



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES
B I MODERNITZACIÓ
/ ESCOLA BALEAR
ADMINISTRACIÓ
PÚBLICA

UNITAT 6

SERVEIS ADMINISTRATIUS

CONTINGUTS

1. Catàleg de serveis

1.1. Llista de serveis

1.2. Cercador de serveis

1.3. Creació de serveis

1.3.1. Secció central

1.3.2. Secció lateral

1.3.2.1. Mòdul de publicació

1.3.2.2. Mòdul de públic objectiu

1.3.2.3. Mòdul de taxa

1.3.2.4. Mòdul de matèries

1.3.2.5. Mòdul de normativa

1.3.2.6. Mòdul de documents relacionats



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.

1. CATÀLEG DE SERVEIS

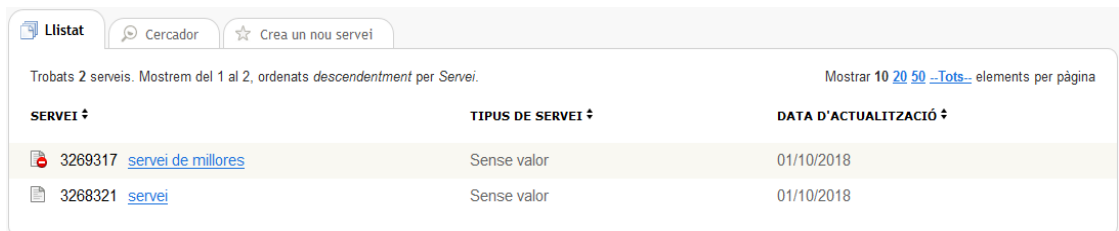
En aquesta opció del menú es poden mantenir els serveis administratius que gestiona una determinada unitat administrativa. Seguint l'esquema de funcionament general que es descriu en l'apartat següent, l'opció «Catàleg de serveis» té tres pestanyes («Llistat», «Cercador» i «Crea un nou servei»), que explicam a continuació.



1.1. Llista de serveis

A la pestanya «Llistat» hi ha la relació de serveis administratius associats a la unitat administrativa que es tingui seleccionada a la ruta de navegació.

La pantalla mostra els resultats de manera paginada i permet ordenar els registres segons les columnes de la llista (identificador, família a la qual pertany i data de la darrera actualització del servei). A més, cada registre de la llista proporciona informació sobre la visibilitat del servei amb la iconografia:  servei públic,  servei intern o en reserva.

Finalment, cada element de la llista proporciona un enllaç a la pantalla d'edició de dades, en la qual es pot modificar la informació associada al procediment.



| SERVEI ↕ | TIPUS DE SERVEI ↕ | DATA D'ACTUALITZACIÓ ↕ |
|--|-------------------|------------------------|
|  3269317 servei de millores | Sense valor | 01/10/2018 |
|  3268321 servei | Sense valor | 01/10/2018 |

