



## **UNITAT 2**

### **ENTORNS WEB DE LA CAIB: SEU ELECTRÒNICA I INTRANET**

## **UNITAT 2.1**

### **SEU ELECTRÒNICA**

## **CONTINGUTS**

### **Introducció**

#### **1. Seu electrònica. Estructura general**

- 1.1. Seu electrònica**
- 1.2. Butlletí Oficial de les Illes Balears**
- 1.3. Informació i queixes**
- 1.4. Públic objectiu**
- 1.5. Tramitació**
- 1.6. Novetats**
- 1.7. Les meves gestions**
- 1.8. Bàners**

#### **2. Directrius general d'ús**

- 2.1. Serveis d'informació**
- 2.2. Serveis de tramitació**

#### **3. Administració de continguts**

- 3.1. Definició dels actors**
- 3.2. Assignació de responsabilitats**



Autora: M. Estela Pisano Pérez

Data d'elaboració: Juny de 2020

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License.

## INTRODUCCIÓ

Mitjançant l'article 6.3 del Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, es crea 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 els ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació del Decret respecte dels continguts, el disseny i les qüestions tècniques de la seu.

Una de les funcions d'aquesta Comissió és elaborar i actualitzar 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 aquest requeriment.

## 1. 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. Per això, la informació que conté ha de ser gestionada per un conjunt de responsables encarregats de controlar els continguts que finalment es presentaran als ciutadans.

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

The screenshot shows the GOIB 'SEU ELECTRÒNICA' website interface. The page is divided into several sections, each annotated with a red box and a number:

- #1**: 'Seu Electrònica' section containing a list of services such as 'Registre Electrònic', 'Calendari oficial', and 'Identificació i signatura electrònica a la Seu Electrònica'.
- #2**: 'Butlletí Oficial de les Illes Balears' section with a date of 24/08/2019.
- #3**: A section with a cartoon character and text: 'Tria el sistema que us resulti més còmode per donar la vostra opinió: per telèfon, presencialment o telemàticament. Informació i queixes'.
- #4**: Navigation tabs for 'Persones', 'Empreses', and 'Administracions'.
- #5**: Search section titled 'Quin procediment / servei cercau?' with a search bar and filters for 'Materia', 'Tipus de procediment', and 'Unitat Administrativa'.
- #6**: 'Novetats' section listing various news items, including 'Sol·licitud de bestreta extraordinària' and 'Ajuda de Fany 2019 per a la rehabilitació d'edificis i habitatges inclosos'.
- #7**: Top right navigation area with 'LES MEVES GESTIONS' and 'DIRECTORI'.
- #8**: A banner for 'Fons Europeu de Desenvolupament Regional' with the slogan 'una manera de hacer europa' and a phone number '116 111'.

## 1.1. Seu Electrònica

En aquesta secció s'hi recull la informació sobre l'objecte, l'ús i la finalitat de la Seu Electrònica. Bona part del contingut d'aquesta secció està determinat pel Decret 113/2010.

<b>Seu Electrònica</b>	<b>#1</b>
Què és una seu electrònica?	
Registre Electrònic	
Calendari oficial	
Data i hora oficial	
Identificació i signatura electrònica a la Seu Electrònica	
Servei de consulta de CSV CAIB	
Protecció de dades	
Catàleg de simplificació documental	
Catàleg de serveis	
Factura electrònica	
Contractació	
Organigrama	
FAQ. Preguntes freqüents	
Oficines d'Atenció a la Ciutadania	

### Què és una seu electrònica?

En aquest apartat hi ha la definició de *seu electrònica* i la normativa legal que la regula, a més d'informació sobre la titularitat, la gestió, l'administració i la coordinació.

### Registre electrònic

Hi ha indicacions sobre la normativa que regula l'obligació de les administracions públiques de crear registres electrònics per rebre i remetre sol·licituds, escrits i comunicacions.

