



# REQUISITS PER UTILITZAR ELS TRÀMITS TELEMÀTICS I LA CARPETA MUNICIPAL

Ajuntament de Reus i Organismes Autònoms

## DADES DEL DOCUMENT

<b>Nom:</b>	Requisits per utilitzar els tràmits telemàtics i la carpeta municipal
<b>Data creació:</b>	14/03/2019
<b>Versió actual:</b>	1.3
<b>Data última revisió:</b>	19/03/2019

## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ.....</b>	<b>2</b>
<b>2. REQUERIMENTS D'IDENTIFICACIÓ DIGITAL.....</b>	<b>2</b>
2.1. idCAT Mòbil.....	2
2.2. Certificats digitals.....	2
2.3. Cl@ve.....	3
<b>3. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS.....</b>	<b>3</b>
3.1. NAVEGADORS.....	3
3.2. VERSIÓ DE SISTEMA OPERATIU.....	3
3.3. FINESTRES EMERGENTS.....	4
<b>4. REQUERIMENT D'ESTAR REGISTRAT EN LA BASE DE DADES MUNICIPAL DE PERSONES.....</b>	<b>4</b>
4.1. Persona física, jurídica o entitat sense personalitat jurídica.....	5
4.2. Proveïdor.....	5
<b>5. ACCÉS ALS SERVEIS DE LA SEU ELECTRÒNICA.....</b>	<b>5</b>
5.1. CARPETA CIUTADANA / EMPRESA / PROVEÏDOR.....	5
5.2. TRÀMITS TELEMÀTICS.....	6
<b>6. IDENTIFICACIÓ DIGITAL.....</b>	<b>9</b>
6.1. idCAT Mòbil.....	9
6.1.1. ALTA.....	9
6.1.2. IDENTIFICACIÓ.....	10
6.2. CERTIFICATS DIGITALS.....	12
6.3. CL@VE.....	13
<b>7. FAQS – PREGUNTES I RESPOSTES MÉS FREQUENTS.....</b>	<b>14</b>



## 1. INTRODUCCIÓ

En el següent document es descriu els requisits, usos i resposta a dubtes per poder utilitzar els tràmits telemàtics o accedir a la carpeta ciutadana/empresa/proveïdor de l'Ajuntament de Reus i els seus Organismes Autònoms disponibles a la seu electrònica municipal (<https://seu.reus.cat>)

Hi han tres tipus de requisits a complir:

- Identificació digital
- Requeriments tecnològics
- Estar registrat en la base de dades municipal

## 2. REQUERIMENTS D'IDENTIFICACIÓ DIGITAL

Per a la identificació digital, hi han diferents requeriments en funció si s'actua com a persona física, com a persona jurídica o entitat sense personalitat jurídica o com a representant.

Per tal de suportar aquests diferents tipus d'identificació digital, la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus utilitza el servei del Consorci Administració Oberta de Catalunya anomenat **VÀlid** (<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/valid/>) com moltes altres administracions públiques catalanes, requerint els següents tipus d'identificació:

### 2.1. idCAT Mòbil

És un mecanisme ofert pel Consorci Administració Oberta de Catalunya basat en l'enviament de contrasenyes d'un sol ús al telèfon mòbil de l'usuari, prèviament enregistrat sense necessitat de certificat digital. És el sistema **recomanat per les persones físiques amb DNI** i per obtenir-lo, cal que la persona interessada es doni d'alta a través de la web <https://idcatmobil.seu.cat/> facilitant el DNI (Document Nacional d'Identitat), TSI (Targeta Sanitària Individual del CatSalut - Servei Català de la Salut ) i telèfon mòbil.

### 2.2. Certificats digitals

Els certificats digitals ofereixen un mecanisme per tal d'identificar als usuaris que disposin de certificat qualificat o reconegut, tant en programari com en targeta. És **l'únic sistema permès per a les persones jurídiques o entitats sense personalitat jurídica i pels seus representants**; també el poden usar les persones físiques pel seu ús personal. Per obtenir-ne un certificat digital, li recomanem que obtingui un de la Fabrica Nacional de Moneda i Timbre (FNMT) segons la informació disponible en <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/> o bé a través de les oficines que les subministren com poder ser l'Agència Estatal d'Administració Tributària AEAT, Tresoreria General de la Seguretat Social TGSS o el Institut Nacional de la Seguretat Social INSS.

També pot obtenir el **certificat idCAT** anant a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament en pl. mercadal 1 – 43201 de Reus o bé consultant <https://www.idcat.cat/>; aquest és el **sistema recomanat per persones físiques amb NIE**.