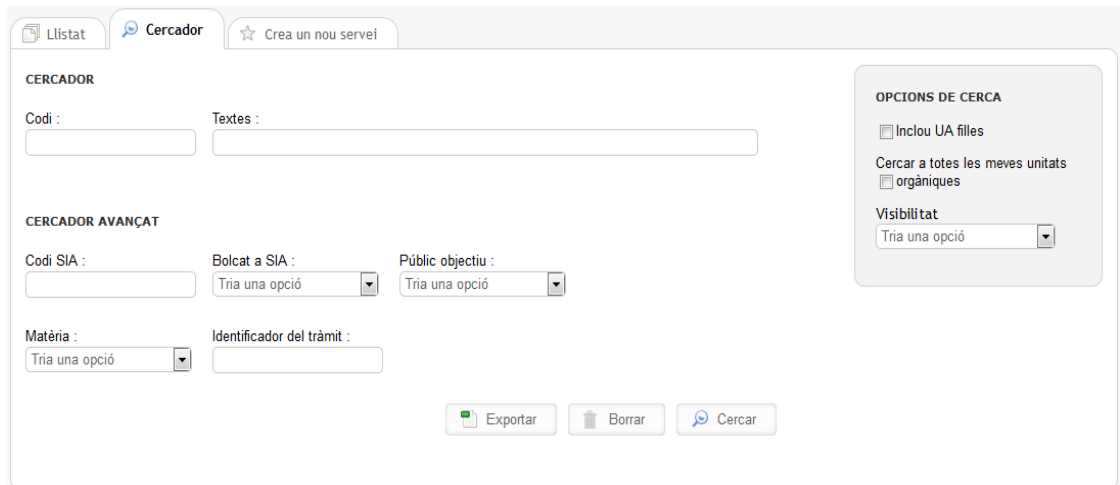
1.2. Cercador de serveis

A la pestanya «Cercador» es pot fer una cerca en el catàleg de serveis de la unitat administrativa seleccionada a la ruta de navegació.

La pantalla té tres seccions diferenciades:

- **Cercador.** Permet fer una cerca bàsica per l'identificador del servei o bé per text. Cal escriure-hi un conjunt de paraules, les quals se cerquen en el nom del servei.
- **Cercador avançat.** Permet parametritzar la cerca segons un conjunt de camps de filtratge (identificació del tràmit, matèria, públic objectiu, etc.). Cal destacar que els filtres són additius, és a dir, inicialment estan tots desactivats i podem incorporar-los progressivament per fer la cerca més restrictiva.

- **Opcions de cerca.** Opcions genèriques de cerca (vegeu l'apartat 1.2.1.4 de la unitat 3.1).

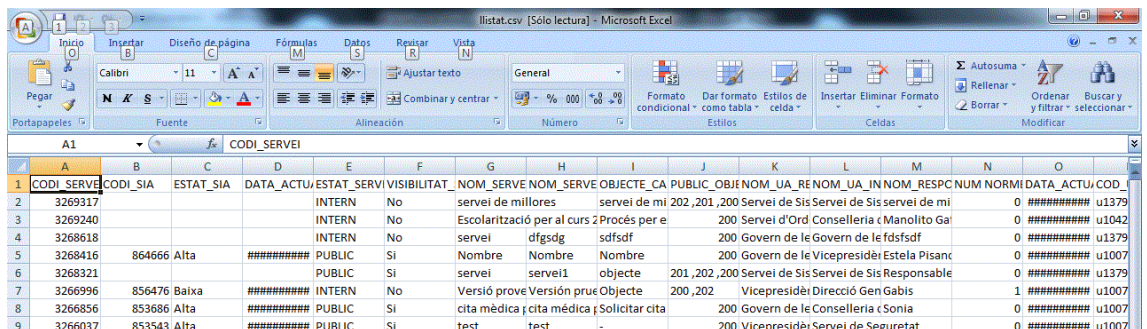


The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Navigation:** 'Llistat', 'Cercador', and 'Crea un nou servei' tabs.
- CERCADOR:** Fields for 'Codi:' and 'Textes:'.
- CERCADOR AVANÇAT:** Fields for 'Codi SIA:', 'Bolcat a SIA:' (dropdown), 'Públic objectiu:' (dropdown), 'Matèria:' (dropdown), and 'Identificador del tràmit:'.
- OPCIONES DE CERCA:** A sidebar with options:
 - Inclou UA files
 - Cercar a totes les meves unitats orgàniques
 - Visibilitat: Tria una opció (dropdown)
- Buttons:** 'Exportar', 'Borrar', and 'Cercar'.

Els resultats de la cerca es mostren paginats en forma de llista, de manera semblant a la pestanya «Llistat» que es descriu en l'apartat anterior.

