



**Govern
de les Illes Balears**

L'administració digital Situació actual

Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació

Direcció General de Tecnologia i Comunicacions

Bernat Albertí i Garau

19 de desembre de 2007

Que està passant a la societat

PASSAT	PRESENT	FUTUR
	CANVI	
	PUNT D'INFLEXIÓ PERÍODE NO DETERMINAT	
FOTOS ANALÒGIQUES	QUE COMPRO?	FOTOS DIGITALS
DISQUETS → 3 ^{1/2} 1,44MB		MEMÒRIES USB → 8GB
TELÈFON FIXE	MÒBIL SMS	E-MAIL INTERNET MÀQUINA FOTOGRÀFICA

Que està passant a la societat

PASSAT	PRESENT	FUTUR
MÒDEM (28.800 bauds) → ~ 2kb/s • Cridada telefònica • Cost per cridada	ADSL → 4Mb/s • Tarifa plana • En 10 anys la velocitat → x 2000/3000	• Més econòmic
ORDINADOR	GOOGLE ofereix serveis d'ofimàtica i de càlcul	XARXA
ENCICLOPEDIA PAPER / CD's 2003	BRITANICA ONLINE (la major part del contingut només per a subscriptors)	WIKIPEDIA
FINESTRETA	CAIXERS / INGRESSOS	INTERNET
	REVOLUCIÓ INTERNET 780 mil·lions d'internautes	WEB 2.0 → RSS, Wiki, Blog, xarxes socials, YouTube MULTICANAL, PDA, SMS, TDT

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 3

Que està passant a l'Administració

PASSAT	PRESENT	FUTUR
INFORMÀTICA APLICACIONS INFORMÀTIQUES		TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ SISTEMES D'INFORMACIÓ
FER LA NÒMINA	MIRAR LA NÒMINA I L'EXPEDIENT - 5000 Conselleries - 4500 Atenció primària - 12000 Personal docent SOL·LICITUD VACANCES I PERMISOS - Més de 3000 tramitades en 2007 - Interior, Afers socials i EBAP SOL·LICITUD DE CERTIFICATS - Més de 3000 durant el 2007	PORTAL DE SERVEIS AL PERSONAL • Demanar vacances i permisos - Per gener: SOIB, Treball i Presidència • Demanar certificats
CONFECCIÓ I MUNTATGE DEL BOIB		- BOIB A INTERNET - IMPRENTA, 2 altes 2006, cap el 2007, 15 baixes ja previstes el 2008 - Data supressió paper: 31-JUL-2009 - DOGC Estalvi 350 tones anuals de paper. 8000 CD's i 500 DVD's (només per Internet) - Butlletí de València també sense paper

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 4

Que està passant a l'Administració

PASSAT	PRESENT	FUTUR
GESTIONAR CURSOS DE FORMACIÓ FORMACIÓ PRESENCIAL	- E-LEARNING Formació presencial: 88.000 hores Formació on-line: 23.000 hores - APUNTAR-ME ALS CURSOS DEL MEU LLOC DE FEINA (3.677 en 2007)	
AJUDAR A QUI FA FEINA		AJUDAR A QUI HA DE MENESTER LA FEINA FETA
MILLORA / AJUDA DE PROCESSOS INTERNS		OBRIR/ DONAR LA INFORMACIÓ A QUI L'HA DE MENESTER
HO DEMANA EL GESTOR PETICIO INTERNA + PRODUCTIU + EFICAC + EFICIENT		PETICIO EXTERNA Política lingüística, Pot ser útil + BON SERVEI + QUALITAT + COMPETITIU HO DEMANA LA SOCIETAT
Nº DE PC PER FUNCIONARI	OBSERVATORI D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	Nº DE SERVEIS ONLINE

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 5

Que està passant a l'Administració

PASSAT	PRESENT	FUTUR
Nivell 0: NO EXISTEIX INFORMACIÓ	Nivell 1 : PRESÈNCIA DONAR INFORMACIÓ	Nivell 3 : INTERACCIÓ BIDIRECCIONAL Enviar la sol.licitud telemàticament. Sol haver de manester autenticació i registre telemàtic
	Nivell 2 : INTERACCIÓ UNIDIRECCIONAL DESCÀRREGA DE FORMULARIS Ajuda online per a emplenar el formulari	Nivell 4 : TRANSFORMACIÓ Tancament del circuit amb informació sobre l'expedient i notificació telemàtica amb registre de sortida.

