

Disposicions generals – Decrets de la Comissió de Govern

DECRET DE LA COMISSIÓ DE GOVERN Exp. núm. 58/2021 de 22 de desembre de 2021, d'aprovació definitiva del Registre Electrònic General de l'Ajuntament de Barcelona.

Per acord de la Comissió de Govern de data 22 de de desembre de 2021 es va resoldre sotmetre a un període d'informació pública el decret de Comissió de Govern del Registre Electrònic General de l'Ajuntament de Barcelona.

Havent finalitzat el termini d'informació pública el 3 de març de 2022 sense que s'hagin formulat suggeriments ni al·legacions, cal tenir per aprovat definitivament el decret de Comissió de Govern del Registre Electrònic General de l'Ajuntament de Barcelona.

Decret de Comissió de Govern del Registre Electrònic General de l'Ajuntament de Barcelona.

ÍNDEX

Capítol 1 Disposicions Generals

Article 1. Objecte i finalitats

Article 2. Àmbit subjectiu

Capítol 2 El Registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona

Article 3. Concepte

Article 4. Estructura del sistema

Article 5. Adscripció

Article 6. Funcions

Article 7. Documents a presentar

Article 8. Digitalització de documents

Article 9. Disponibilitat del Registre

Article 10. Càmput de terminis

Article 11. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat del la ciutadania

Article 12. Arxiu, conservació i disponibilitat de la informació

Article 13. Llibre de Registre

- Article 14. Mitjans de presentació
- Article 15. Admissió i assentament de documents
- Article 16. Tipus de documents que no s'han d'enregistrar
- Article 17. Efectes de la presentació
- Article 18. Expedició de justificants acreditatius de la presentació
- Article 19. Acreditació de la representació
- Article 20. Oficines d'assistència en matèria de registres

Disposició derogatòria única. Derogació normativa

Disposició Final. Entrada en vigor

Preàmbul

1

L'entrada en vigor de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques suposa una aposta inequívoca per l'administració digital, i comporta un canvi de paradigma envers la gestió de l'administració i, en particular, la documentació de les seves actuacions.

Amb l'objectiu d'incorporar els canvis socials, tecnològics i normatius esdevinguts en aquest àmbit, l'any 2018 l'Ajuntament es dota d'una nova Ordenança Reguladora d'Administració Electrònica, que permet potenciar l'ús encara més intens de les tecnologies en les relacions de les persones i les empreses amb l'Ajuntament, i facilitar el ple aprofitament dels seus beneficis, tot establint els principis generals d'actuació de l'Administració municipal en aquesta matèria, en especial l'accés per mitjans electrònics als serveis públics i als procediments administratius la competència dels quals correspongui a l'Ajuntament. Així mateix, la norma ofereix plena seguretat jurídica, tant com agilitat i eficàcia, a l'actuació que han fet i fan tots els serveis municipals per facilitar, a través d'Internet i dels canals telemàtics en general, serveis d'informació, consulta, tramitació i participació.

Així, la nova Ordenança se centra en preservar i potenciar tant com sigui possible els elements propis del model de desenvolupament de l'Administració electrònica a Barcelona, com ara l'orientació de servei a la ciutadania i, en particular, als usuaris i usuàries habituals d'Internet i dels canals telemàtics en general; l'agilitat i la descentralització en la gestió del mitjà; la integració amb les bases de dades i les aplicacions corporatives; la plena utilització del potencial de la tecnologia, i, molt especialment, l'ambició de tenir un nivell molt elevat d'acceptació i d'utilització per part de la ciutadania i les empreses.

2

Entre d'altres, la Llei 39/2015 estableix l'obligació de crear un registre electrònic general per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions, tal com està regulat en el seu article 16. Aquest article estableix que cada Administració ha de disposar d'un registre electrònic general en el qual cal assentar tot document que es presenti o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitat vinculats o dependents d'aquests.

En aquest sentit, el Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics desenvolupa en els articles 37 a 40 i 53 els requisits dels registres electrònics així com la presentació i tractament dels documents que es presenten per part de la ciutadania

Val a dir, finalment, que la regulació substantiva del registre electrònic es troba continguda en la normativa esmentada, l'aplicació de la qual, ultra la implementació tecnològica adient, necessita tan sols de la determinació d'unes instruccions de gestió, el detall de les quals es conté a l'apartat segon de la part dispositiva del Decret.

