



UNITAT 2

SEU ELECTRÒNICA

CONTINGUTS

1 Què és una seu electrònica ?.....	2
2 Òrgans competents en matèria de seu electrònica.....	3
3 Continguts de la seu electrònica.....	4
4 Presentació de la Seu electrònica del Govern.....	6
5 Reptes i evolució de la Seu Electrònica del Govern.....	7

OBJECTIUS

- 1. Veure i entendre el concepte de seu electrònica.**
- 2. Conèixer els conceptes principals del Decret 113/2010.**
- 3. Saber quins són els òrgans competents de la seu.**
- 4. Saber quin és el contingut obligatori de la seu.**
- 5. Analitzar el contingut que apareix a la interfície de la seu.**
- 6. Conèixer els reptes de futur de la seu.**



Autor/a: Servei de Sistemes d'Informació

Data d'elaboració: 28/12/2023

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

1. Què és una seu electrònica ?

L'article 38 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, defineix el concepte de seu electrònica com l'adreça electrònica, disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions, la titularitat de la qual correspon a una Administració Pública, o bé a un o diversos organismes públics o entitats de dret públic en l'exercici de les seves competències.

La seu electrònica es caracteritza per:

- La titularitat és sempre d'una Administració pública, òrgan o entitat administrativa, la qual queda clarament delimitada.
- Aquest titular n'és responsable de la integritat, veracitat i actualització de la informació i serveis accessibles a través de la seu.
- La publicació d'informació, serveis i transaccions ha de respectar els principis i les normes d'accessibilitat, els estàndards oberts i aquells altres que siguin d'ús generalitzat per als ciutadans.
- Sempre que sigui necessari, ha de disposar de sistemes que permetin establir comunicacions segures.
- S'han d'emprar certificats electrònics reconeguts per identificar-se i garantir les comunicacions segures.

Pel que fa a la normativa autonòmica, 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 que: "La seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, <http://www.caib.es/> i, en tot cas, <http://www.illesbalears.cat>, és l'adreça electrònica disponible a través de les xarxes de telecomunicacions [...] per mitjà de la qual els ciutadans poden accedir a la informació i als serveis i tràmits electrònics [...]".

A més de definir que la seu electrònica del Govern és <http://www.caib.es> i <http://www.illesbalears.cat>, aquest Decret:

- Estableix els criteris i les normes d'ús generals (obertura de formats, accessibilitat, connexió segura...).
- Descriu els continguts mínims que ha de contenir la seu del GOIB.
- Defineix les competències sobre administració, gestió i coordinació.
- Crea una Comissió de Seu Electrònica com un òrgan col·legiat format per una representació de les tres direccions generals amb capacitat de decisió.
-

1.1 El Decret 113/2010, de 5 de novembre

Aquest Decret estableix les normes generals següents:

- La publicació en la seu electrònica d'informacions, serveis i transaccions ha de respectar el principi d'accessibilitat i la resta de principis que estableix la legislació bàsica estatal.
- L'accés a la seu electrònica no requereix la utilització de cap modalitat de signatura electrònica, sens perjudici de les exigències que en matèria de signatura electrònica estableix la legislació bàsica estatal per identificar la seu i garantir-hi una comunicació segura.
- La informació institucional i dels serveis incorporada en la seu electrònica ha d'estar disponible, com a mínim, en llengua catalana i en llengua castellana, ha de ser veraç i ha d'estar permanentment actualitzada.
- La informació i la documentació que es posi a disposició del públic s'entén sens perjudici de l'atenció personalitzada que, en tot cas, han de prestar de manera presencial o telefònica els empleats públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret, en l'exercici de les seves funcions.
- Tota la informació de la seu electrònica, com també el disseny, els textos, les imatges, el so i qualsevol altre material que la integri, és propietat intel·lectual de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, tot i que es pot utilitzar amb la llicència anomenada Creative Commons en la modalitat Reconeixement-Compartit Igual.
- Es prohibeix la modificació no autoritzada de la seu electrònica i dels seus continguts.