VÀlid també suporta la identificació digital de certificats emesos per entitats de certificació com Camerfirma, DGP (eDNI), Firma Professional, ANCert, AC Abogacia, ACCV, ANF, Izenpe, HealthSign, AC EDICOM, Netfocus, OMC, SCR-CORPME i SIGNE.

### 2.3. Cl@ve

És el sistema d'identificació de persones físiques emprat i ofert per l'Administració General de l'Estat basat en claus concertades pels ciutadans. Per més informació: <https://clave.gob.es/>. Aquest **també és el sistema recomanat per persones físiques amb DNI o NIE.**

Per més informació dels sistemes d'identitat digital suportats per la seu electrònica municipal consulti: <https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/1048>

## 3. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS

### 3.1. NAVEGADORS

Asseguris que accedeix amb **un dels següents navegadors i en la seva última versió** sigui quin sigui el sistema operatiu o dispositiu:

- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Internet Explorer/Edge

Si no està segur de si té la última versió de navegador, miri d'actualitzar-lo.

Si disposa de certificat digital, faci doble clic en l'arxiu del certificat digital en el sistema operatiu del seu dispositiu o ordinador i ja podrà accedir amb aquest amb Google Chrome o Internet Explorer/Edge, perquè aquests navegadors usen el mateix magatzem de certificats digitals que el sistema operatiu. En el cas que usi Mozilla Firefox, el magatzem de certificats digitals és propi i no usa el del sistema operatiu i caldrà que l'importi manualment al Mozilla Firefox des de l'apartat Privacitat i Seguretat → Certificats

(veure [https://www.sede.fnmt.gob.es/preguntas-frecuentes/exp-imp-y-elim-de-certificados/-/asset\\_publisher/EwGOMAWPq4DV/content/1398-como-puedo-importar-mi-certificado-con-mozilla-firefox-?inheritRedirect=false](https://www.sede.fnmt.gob.es/preguntas-frecuentes/exp-imp-y-elim-de-certificados/-/asset_publisher/EwGOMAWPq4DV/content/1398-como-puedo-importar-mi-certificado-con-mozilla-firefox-?inheritRedirect=false))

### 3.2. VERSIÓ DE SISTEMA OPERATIU

En el cas que utilitzi sistema operatiu Microsoft Windows, només està garantit el seu funcionament amb **Microsoft Windows 7, 8 o Windows 10 (no està suportat versions anteriors de Microsoft Windows com XP o Vista).**



En el cas de **MacOS** està garantit el seu funcionament en **versions 10.9 i superiors**.

En el cas de Linux asseguris usar l'última distribució disponible.

En el cas de tauleta o mòbil **android**, li recomanem la **versió 6 o superior**. En el cas de **iOS** li recomanem la **versió 7 o superior**.

### 3.3. FINESTRES EMERGENTS

És imprescindible que **permeti sempre les finestres emergents de** <https://serveis.reus.cat> i <http://seu.reus.cat>

Per aquest motiu accepti les finestres emergents de les adreces web indicades anteriorment quan el navegador li avisi dins la seu electrònica municipal.

## 4. REQUERIMENT D'ESTAR REGISTRAT EN LA BASE DE DADES MUNICIPAL DE PERSONES

Per tal de relacionar-se amb la corporació municipal de Reus **és necessari que prèviament la persona física, jurídica o entitat sense personalitat jurídica estigui registrada en la base de dades municipal de persones** en compliment del reglament municipal de registre electrònic (<https://seu.reus.cat/seu/documentPublic/download/1474>)

Aquesta base de dades conté de forma única i íntegra, totes les persones físiques o jurídiques que es relacionen amb l'Ajuntament de Reus i els seus organismes autònoms i conté els noms i cognoms o raó social, adreces físiques (d'empadronament, fiscal o d'altres) i dades de contacte (telèfon mòbil, fix o correu electrònic) per tal de contactar amb aquesta per mitjans electrònics d'acord a la Llei 39/2015 de procediment administratiu comú.

En aquesta base de dades es troben tots els ciutadans empadronats al municipi de Reus, contribuents, proveïdors, interessats afectats per expedients municipals, etc.