3

La implantació de l'administració electrònica en general i de la relació telemàtica entre l'administració municipal i la ciutadania en particular, ha de pivotar en el respecte a les situacions individuals atès que l'ús del medi electrònic no pot convertir-se, per als subjectes no obligats legalment a la relació electrònica, en un fet desfavoridor o de desavantatge en el tractament dels seus assumptes amb l'administració. Es per això que tenint present la realitat sobre la bretxa digital en els termes que figuren en l'estudi municipal "La Bretxa digital a la ciutat de Barcelona.2020" es posa de manifest la necessitat d'assistir, com no pot ser d'altra manera, a totes les persones en l'ús dels mitjans electrònics però molt especialment als col·lectius menys connectats i amb més dificultats de participar en la relació telemàtica com son les dones i concretament les dones de més edat, d'acord amb allò disposat a la Llei 17/2015, de 21 de juliol d'igualtat efectiva de dones i homes.

4

A aquests efectes, aquest Decret regula el Registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona, per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions corresponents als procediments i actuacions competència de l'Ajuntament. El Decret s'estructura en 4 Capítols i una Disposició Final.

En el Capítol primer, denominat "Disposicions Generals", es defineixen l'objecte, finalitats i àmbit d'aplicació subjectiu del Decret.

El Capítol segon defineix i situa el "Registre electrònic municipal" dintre de l'organització municipal, així com en detalla les seves funcions i característiques.

El Capítol tercer caracteritza quina serà l'operativa de treball a seguir davant la presentació de documents, de manera presencial o telemàtica.

El Capítol quart especifica quines seran les noves funcions que les oficines d'atenció ciutadana o altres oficines assumiran, amb l'objectiu d'oferir un servei a la ciutadania adient a la regulació normativa existent.

Aquest decret compleix els principis que conformen la bona regulació, establerts a l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, com són els principis de necessitat i eficàcia (perquè la seva aprovació és l'instrument més adequat per aconseguir l'objectiu que es persegueix) de proporcionalitat (ja que es considera que conté la regulació imprescindible per atendre les necessitats que s'ha de cobrir i no comporta mesures restrictives de drets ni obligacions als destinataris que no siguin imprescindibles) i de seguretat jurídica (perquè es garanteix que la norma és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic) i d'eficiència (perquè contribueix a millorar l'eficàcia dels registres municipals, destinats a les relacions amb la ciutadania i les empreses).

Així mateix, a l'expedient, s'hi han incorporat tots els informes i les memòries preceptives en què s'acrediten totes aquestes circumstàncies.

A l'empara de l'article 26.2 de la Carta municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, i en exercici de l'habilitació conferida per la disposició final primera de l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica

ES DISPOSA

Capítol 1

Disposicions Generals

Article 1. *Objecte i finalitats*

1. Aquest decret estableix, per una banda, el funcionament del registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona, amb la voluntat d'establir uns criteris que permetin normalitzar, sistematitzar i optimitzar la seva utilització, i per l'altra, la creació i l'organització de les oficines d'assistència en matèria de registres.
2. Aquest decret té com a finalitats:
 - a) Incorporar als tràmits de l'Ajuntament les millores que aporta l'ús de mitjans electrònics en el funcionament del registre electrònic general.
 - b) Establir l'estructura i funcions del registre electrònic general.
 - c) Definir les responsabilitats associades a la gestió del registre electrònic.
 - d) Establir els procediments de tractament de la documentació que, en qualsevol suport, hagi d'accedir al registre electrònic general.
 - e) Establir les competències i funcionament que tindran les oficines d'assistència en matèria de registres.

Article 2. Àmbit subjectiu

1. Aquest decret s'aplica al sector públic municipal, que als seus efectes comprèn:

a) L'Administració municipal, que s'integra per:

1r Els òrgans de govern i administratius de l'Ajuntament de Barcelona, així com les persones que hi són adscrites.

2n Els organismes autònoms i les entitats públiques empresarials municipals, així com qualsevol organisme públic i entitat de dret públic vinculat o dependent de l'Ajuntament de Barcelona, inclosos els corresponents òrgans de govern i administratius, així com les persones que hi són adscrites.

