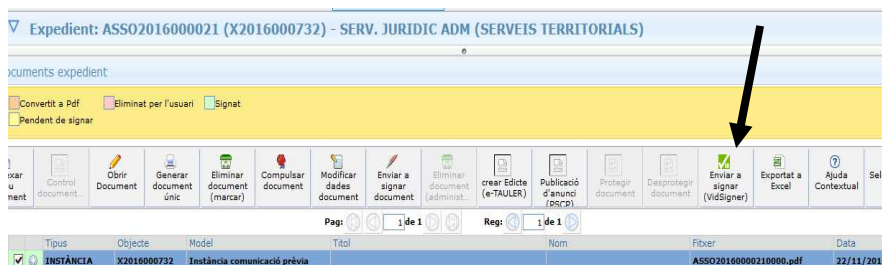
- Un cop digitalitzats els documents i/o la sol·licitud, obrirem expedient si s'escau, i el tramitem de la manera habitual.
- En el cas d'assumptes genèrics haurem de prémer la icona d'un clip i anar descrivint els documents que escanegem.
- Un cop tramitat l'expedient, des del registre d'entrada generarem un rebut, el qual contindrà les dades de l'assentament del registre, el número d'expedient, i la documentació aportada. En cas de 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.



- 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

1) Sol·licituds sense aportar la instància emplenada amb o sense documentació adjunta (signatura biomètrica):

- En el cas de generar la sol·licitud mitjançant un tràmit, només cal seguir les instruccions del propi tràmit.
- 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 en la tableta i es fa signar a la persona interessada, o representant (signatura biomètrica).



- Un cop signat s'imprimeix una còpia i se li lliura a la persona que l'ha signat.
- Si s'aporta documentació a adjuntar a la sol·licitud, es digitalitzarà, si s'escau de la manera indicada en l'apartat primer.

2) Criteris per a la digitalització dels documents en el registre d'entrada:

Es 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 per la digitalització dels documents en el registre d'entrada:

- No es digitalitzaran els documents que 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 supera els 10 fulls per ambdues cares o presenten més de 10 documents en un únic tràmit, no es digitalitzaran si entorpeix el normal funcionament de l'oficina. En aquests casos recollirem la documentació en paper i la passarem a la USL per a la posterior digitalització. Se li informará a partir de quan pot passar a recollir la documentació.
- Si passés un mes des de la presentació de la documentació sense que s'hagi vingut a recollir, es procedirà 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, aquest haurà de ser acceptat. Si el document o documents són fàcilment descarregables ho adjuntarem directament al registre d'entrada.

Tots els documents presentats que no es puguin digitalitzar ni en l'OAC ni en la USL es recolliran tal qual i es trametran al departament destinatari del registre d'entrada amb una impressió del rebut del registre on constaran les dades de l'assentament i la documentació aportada amb el registre que es tracti.

4. Documentació que arriba per correu postal.

El correu postal el digitalitzarà la USL amb el procés d'autenticació establert. En aquests casos es podrà procedir a destruir els originals en suport paper, prèvia autorització i es procedirà de la següent manera:

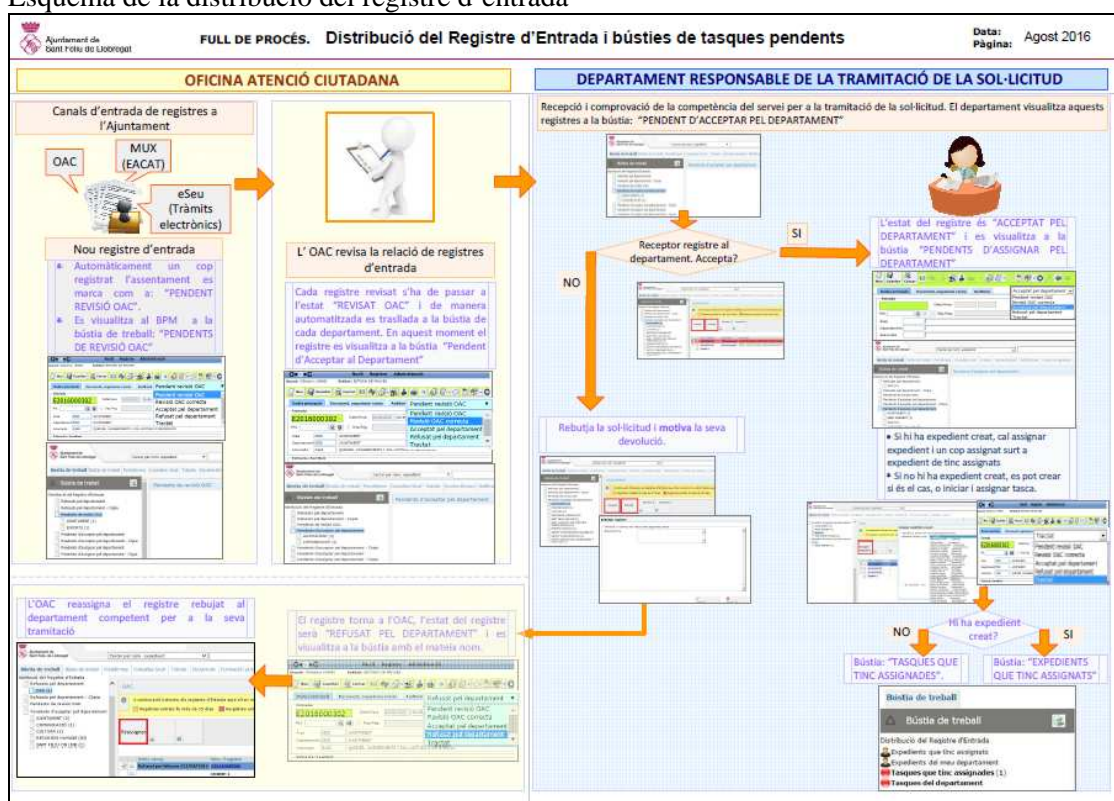
1. Mensualment i previ informe de la tècnica de Gestió documental i certificació del secretari de la corporació, s'autoritzarà l'eliminació de la documentació original en suport paper, sempre que prèviament s'hagi certificat, que:
 - a) El document digitalitzat ha estat obtingut pel procés de digitalització segura i que s'assegura el manteniment de la integritat de la informació continguda en els documents a substituir.
 - b) La informació continguda en el document digitalitzat és fàcilment accessible per a les persones que puguin usar-la amb posterioritat.



- c) El document digitalitzat ha estat identificat individualment i vinculat al seu context de creació i ús a través de les metadades de gestió documental corresponents.
- 2, 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.
3. L'eliminació del suports originals s'ha de realitzar amb plena garantia de protecció de dades de caràcter personal, mitjançant destructores de documentació o processos externs de destrucció de dades amb certificació de compliment normatiu.

11. Distribució del Registre d'Entrada i bústia de treball

Esquema de la distribució del registre d'entrada



1) Revisió de les entrades

Tots els assentaments que ingressen en l'aplicació del registre d'entrada es col·loquen automàticament en la bústia de treball, sigui quin sigui el canal d'accés (Registre electrònic, EACAT o presencial).

En acabar l'assentament el registre d'entrada es col·loca automàticament al departament destinatari que li hem assignat, tant el destinatari principal o el departament destinatari de còpies o destinatari secundari i queden **en pendent de revisió d'OAC**



Bústia de treball

- Pendants de revisió OAC
 - ESPORTS (1)
 - GABINET D'ALCALDIA (2)
 - MEDI AMBIENT (2)
 - OAC (6)
 - PORTAVEU Grup Municipal de ICV-EUA-ISF-E (1)
 - RECURSOS HUMANS (4)
 - SANT FELIU ON LINE (2)
 - SEGURETAT CIUTADANA (5)
 - SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIALS) (195)
 - SERVEIS SOCIALS (26)
 - SERVEIS SOCIALS I SALUT PÚBLICA (1)
 - TRESORERIA (1)
 - UNITAT ADMINIST. (SERVEIS PERSONALS) (4)
 - UNITAT D'INFORMACIÓ DE BASE (1)
 - UNITAT GESTIÓ DEL CONEIXEMENT I QUALITAT (1)

Què hem de fer amb els documents pendents de revisió de l'OAC?