Si no està registrat en la base de dades municipal i intenta entrar a la carpeta ciutadana, empresa o proveïdor o fer un tràmit telemàtic, li donarà un error conforme no està en la base de dades de tercers o de persones. En aquest cas, cal que primer faci un dels dos tràmits telemàtics següents:



SERVEIS TRÀMITS SOBRE SEU-E

Esteu aquí: Iníci → Serveis de la Seu electrònica → Catàleg de Tràmits

### Llegenda de símbols

- Tràmit telemàtic
- Tràmit telefònic
- Tràmit presencial
- Tràmit per correu postal
- Tràmit informatiu
- Tràmit fora de termini

### Catàleg de Tràmits

#### Cercador de Tràmits

Nom del Tràmit:

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

2 tràmits

Nom del Tràmit	Telemàtic	Telefònic	Presencial	Correu postal	Informatiu	Fora de termini
Alta a la base de dades de persones	✓					
Alta a la base de dades de proveïdors	✓					

#### 4.1. Persona física, jurídica o entitat sense personalitat jurídica

Vagi a la seu electrònica municipal, apartat tràmits, busqui el **tràmit «Alta a la base de dades de persones»**. Aquest tràmit només es pot fer **exclusivament per tràmit telemàtic**. **Si és una persona jurídica o entitat sense personalitat jurídica només podrà fer aquest tràmit amb un certificat digital a nom d'aquesta o amb un certificat digital de representant d'aquesta i en cap cas, ho podrà fer a títol personal.**

#### 4.2. Proveïdor

Vagi a la seu electrònica municipal, apartat tràmits, busqui el **tràmit «Alta a la base de dades de proveïdors»**. Aquest tràmit només es pot fer **exclusivament per tràmit telemàtic** i **només podrà fer aquest tràmit amb un certificat digital a nom d'aquest o amb un certificat digital de representant d'aquest i en cap cas, ho podrà fer a títol personal.**

## 5. ACCÉS ALS SERVEIS DE LA SEU ELECTRÒNICA

### 5.1. CARPETA CIUTADANA / EMPRESA / PROVEÏDOR

Des de la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus (<https://seu.reus.cat>) té disponible els enllaços a les diferents carpetes tal com es mostra a continuació:



**Benvinguts/des a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus**

La Seu és l'adreça electrònica que hem posat a la vostra disposició perquè pugueu accedir a la informació i als serveis i tràmits a través de Internet.

**Li recomanem que accedeixi a la carpeta si està obligat o es vol relacionar electrònicament amb l'Ajuntament de Reus** d'acord a la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest sistema podrà trobar tota la informació i estat de les vostres dades, gestions, tràmits, comunicacions, expedients municipals, factures, etc. com a interessat s'és:

- Ciutadà: Carpeta ciutadana
- Empresa: Carpeta empresa
- Proveïdor: Carpeta proveïdor

**Li recordem que qualsevol tràmit presencial en les oficines municipals és necessari prèviament sol·licitar cita prèvia.**

**SERVEIS DE LA SEU ELECTRÒNICA**      **CATÀLEG DE TRÀMITS**

Un cop seleccionada la carpeta a la qual vol accedir, caldrà clicar al botó 'Accedir a la Carpeta XXX'. És imprescindible que permeti les finestres emergents a <https://serveis.reus.cat>, ja que en aquest pas s'obre una nova finestra que us redirigeix al sistema VÀlid per la identificació.

### Carpeta Ciutadana

La Carpeta ciutadana és el canal integral de relació entre la ciutadania i l'Ajuntament de Reus per mitjans electrònics disponible a qualsevol hora del dia i durant els 365 dies l'any per facilitar la comunicació entre les dues parts. En aquest sistema podreu trobar tota la informació i estat de les vostres dades, gestions, tràmits i expedients municipals que com a interessat estigui relacionat.

Per accedir a aquesta informació, necessiteu disposar dels sistemes d'identificació basats en certificats reconeguts i qualificats així com d'altres sistemes d'identificació amb paraula de pas mitjançant clau concertada i de firma electrònica reconeguda i qualificada que siguin conformes a l'establert en la Llei 59/2003 de 19 de desembre de signatura electrònica i que siguin admesos i validats per la llista de confiança de prestadors de serveis de certificació que validi el Consorci Administració Oberta de Catalunya de conformitat amb els articles 9 i 10 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Accedir a la Carpeta Ciutadana

**Nota important!** Per a un correcte ús del servei l'usuari ha d'acceptar finestres emergents del lloc web <https://serveis.reus.cat>.

**Per accedir a la carpeta empresa o proveïdor només ho podrà fer amb un certificat digital de persona jurídica o amb un certificat digital de representant de la mateixa. No podrà accedir ni identificar-se amb un certificat digital personal.**

Per a continuar accedeixi a l'apartat 6 d'aquest document: IDENTIFICACIÓ DIGITAL.