### Data i hora oficial

En aquest espai s'hi publica el calendari oficial de festes generals i locals a les Illes Balears de l'any en curs.

### Identificació i signatura electrònica a la Seu Electrònica

Hi ha una explicació, de caràcter general, dels sistemes de signatura electrònica que s'adeqüen als requisits que estableix el 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.

### Servei de consulta de CSV CAIB

Hi ha la descripció del codi segur de verificació (CSV) que requereix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. L'article 27.3 c) d'aquesta Llei estableix que les còpies en suport de paper de documents electrònics han de contenir un codi generat electrònicament.

## Protecció de dades

En aquest apartat s'hi explica l'adequació a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), pel que fa a les dades personals que es faciliten per mitjà de les pàgines d'aquest lloc web.

## Catàleg de simplificació documental

Hi ha la llista de documents que ja no és obligatori aportar, atesa la possibilitat que l'Administració obtingui les dades o els certificats telemàticament mitjançant la interoperabilitat entre sistemes d'informació.

## Catàleg de serveis

En aquest catàleg s'hi detallen els serveis actuals de la comunitat.

## Factura electrònica

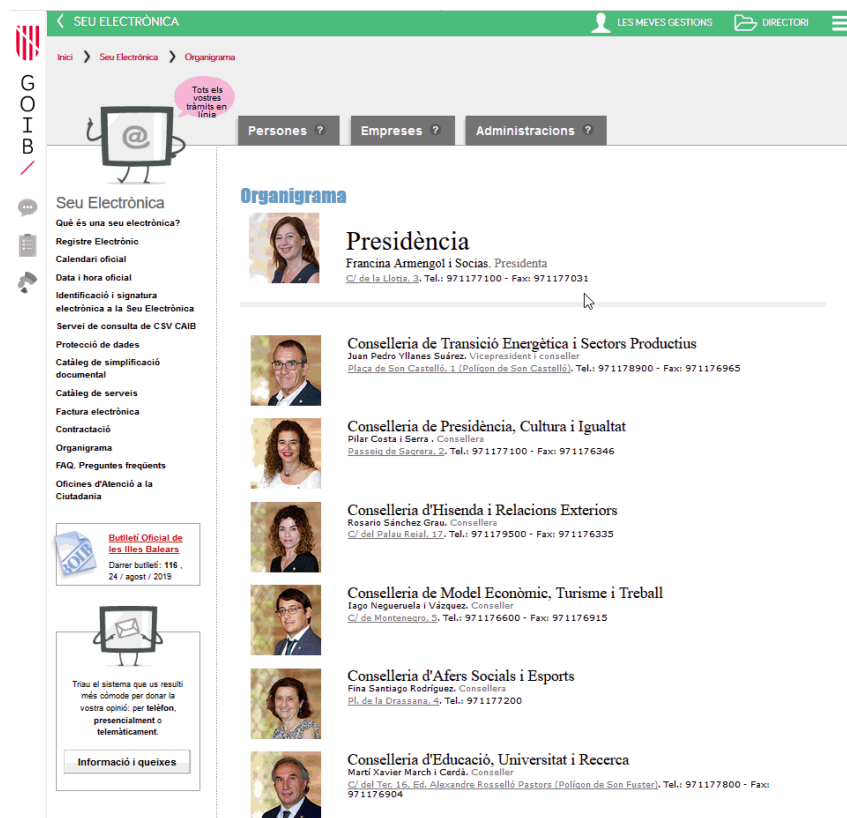
LA CAIB accepta rebre factures en format electrònic. En aquest apartat s'hi publiquen els codis actualitzats.

## Contractació

Remet al web del Portal de Contractació.

## Organigrama

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



**SEU ELECTRÒNICA** | LES MEVES GESTIONS | DIRECTORI

Inici > Seu Electrònica > Organigrama

Tots els vostres tràmits en línia

Persones ? | Empreses ? | Administracions ?

