



## UNITAT 6

### ASSISTENT DE TRAMITACIÓ TELEMÀTICA SISTRA2

## CONTINGUTS

1	Introducció a la tramitació telemàtica.....	2
2	La plataforma de tramitació SISTRA2.....	3
3	Procés bàsic de tramitació telemàtica amb SISTRA2.....	4
4	Què necessit per fer un tràmit telemàtic?.....	8
5	Projecte iGOIB.....	8
6	Tràmit transversals.....	8

## OBJECTIUS

- 1. Saber què és la tramitació telemàtica.**
- 2. Veure què és la plataforma de tramitació SISTRA2 i conèixer-ne el funcionament.**
- 3. Veure els elements principals per definir un tràmit telemàtic.**
- 4. Conèixer el projecte iGOIB i els tràmits transversals que es poden fer servir al GOIB.**



Autor/a: Servei de Sistemes d'Informació

Data d'elaboració: 04/01/2024

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

## 1. Introducció a la tramitació telemàtica

La tramitació telemàtica té com a objectiu permetre als ciutadans fer tràmits en línia, evitar així els desplaçaments i agilitzar alhora els processos de gestió interns de l'Administració.

Els ciutadans i les empreses disposen, doncs, d'eines o plataformes que contenen serveis per poder emplenar formularis, annexar documentació, pagar taxes, signar electrònicament la documentació i donar-li entrada electrònica mitjançant el registre d'entrada i sortida.

D'acord amb l'article 71 de la Llei 39/2015, les administracions públiques han d'impulsar d'ofici l'ús de mitjans electrònics en tots els seus tràmits, respectant els principis de transparència i publicitat.

En aquest sentit, l'**Observatori de l'Administració Electrònica (OBSAE)** defineix una classificació dels nivells de tramitació que pot assolir un tràmit:

- **Nivell 0:** no existeix informació accessible telemàticament.
- **Nivell 1:** només existeix informació (**Information**), exclòs del que es considera un servei de tramitació telemàtica. Es limita a presentar telemàticament la informació de com i què s'ha de fer per iniciar el tràmit.
- **Nivell 2:** descàrrega de formularis (**One-way Interaction**). La pàgina web accessible públicament ofereix la possibilitat d'obtenir el formulari en paper per començar el procediment per tal d'obtenir el servei.
- **Nivell 3:** descàrrega i enviament de formularis (**Two-way Interaction**). La pàgina web accessible públicament ofereix la possibilitat de fer un enviament telemàtic a través d'un formulari electrònic oficial. Això permet a l'Administració començar el procediment intern sense que la persona física o jurídica s'hagi de personar a aquest efecte.
- **Nivell 4:** transacció electrònica completa (**Full electronic handling**). La pàgina web accessible públicament ofereix la possibilitat de completar la tramitació via telemàtica, de manera que el procediment intern administratiu és transparent per al sol·licitant, ja que inclou la resolució i el lliurament.
- **Nivell 5:** personalització. El sol·licitant rep el servei automàticament, basat en el registre previ d'un esdeveniment, de manera que aquest és personalitzat. Aquest nivell de sofisticació introdueix dos conceptes extres:
  - La idea d'un servei de lliurament "proactiu".
  - La idea d'un servei "automàtic" de lliurament. No hi ha la necessitat que l'usuari demani aquest servei.

Cada dos anys, l'OBSAE elabora un informe per mesurar el nivell d'implantació dels serveis en línia a l'Administració pública. Per fer aquest mesurament es basa en l'escala utilitzada a eEurope.

Entre altres temes, l'informe [CAE 2023](#) analitza el grau de tramitació telemàtica implantada a cada comunitat autònoma, és a dir, el percentatge de tràmits que els ciutadans poden fer en línia.