2. Òrgans competents en matèria de seu electrònica

El Decret 113/2010, de 5 de novembre, també estableix les competències sobre administració, gestió i coordinació de la seu electrònica:

- La Direcció General de Tecnologia i Comunicacions, actualment Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital (DGSAMAD), s'encarrega de la direcció tècnica del projecte (infraestructura, implantació, integració amb altres sistemes, accessibilitat, formació...).
- La Direcció General de Transparència i Bon Govern s'encarrega de la coordinació de continguts i de l'avaluació periòdica de la qualitat i l'actualització de la seu. Es tracta d'avaluar-ne periòdicament la qualitat,



mitjançant enquestes de satisfacció a la ciutadania, i mantenir actualitzat l'inventari de procediments, actualment integrat dins la DGSAMAD.

- La Direcció General de Comunicació s'encarrega d'elaborar els patrons de disseny, estructura i imatge que ha de tenir la seu.
- La resta d'organismes són responsables de mantenir la seva informació actualitzada dins la seu electrònica.

Dins el marc del Decret 113/2010, de 5 de novembre, es crea la Comissió de la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'òrgan de coordinació i enllaç entre els òrgans i ens públics responsables de la gestió de continguts, el disseny i les qüestions tècniques de la seu.

La Comissió ha d'elaborar i mantenir actualitzat un manual de gestió de la seu electrònica, que ha d'incloure les directrius generals d'ús, administració i coordinació de la seu i ha de ser objecte de la màxima difusió entre els òrgans i ens públics.

La Comissió ha d'estar formada com a mínim per:

- un representant de l'òrgan competent en matèria de qualitat i coordinació de continguts,
- un representant de l'òrgan competent en matèria d'imatge, estructura i disseny, i
- un representant de l'òrgan competent en matèria tecnològica.

3. Continguts de la seu electrònica

El Decret 113/2010 també defineix quin ha de ser el contingut mínim de la seu electrònica. Així doncs, a la seu ha d'aparèixer:

- **Informació sobre la seu electrònica:** inclou tota la informació referent a les característiques i regulació de la seu electrònica, dels seus continguts i dels serveis als quals es pot accedir.
- **Serveis d'informació:** informació que ha d'estar disponible per als ciutadans, en tràmits específics d'informació pública, informació de caràcter general que ha d'estar a disposició dels ciutadans, butlletins oficials, publicació electrònica dels taulers d'anuncis, etc.
- **Serveis de tramitació:** accés a la realització de tràmits disponibles en format electrònic i els sistemes que permeten l'accés a informació que per la seva naturalesa requereix d'identificació prèvia (estat de l'expedient, notificacions electròniques, dades de perfil, etc.).

3.1 Informació sobre la seu electrònica

- Identificació de la seu, així com de l'òrgan o òrgans titulars i dels responsables de la seva gestió i dels seus serveis.
- Identificació i reconeixement d'altres adreces i dels seus certificats respectius que formen part de la seu electrònica (en general, els relatius a serveis prestats per altres organismes).
- Les disposicions de creació de la seu electrònica i del registre electrònic.
- Relació de sistemes de signatura electrònica admesos o utilitzats en la seu.
- Relació de segells electrònics emprats en l'actuació administrativa automatitzada.
- Data i hora oficial de la seu electrònica d'accés al registre electrònic.
- Els dies que es consideren inhàbils a l'efecte del còmput de terminis.
- Identificació dels canals d'accés als serveis disponibles a la seu, amb l'expressió dels telèfons i les oficines per mitjà dels quals també s'hi pot accedir.
- La informació relacionada amb la protecció de dades de caràcter personal, inclòs un enllaç a la seu electrònica de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

3.2 Serveis d'informació

- El mapa de l'estructura orgànica de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret.
- L'inventari automatitzat de tots els tipus de procediments i serveis administratius que tramiten els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret.
- El text íntegre de les disposicions per les quals es creïn registres electrònics de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens públics inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret.
- Els models normalitzats dels escrits, les sol·licituds i les comunicacions que poden presentar els ciutadans mitjançant el registre electrònic, com també la relació d'altres mitjans electrònics d'ús alternatiu en cada cas al registre.
- L'edició electrònica del *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
- La publicació dels actes i de les comunicacions que, per disposició legal o reglamentària, s'hagin de publicar en el tauler d'anuncis o d'edictes, amb

caràcter complementari a la publicació en el tauler físic, llevat que se'n disposi expressament el caràcter substitutiu.

- El perfil del contractant.