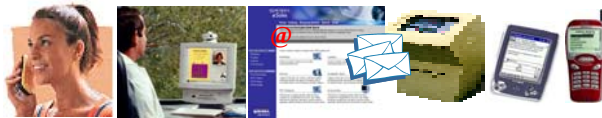
Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 6

Factors crítics d'èxit a la implantació de l'AD

PASSAT	PRESENT	FUTUR
	Solucions bones avui → dolentes demà	
	CANVIS D'HABITS, PROCESSOS PREPARACIÓ I CONFIANÇA DE LA SOCIETAT	
	NORMATIVA Decret 14/2007, de 9 de març, pel qual es regulen els registres telemàtics i les notificacions telemàtiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears 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	LEY PARA EL ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
	DNI, ANY 2006, 30 OFICINES 20 PROVINCIAS Palma 2007 Basket DNI 1 Milió (agost)	DNI DIGITAL 2008 TOTS ELS NOUS Dispositius lectors de dni (2008 → provisió de teclats amb lectors)

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 7

Introducció. Per a què l'Administració Digital?



- **L'objectiu** de l'Administració Digital és incrementar les possibilitats de comunicació entre la ciutadania i el Govern, emprant el canal telemàtic que és Internet.
- Aquest canal incrementa la qualitat de les relacions i millora el servei al ciutadà, ja que té les següents **característiques**:
 - Major **disponibilitat** d'horari, a qualsevol hora i dia de la setmana
 - Major **proximitat** del servei, des de qualsevol lloc on es disposi de connexió
 - Major **eficàcia** de la interacció, la informació aportada està en format electrònic i admet la possibilitat de respondre pel mateix canal
 - Major **integració** del procés. En el procediment per Internet s'admet la possibilitat de realitzar el pagament on-line de les taxes associades, d'aquesta forma, s'evita un altre desplaçament a alguna entitat bancària.

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 8

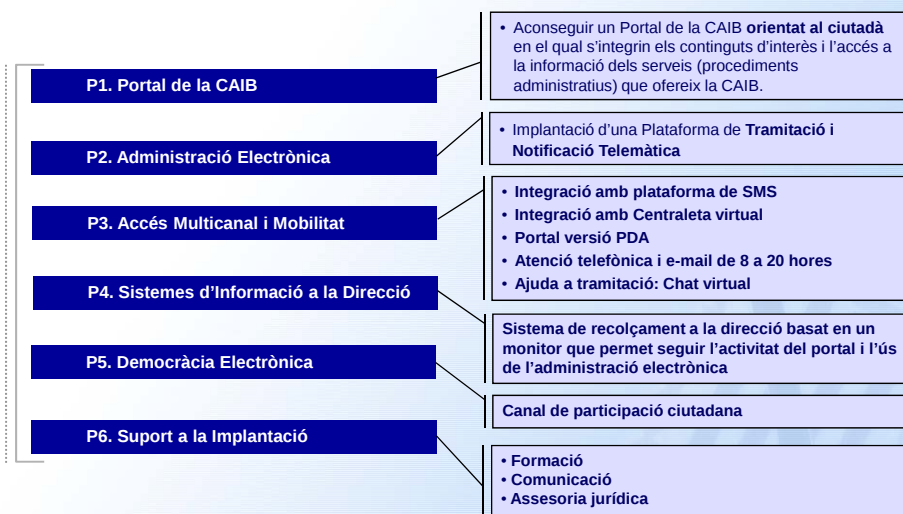
Introducció.

Qué és l'Administració Digital?