En relació amb els consorcis voluntaris vinculats a l'Ajuntament, aquest decret els és d'aplicació, com a integrants de l'administració municipal, en els termes que determinin els convenis o normes que regulin la seva relació amb l'Ajuntament.

b) Les entitats de dret privat vinculades o dependents de l'Ajuntament de Barcelona o dels organismes públics i entitats compresos a l'apartat 1.a.2n anterior, quan exerceixin potestats administratives, els corresponents òrgans de govern i administratius, així com les persones que hi són adscrites.

2. Aquest decret és aplicable, així mateix, a la ciutadania, que comprèn qualsevol persones físiques, jurídiques i entitats sense personalitat jurídica, quan es relacionin amb l'Administració municipal en els termes legalment establerts.

3. La referència a l'Ajuntament en aquest decret s'ha d'entendre al sector públic municipal, en els termes disposats en aquest article.

Capítol 2

El Registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona

Article 3. *Concepte*

1. Es defineix el registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona, com el sistema electrònic únic en el que es realitza l'assentament dels escrits, sol·licituds i comunicacions adreçades a l'Ajuntament. Així mateix, s'hi podrà fer anotació dels documents oficials que des de l'Ajuntament es dirigeixin a altres entitats i organismes o particulars.

2. El registre general, en realitzar els assentaments, constata la realització de les comunicacions i en dona garantia als efectes de còmput pertinents.

Article 4. *Estructura del sistema*

1. L'Ajuntament disposa d'un sistema informàtic que dona suport al Registre electrònic general, únic i comú.

2. El sistema del Registre electrònic general integra el servei d'intercanvi de registres amb Administracions públiques així com altres registres auxiliars municipals.

3. La creació i supressió de registres auxiliars municipals es realitzarà mitjançant decret d'alcaldia previ el corresponent informe justificatiu de la Direcció o Gerència que el sol·licita.

4. Els registres que s'han de crear amb motiu de circumstàncies excepcionals tindran la consideració de registres auxiliars de caràcter excepcional. Es crearan mitjançant decret de l'alcaldia amb la corresponent justificació per part de la direcció o gerència que la sol·licita. Aquests registres es suprimiran quan desaparegui la circumstància que motiva la seva creació.

Article 5. *Adscripció*

1. L'òrgan responsable de la gestió del Registre electrònic general és la Secretaria general de l'Ajuntament de Barcelona.
2. La Secretaria general establirà mitjançant els documents municipals pertinents, la regulació necessària per interpretar i desenvolupar el present decret.
3. La Secretaria general comptarà amb el suport dels serveis informàtics municipals als efectes de la gestió informàtica del sistema d'informació.

Article 6. *Funcions*

1. El Registre electrònic general ha de desenvolupar les següents funcions, en els termes que preveu el present decret:
 - a) La recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions que li siguin presentats.
 - b) L'anotació d'assentaments d'entrada i sortida, si escau, de les sol·licituds, escrits i comunicacions.
 - c) L'acreditació d'informació fefaent sobre la data, hora i ordre de recepció dels documents, rellevant a efectes de còmput de terminis.
 - d) La distribució de la documentació entre les unitats administratives de l'Ajuntament per tal que puguin assumir la seva tramitació. La distribució de la documentació en format paper es realitzarà per part del departament corresponent de distribució interna de documentació en suport físic.
 - e) La remissió a altres entitats i organismes del sector públic, als que vagin dirigits els escrits.
 - f) Qualsevol altres que se li atribueixi mitjançant llei o norma d'aplicació.

Article 7. *Documents a presentar*

1. El registre electrònic general ha d'admetre tot tipus de documents electrònics que presentin les persones interessades o les que les representen, els quals, hauran de complir els requisits i estàndards que figurin a la Seu electrònica i a l'Oficina virtual de tràmits i no hauran d'incorporar codi maliciós.

2. Per presentar documentació caldrà utilitzar algun dels formularis que es troben a la Seu electrònica de l'Ajuntament. En cas d'existir un formulari específic serà obligatori fer-lo servir, essent requerit, en cas d'incompliment, per l'òrgan gestor corresponent. Altrament, en cas que no hi hagi un formulari específic, es presentarà la documentació fent servir l'opció d'instància o sol·licitud genèrica existent a la Seu electrònica de l'Ajuntament.