### Organigrama

**Presidència**  
Francina Armengol i Socias, Presidenta  
C/ de la Llotja, 3. Tel.: 971177100 - Fax: 971177031

**Conselleria de Transició Energètica i Sectors Productius**  
Juan Pedro Vilanes Suárez, Vicepresident i Conseller  
Plaça de Son Castelló, 3 (Polígon de Son Castelló). Tel.: 971178900 - Fax: 971176965

**Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat**  
Pilar Costa i Serra, Consellera  
Passadís de Saunera, 2. Tel.: 971177100 - Fax: 971176346

**Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors**  
Rosario Sánchez Grau, Consellera  
C/ del Palau Reial, 17. Tel.: 971179500 - Fax: 971176335

**Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball**  
Iago Noguera i Vázquez, Conseller  
C/ de Montenegro, 5. Tel.: 971176600 - Fax: 971176915

**Conselleria d'Afers Socials i Esports**  
Fina Santiago Rodríguez, Consellera  
Pl. de la Drassana, 4. Tel.: 971177200

**Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca**  
Marti Xavier March i Cardà, Conseller  
C/ del Tar, 16, Ed. Alexandre Rosselló Pastors (Polígon de Son Fuster). Tel.: 971177800 - Fax: 971176904

**Butlletí Oficial de les Illes Balears**  
Data: butlletí: 116, 24 / agost / 2019

Tria el sistema que us resulti més còmode per donar la vostra opinió: per telèfon, presencialment o telemàticament.

Informació i queixes

## FAQ. Preguntes freqüents

Web de preguntes freqüents d'atenció a la ciutadania.

## Oficines d'atenció a la ciutadania

Hi ha la ubicació de totes les oficines d'atenció a la ciutadania de la CAIB.

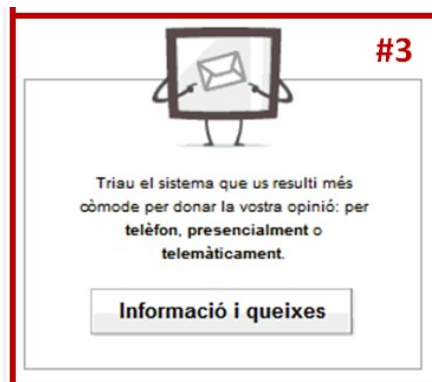
### 1.2. Butlletí Oficial de les Illes Balears

Hi ha l'enllaç a l'edició electrònica del *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i la indicació del darrer butlletí que s'ha publicat.



### 1.3. Informació i queixes

Hi ha un enllaç als serveis que proporciona l'Administració de la CAIB per gestionar les queixes i els suggeriments que volen formular les persones físiques i jurídiques en relació amb el funcionament dels serveis públics que presten l'Administració de la CAIB i les entitats que hi estan vinculades, amb l'objectiu de millorar-ne la qualitat.