Cal destacar l'opció d'exportar el resultat de la cerca feta mitjançant el botó «Exportar». D'aquesta manera es genera un document (.csv) com el que es mostra a la imatge següent.



| A1 | CODI_SERVEI | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------|----------|-----------|-----------|-------------|-------------|------------------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------|--------------------------|---------------------|-----------|-----------|-------|
| | CODI_SERVEI | CODI_SIA | ESTAT_SIA | DATA_ACTU | ESTAT_SERVI | VISIBILITAT | NOM_SERVE | NOM_SERVE | OBJECTE_CA | PUBLIC_OBJE | NOM_UA | RE_NOM_UA | IN_NOM_RES | NUM_NORMI | DATA_ACTU | CODI |
| 2 | 3269317 | | | | INTERN | No | servei de millores | servei de mi | 202,201,200 | 200 | Servei de Sis | Servei de Sis | servei de mi | 0 | ##### | u1379 |
| 3 | 3269240 | | | | INTERN | No | Escolarització per al curs 2 | Procés de mi | | 200 | Servei d'Ord | Conselleria (Manolito Ga | | 0 | ##### | u1042 |
| 4 | 3268618 | | | | INTERN | No | servei | dfgsdg | sdfsdf | 200 | Govern de le | Govern de le | fdsfdf | 0 | ##### | u1379 |
| 5 | 3268416 | 864666 | Alta | ##### | PUBLIC | Si | Nombre | Nombre | Nombre | 200 | Govern de le | Vicepresidèr | Estela Pisanç | 0 | ##### | u1007 |
| 6 | 3268321 | | | | PUBLIC | Si | servei | servei1 | objecte | 201,202,200 | Servei de Sis | Servei de Sis | Responsable | 0 | ##### | u1379 |
| 7 | 3266996 | 856476 | Baixa | ##### | INTERN | No | Versió prove | Versión prue | Objecte | 200,202 | Vicepresidèr | Direcció | Gen Gabis | 1 | ##### | u1007 |
| 8 | 3266856 | 853686 | Alta | ##### | PUBLIC | Si | cita mèdica | cita mèdica | ¡Solicitar cita | | 200 | Govern de le | Conselleria (Sonia | 0 | ##### | u1007 |
| 9 | 3266037 | 853543 | Alta | ##### | PUBLIC | Si | test | test | - | | 200 | Vicepresidèr | Servei de Seguretat | 0 | ##### | u1007 |

1.3. Creació de serveis

La tercera pestanya permet donar d'alta un nou servei administratiu associat a la unitat administrativa seleccionada a la ruta de navegació.

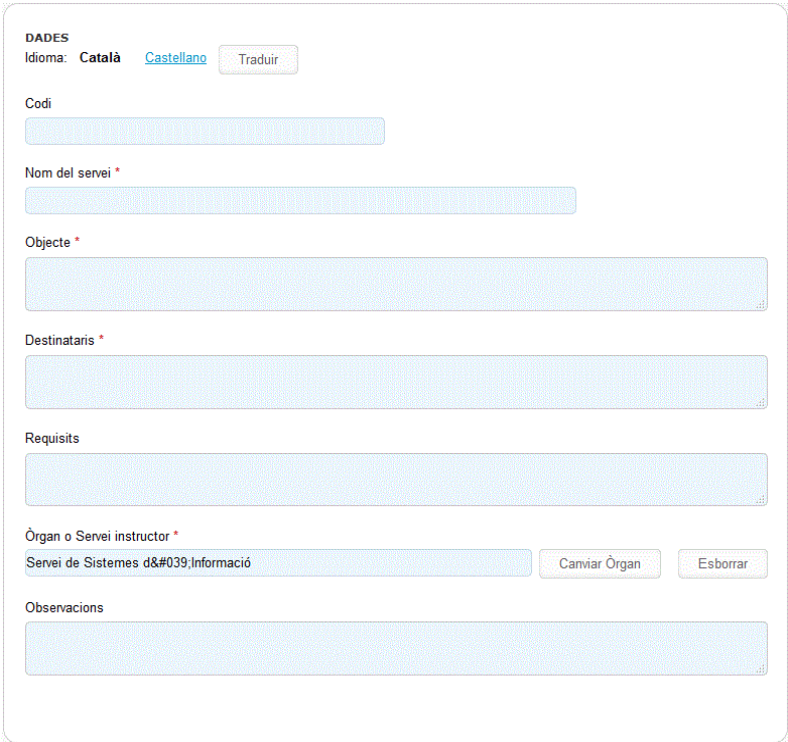
La pantalla d'alta es compon de dues seccions principals:

- **Secció central.** Conté els camps principals que identifiquen el servei.
- **Secció lateral.** Està formada per un conjunt de mòduls que permeten completar la informació del servei en relació amb altres entitats informatives (matèries, documentació relacionada, etc.). Primer, només apareixen els mòduls que són necessaris per donar d'alta el servei.