3. El registre electrònic general també ha d'admetre els documents electrònics tramesos per altres entitats del sector públic, que es rebran a través de sistemes d'interoperabilitat de registres administratius. Així mateix el registre electrònic trametrà a través de sistemes d'interoperabilitat de registres administratius la documentació que presenti la ciutadania cap a una altra administració així com les comunicacions i notificacions municipals dirigides a altres administracions o a particulars.

4. Cal registrar tota la documentació presentada o rebuda a les Oficines d'assistència en matèria de registres. S'obrirà i registrarà tota la documentació que arribi per correu, inclosa la que tingui com a destina-tari una persona física quan se li adreci en virtut de la seva relació amb l'Ajuntament, així com també la que s'adreci als òrgans i càrrecs de l'administració municipal central, territorial i institucional, incloses les regidories, les tinències d'Alcaldia i l'Alcaldia. S'exceptua d'aquesta regla general, la documentació adreçada als grups polítics o aquella en què al sobre es faci constar expressament que s'adreça "a l'atenció personal" d'aquell a qui es dirigeix, la seva confidencialitat, o el seu caràcter reservat. Tampoc s'obriran les pliques relatives a procediments de contractació.

5. No es podran descarregar en les Oficines d'assistència en matèria de registres, documents continguts en suport físic, tipus CD o llapis de memòria. Aquests tipus de suport de documentació només s'admetrà si una norma específica del procediment així ho determina i, en tal cas, s'incorporarà a la instància corresponent i es distribuirà a l'òrgan gestor que descarregarà la documentació per incorporar a l'expedient pertinent. En aquest cas, serà d'aplicació el procediment de conservació i destrucció de documents establert per a la documentació en paper a l'article 8.2 d'aquest decret.

Article 8. Digitalització de documents

1. Els documents que es presentin o es rebin a l'Ajuntament en format paper, han d'ésser digitalitzats per les Oficines d'assistència en matèria de registres, i registrats per a la seva incorporació a l'expedient corresponent. Aquestes còpies electròniques incorporaran les mesures de seguretat apropiades, segons estableixin les disposicions sobre digitalització municipal aprovades.
2. Quan, excepcionalment, no hagi estat possible la digitalització i registre simultani en l'acte de presentació, la digitalització es durà a terme amb posterioritat. En aquest cas, els documents originals aportats es digitalitzaran i es retornaran a la persona interessada que manifesti la voluntat de recuperar els documents, en el termini més breu possible, termini durant el qual es mantindran en custòdia, en les oficines on els van presentar. Transcorregut el termini a establir, el qual serà com a mínim de 6 mesos des de la realització de la inscripció registral, l'Ajuntament podrà eliminar la documentació que no hagi estat recuperada pel seu propietari, a través del procediment que es determini a l'efecte.

3. No es retornaran a la persona interessada els documents presentats que la norma determini que s'han de custodiar per part de l'administració o quan resulti obligatòria la presentació d'objectes o de documents en un suport específic no susceptible de digitalització. En aquests darrers supòsits, els esmentats objectes o documents es remetran a la unitat administrativa de destí.

Article 9. Disponibilitat del Registre

1. L'accés per via telemàtica al Registre electrònic general es podrà realitzar durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.
2. En el cas que existeixin motius de manteniment tècnic o operatiu, el servei podrà quedar interromput el temps estrictament imprescindible. La interrupció haurà de ser anunciada a la Seu electrònica amb l'antelació que, en cada cas sigui possible, i mentre es mantingui aquesta situació. La Seu electrònica recollirà la informació històrica de les interrupcions als efectes pertinents.

Article 10. Càmput de terminis

El registre electrònic general es regirà, a efectes de càmputs dels terminis, per la data i hora oficial que figura a la seu electrònica. Als efectes indicats del càmput de terminis, la recepció de documents en un dia inhàbil s'entendrà efectuada en la primera hora del primer dia hàbil següent, llevat que una norma permeti expressament la recepció en dia inhàbil.