## 5.2. TRÀMITS TELEMÀTICS

Des de la seu electrònica de l'Ajuntament de Reus (<https://seu.reus.cat>) pot accedir als tràmits a partir del buscador de la part superior o del propi apartat de tràmits on apareixen catalogats.



Reus.cat | Seu Electrònica

Cerca per paraules: Tràmits

Obtenir còpia autèntica

Benvinguts a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus

SERVEIS | TRÀMITS | SOBRE SEU-E

Esteu aquí: Iníci → Serveis de la Seu electrònica → Catàleg de Tràmits

**Llegenda de símbols**

- Tràmit telemàtic
- Tràmit telefònic
- Tràmit presencial
- Tràmit per correu portal
- Tràmit informatiu
- Tràmit fora de termini

**Catàleg de Tràmits**

Cercador de Tràmits

Nom del Tràmit  **Cercar**

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

38 tràmits

Nom del Tràmit	Tràmit telemàtic	Tràmit telefònic	Tràmit presencial	Tràmit per correu portal	Tràmit informatiu	Tràmit fora de termini
Actes lúdics, culturals o esportius	✓			✓	✓	
Adhesió Entitats Protocol agressions sexistes en les festes populars				✓	✓	
Adjudicació directa de béns				✓		✓
Ajut SIMAP - GPS : Sistema intel·ligent de monitorització d>alertes personals						✓

Tots els tràmits que tinguin marcada la columna Tràmit telemàtic podran realitzar-se telemàticament.

Tràmit telemàtic

Un cop dins del detall del tràmit desitjat, cal clicar al botó tramitar telemàticament.



## QUEIXES I SUGGERIMENTS

Presentar una queixa o una proposta de millora en relació a la ciutat o als serveis prestats per l'Ajuntament.

## Com puc tramitar-ho?

Presencial (amb cita prèvia) : Oficina d'Atenció Ciutadana -OAC- (Pl. Mercadal, 1 - 43201 Reus)

Telèfon: 010 (des de fix de Reus) o 977.010.010 (fora de Reus o mòbil)

Telemàtic amb identitat digital

**TRAMITAR TELEMÀTICAMENT**

Correu postal (Registre general - Pl. Mercadal, 1 - 43201 Reus)

## Com puc accedir a tota la meva informació?

El proper pas serà seleccionar si es vol actuar com a sol·licitant o representant.



### REGISTRE ELECTRÒNIC DE L'AJUNTAMENT DE REUS

**Actuar com a sol·licitant**

**Actuar com a representant**

Quin tipus d'identitat digital necessito i com puc obtenir-la per fer un tràmit telemàtic?

Si ets un/a ciutadà/na obté el idCAT Mòbil per fer tràmits telemàtics sense certificat només amb el mòbil.

**Et recomanem que accedeixis a la carpeta si estàs obligat o et vols relacionar electrònicament amb l'Ajuntament** d'acord a la normativa. Si ets ciutadà/na accedeix a la carpeta ciutadana, si ets empresa a la carpeta empresa i si ets proveïdor a la carpeta proveïdor.

Per a continuar accedeixi a l'apartat 6 d'aquest document: IDENTIFICACIÓ DIGITAL.





## 6. IDENTIFICACIÓ DIGITAL

En aquest punt ja accedim a la plataforma d'identificació **VÀlid** i caldrà escollir una opció. Cal tenir en compte que si actueu com a persona jurídica únicament podreu utilitzar la identificació amb certificat digital (apartat 6.2).

Ajuntament de Reus - Serveis x Inici de sessió x +

https://identitats.aoc.cat/o/oauth2/auth?response\_type=code&client\_id

AJUNTAMENT DE REUS

Identifiqueu-vos per continuar...

Identifiqueu-vos amb el mòbil

Document identificatiu

NIF 12345678A

Número de mòbil

0034 66911222

Utilitza el meu idCAT Mòbil

[Dona'm d'alta](#)

O altres sistemes

Certificat digital: idCAT, DNle, altres.

Cl@ve PIN24, Ciutadans UE...

[Ajuda](#) [Cancel·la sessió](#)

### 6.1. idCAT Mòbil

#### 6.1.1. ALTA

En cas de no estar donar d'alta al servei idCAT Mòbil i vol disposar d'aquest servei, pot fer-ho a través de l'enllaç marcat en vermell. **Aquest servei està només disponible per a les persones físiques** que compleixen els requisits especificats a la web, és a dir que actuen en nom propi i disposen de DNI.