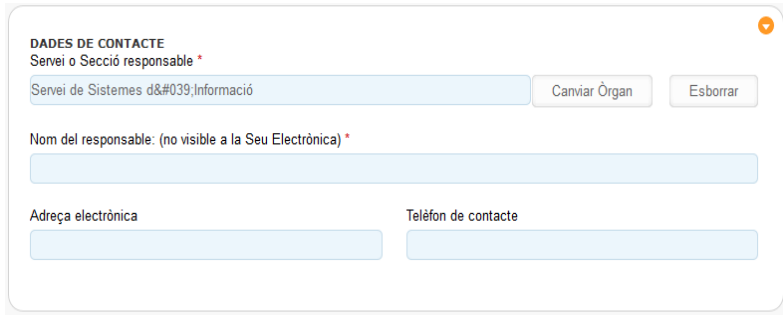
Després, una vegada que s'ha desat el servei, la pantalla carrega la resta de mòduls complementaris.

En els apartats següents s'hi explica detalladament el contingut de cada una d'aquestes dues seccions.

1.3.1. Secció central

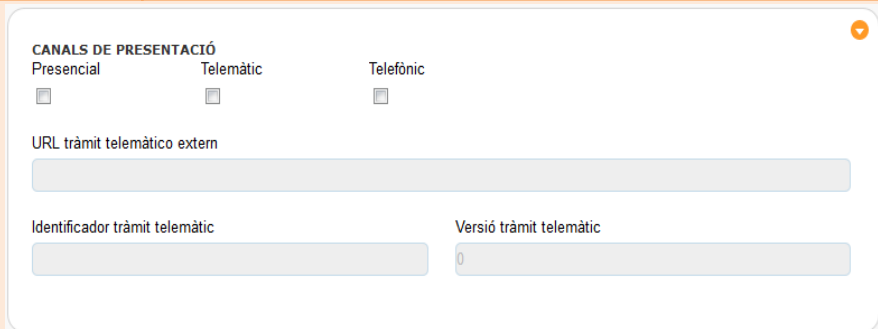
| CAMP | REQUERIT | DESCRIPCIÓ |
|-----------------------------|----------|--|
| Codi | | Identificador mnemotècnic del servei (en desús). |
| Clau primària | | Codi numèric únic que assigna automàticament l'aplicació. |
| Codi SIA | | Codi numèric únic que assigna automàticament l'aplicació. SIA (Sistema d'Informació Administrativa) és l'inventari d'informació administrativa de l'AGE. |
| Estat al SIA | | Indica si el servei està donat d'alta o de baixa al SIA. |
| Data d'actualització al SIA | | Darrera actualització del servei al SIA. |
| Nom del servei | ✓ | Títol principal del servei. |
| Objecte | ✓ | Informació sobre el servei. |
| Destinatari | ✓ | Col·lectiu a qui s'adreça l'actuació. |
| Requisits | | Condicions que cal complir per dur a terme el servei. |
| Òrgan o servei instructor | ✓ | Unitat administrativa responsable de la instrucció del procediment. |
| Observacions | | Qualsevol comentari que afecti el procediment i que no s'hagi introduït en els camps prevists. |
| Imatge | |  |

Dades principals del servei administratiu

| CAMP | REQUERIT | DESCRIPCIÓ |
|-----------------------------|----------|--|
| Servei o secció responsable | ✓ | Unitat administrativa responsable de la tramitació del servei. |
| Nom del responsable | ✓ | Persona de contacte que pot oferir més informació del servei. |
| Adreça electrònica | | Correu electrònic associat a la persona responsable del servei. |
| Telèfon de contacte | | Telèfon associat a la persona responsable del servei. |
| Imatge | |  |