Article 11. Instruments d'identificació i acreditació de la voluntat de la ciutadania

1. La identificació i acreditació de la voluntat dels ciutadans i ciutadanes en les relacions amb l'Administració municipal es podrà produir per mitjà dels mecanismes aprovats per l'Ajuntament a la seva Política d'identificació i signatura electrònica i en funció dels requeriments de seguretat de cada procediment.
2. En tot cas, l'Ajuntament de Barcelona manté actualitzada la informació relativa als sistemes que s'admeten per a la identificació electrònica i els procediments per als quals són admissibles, en la informació relativa a cadascun dels procediments.

Article 12. Arxiu, conservació i disponibilitat de la informació

Els sistemes de gestió documental de l'Ajuntament de Barcelona conservaran les sol·licituds, escrits i comunicacions electròniques rebudes conjuntament amb les firmes i certificats electrònics que les suporten, així com els documents adjunts i les metadades associades als documents.

Article 13. Llibre de Registre

Anualment es formarà el llibre electrònic del Registre General de l'Ajuntament de Barcelona, amb dues seccions: llibre d'entrades i llibre de sortides, amb l'addició successiva dels diferents assentaments que formen el registre electrònic general. Anualment, aquest llibre es tancarà a les 24 hores del dia 31 de gener de l'any següent a aquell que es tanca. Aquest tancament comportarà la impossibilitat d'accés als assentaments per a la seva manipulació, podent accedir als mateixos només per a la seva consulta.

Un cop tancat el sistema, el Secretari general signarà electrònicament una diligència a fi de tancar formalment el Registre i de donar fe dels assentaments que integren l'any tancat.

Capítol 3

Condicions i criteris per a la presentació i registre de documents

Article 14. *Mitjans de presentació*

1. La presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions es podrà efectuar pels següents mitjans:

- a) Per mitjans electrònics, a través dels diferents mecanismes que l'Ajuntament posa a disposició de la ciutadania per a la seva relació telemàtica amb la corporació.
- b) Presencialment, a través de les oficines d'assistència en matèria de registres, en cas de les persones físiques o els seus representants, sempre que no estiguin obligades a la relació telemàtica amb l'Ajuntament.
- c) A través dels registres d'altres administracions, a través dels sistemes d'interconnexió de registres, autonòmic i estatal, corresponents.
- d) Mitjançant les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'estableixi.
- e) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- f) Qualsevol altra que estableixi la normativa vigent.

2. L'Ajuntament de Barcelona publica i manté actualitzada a la seva Seu electrònica la informació relativa al Registre electrònic general així com la relació de les oficines d'assistència en matèria de registres i els horaris d'atenció presencial.

Article 15. *Admissió i assentament de documents*

1. Es registraran d'entrada les sol·licituds, escrits i comunicacions que les persones físiques i entitats públiques i privades dirigeixin a l'Ajuntament per qualsevol dels mitjans que es posen a disposició, així com els documents tramesos per altres administracions i que tinguin el contingut mínim següent:

- a) Dades de la persona que presenta el document (Nom, cognoms i DNI o similar).

En el cas que es presentin per correu postal sol·licituds d'iniciació del procediment sense la identificació mínima de la persona interessada, és a dir el seu Nom i Cognoms, no es procedirà a fer el corresponent assentament, però es remetrà a l'òrgan de destí pertinent, el qual valorarà l'oportunitat de realitzar les actuacions que consideri adients. Cas que no hagi indicat la dada del DNI o similar però sí el seu Nom i Cognoms, es procedirà a registrar la sol·licitud i es remetrà a l'òrgan de destí pertinent, que valorarà l'oportunitat de realitzar el requeriment d'esmena per tal que la persona presenti el DNI i es pugui verificar degudament la seva identitat.

b) Signatura vàlida segons la normativa vigent a l'Ajuntament, en els supòsits que legalment sigui exigible l'ús de signatura.

En les oficines d'assistència en matèria de registres, quan es presenti com a instància un document signat electrònicament, aquest s'incorporarà com annex a la instància que es signarà presencialment.

c) Dades relatives a l'elecció del suport elegit per rebre les notificacions així com les dades corresponents, per rebre la notificació en suport físic o dades de contacte per a l'avís de la notificació electrònica.

d) Descripció dels fets i raons i petició en que es concreta la sol·licitud

e) Òrgan o unitat administrativa a la que es dirigeix la sol·licitud.