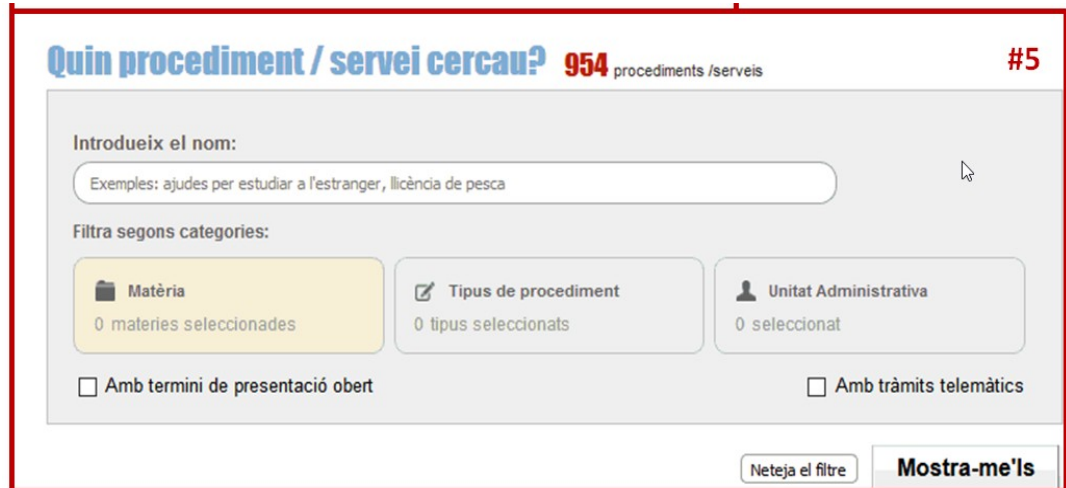
### 1.4. Públic objectiu

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).



## 1.5. Tramitació

És la secció principal de la Seu Electrònica i la que proporciona accés al catàleg de procediments i serveis. Aquesta secció està ubicada en una lloc central i intenta facilitar als ciutadans la localització de procediments i tràmits administratius. Permet filtrar continguts per diversos conceptes (tipus de procediment, matèries o fets vitals relacionats).



**Quin procediment / servei cerques?** 954 procediments /serveis #5

Introdueix el nom:  
 Exemples: ajudes per estudiar a l'estranger, llicència de pesca

Filtra segons categories:

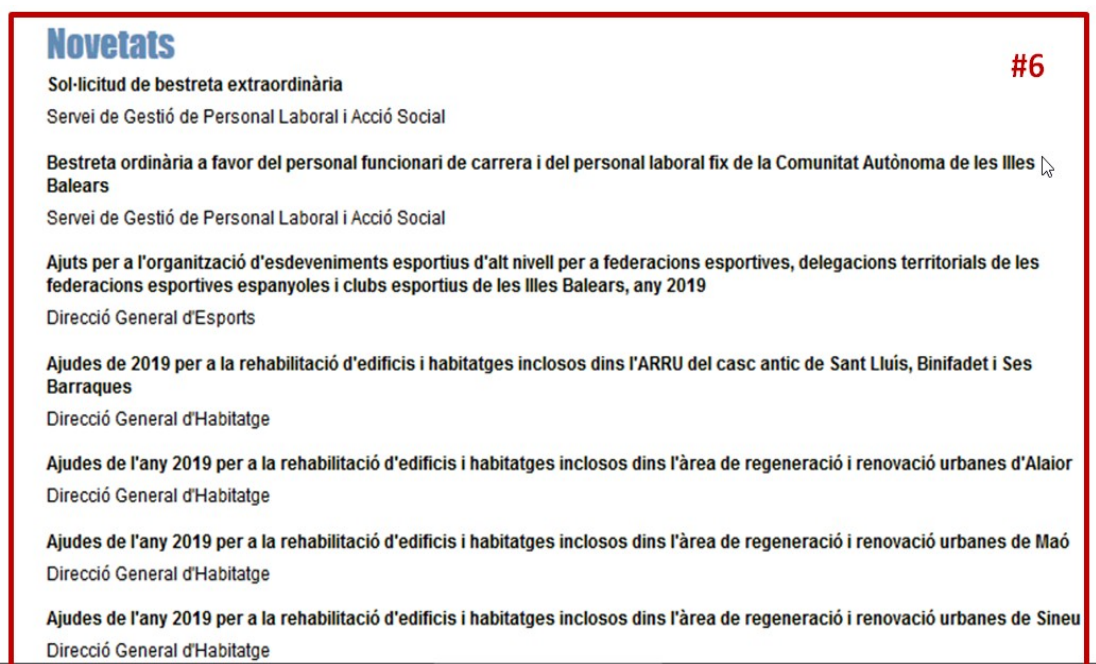
- Matèria**  
0 matèries seleccionades
- Tipus de procediment**  
0 tipus seleccionats
- Unitat Administrativa**  
0 seleccionat

Amb termini de presentació obert  Amb tràmits telemàtics

Neteja el filtre **Mostra-me'ls**

## 1.6. Novetats

És una secció dedicada a presentar la informació d'actualitat o destacada per a cada públic objectiu. Els continguts provenen dels continguts associats a la secció d'actualitat de cada públic objectiu. També hi ha les darreres altes o modificacions de procediments administratius.