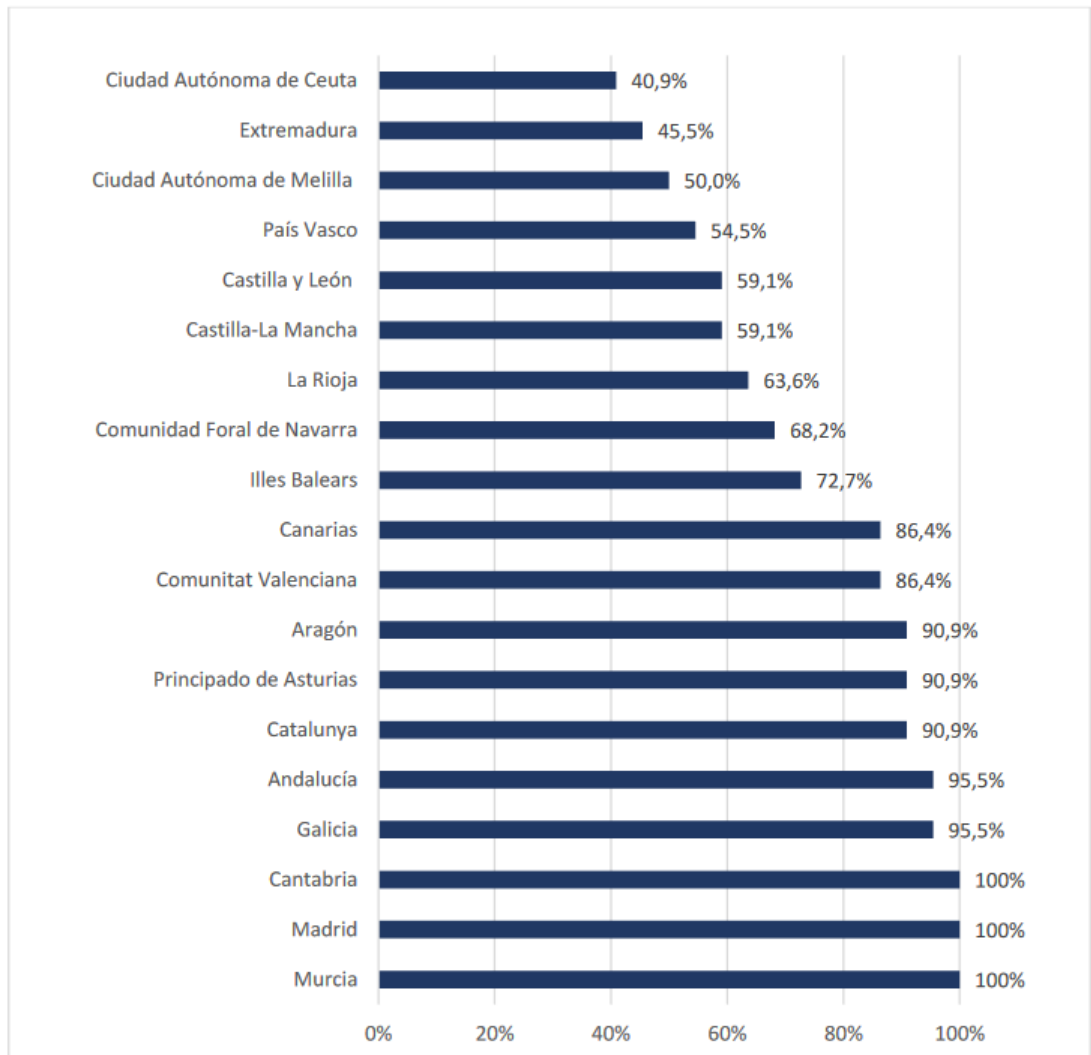


Gráfico 3. Tramites disponible on-line en las CC.AA (%)

Figura 1: Informe CAE 2023

Aquest informe posa de manifest que les Illes Balears es troben en un bon nivell d'implantació de tràmits telemàtics.

## 2. La plataforma de tramitació SISTRA2

SISTRA2 és l'assistent de tramitació telemàtica del Govern de les Illes Balears, que permet telematitzar tràmits publicats a la Seu Electrònica i incrementar així el

catàleg de serveis en línia que la Comunitat Autònoma ofereix a ciutadans i empreses.