2. Així mateix, s'hauran d'observar, segons els casos, els requisits següents:

a) La documentació haurà de reunir les condicions establertes en la convocatòria o norma aplicable.

b) Les sol·licituds, escrits i comunicacions que es dirigeixin a altres administracions hauran d'expressar, a l'encapçalament o peu de l'escrit, de forma clara i inequívoca, a qui van dirigides. Si no és així, es considerarà que estan dirigides a l'Ajuntament de Barcelona.

c) Les sol·licituds, escrits i comunicacions hauran d'estar redactats en algun dels idiomes oficials

d) D'acord amb la capacitat de les plataformes informàtiques i de les vies de comunicació disponibles, podrà limitar-se l'extensió màxima, individual o conjunta, dels documents complementaris que s'adjuntin a la sol·licituds, escrits o comunicacions. La informació sobre aquesta limitació estarà disponible a la Seu electrònica de l'Ajuntament o en el formulari de presentació de les sol·licituds, escrits o comunicacions.

3. El Registre electrònic municipal de l'Ajuntament de Barcelona no admetrà la presentació de documents quan concorri alguna de les següents circumstàncies:

a) Quan no es complimentin els camps requerits com a obligatoris en els formularis corresponents.

b) Quan s'utilitzin sistemes d'identificació i firma no admesos per presentar formularis o documents davant el Registre electrònic, o quan sent dels autoritzats o admesos, no estiguin vigents en el moment de la presentació.

c) Quan es presenti documentació en suport físic en les Oficines d'assistència en matèria de registres dirigits a entitats que tinguin un règim específic de presentació, com per exemple, els òrgans judicials, les juntes electorals, etc.

4. Els assentaments s'anotaran respectant l'ordre temporal de recepció o sortida dels documents i han d'indicar un número, l'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 la persona interessada, l'òrgan administratiu remitent, si procedeix, l'òrgan administratiu a qui s'envia i la referència al contingut del document que es registra.

Article 16. *Tipus de documents que no s'han d'enregistrar*

No s'han de registrar els següents tipus de documents:

- a) Els que acompanyen l'escrit, sol·licitud o comunicació que es registra.
- b) Els anònims i escrits de quin contingut, no es pugui inferir el seu emissor.
- c) Els escrits, sol·licituds i comunicacions amb caràcter publicitari o de propaganda.
- d) Les invitacions, saludes, felicitacions i cartes de caràcter protocol·lari.
- e) Les notes interiors, circulars i avisos, i en general els escrits i comunicacions de caràcter intern, inclosos els escrits que presenten els regidors i grups municipals en exercici de la seva condició de membres dels òrgans de govern, atès que utilitzaran els sistemes i plataformes corresponents.
- f) Els certificats, actes, informes i altres documents de constància o judici, que hauran d'anar acompanyats d'un escrit de remissió, que serà el que s'assenti en el sistema de registre.
- g) Els telegrams, fax, fotocopies i correus electrònics.
- h) Amb caràcter general, aquells que disposi la normativa d'aplicació en la matèria.

Article 17. *Efectes de la presentació*

1. La data de presentació de les sol·licituds, escrits i comunicacions dirigides a òrgans i unitats administratives de l'Ajuntament de Barcelona en qualsevol dels llocs admesos en l'article 14 del present decret produirà efectes pel que fa al compliment dels terminis per part de la ciutadania.
2. La data d'entrada de les sol·licituds, escrits i comunicacions a què es refereix l'apartat anterior en el registre electrònic general de l'Ajuntament de Barcelona produirà com a efecte l'inici del còmput dels terminis que aquesta hagi de complir com a administració, i en particular del termini màxim per a notificar la resolució expressa.
3. La Seu electrònica posarà a disposició de la ciutadania el calendari de dies inhàbils a l'efecte del còmput de terminis de l'any en curs.

Article 18. *Expedició de justificants acreditatius de la presentació*

1. De les sol·licituds, escrits i comunicacions que presentin les persones interessades al registre electrònic general, s'expedirà un document com a justificant acreditatiu de la presentació, que contindrà:

a) Dades de la persona interessada i, en el seu cas, de la persona representant.

b) Data i hora de presentació en el registre de l'Ajuntament de Barcelona.

c) Referència al contingut del document que s'enregistra.

d) Numero de registre d'entrada.

e) Documents aportats juntament amb la sol·licitud.

f) Altra informació legal que sigui pertinent.

g) Altra informació d'interès relacionada amb el servei.