### Identifiqueu-vos amb el mòbil

Document identificatiu

NIF ▾

12345678A

Número de mòbil

0034

66911222



Utilitza el meu idCAT Mòbil

[Donar-m d'alta](#)

L'idCAT Mòbil és el nou sistema d'identificació i signatura electròniques a través de dispositius mòbils que el Consorci AOC, en col·laboració amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya, ofereix a la ciutadania i que es pot utilitzar per a fer tràmits amb les administracions i ens que integren el sector públic de Catalunya.

Per fer-ne ús heu de registrar prèviament, les vostres dades de contacte en el [fitxer Seu electrònica](#) de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

[Llegiu més](#)

#### Avantatges:

- ✓ Permet identificar-vos i signar des de qualsevol mòbil, tauleta o ordinador
- ✓ No cal recordar cap contrasenya ni PIN
- ✓ No requereix la instal·lació de cap tipus de programari
- ✓ És un sistema segur i no caduca pel transcurs del temps
- ✓ És gratuït

Alta sense certificat

Alta amb certificat digital

Què necessiteu per donar-vos d'alta per internet:

1. DNI: Document Nacional d'Identitat
2. TSI: Targeta Sanitària Individual del CatSalut (Servei Català de la Salut)
3. Telèfon mòbil

Continuar implica l'acceptació de les [condicions d'ús](#) dels serveis inherents a l'obtenció de l'idCAT Mòbil.

Comença

Trobarà més informació al següent enllaç: <https://idcatmobil.seu.cat/>

## 6.1.2. IDENTIFICACIÓ

Si ja està donat d'alta al servei simplement caldrà que introdueixi el seu NIF i telèfon mòbil i cliqui a «Utilitza el meu idCAT Mòbil» per identificar-se amb una paraula de pas que se li enviarà sense necessitat de certificat digital.




## Identifiqueu-vos amb el mòbil

Document identificatiu

NIF ▼ 3 [redacted] JH

Número de mòbil


0034 6 [redacted]

 **Utilitza el meu idCAT Mòbil**

[Dona'm d'alta](#)

En uns segons rebrà una paraula de pas al mòbil que caldrà que introduïu.

## Verificació de la contrasenya

 S'ha enviat un missatge de text amb la contrasenya al vostre mòbil.

Nota: L'entrega dels SMS pot arribar a allargar-se uns minuts.

Introduïu la contrasenya

489659|

**Verifica**

[Ajuda](#)

[Cancel·la sessió](#)

Finalitzat aquest procés ja es finalitzarà la identificació i continuarà el procés.



## 6.2. CERTIFICATS DIGITALS

Per utilitzar aquest tipus d'identificació es requereix que tingui almenys un certificat digital instal·lat al navegador.

Cal tenir en compte que els certificats instal·lats al sistema operatiu estan disponibles per als navegadors Internet Explorer i Google Chrome, però en el cas de Firefox, caldrà que instal·li el certificat al magatzem propi de certificats segons els requisits de l'apartat 3.

Caldrà seleccionar quin certificat vol utilitzar i es realitzarà la identificació.

The image shows a web interface for identification. On the left, a form titled 'Identifiquen-vos amb el mòbil' asks for a 'Document identificatiu' (NIF: 12345678A) and a 'Número de mòbil' (0034 669111222). Below the form is a button 'Utilitza el meu idCAT Mòbil' and a link 'Dona'm d'alta'. Underneath, there are options for 'O altres sistemes', including 'Certificat digital: idCAT, DNIe, altres.' (highlighted with a red box) and 'Cl@ve PIN24. Ciutadans UE...'. On the right, a dialog box titled 'Sol·licitud d'identificació de l'usuari' is open. It contains the text: 'Aquest lloc ha sol·licitat que us identifiqueu amb un certificat: identitats.aoc.cat:443', 'Organització: «Consorci Administració Oberta de Catalunya»', and 'Emès sota: «CONSORCI ADMINISTRACIÓ OBERTA DE CATALUNYA»'. Below this, it says 'Trieu un certificat per presentar-lo com a identificació:' and shows a list of certificates, with 'Alb [CAT] [52-9]' selected and highlighted with a red box. At the bottom of the dialog, there is a checkbox 'Recorda aquesta decisió' and two buttons: 'D'acord' and 'Cancel·la'.