- Diàriament, a les 8:30 i a les 13:30 revisarem els documents i els trametrem als departaments corresponents de la següent manera:
- Farem una revisió ràpida per departament, per si a cop d'ull veiem alguna errada o incorrecció. Si cliquem sobre el departament veurem tota la relació de documents pendents de revisar de cada departament i les dades principals de cada assentament,
- Hem de revisar amb cura i processar les dades que falten en els assentaments que entren electrònicament, especialment els que venen d'EACAT i els genèrics del nostre tramitador electrònic. Aquests són fàcilment identificables perquè, per defecte, porten el codi d'assumpte del RE "OAC"

Bústia de treball Bústia de treball (vell) Portafirmes Consultes Sical Tràmits Documents Formació i proves Activitats i cursos

Bústia de treball

Distribució del Registre d'Entrada

- Pendants de revisió OAC
 - ESPORTS (1)
 - MEDI AMBIENT (3)
 - OAC (4)
 - PORTAVEU Grup Municipal de ICV-EUA-ISF-E (1)
 - RECURSOS HUMANS (4)
 - SANT FELIU ON LINE (2)
 - SEGURETAT CIUTADANA (5)
 - SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIALS) (51)
 - SERVEIS SOCIALS (24)
 - SERVEIS SOCIALS I SALUT PÚBLICA (1)
 - TRESORERIA (1)
 - UNITAT ADMINIST. (SERVEIS PERSONALS) (3)
 - UNITAT D'INFORMACIÓ DE BASE (1)
 - UNITAT GESTIÓ DEL CONEIXEMENT I QUALITAT (1)
 - null (88)
- Refusats pel departament

SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIALS)

A continuació trobareu els registres d'Entrada que s'han enviat a la vostra bústia que es troben pendents de tractar.

Registres entrats fa més de 15 dies Registres entrats fa més de 30 dies

Revisat OAC Exportat a Excel Selecció Tots

Pàg: 1 de 1 Reg: 1 de 51

Núm. Registre	Usuari Creació	Assumpte	Unitat de Treball	Nom
<input type="checkbox"/> E2017000049	GSAdmin	OBRES PARTICULARS	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL PILAR MARTINEZ PRADES	
<input type="checkbox"/> E2017000048	brugarolasc	OCUPACIÓ VIA PÚBLICA (SSTT)	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL CRISTINA BRUGAROLAS CAPDEVILA	
<input type="checkbox"/> E2017000047	brugarolasc	OCUPACIÓ VIA PÚBLICA (SSTT)	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL CRISTINA BRUGAROLAS CAPDEVILA	
<input type="checkbox"/> E2017000046	brugarolasc	ORDENACIÓ I ÚS DE LA VIA PÚBLICA	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL ESTHER LAHOZ NOGUERA	
<input type="checkbox"/> E2017000045	brugarolasc	ORDENACIÓ I ÚS DE LA VIA PÚBLICA	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL ESTHER LAHOZ NOGUERA	
<input type="checkbox"/> E2017000044	brugarolasc	ORDENACIÓ I ÚS DE LA VIA PÚBLICA	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL ANA DE LA FRAGUA COBO	
<input type="checkbox"/> E2017000043	lahozne	ORDENACIÓ I ÚS DE LA VIA PÚBLICA	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL ESTHER LAHOZ NOGUERA	
<input type="checkbox"/> E2017000042	GSAdmin	ASSABENTAT OBRES MÍNIMES	SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIAL ENTORN DE PROVES	

Així doncs, sempre hem de començar la revisió pel departament de l'OAC perquè un cop processades totes les dades es col·locarà en el departament corresponent.

- També hem de revisar especialment els tramitats electrònicament que tenen un codi d'assumpte específic i que, per tant, es col·loquen en el departament corresponent, però



que l'estructura del tràmit és genèric, perquè en aquests casos hem de revisar i completar els camps de l'assentament que calguin i obrir expedient si cal (per exemple, en aquest moment entren d'aquesta manera les llicències d'obres, ocupacions de via pública, etc.). Aquests assentaments els visualitzarem ràpidament perquè ho veurem en l'usuari de creació

- Un cop feta la revisió per departaments, seleccionem els assentaments i cliquem "revisat OAC".

The screenshot shows the 'Bústia de treball' (Workbox) interface. On the left, there is a tree view of departments under 'tribució del Registre d'Entrada'. The 'SERV. JURIDIC ADM (SERVEIS TERRITORIALS) (51)' department is selected. On the right, there is a table of records with columns 'Núm. Registre' and 'Usuari'. Three records are visible, each with a checked checkbox in the first column. Below the table, there are two buttons: 'Revisat OAC' (with a green checkmark icon) and 'Exportat a Excel' (with an Excel icon). An arrow points from the 'Revisat OAC' button to the text above.