Informadors del servei administratiu

Subsecció de canals per presentar el tràmit

| CAMP | REQUERIT | DESCRIPCIÓ |
|-----------------------------------|----------|--|
| Presencial | | Indica si el servei és presencial o no. |
| Telemàtic | | Indica si el servei és telemàtic o no. |
| Telefònic | | Indica si el servei és telefònic o no. |
| URL de tràmit telemàtic extern | | URL de tramitació telemàtica del tràmit, en cas que no sigui gestionat per la plataforma telemàtica del govern. |
| Identificador de tràmit telemàtic | | Si el tràmit es pot tramitar telemàticament mitjançant la plataforma SISTRA, s'ha emplenar aquest camp amb l'identificador telemàtic que assigna aquesta plataforma. |
| Versió del tràmit telemàtic | | Versió del tràmit de la plataforma de tramitació telemàtica SISTRA. |
| Imatge | |  |

Canals de presentació del tràmit.

El tràmit pot ser presencial, telemàtic, telefònic o tots tres alhora.

Si el tràmit és presencial, és obligatori emplenar un model de sol·licitud.

Si el tràmit és telemàtic, hi ha dues opcions:

1. Emplenar el camp «URL tràmit telemàtic extern».
2. Emplenar els camps «Identificador tràmit telemàtic» i «Versió tràmit telemàtic». Aquesta segona opció només és possible si el tràmit es duu a terme mitjançant la plataforma SISTRA.

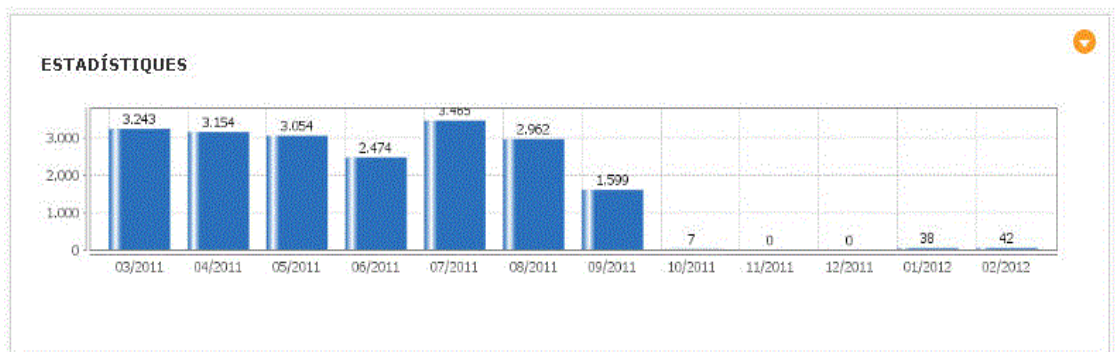
Si el tràmit pot ser tant presencial com telemàtic, s'ha de presentar un model de sol·licitud i triar una de les dues opcions del tràmit telemàtic.

NOTA IMPORTANT:

En el cas que el tràmit sigui telemàtic, només es pot triar una de les dues opcions, és a dir, emplenar el camp «URL tràmit telemàtic extern» o emplenar els camps «Identificador tràmit telemàtic» i «Versió tràmit telemàtic».

Subsecció d'estadístiques

Dona informació dels accessos al servei des del frontal durant el darrer any.



Subsecció d'auditories


Proporciona informació de l'usuari que ha fet alguna operació en el servei i de la data en què l'ha feta.

| AUDITORIES | | |
|------------|------------|-----------|
| USUARIO | FECHA | OPERACION |
| rsanz | 16/01/2012 | Modificat |
| jfernandez | 16/01/2012 | Modificat |
| flopez | 16/01/2012 | Insertat |

1.3.2. Secció lateral

1.3.2.1. Mòdul de publicació

Permet establir la visibilitat i les dates de publicació i caducitat del servei. A més, proporciona els botons necessaris per actuar sobre el procediment (vegeu l'apartat 1.2.1.5 de la unitat 3.1).