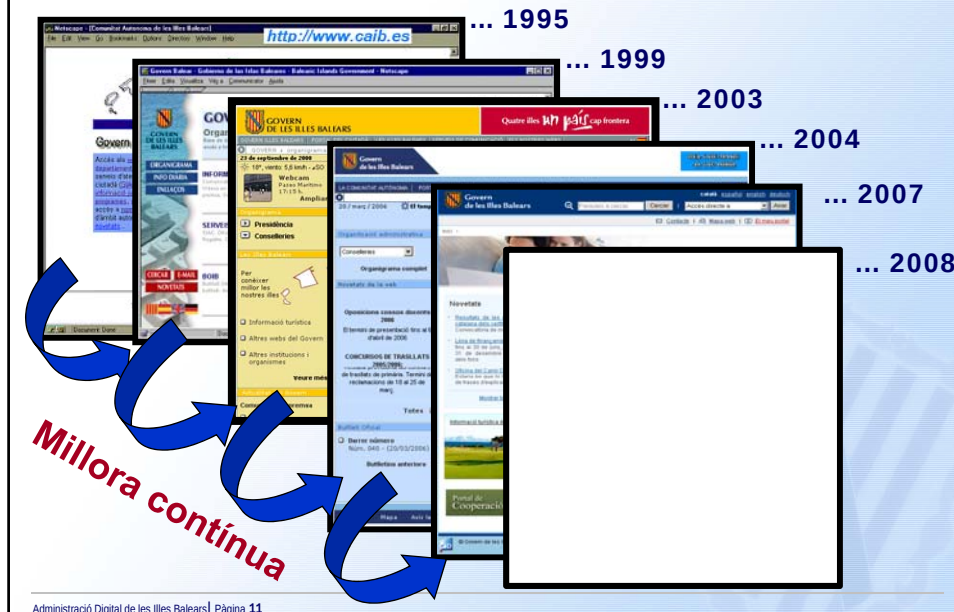
- Aplicar les tecnologies de la informació i comunicacions per a millorar la gestió pròpia i la comunicació entre l'administració i els administrats
- Pressupostos específics del projecte d'Administració Digital

2007 }
2008 } 810.00 €/ any

Parts del projecte



Evolució del portal de la CAIB



Web actual

Característiques principals:

- Tecnologia avançada en codi obert (Java+XHTML+CSS)



Portal accessible (WAI-AA)



Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 13

L'accessibilitat consisteix en que els discapacitats físics i tecnològics puguin accedir als serveis proporcionats per internet.

El portal segueix el **nivell AA** de les normes internacionals WAI (Web Accessibility Initiative)

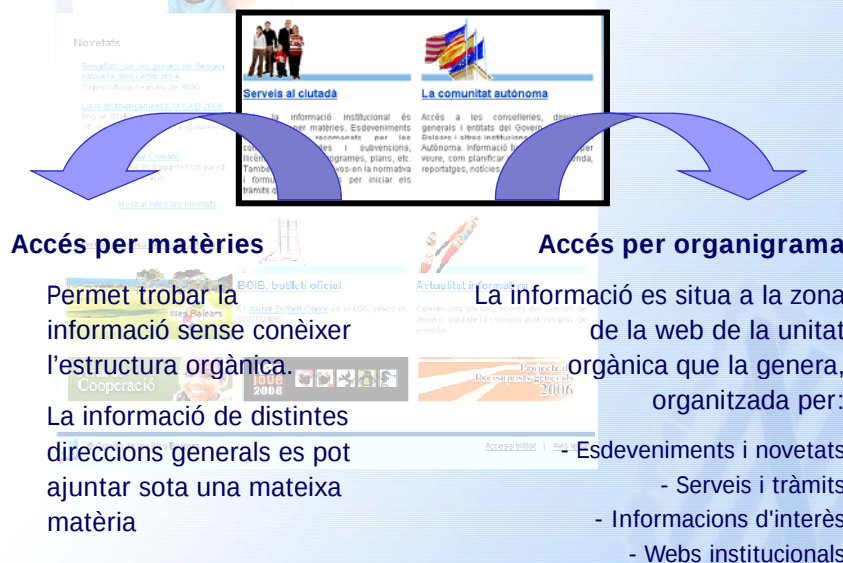
Ens avançam així a la normativa que s'està preparant a nivell estatal que exigirà complir aquest nivell de prioritat a les webs públiques abans de **gener de 2009**.