En el cas que no tingui cap certificat instal·lat al navegador li apareixerà el següent error:

The image shows an error message box with a yellow warning icon. The title is 'Error amb el certificat electrònic'. The text reads: 'No podeu validar la vostra identitat amb certificat perquè no s'ha trobat cap certificat electrònic vàlid. Com solucionar-ho + Per accedir-hi correctament, cal que us assegureu que:'. Below this are five numbered steps: 1. 'Disposau d'un certificat electrònic vigent (no caducat) i classificat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya. (Vegeu els certificats vàlids)'; 2. 'Teniu aquest certificat correctament instal·lat al sistema o, en cas de residir en un dispositiu extern (com una clau USB o una targeta criptogràfica), el certificat es troba correctament connectat.'; 3. 'Heu instal·lat les corresponents claus arrel de l'entitat de certificació emissora del vostre certificat. Les trobareu al seu lloc Web. (Trobeu aquí les claus arrel de l'entitat de certificació CATCERT)'; 4. 'Heu instal·lat correctament el programari associat al certificat. El trobareu al lloc Web de l'entitat de certificació emissora del vostre certificat.'; 5. 'Heu instal·lat correctament el programari del lector de targetes, si és que esteu utilitzant un certificat sobre dispositiu criptogràfic (com ara un DNI electrònic). El trobareu al lloc Web del fabricant del dispositiu.' Below the steps, it says: 'Un cop fetes aquestes comprovacions, cal que tanqueu totes les sessions obertes del navegador i torneu a intentar l'accés. En cas que l'error persisteixi, poseu-vos en contacte amb nosaltres.'



### 6.3. CL@VE

Cl@ve és un sistema d'identificació proporcionat per l'administració general de l'estat que ofereix les següents opcions:

The screenshot shows the Cl@ve website interface. At the top left is the Spanish flag and the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA'. To the right is the Cl@ve logo with the text 'IDENTIDAD ELECTRONICA PARA LAS ADMINISTRACIONES'. Further right are two buttons: '¿Que és Cl@ve?' and 'Ajuda'. Below this is a large banner with the heading 'Esculli el mètode d'identificació' and a sub-heading 'Si no transcorren més de 60 minuts entre autenticacions i trucades a Cl@ve, se li autenticarà automàticament de forma transparent.' Below the banner are four identification options, each with an icon, a title, an 'Accedir >' button, and a registration link:

- DNle / Certificat electrònic**: Represented by a chip icon.
- Cl@ve PIN**: Represented by a red card with a key icon. Below the button, it says 'Per usar-lo cal [registrar](#)'.
- Cl@ve permanent**: Represented by a yellow card with 'SMS' and 'dni.nò' icons. Below the button, it says 'Per usar-lo cal [registrar](#)'.
- Ciutadans UE**: Represented by the European Union flag.

Trobarà més informació al següent enllaç <https://clave.gob.es/>



## 7. FAQS – PREGUNTES I RESPOSTES MÉS FREQUENTS

A continuació li adjuntem les preguntes o respostes més freqüents que es pot trobar quan faci tràmits telemàtics o accedeixi a la carpeta ciutadana, empresa o proveïdor de l'Ajuntament de Reus i els seus Organismes Autònoms.

### **No se com identificar-me quan entro a un tràmit telemàtic o a la carpeta, que haig de fer?**

Consulti l'apartat 2 d'aquest document i segons el seu perfil (persona física, jurídica o entitat sense personalitat jurídica) segueixi les instruccions per obtenir la identitat digital necessària per relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament.

### **Sóc una empresa, una entitat o una entitat sense personalitat jurídica, com em puc identificar?**

L'únic sistema permès per les persones jurídiques o entitats sense personalitat jurídica és un certificat digital.

### **Sóc el representant d'una empresa o entitat, quina identitat puc utilitzar per fer un tràmit telemàtic i com la puc obtenir? I per accedir a la carpeta empresa o proveïdor?**

L'únic sistema permès pels representants de les persones jurídiques o entitats sense personalitat jurídica és un certificat digital de representació.

En cap cas pot usar un certificat digital personal o un sistema identificació digital com idcat mòbil per accedir a la carpeta com a representat d'una empresa o entitat perquè li donarà error

Si en un tràmit telemàtic s'usa una identitat digital personal, caldrà que adjunti els poders corresponents que ho acreditin perquè aquesta identificació és a títol personal i no permet comprovar la seva capacitat de representació.

### **Sóc una persona física amb nacionalitat espanyola, quin tipus identitat digital necessito i com la puc obtenir?**

Com s'indica a l'apartat 2, per a una persona física amb nacionalitat espanyola es recomana utilitzar el idCAT mòbil.

### **Sóc una persona física amb NIE, quin tipus identitat digital necessito i com la puc obtenir?**

Com s'indica a l'apartat 2, per a una persona física amb NIE es recomana usar un certificat idcat o bé obtenir la identificació cl@ve.