Entre els serveis que ofereix la plataforma destaquem:

- Suport a l'autenticació i signatura de documents a través de certificats digitals.
- Dissenyador de formularis de captura d'informació.
- Possibilitat de pagament electrònic de taxes.
- Registre telemàtic de les sol·licituds rebudes.
- Incorporació de documentació requerida a la sol·licitud.
- Sincronització amb la Carpeta Ciutadana.

Es tracta d'una eina de programari lliure que, a més del Govern, està implantada a diverses administracions (Ajuntament de Palma, Consell de Mallorca, Ajuntament de Campos, Ajuntament de Santa Margalida...).

### 3. Procés bàsic de tramitació telemàtica amb SISTRA2

#### 3.1 Accés i autenticació des de la Seu Electrònica

El procés de tramitació s'inicia una vegada el ciutadà ha localitzat el procediment o servei administratiu que vol tramitar. A continuació se li requereix que s'identifiqui abans de donar-li accés al tràmit.

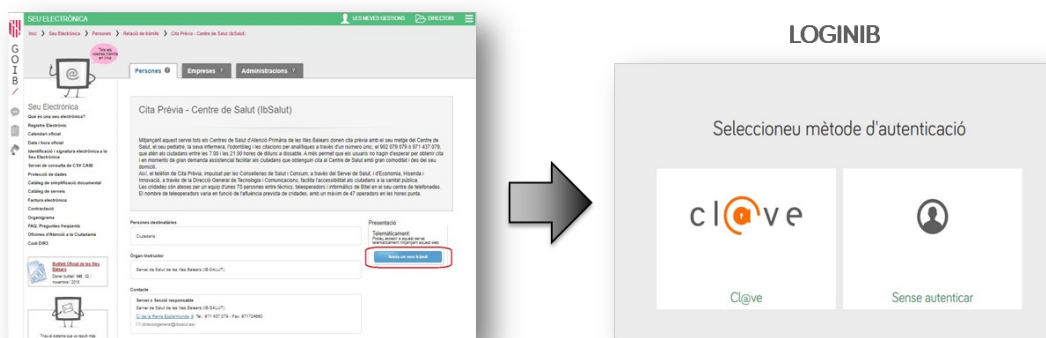


Figura 2: Accés i autenticació a la Seu Electrònica del GOIB.

El nivell d'autenticació (alt, mitjà o baix) que es requereix al ciutadà varia en funció del tipus de tràmit telemàtic seleccionat.

#### 3.2 Informació del tràmit

Una vegada autenticat, l'assistent presenta l'assistent de tramitació que guiarà el ciutadà durant tota la tramitació.