2) Acceptació o rebuig dels departaments.

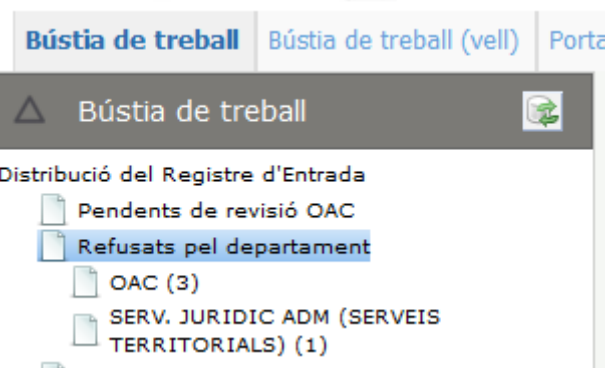
- Un cop revisades, les entrades queden pendents d'acceptació dels departaments. En el termini màxim de 24 hores des de la recepció, els departaments han d'acceptar o rebutjar el document. En el cas de rebuig, és obligatori posar el motiu i la seva nova destinació.

Rebutjar registre

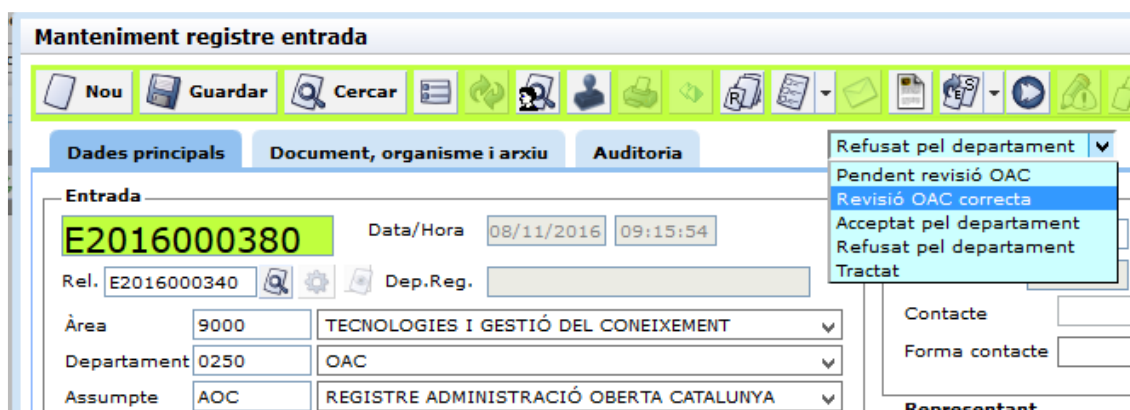
Introduïu o canvieu els valors dels següents camps

Motiu rebuig

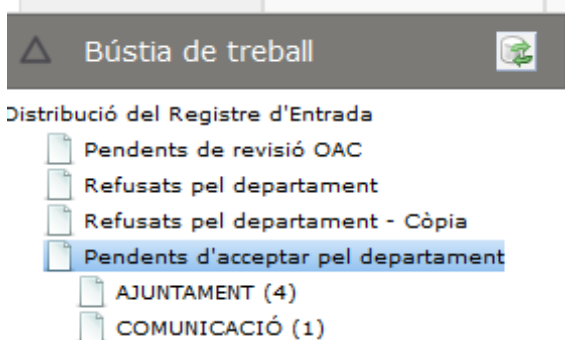
Els documents rebutjats passen a l'apartat de "refusats pel departament"



Haurem d'entrar en l'assentament de l'entrada rebutjada, reassignar-la i marcar com a revisada



Mentre no s'acceptin o rebutgin els registres d'entrada restaran en la nostra bústia com a pendants d'acceptació, per tant podrem fer el seguiment.



Un cop acceptades les entrades, la persona receptora les distribuirà entre el personal del seu departament de destinació, mitjançant la seva bústia de treball.



**Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat**

Si un document d'entrada és rebutjat pels departaments de manera que no puguem determinar la seva destinació, es consultarà a la Secretaria de la Corporació per a què decideixi.



Ajuntament de
Sant Feliu
de Llobregat



Ajuntament de
Sant Feliu de Llobregat

www.santfeliu.cat