2. Quan per circumstàncies tècniques extraordinàries no sigui possible registrar la sol·licitud, es segellarà el document original i la còpia amb un segell normalitzat. La còpia es lliurarà a la persona interessada i l'original quedarà pendent d'enregistrar.

Article 19. *Acreditació de la representació*

Qualsevol persona física amb capacitat d'obrar i persona jurídica, si així ho preveuen els seus estatuts, pot representar a altres persones, físiques o jurídiques, amb caràcter general o per a procediments concrets, d'acord amb el que preveu la legislació general i el que recull l'article 19 de l'Ordenança Reguladora d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada per acord del Plenari del Consell Municipal de 21 de desembre de 2018.

Capítol 4

Les oficines d'assistència en matèria de registres

Article 20. *Oficines d'assistència en matèria de registres*

1. Es creen les oficines d'assistència en matèria de registres com a unitats administratives de recolzament al Registre municipal, en funcions de suport a la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions per part de la ciutadania.

2. Les Oficines d'assistència en matèria de registres són les encarregades de:

a) Donar suport i assistència en l'ús dels mitjans electrònics a les persones interessades que no tinguin l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics, tenint especial dedicació als col·lectius en els que la bretxa digital, principalment per raó de gènere i edat, és més evident.

b) Verificar la identitat del ciutadà mitjançant el corresponent document d'identificació.

c) Digitalitzar com a còpia electrònica els documents que es presentin de manera presencial davant l'Administració municipal per una persona que no tingui l'obligació d'utilitzar els mitjans electrònics

d) Lliurar còpies autèntiques dels documents públics administratius de l'Administració municipal, sempre que sigui possible, preferiblement mitjançant actuació administrativa automatitzada .

- e) Registrar les sol·licituds i documents rebuts en l'Ajuntament de Barcelona, procedents d'altres llocs de presentació de documentació per part de les persones interessades en el procediment. A aquest efecte, mitjançant l'oportuna norma s'establiran les oficines de registre habilitades pel registre i digitalització de la documentació rebuda així com el seu funcionament.
- f) Realitzar la inscripció de les persones interessades en el Registre electrònic d'apoderaments.
3. Les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres que es realitzen a les diferents oficines d'atenció a la ciutadania es regiran per les instruccions del departament del Registre general que està adscrit a la Secretaria General.
4. A la Seu electrònica figurarà la informació relativa a les oficines d'assistència en matèria de registres que donaran cobertura a tot el territori municipal.
5. L'Ajuntament de Barcelona disposa d'un registre on consten els funcionaris i funcionàries habilitats per a la identificació o signatura electrònica de les persones interessades i per l'expedició de còpies autèntiques, que atendran les persones que es dirigeixin a les oficines d'assistència en matèria de registres en el cas que els mecanismes automatitzats previstos no estiguin operatius.

Disposició derogatòria única. Derogació normativa

Queda derogada la Instrucció per al desenvolupament del Registre general de l'Ajuntament Barcelona, aprovada per decret d'Alcaldia de 9 de setembre de 2009.

Es deroga l'article 3 del Protocol d'exercici de la Funció de Registre a l'Oficina d'Atenció Ciutadana i altres, aprovat per decret d'Alcaldia de 10 de maig de 2010, relatiu a la Creació i supressió de registres auxiliars.

Disposició Final. Entrada en vigor

1. Aquest decret entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. També ha de ser objecte d'una publicació a la Gasetta Municipal de Barcelona i al web municipal.
2. La funció de les Oficines d'assistència en matèria de registres relativa a la digitalització de documents presentats per la ciutadania establerta a l'article 8 i a l'apartat c) de l'article 20.2 d'aquest decret, s'implementarà de manera gradual en funció de les disponibilitats tècniques i organitzatives dels sistemes d'informació implicats i de les pròpies oficines que donaran el servei.
3. La funció de les Oficines d'assistència en matèria de registres relativa a l'expedició i lliurament de còpies de documents públics administratius establerta a l'apartat d) de l'article 20.2 d'aquest decret, s'implementarà de manera gradual segons sigui la previsió d'accés a la documentació dels diferents sistemes d'informació que donen suport als procediments administratius. Altrament, es podrà sol·licitar la documentació corresponent a través del tràmit del dret d'accés a la informació pública.