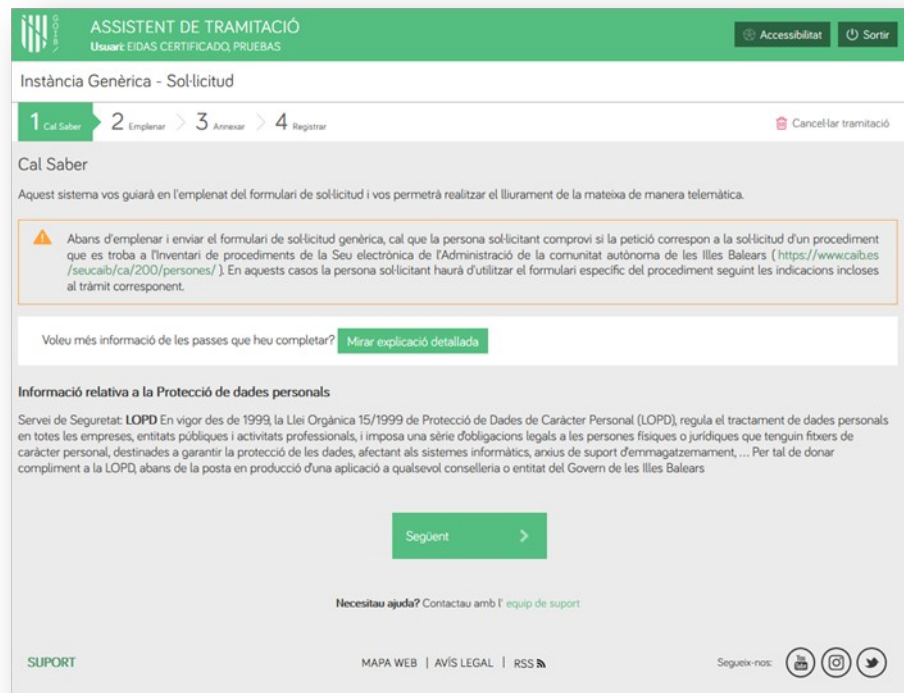


Figura 3: Informació del tràmit telemàtic.

En aquest primer pas s'informa dels requeriments del tràmit, del nombre de passos necessaris per completar-lo, del tractament de les dades personals, etc.

### 3.3 Emplenar formulari de captura de dades

Després d'haver informat el ciutadà, es continua emplenat el formulari de sol·licitud amb les dades necessàries per a la tramitació.

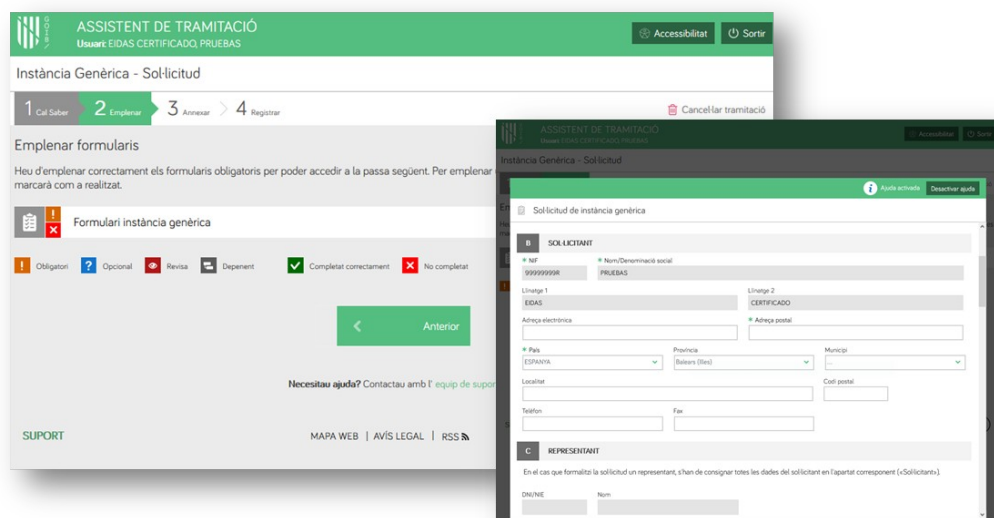


Figura 4: Formulari a emplenar del tràmit telemàtic.

El formulari controla l'emplenament obligatori de camps, valida les dades introduïdes i permet mostrar un flux de navegació entre pàgines de manera dinàmica.

### 3.4 Annexar documentació al tràmit

Una vegada emplenat el formulari, l'assistent sol·licita annexar la documentació requerida per a la tramitació.

