

2013

Oficina Tècnica de  
Direcció de Projecte



Unión Europea

Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

2007-2013  Illes Balears  
una manera de hacer europa 



**Govern de les Illes Balears**

Vicepresidència Econòmica,  
de Promoció Empresarial i d'Ocupació  
Direcció General d'Innovació i Desenvolupament Tecnològic

**[DOCUMENT OPERATIU  
SEU ELECTRÒNICA CAIB]**



# Índex

1. Introducció .....	3
2. La seu electrònica. Estructura general. ....	3
2.1. Secció Seu Electrònica .....	4
2.2. Secció Organigrama .....	5
2.3. Secció Butlletí Oficial .....	5
2.4. Secció Informació i Queixes .....	5
2.5. Secció Públic Objectiu .....	6
2.6. Secció Tramitació .....	6
2.7. Secció Actualitat .....	7
2.8. Secció Zona Personal .....	7
2.9. Secció Bàners .....	7
2.10. Secció Perfil del Contractant.....	8
3. Directrius generals d'ús .....	8
3.1. Serveis d'informació.....	9
3.2. Serveis de tramitació .....	9
4. Administració de continguts .....	10
4.1. Definició dels actors.....	10
4.2. Assignació de responsabilitats.....	11

# 1. Introducció

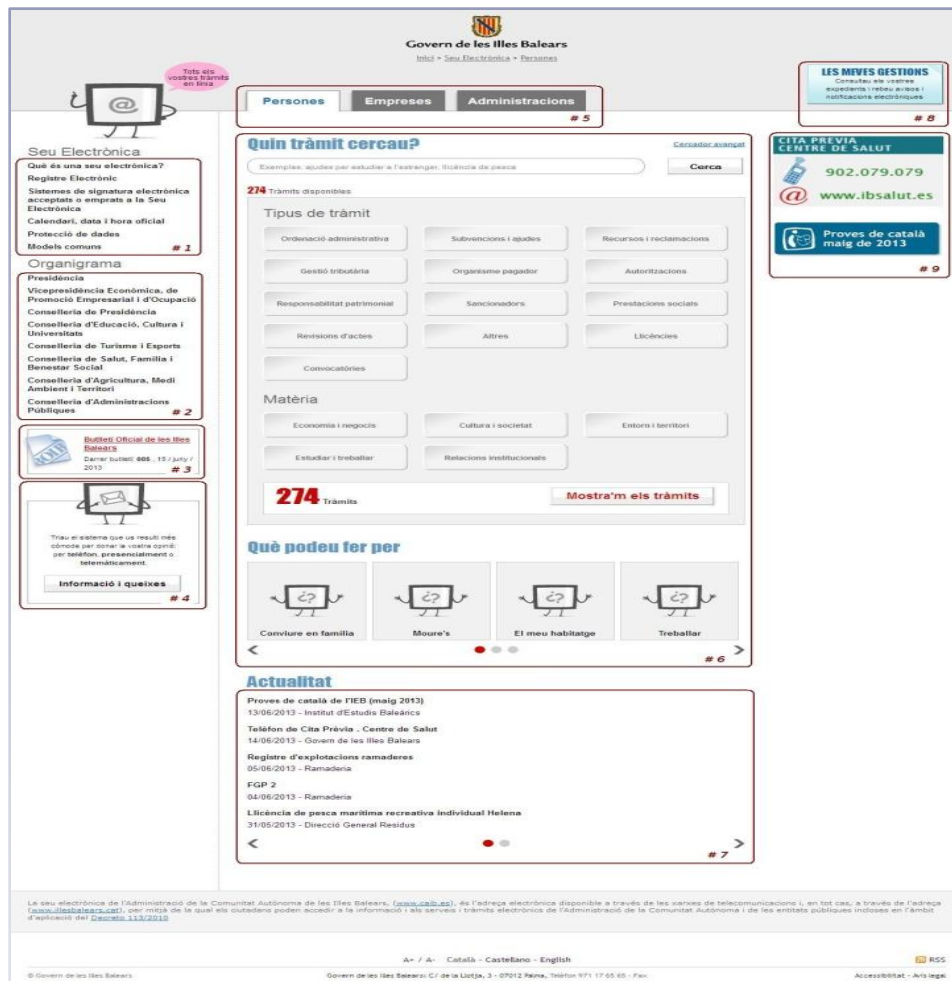
L'article 6.3 el *Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*, estableix la creació de la Comissió de la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears com a òrgan de coordinació i enllaç entre els òrgans i ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret respecte dels continguts, el disseny i les qüestions tècniques de la seu.

Una de les funcions d'aquesta Comissió és l'elaboració i actualització d'un manual de gestió de la seu electrònica, el qual ha d'incloure les directrius generals d'ús, administració i coordinació de la seu. Aquest document té per objecte acomplir amb aquest requeriment.