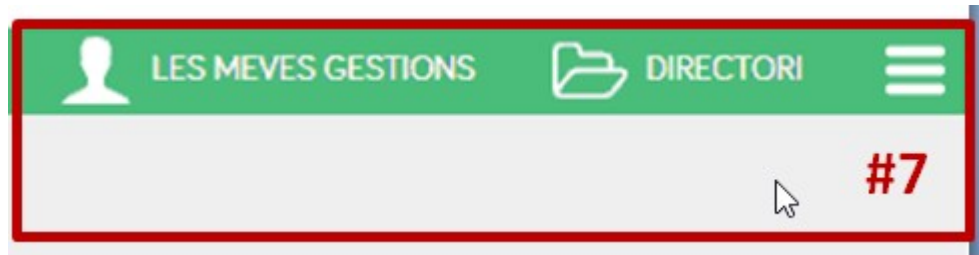


**Novetats** #6

- Sol·licitud de bestreta extraordinària**  
Servei de Gestió de Personal Laboral i Acció Social
- Bestreta ordinària a favor del personal funcionari de carrera i del personal laboral fix de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**  
Servei de Gestió de Personal Laboral i Acció Social
- Ajuts per a l'organització d'esdeveniments esportius d'alt nivell per a federacions esportives, delegacions territorials de les federacions esportives espanyoles i clubs esportius de les Illes Balears, any 2019**  
Direcció General d'Esports
- Ajudes de 2019 per a la rehabilitació d'edificis i habitatges inclosos dins l'ARRU del casc antic de Sant Lluís, Binifadet i Ses Barraques**  
Direcció General d'Habitatge
- Ajudes de l'any 2019 per a la rehabilitació d'edificis i habitatges inclosos dins l'àrea de regeneració i renovació urbanes d'Alaior**  
Direcció General d'Habitatge
- Ajudes de l'any 2019 per a la rehabilitació d'edificis i habitatges inclosos dins l'àrea de regeneració i renovació urbanes de Maó**  
Direcció General d'Habitatge
- Ajudes de l'any 2019 per a la rehabilitació d'edificis i habitatges inclosos dins l'àrea de regeneració i renovació urbanes de Sineu**  
Direcció General d'Habitatge

### 1.7. Les meves gestions

Accés a la zona personal de cada ciutadà en la qual pot consultar els tràmits administratius que ha iniciat.



#### Tràmits sense enviar

En aquest espai els ciutadans poden reprendre els tràmits que tenen pendents de finalitzar, atès que cal tenir en compte que tenen un temps límit de persistència i que s'esborraran del sistema en haver superat la data límit.

#### Tràmits enviats

Permet fer un seguiment dels tràmits que fa el ciutadà. Es poden consultar des de les sol·licituds fins a les comunicacions i notificacions telemàtiques que s'hagin generat durant la tramitació.

### 1.8. Secció de bàners

Conforma la banda lateral dreta de la portada de la Seu Electrònica. Hi apareixen els bàners destacats relacionats amb algun tràmit administratiu.







## 2. DIRECTRIUS GENERALS D'ÚS

La Seu Electrònica ofereix bàsicament dos tipus de serveis als ciutadans: serveis d'informació i serveis de tramitació. En aquest apartat es descriuen les directrius generals d'ús, des del punt de vista de l'usuari gestor, per publicar informació en cada un d'aquests serveis.

### 2.1. Serveis d'informació

La informació que es presenta en les diferents seccions informatives de la Seu Electrònica es gestionen mitjançant aplicacions informàtiques (*back offices*).