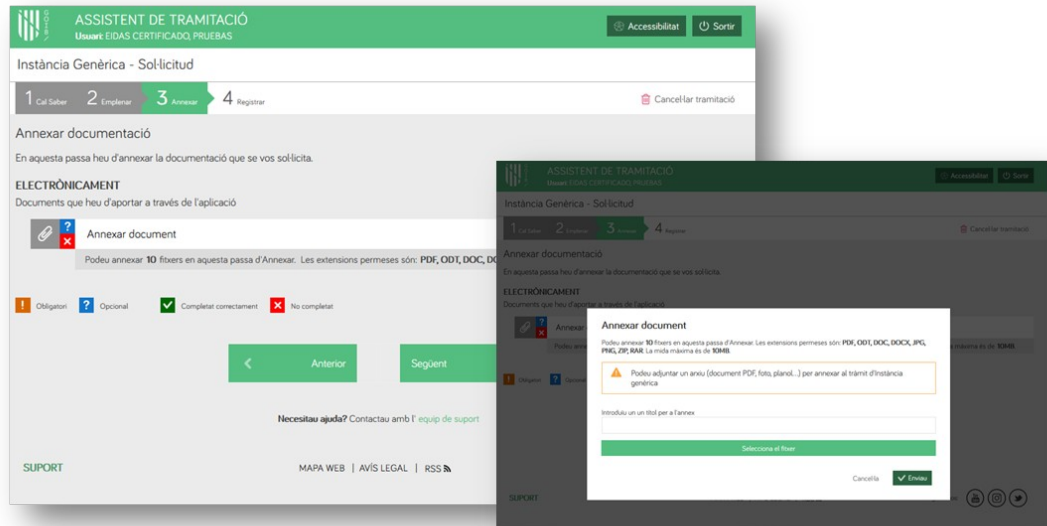


Figura 5: Annexar documentació al tràmit

L'assistent permet controlar el nombre de documents annexos, el format, la mida, si tenen signatura electrònica o no i l'obligatorietat o opcionalitat d'aquests.

### 3.5 Pagament electrònic

Aquest pas té caràcter opcional i permet satisfer el pagament de taxes associades al tràmit de manera electrònica.

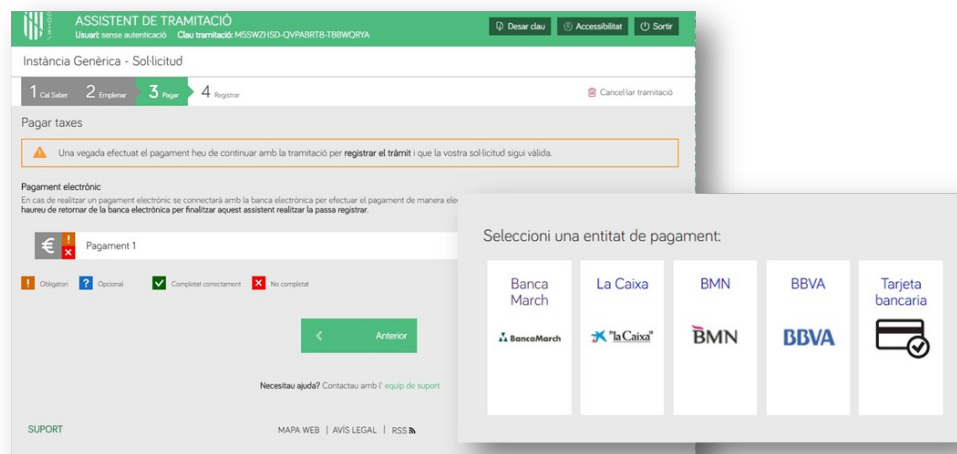


Figura 6: Pagament electrònic

SISTRA2 està integrat en la passarel·la de pagaments de l'ATIB i es preveu integrar-la també en el TPV de La Caixa.

### 3.6 Signatura electrònica

Al darrer pas abans de registrar, se sol·licita al ciutadà la signatura electrònica de la sol·licitud i de la documentació annexa que el gestor del tràmit així ho hagi definit.