| CAMP | REQUERIT | DESCRIPCIÓ |
|--------------------|----------|--|
| Estat | ✓ | Permet controlar l'estat de visualització del servei. Els seus valors són públic, intern i en reserva. |
| Data de publicació | | Permet establir la data d'entrada en vigor del servei. Si s'emplena aquest camp amb una data posterior a l'actual, el servei no es publica fins que no arriba la data i l'hora especificades. El format del camp és: dd/mm/yy hh:mm. |
| Data de caducitat | | Permet establir la data de final de vigència del servei. El format del camp és: dd/mm/yy hh:mm. |
| Imatge | |  |

Publicació de procediment administratiu

1.3.2.2. Mòdul de públic objectiu

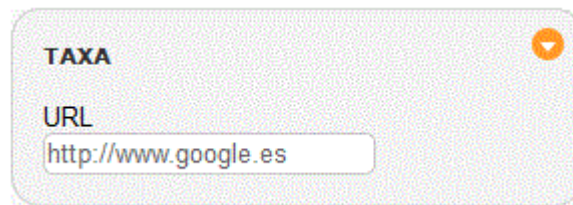
Mitjançant aquest mòdul, es pot segmentar el públic a qui s'adreça el servei administratiu. Es tracta d'un mòdul obligatori; per tant, s'ha d'especificar com a mínim un públic objectiu destinatari del servei.

Per definir les relacions amb el públic objectiu destinatari, simplement s'ha de fer clic al botó «Gestiona públics objectiu» i marcar o desmarcar els elements que es vulguin relacionar.



1.3.2.3. Mòdul de taxa

Permet introduir l'URL en què hi ha la informació referent a la taxa del servei.



1.3.2.4. Mòdul de matèries

Aquest mòdul permet agrupar les informacions disponibles al portal web per matèries. Així es presenta una navegació alternativa pel portal per mitjà de matèries o temes en comptes de la navegació tradicional, en què la informació s'estructura segons l'arbre jeràrquic de les unitats orgàniques que formen el Govern.

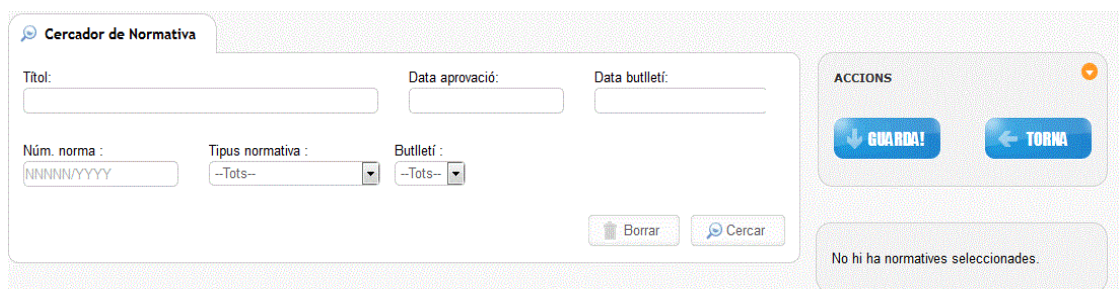
Per això, quan es crea un servei, és important establir la relació que aquest té amb una o unes quantes matèries, atès que d'aquesta manera quan es navega pel portal s'aconsegueix que la informació creada aparegui organitzada segon aquest criteri.

1.3.2.5. Mòdul de normativa

És el conjunt de les disposicions que regulen i recolzen el servei o acte administratiu recollit al servei. Per poder relacionar una norma amb el servei, aquesta s'ha d'haver introduït prèviament en la base de dades.



Per annexar una normativa a un procediment, es fa clic al botó «Gestiona normatives» i apareix un cercador de normatives:



Per cercar la normativa, s'ha d'emplenar algun dels tres camps de cerca: el títol, que cercarà el conjunt de paraules introduïdes en el camp en el títol de la norma; la data d'aprovació de la normativa, i la data de publicació del butlletí. Si no s'estableix cap filtre i es fa clic al botó «Cercar», apareixen totes les normes associades a la unitat administrativa de la qual depèn el procediment.