# 2. La seu electrònica. Estructura general.

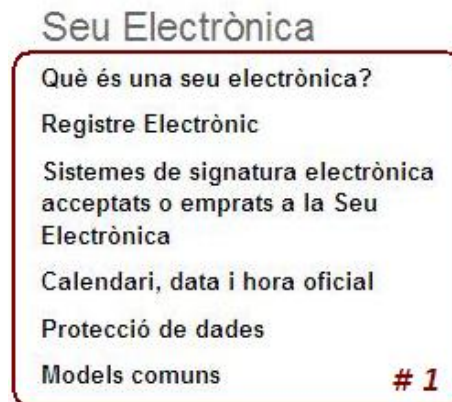
La Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és un lloc web mitjançant el qual els ciutadans poden accedir a la informació i als serveis de l'Administració amb les mateixes garanties que ho farien de manera física. És per això que la informació que conté ha de ser gestionada per un conjunt de responsables encarregats de controlar els continguts que finalment seran presentats al ciutadà.

En aquest apartat es descriuran les diferents seccions informatives que componen la Seu Electrònica.



## 2.1. Secció Seu Electrònica

En aquesta secció es recullen els continguts informatius sobre l'objecte, ús i finalitat de la Seu Electrònica. Gran part del contingut d'aquesta secció ve determinat pel Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



### ✓ Què és una seu electrònica?

Es defineix la seu electrònica i la normativa legal que la regula, i a més se n'estableix la titularitat, la gestió, l'administració i la coordinació entre els de la seu electrònica.

### ✓ Registre Electrònic

S'indica la normativa que regula l'obligació per part de les administracions públiques de crear registres electrònics per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions.

### ✓ Sistemes de signatura electrònica acceptats o emprats a la Seu Electrònica

Es descriuen, amb caràcter general, els sistemes de signatura electrònica que s'adeqüen als requisits establerts pel Decret 107/2006, de 15 de desembre, de regulació de l'ús de la signatura electrònica en l'àmbit de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

### ✓ Calendari, data i hora oficial

Es publica el calendari oficial de festes generals i locals a les Illes Balears de l'any en curs.

### ✓ Protecció de dades

Es descriu l'adequació a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) sobre les dades de caràcter personal que es faciliten a través de les pàgines d'aquest lloc web.

### ✓ Models comuns

Es relacionen els documents dels quals s'ha suprimit l'obligació d'aportar-los, atesa la possibilitat que l'Administració obtingui aquestes dades o certificats per mitjans telemàtics mitjançant la interoperabilitat entre sistemes d'informació.

## 2.2. Secció Organigrama

Detall del mapa de l'estructura orgànica de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens públic associats. Es presenta informació sobre nom de la unitat orgànica, responsable, ubicació i informació de contacte i de les subunitats dependents de cada unitat administrativa.

### Organigrama

Presidència  
 Vicepresidència Econòmica, de  
 Promoció Empresarial i d'Ocupació  
 Conselleria de Presidència  
 Conselleria d'Educació, Cultura i  
 Universitats  
 Conselleria de Turisme i Esports  
 Conselleria de Salut, Família i  
 Benestar Social  
 Conselleria d'Agricultura, Medi  
 Ambient i Territori  
 Conselleria d'Administracions  
 Públiques **# 2**

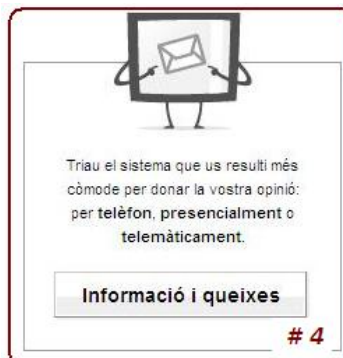
## 2.3. Secció Butlletí Oficial

Per una banda es proporciona l'enllaç a l'edició electrònica del Butlletí Oficial de les Illes Balears i per l'altre s'informa dels darrer butlletí publicat.



## 2.4. Secció Informació i Queixes

S'estableix un enllaç cap els serveis que l'Administració de la CAIB proporciona per gestionar les queixes i els suggeriments que poden formular les persones físiques i jurídiques en relació amb el funcionament dels serveis públics que presten l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les entitats que hi estan vinculades, amb l'objectiu de millorar-ne la qualitat.



## 2.5. Secció Públic Objectiu

Si bé aquesta secció no conté informació per si mateixa, proporciona un mecanisme de segmentació dels continguts presentats per públic objectiu (persones, empreses i administracions).



## 2.6. Secció Tramitació

És la secció principal de la Seu Electrònica i la que proporciona l'accés al catàleg de procediments i servies. Ubicada en una posició central, intenta simplificar la localització de procediments i tràmits administratius per al ciutadà. Permet el filtratge de continguts per diversos conceptes (tipus de tràmit, matèries o fets vitals relacionats).