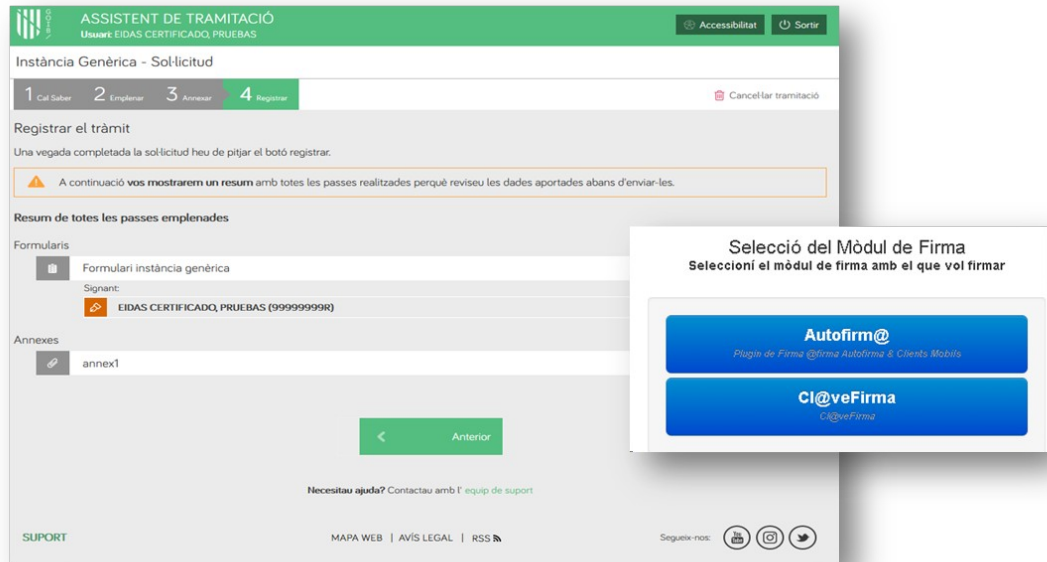


Figura 7: Signatura electrònica

SISTRA2 permet la signatura al client mitjançant Cl@veFirma i Autofirm@.

### 3.7 Registre de la sol·licitud

Com a darrer pas de la tramitació, s'efectua el registre d'entrada del tràmit.

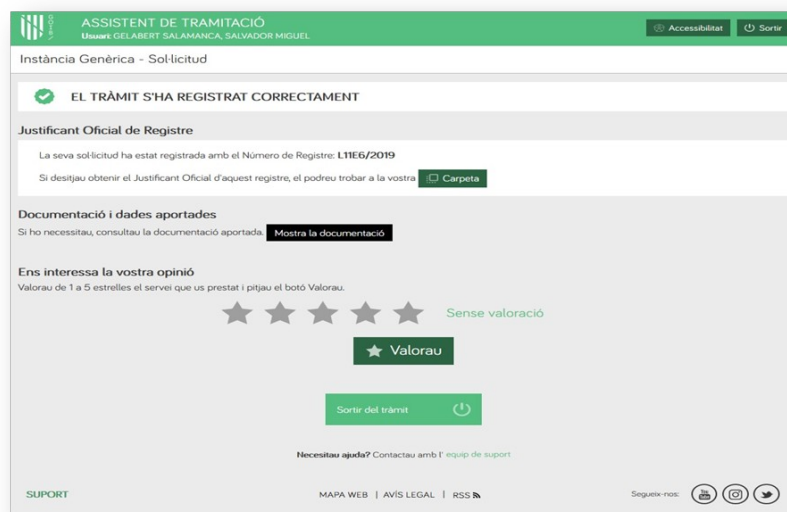


Figura 8: Registre de la sol·licitud

L'assistent permet la descàrrega del justificant de registre de la Carpeta Ciutadana i la valoració del tràmit per part del ciutadà.

#### **4. Què necessit per fer un tràmit telemàtic?**

Per poder posar en funcionament un tràmit telemàtic, primer de tot necessitam tenir publicat a la Seu Electrònica el procediment administratiu al qual està associat el tràmit. D'aquesta manera, la persona interessada pot consultar a la Seu Electrònica la informació necessària per poder dur a terme el tràmit (terminis, normativa, documents que cal presentar, etc.).

Una vegada definit el procediment, cal fer un desenvolupament tècnic per implementar el tràmit a SISTRA2.

En aquest desenvolupament intervé el gestor del procediment, per establir les especificacions funcionals del tràmit, juntament amb personal tècnic, per fer el desenvolupament del tràmit a dins SISTRA2: preparar els formularis web que ha d'emplenar el ciutadà, les plantilles de documents que s'emplenen amb les dades del formulari, configurar documents per annexar, pagaments, etc.

A més, en el cas que hi hagi una eina de gestió electrònica d'expedients associada, es pot programar una integració per tal que la informació que el ciutadà introdueixi a l'assistent de tramitació vagi a parar directament al gestor electrònic d'expedients.