### **Sóc un autònom, quin tipus d'identificació digital haig d'usar i com la puc obtenir?**

Igual que una persona física, amb el idCAT mòbil o cl@ve tal com s'indica a l'apartat 2 d'aquest document.



### **Puc fer tràmits telemàtics o accedir a la carpeta amb la meva tauleta o mòbil?**

Per accedir amb tauleta o mòbil necessita un navegador instal·lat d'acord als requisits tècnics de l'apartat 3.

En el cas de tràmits telemàtics es pot accedir però no s'adapta suficientment a la resolució d'un mòbil o tauleta així que li recomanem millor accedir des d'un ordinador; en el cas de la carpeta ciutadana, empresa o proveïdor si que està totalment adaptat a tauleta o mòbils i es pot accedir perfectament.

Si és una persona física li recomanem que accedeixi de forma senzilla als tràmits telemàtics o carpeta mitjançant tauleta o mòbil amb el idcat mòbil o cl@ve; si és persona jurídica o entitat sense personalitat jurídica o un representant d'aquesta, necessita un certificat digital d'acord a l'apartat 2, i aquest ha d'estar instal·lat seguint les instruccions de l'apartat 3.

### **Tinc Microsoft Windows però em dona errors tècnics quan faig un tràmit telemàtic o accedeixo a la carpeta, que faig?**

Comprovi que compleix els requisits de l'apartat 3 en relació al tipus de navegador i versió de Sistema operatiu Microsoft Windows.

### **Tinc un Mac però em dona errors tècnics quan faig un tràmit telemàtic o accedeixo a la carpeta, que faig?**

Comprovi que compleix els requisits de l'apartat 3 en relació al tipus de navegador i versió de Sistema operatiu MacOS.

### **Intento accedir amb safari i no puc accedir amb el meu Mac que faig?**

Safari no és un navegador suportat, haurà d'utilitzar alguns dels navegadors i versió de MacOS indicats en l'apartat 3.

### **Em dona problemes amb el meu navegador internet explorer que faig?**

Comprovi que estigui a l'última versió d'internet explorer i en una versió de Sistema operatiu Windows d'acord als requisits de l'apartat 3.

### **Tinc problemes per accedir amb el meu navegador Mozilla Firefox o Google Chrome que puc fer?**

Comprovi que estigui a l'última versió de Mozilla Firefox o Google Chrome.

### **Faig un tràmit telemàtic o intento accedir a la carpeta i em dona un error que haig d'estar registrat en la base de dades de persones que faig?**

Segueixi les indicacions de l'apartat 4.

### **Intento fer un tràmit telemàtic i em diu que no tinc adreça fiscal com ho puc arreglar?**



En aquest cas, està registrat en la base de dades municipal de persones físiques o jurídiques però no ha comunicat l'adreça fiscal, que és requisit indispensable pel tràmit que vol realitzar. En aquest cas, ha de fer el tràmit telemàtic de «Alta o canvi de domicili fiscal» que trobarà a la seu electrònica municipal:

The screenshot shows the 'Catàleg de Tràmits' (Catalog of Procedures) page. At the top, there are navigation tabs for 'SERVEIS', 'TRÀMITS', and 'SOBRE SEU-E'. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Esteu aquí: Inici → Serveis de la Seu electrònica → Catàleg de Tràmits'. On the left, there is a 'Llegenda de símbols' (Legend of symbols) with icons for telematic, telephonic, presencial, postal, informative, and out-of-office procedures. Below the legend is a 'Catàleg de Tràmits' section with a search bar and a list of procedures. The search bar contains the text 'fiscal' and a 'Cercar' button. Below the search bar is an alphabetical index. The search results show '1 tràmits' and a table with the following entry highlighted in red:

Nom del Tràmit					
Alta o canvi de domicili fiscal	✓	✓	✓		

### Intento fer un tràmit telemàtic o accedeixo a la carpeta i em falten les dades de contacte o estan incorrectes que faig?

Accedeix a la carpeta ciutadana si és una persona física, carpeta empresa si és una persona jurídica o entitat sense personalitat jurídica, o carpeta proveïdor si és un proveïdor amb la seva identificació, d'acord a les indicacions de l'apartat 2, i des de la carpeta podrà canviar les dades de contacte com el telèfon mòbil, correu electrònic, telèfon fix, etc.