3.3 Serveis de tramitació

- Mitjans disponibles per formular suggeriments i queixes.
- Accés a l'estat de tramitació dels expedients.
- Espai personalitzat dels ciutadans i de les empreses (Carpeta Ciutadana).
- Comprovació de la integritat dels documents emesos pels òrgans o organismes públics que engloben la seu i que hagin estat autenticats per mitjà de codi segur de verificació.
- Mecanismes per verificar els segells electrònics dels òrgans o organismes públics titulars de la seu.
- Relació de procediments o tràmits administratius que es poden efectuar per mitjans electrònics.
- L'accés al registre electrònic, que regula el capítol III d'aquest Decret, com també als registres electrònics específics que, si escau, es creïn.

4. Presentació de la Seu Electrònica del Govern

4.1 El web institucional del Govern de les Illes Balears

La Seu Electrònica del Govern de les Illes Balears és <http://www.caib.es> i <http://www.illesbalears.cat>. Aquestes adreces ens porten en primera instància al web institucional del Govern, des d'on podem accedir directament al web de la Seu Electrònica.

- **Subportal de Notícies.** Està enfocat a presentar a la ciutadania l'acció de govern, i el gestiona íntegrament la DG de Comunicació.
- **Subportal d'Administració.** Està destinat a atendre les necessitats de la ciutadania i la seva relació amb l'Administració de la CAIB.
- **Subportal Turístic.** Aquest es concentra a promocionar l'activitat turística en la Comunitat de les Illes Balears.

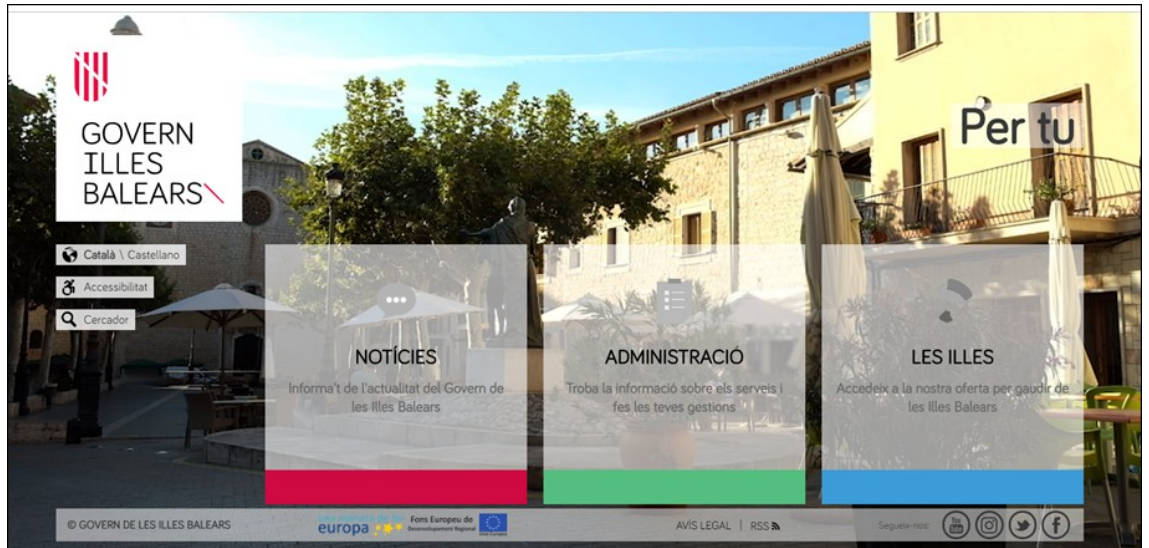


Figura 1: Captura de pantalla de la web institucional del GOIB

A continuació, analitzem el contingut que podem trobar a la interfície gràfica de la Seu Electrònica del GOIB:

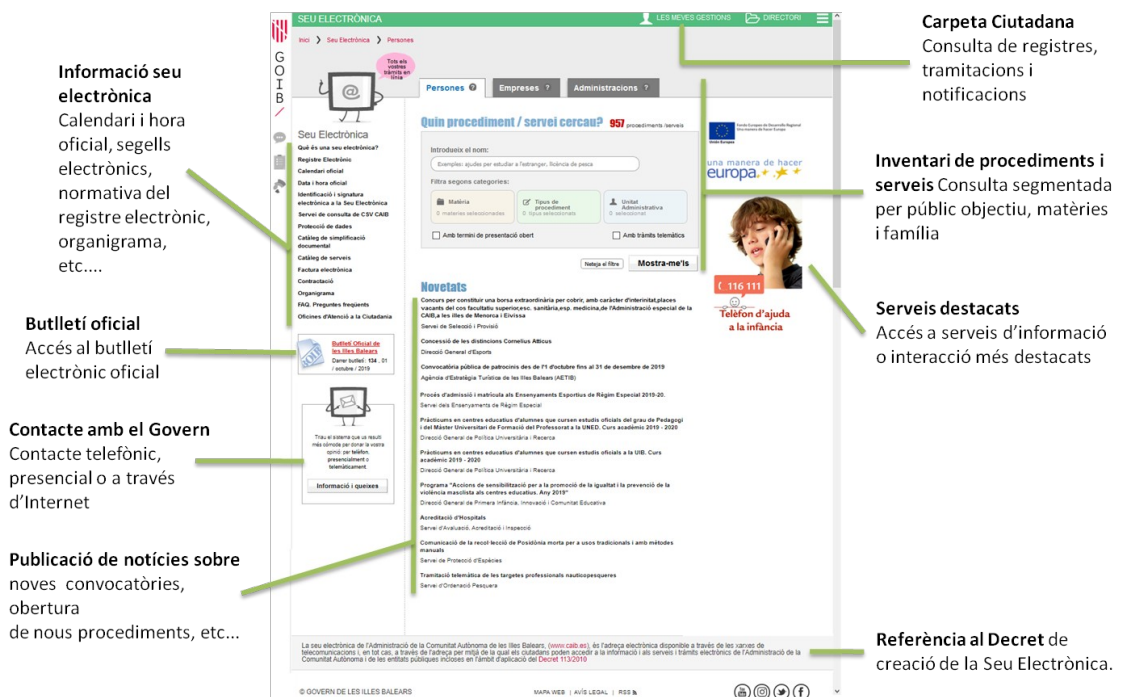


Figura 2: Contingut que apareix a la interfície gràfica de la Seu Electrònica

5. Reptes i evolució de la Seu Electrònica del Govern

La Seu Electrònica del Govern està en evolució constant. Per això, es plantegen les fites següents per assolir en un futur:

- Completar el catàleg de procediments i serveis administratius per assegurar que tots els procediments i serveis administratius del Govern estan publicats.



- Augmentar el nivell d'administració electrònica dels procediments. Treballar per convertir el catàleg a nivell 3 i 4.
 - Nivell 2 - Procediment inventariat i publicat a la Seu Electrònica
 - Nivell 3 - Procediment publicat + formularis de presentació
 - Nivell 4 - Procediment publicat + tramitació telemàtica
 - Nivell 5 - Proactivitat
- Simplificació administrativa, a fi de facilitar al ciutadà les relacions amb l'Administració de la CAIB.
- Vetllar i millorar la qualitat del catàleg de procediments: assegurar traduccions (català/castellà), tipificar correctament els procediments, assegurar que la nomenclatura de procediment sigui correcta, etc.
- Mantenir actualitzats els continguts informatius de la Seu: calendari oficial de dies inhàbils, canvis normatius.
- Estendre el catàleg de serveis de la Seu.
 - Procediments transversals. Tràmits que són similars i d'acord amb la mateixa normativa en qualsevol òrgan administratiu (revisió d'actes, recursos administratius...).
 - Serveis d'atenció a la ciutadania. Actuació administrativa que s'exhaureix en si mateixa, constituïda per un únic tràmit. Exemples: cita prèvia, consulta de dades, pagament de taxes, etc.
- Millorar l'accessibilitat i l'estructuració i navegació en els continguts. Ampliar la tipificació i la classificació de la informació publicada.
- Evolucionar la Carpeta Ciutadana amb nous serveis i que estigui consolidada amb la de l'Estat.



BIBLIOGRAFIA

Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

<https://www.caib.es/sites/institutestudisautonomics/f/232078> [Consulta: 25 gener 2024].

Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

<https://www.caib.es/sites/institutestudisautonomics/f/309927> [Consulta: 25 gener 2024].

Llicències Creative Commons: https://creativecommons.org/licenses/?lang=es_ES [Consulta: 25 gener 2024].

Seu Electrònica del GOIB: <https://www.caib.es/seucaib> [Consulta: 25 gener 2024].

Web institucional del GOIB: <https://www.caib.es/govern> [Consulta: 25 gener 2024].