## 2.7. Secció Actualitat

És una secció dedicada a presentar la informació d'actualitat o destacada per a cada públic objectiu. Els continguts de la secció provenen d'una banda dels continguts associats a la secció actualitat de cada públic objectiu de la creació, i per l'altra es presenten les darreres altes o modificacions de procediments administratius.



## 2.8. Secció Zona Personal

Accés a la zona personal del ciutadà en la qual es podran e consultar els tràmits administratius iniciats pel ciutadà.



### ✓ Tràmits sense enviar

Permet al ciutadà reprendre els tràmits que té pendents de finalitzar, tenint en compte que els tràmits tenen un temps límit de persistència i s'esborraran del sistema una vegada passada la data límit.

### ✓ Tràmits enviats

Permet efectuar un seguiments dels tràmits realitzats pel ciutadà. Es poden consultar des de les sol·licituds fins a les comunicacions i notificacions telemàtiques que s'hagin generat durant la tramitació.

## 2.9. Secció Banners

Conforma la banda lateral dreta de la portada de la seu electrònica en la qual hi apareixeran els bàners destacats relacionats amb algun tràmit administratiu.



## 2.10. Secció Perfil del Contractant

La seu electrònica també ha de contenir el perfil del contractant a què es refereix l'article 42 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic, de cadascun dels òrgans de contractació inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret 113/2010.

Amb aquesta finalitat s'incorpora un baner lateral visible només per al públic objectiu Empreses, que informarà sobre les darreres licitacions publicades en la Plataforma de Contractació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



**Contractació**  
 Plataforma de Contractació de la  
 Comunitat Autònoma de les Illes Balears

**Darreres licitacions**

Servicio de seguimiento de noticias del Govern de las Illes Balears i sistema d'arxiu

Subministrament, instal·lació, posada en funcionament i el manteniment mitjançant arrendament amb opció de compra del mobiliari clínic fix per al nou Hospital Can Misses (Ibiza)

Subministrament, instal·lació, la posada en funcionament i el manteniment mitjançant arrendament amb opció de compra de l'equipament de diagnòstic per la imatge per al nou Hospital Can Misses (Ibiza).

Subministrament d'equips i accesoris de perfusió

**Entra**

**# 10**

## 3. Directrius generals d'ús

Bàsicament la Seu Electrònica ofereix dos tipus de serveis al ciutadà: serveis d'informació i serveis de tramitació. En aquest apartat es descriuran les directrius generals d'ús, des del punt de vista de l'usuari gestor, per tal de publicar informació en cada un d'aquest serveis.



### 3.1. Serveis d'informació

La informació que es presenta en les diferents seccions informatives de la Seu Electrònica es gestionen mitjançant aplicacions informàtiques (backoffices) dissenyades a tal efecte.

#### ✓ Secció Seu Electrònica

Aquesta secció es gestiona mitjançant el backoffice de ROLSAC. Cada opció del menú correspon a una fitxa informativa que alhora es troba relacionada amb la secció "MS\_INFOSEU".

#### ✓ Secció Organigrama

L'organigrama del Govern ve determinat per un decret del president de les Illes Balears, mitjançant el qual s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i es determina la composició del Govern.

Aquesta informació es gestiona també amb el backoffice de ROLSAC, des del qual es poden crear, mantenir o eliminar les unitats administratives que conformen l'organigrama del Govern. A més a més, l'aplicació permet especificar, entre d'altres coses, els responsables, les funcions i la ubicació física de cada unitat administrativa.

#### ✓ Secció Butlletí Oficial

És tracta d'una secció no mantenible per l'usuari gestor. La informació publicada (informació del darrer butlletí) es recupera de forma automàtica a partir de les RSS que publica l'aplicació EBOIB (Butlletí Electrònic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears).

#### ✓ Secció Informació i Queixes

En aquesta secció és publica simplement un enllaç cap a el site d'Atenció a la Ciutadania. La informació d'aquest lloc web es manté mitjançant el backoffice de l'aplicació GUSITE.

#### ✓ Secció Actualitat

La secció es gestiona mitjançant el backoffice de ROLSAC. Com ja s'ha comentat en l'apartat 2.7 d'aquest document, la secció es nodreix de dues fonts d'informació, per una banda presentarà les primeres fitxes informatives relacionades amb les seccions "MS\_ACTUALITAT\_PER", "MS\_ACTUALITAT\_EMP" i "MS\_ACTUALITAT\_ADM" (una per cada públic objectiu). Per altra banda s'afegeixen a la secció Actualitat els darrers procediments administratius modificats de manera automatitzada.

#### ✓ Secció Bàners

La secció es gestiona mitjançant el backoffice de ROLSAC. Cada bàner correspon a una fitxa informativa que alhora es troba relacionada amb les seccions "MS\_BANERS\_PER", "MS\_BANERS\_EMP" i "MS\_BANERS\_ADM" (una per cada públic objectiu).