The screenshot shows the 'Benvinguts/des a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus' page. At the top, there are navigation tabs for 'SERVEIS', 'TRÀMITS', and 'SOBRE SEU-E'. On the left, there is a 'Serveis' menu with the following options: Tauler electrònic, Licitacions, Pagaments on line, Ordenances i reglaments, Planejament urbanístic, Notificacions electròniques, **Carpeta ciutadana**, Carpeta del proveïdor, Carpeta empresa, Validador de documents, Cartes de Servei, Factura electrònica, Finestreta Única Empresarial, and Actes i acords. The 'Carpeta ciutadana' option is highlighted with a red box. The main content area contains the following text:

**Benvinguts/des a la Seu Electrònica de l'Ajuntament de Reus**

La Seu és l'adreça electrònica que hem posat a la vostra disposició perquè pugueu accedir a la informació i als serveis i tràmits a través de Internet.

**Li recomanem que accedeixi a la carpeta si està obligat o es vol relacionar electrònicament amb l'Ajuntament de Reus** d'acord a la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest sistema, podrà trobar tota la informació i estat de les vostres dades, gestions, tràmits, comunicacions, expedients municipals, factures, etc. com a interessat si és:

- Ciutadà: **Carpeta ciutadana**
- Empresa: **Carpeta empresa**
- Proveïdor: **Carpeta proveïdor**

**Li recordem que qualsevol tràmit presencial en les oficines municipals és necessari prèviament sol·licitar cita prèvia.**

**SERVEIS DE LA SEU ELECTRÒNICA**

- Últimes licitacions
- Obres de reparació i o millora en els edificis d'Às

**CATÀLEG DE TRÀMITS**

- Tràmits destacats
- Calendari de festes locals a Reus i Calendari festius





## Vull que l'Ajuntament em notifiqui o comuniqui electrònicament i eviti el consum de paper, que faig?

Cal que vagi a la seu electrònica municipal i faci el tràmit telemàtic de «L'autorització o revocació de l'autorització per a la notificació electrònica»

The screenshot shows the website interface for 'Ajuntament de Reus'. At the top, there are navigation tabs: 'SERVEIS', 'TRÀMITS', and 'SOBRE SEU-E'. Below this is a breadcrumb trail: 'Esteu aquí: Inici → Serveis de la Seu electrònica → Catàleg de Tràmits'. On the left, there is a 'Llegenda de símbols' (Legend of symbols) with icons for telematic, telephonic, presencial, portal, informatiu, and fora de termini. Below that is the 'Catàleg de Tràmits' (Catalog of procedures) with a list of categories: Beques, ajuts i subvencions; Comerç i consum; Cultura; Educació; and Empresa, formació i ocupació. The main content area is titled 'Catàleg de Tràmits' and features a search bar 'Cercador de Tràmits' with the text 'notificació electrònica' and a 'Cercar' button. Below the search bar is an alphabetical index. Underneath, it says '1 tràmits' and shows a table with one entry: 'Autorització o revocació de l'autorització per a la notificació electrònica' with a checkmark icon. To the right of the table are icons for various services: a QR code, a mobile phone, a person, an envelope, an information icon, and a clock.

Si ha canviat el seu número de telèfon mòbil o correu electrònic, d'acord al reglament municipal de notificacions i comunicacions per mitjans electrònics i tauler edictes electrònic, el interessat té l'obligació de comunicar aquest canvi i ho pot fer accedint a la carpeta ciutadana si és persona física, carpeta empresa si és una persona jurídica o entitat sense personalitat jurídica o carpeta proveïdor si és un proveïdor amb la seva identificació d'acord a les indicacions de l'apartat 2 i des de carpeta canviï aquestes dades.

## Em dona error al identificar-me tot i tenir el certificat digital instal·lat al meu dispositiu o disposar del idcat mòbil i complir els requisits tècnics d'acord l'apartat 3, que faig?

Li recomanem que netegi la memòria cau (o caché) del navegador, el tanqui i el torni a obrir i provar. Per més info consulti:

[https://ca.wikipedia.org/wiki/Viquip%C3%A8dia:Neteja\\_de\\_la\\_mem%C3%B2ria\\_cau](https://ca.wikipedia.org/wiki/Viquip%C3%A8dia:Neteja_de_la_mem%C3%B2ria_cau)

## Segueixo sense poder accedir als tràmits telemàtics o la carpeta tot i complir els requisits i havent revisat totes les FAQs, que faig?

En aquest cas, vagi a la seu electrònica a l'opció «incidència tècnica» i ompli el formulari per enviar la incidència descrivint amb el màxim de detall possible el problema, tipus i versió de navegador, tipus de dispositiu i versió de sistema operatiu, i sobretot adjunti una captura de pantalla de l'error que li dona. Quan més informació aporti, més fàcil serà que li puguem ajudar.