La Direcció General de Simplificació Administrativa, Modernització i Administració Digital (DGSAMAD) proporciona suport tècnic per al desenvolupament de tràmits, però del desenvolupament del tràmit se n'ha de fer càrrec l'òrgan que el sol·licita, ja sigui a través de personal tècnic propi, contractant-lo a una empresa o mitjançant el Projecte iGOIB.

#### **5. Projecte iGOIB**

iGOIB és un contracte de serveis per desenvolupar tràmits telemàtics sobre la plataforma SISTRA2 i, si escau, implantar els expedients que se'n deriven sobre els gestors del Govern de les Illes Balears HELIUM o RIPEA.

Mitjançant aquest contracte les conselleries es poden beneficiar del desenvolupament de tràmits telemàtics i la gestió electrònica consegüent dels expedients administratius associats.

A l'enllaç següent podeu trobar informació sobre la llista d'actuacions necessàries que cal dur a terme per sol·licitar-ne l'encàrrec a l'iGOIB:

<https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/igoib/>



## 6. Tràmits transversals

La DGSAMAD desenvolupa, amb SISTRA2, els tràmits transversals següents destinats a potenciar el canal telemàtic:

- **Tràmit d'instància genèrica:** es tracta d'un tràmit genèric que el ciutadà pot emprar quan **no hi ha un procediment específic** que pugui atendre les seves necessitats.
  - El ciutadà s'ha d'autenticar amb certificat electrònic per poder accedir al tràmit.
  - En el formulari de sol·licitud cal determinar l'òrgan destinatari, concretament la conselleria competent per tramitar.
- **Tràmit plantilla:** es tracta d'un tràmit bàsic implementat per donar suport a procediments administratius específics i inventariats dins ROLSAC.
  - Conté un formulari genèric de recollida de dades i permet l'annex de documentació.
  - Es preveu que aquest tràmit disposi d'una certa intel·ligència, de manera que es pugui reconfigurar en funció de la informació definida dins ROLSAC (documentació requerida, taxes, nivell d'autenticació, informació de protecció de dades, etc.).
- **Tràmits comuns:** finalment, la DGSAMAD està desenvolupant tràmits telemàtics de suport a procediments comuns als diferents òrgans del Govern.
  - Recursos (d'alçada, potestatiu de reposició i extraordinari de revisió): tràmits telemàtics de suport a la interposició de recursos, presentació d'al·legacions i documentació al tràmit d'audiència, que preveu l'article 118 de la Llei 39/2015.
  - Contractació (procediments posteriors a l'adjudicació del contracte): incorporació de tràmits per a la gestió d'al·legacions.
  - Elaboració normativa (avantprojecte de llei, projecte de decret legislatiu, projecte de decret i projecte d'ordre): en col·laboració amb els serveis de Participació i Voluntariat i de Transparència i Bon Govern. Trobareu tota la informació a la Intranet, en concret, en aquest enllaç.

Podeu trobar informació complementària per a la gestió d'aquests tràmits en el document següent, que publica el Servei de Simplificació i Modernització Administrativa de l'OAE:

<https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/f/404314>



## BIBLIOGRAFIA

Assistent de tramitació electrònica de la CAIB (SISTRA2):

<https://github.com/GovernIB/sistra2>

Component Horitzontal d'Autenticació Ciutadana (LOGINIB):

<https://github.com/GovernIB/loginib>

Informe d'administració electrònica a les comunitats autònomes:

[https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2021/Noviembre/Noticia-2021-11-19-informe-CAE-2021-Administracion-Electronica-CCAA.html#.YhCMEZbOGM8](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2021/Noviembre/Noticia-2021-11-19-informe-CAE-2021-Administracion-Electronica-CCAA.html#.YhCMEZbOGM8)

Projecte iGOIB: [https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/qua\\_as/](https://www.caib.es/sites/administracioelectronica/ca/qua_as/)

Seu Electrònica del Govern de les Illes Balears: <https://www.caib.es/seucaib>