#### ✓ Secció Perfil del Contractant

És tracta d'una secció no mantenible per l'usuari gestor. La informació publicada (informació sobre les darreres licitacions) es recupera de forma automàtica a partir de les RSS que publica l'aplicació PLECON (Plataforma de Contractació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears).

### 3.2. Serveis de tramitació

Es distingeixen dos espais: un orientat a l'accés als serveis en base a catàleg (tràmits i gestions) i un orientat a les consultes personalitzades bé sigui pel ciutadà o per les empreses. En aquest segon espai es trobarà informació específica dels tràmits i gestions que el ciutadà o les empreses han realitzat amb l'administració titular de la seu electrònica.

#### ✓ Secció Tràmits i gestions

És tracta de la secció principal de Seu Electrònica en la qual l'usuari es podrà localitzar i iniciar la tramitació d'un procediment administratiu. El manteniment del catàleg de procediments i tràmits es

gestiona a través del backoffice de ROLSAC. L'aplicació permet des de la gestió de procediments, definir un procediment administratiu, associar-hi tràmits i enllaçar cap a la plataforma de tramitació telemàtica SISTRA.

#### ✓ **Secció Zona Personal**

En aquesta secció és publica simplement un enllaç cap a la zona personal de la plataforma de tramitació SISTRA.

## 4. Administració de continguts

Una vegada descrita l'estructura de la Seu Electrònica i la manera de gestionar els seus continguts, resta assignar les responsabilitats d'administració d'aquest continguts. Per això, en aquest apartat es definiran els diferents actors que hi intervenen i les responsabilitats que els hi pertocuen.

### 4.1. Definició dels actors

A continuació es detallen els diferents òrgans i unitats administratives que per les competències que tenen atribuïdes tenen responsabilitat en l'administració, gestió i coordinació dels continguts publicats en la Seu Electrònica.

#### ✓ **Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis**

Segons el Decret 6/2013, entre les seves competències destaquen la modernització i qualitat dels serveis públics, atenció i informació ciutadana, participació ciutadana, simplificació i racionalització dels processos administratius, coordinació i ordenació dels registres administratius, inclosos els telemàtics, reconeixement i anàlisi de la demanda i percepció dels usuaris i la ciutadania.

#### ✓ **Direcció General d'Innovació i Desenvolupament Tecnològic**

Segons el Decret 6/2013, entre les seves competències destaquen la planificació i coordinació dels sistemes d'informació, recursos tecnològics, serveis informàtics i telemàtics de l'Administració de la Comunitat Autònoma i de les seves entitats instrumentals; coordinació en la implantació de l'administració electrònica; seguretat de la informació i dels recursos tecnològics.

#### ✓ **Direcció General de Comerç i Empresa**

Segons el Decret 6/2013, entre les seves competències destaquen el foment en matèria de comerç i empresa. Sistema, foment i registres públics de l'economia social i el treball autònom.

#### ✓ **Secretaria de Comunicació**

Té atribuïdes les funcions de preparació i emissió de comunicats oficials, d'informació sobre l'activitat governamental i administrativa i relacions amb els mitjans informatius; règim de premsa, ràdio i televisió públiques, publicitat institucional, i coordinació amb els gabinets de premsa de les conselleries.

#### ✓ **Junta Consultiva de Contractació Administrativa**

Té atribuïdes les funcions d'òrgan consultiu específic de l'Administració de la Comunitat Autònoma i de la seva administració instrumental en matèria de contractació pública. Així mateix, duu a terme l'activitat administrativa de classificació empresarial i gestiona el Registre de Contractistes i la Plataforma de Contractació de la Comunitat Autònoma.

#### ✓ **Responsables orgànics ROLSAC**

Per altra banda hi trobem els responsables del manteniment del catàleg de procediments en els diferents nivells de l'organigrama del Govern.

## 4.2. Assignació de responsabilitats

	DG de Funció Pública, Adm. Públiques i Qualitat dels Serveis	DG d'Innovació i Des. Tecnològic	Direcció General de Comerç i Empresa	Secretaria de Comunicació	Junta Consultiva de Contractació Administrativa	Responsables orgànics ROLSAC
Secció Informació Seu Electrònica		✓				
Secció Organigrama		✓				
Secció Informació i Queixes	✓					
Secció Públic Objectiu	✓ *		✓ **			
Secció Tramitació						✓
Secció Actualitat	✓ *		✓ **			✓
Secció Zona Personal						✓
Secció Baners	✓ *		✓ **			✓
Secció Perfil del Contractant					✓	

\* Responsable de la secció Públic Objectiu Persones i Administracions, Baners i Actualitat

\*\* Responsable de la secció Públic Objectiu Empreses, Baners i Actualitat