Cercador de Normativa

Títol: Data aprovació: Data butlletí:

Núm. norma : Tipus normativa : Butlletí :

Trobat 727 normatives. Mostrem 1 a la 10, ordenats descendentment per Data Butlletí.

| TÍTOL DE LA NORMATIVA | DATA | DATA BUTLLETÍ |
|--|------------|---------------|
| Decret | | 14/04/1998 |
| Decret de 26 d'abril de 1957 pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'expropiació forzosa | | 20/06/1957 |
| Decret 9/2018, de 13 d'abril, de modificació de la disposició addicional primera del Decret 74/2016, de 23 de desembre, pel qual es regula l'Advocacia de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears | 13/04/2018 | 14/04/2018 |
| Decret 52/2017, de 24 de novembre, de la Inspecció General de Qualitat, Organització i Serveis de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears | 24/11/2017 | 25/11/2017 |

ACCIONS

No hi ha normatives seleccionades.

- [Decret de 26 d'abril de 1957 pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'expropiació forzosa](#) ✖
- [Decret 9/2018, de 13 d'abril, de modificació de la disposició addicional primera del Decret 74/2016, de 23 de desembre, pel qual es regula l'Advocacia de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears](#) ✖

Si se selecciona el títol de la normativa, aquesta es col·loca a la part dreta de la pantalla per dur-ne el control. En qualsevol moment se'n pot eliminar una pitjant la creu vermella (x) corresponent.

Una vegada que s'ha afegit la normativa que interessa, es pitja el botó «Finalitza» i es torna a la pantalla principal, en què apareix el menú que hi ha a continuació amb les normatives seleccionades.

NORMATIVA DEL PROCEDIMENT *

Seleccionada **1** normativa.

[Ordre per la qual s'aprova l'atribució de funcions als llocs de treball de la Conselleria de Comerç, Indústria i Energia](#)

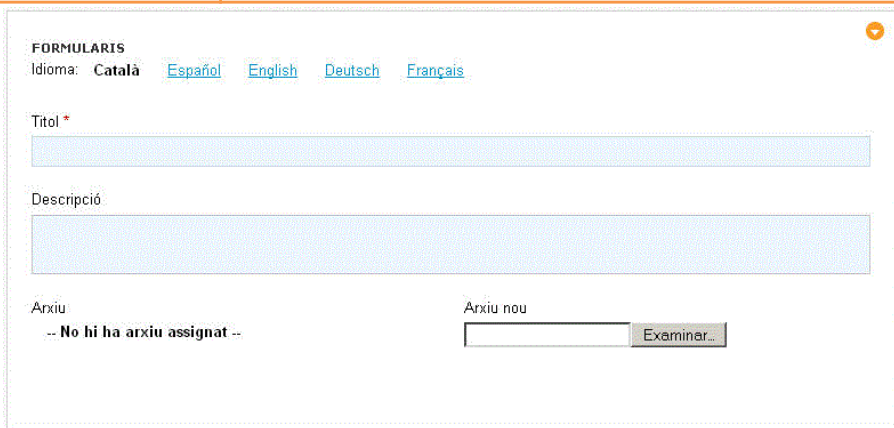
Per afegir o eliminar normatives, només s'ha de fer clic a «Gestiona normatives», de manera que es torna a la pantalla anterior per poder gestionar-les.

1.3.2.6. Mòdul de documents relacionats

El mòdul permet introduir documents que puguin ser d'interès en el servei administratiu, amb independència de la tipologia (textuals, imatges, sons, etc.).

Per donar d'alta un document, s'ha de fer clic a «Afegeix document».



| CAMP | REQUERIT | DESCRIPCIÓ |
|------------|----------|---|
| Títol | ✓ | Nom del document. |
| Descripció | | Descripció del contingut del document. |
| Arxiu | | Arxiu físic relacionat. |
| Imatge | |  |

Documents relacionats

Si hi ha un document específic per a cada idioma, s'ha d'emplenar aquesta informació per a cada un mitjançant els enllaços disponibles a la part superior de la pantalla.

Un cop emplenades les dades, s'ha de fer clic al botó «Guarda!» per poder tenir el document relacionat amb el procediment.