#### **Secció «Seu Electrònica»**

Aquesta secció es gestiona mitjançant el *back office* del ROLSAC. Cada opció del menú correspon a una fitxa informativa que alhora està relacionada amb la secció «Seu Electrònica → Menú info Seu Electrònica».

#### **Secció «Organigrama»**

L'organigrama del Govern està 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 fixa la composició del Govern.

Aquesta informació es gestiona també amb el *back office* del 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 altres coses, els responsables, les funcions i la ubicació física de cada unitat administrativa.

#### **Secció «Butlletí Oficial de les Illes Balears»**

Es tracta d'una secció que no pot mantenir l'usuari gestor. La informació que s'hi publica (informació del darrer butlletí) es recupera de forma automàtica a partir de les RSS de l'aplicació EBOIB (*Butlletí Electrònic de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*).

#### **Secció «Informació i queixes»**

En aquesta secció s'hi publica simplement un enllaç a «Atenció a la ciutadania». La informació d'aquest lloc web es manté mitjançant el *back office* de l'aplicació GUSITE.

#### **Secció «Actualitat»**

La secció es gestiona mitjançant el *back office* del ROLSAC. Són els darrers procediments o serveis publicats de manera automatitzada.

#### **Secció de bàners**

La secció es gestiona mitjançant el *back office* del ROLSAC. Cada bàner correspon a una fitxa informativa que alhora està relacionada amb les seccions «Seu





Electrònica → Bàners Seu persones, Administració o empreses» (una per cada públic objectiu).

### **Secció «Perfil del contractant»**

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

## **2.2. Serveis de tramitació**

S'hi distingeixen dos espais: un que està orientat a l'accés als serveis segons el catàleg (tràmits i gestions) i un altre que està orientat a les consultes personalitzades dels ciutadans o de les empreses. En aquest segon espai hi ha informació específica dels tràmits i gestions que els ciutadans o les empreses han fet amb l'administració titular de la seu electrònica.

### **Secció «Tràmits i gestions»**

Es tracta de la secció principal de la Seu Electrònica. Els usuaris hi poden localitzar i iniciar la tramitació d'un procediment administratiu. El manteniment del catàleg de procediments i tràmits es gestiona mitjançant el *back office* del ROLSAC. L'aplicació permet gestionar procediments, definir un procediment administratiu, associar-hi tràmits i enllaçar a la plataforma de tramitació telemàtica SISTRA.

### **Secció «Les meves gestions»**

En aquesta secció s'hi publica simplement un enllaç a la zona personal de la plataforma de tramitació SISTRA.

## **3. ADMINISTRACIÓ DE CONTINGUTS**

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

### **3.1. 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, la gestió i la coordinació dels continguts publicats a la Seu Electrònica.

#### **Direcció General de Modernització i Administració Digital**

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

### Direcció General de Comerç

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

### Secretaria de Comunicació

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

### Junta Consultiva de Contractació Administrativa

És l'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 del ROLSAC

Hi ha els responsables del manteniment del catàleg de procediments en els diferents nivells de l'organigrama del Govern.

### 3.2. Assignació de responsabilitats

	DG de Modernització i Administració Digital	Direcció General de Comerç	Secretaria de Comunicació	Junta Consultiva de Contractació Administrativa	Responsables orgànics del ROLSAC
Informació de la Seu Electrònica	✓				
Organigrama	✓				
Informació i queixes	✓				
Públic objectiu	✓ *	✓ **			
Tramitació					✓
Actualitat	✓ *	✓ **			✓
Zona personal					✓
Bàners	✓ *	✓ **			
Perfil del Contractant				✓	

\* Responsable de les seccions «Públic objectiu», «Persones i administracions», «Actualitat» i bàners.

\*\* Responsable de la secció «Públic objectiu», «Empreses», «Actualitat» i bàners.