• Millores d'accessibilitat:

- **Disseny elàstic** per a que **tots** els usuaris puguin controlar com visualitzar els textos,
- **Tecles d'accés ràpid** que facilitin la navegació de **tots** els usuaris.
- **Color** (gamma cromàtica adequada per a certes deficiències visuals).



La Web actual: dues visions



Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 14

Navegació per continguts

Navegació per eix temàtic:



Continguts especialitzats en matèries



Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 15

Portal més "homogeni"

- Tenim una eina de generació i gestió de **microsites normalitzats** (llocs web departamentals)



Avantatges

- El ciutadà no ha d'aprendre a navegar dins cada microsite
- Transmet una imatge d'unitat
- Permet adequacions ràpides de la imatge corporativa
- Permet una integració més forta amb sistemes de gestió i altres zones de la web
- Qualsevol inversió en millores és utilitzable pels altres
- Gestió unificada de la informació
- Els poden crear empreses locals

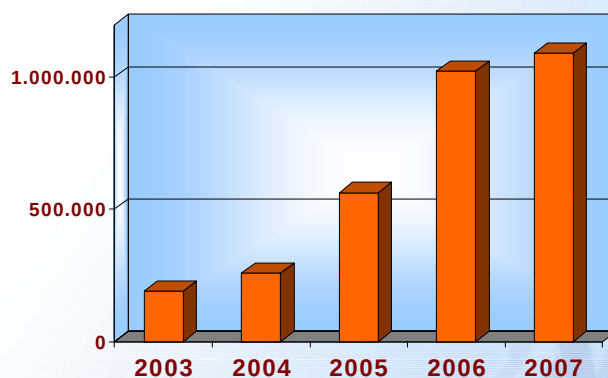
Dificultats

- A tothom li agrada decidir colors, inventar logotips i diferenciar-se dels altres...

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 16



Evolució de la web: visites mensuals



Actualment es reben

... més d'un milió de visites al mes (unes 36 mil diàries)

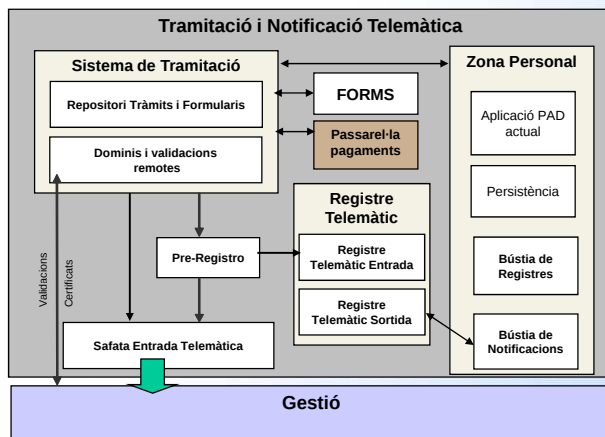
... més de 22 milions de pàgines accedides al mes (unes 750 mil diàries)

Estadístiques d'accés al portal

Servei d'iniciatives i queixes	→	3453 iniciatives i queixes tramitades
Butlletí oficial	→	100.000 visites mensuals
Portal d'oposicions	→	16.000 visites mensuals
Portal turístic	→	130.000 visites mensuals

Plataforma de tramitació

- El sistema de Tramitació permet la realització de tràmits telemàtics per part dels ciutadans.



- Enfocada a la ciutadania, dóna una visió unificada de tot el Govern
- Fa servir la signatura digital

Esquema de tramitació

- S'arriba a la pantalla **informativa** del tràmit. Conté enllaç a la tramitació telemàtica.
- **Autenticació.** Segons el tràmit pot fer falta certificat digital o no.
- **Explicació** de la seqüència, indica les passes a seguir:
- Tota la tramitació es fa amb un **assistent**, amb ajudes per a cada pantalla o camp.



A continuació us explicam les **passes necessàries per completar aquesta tramitació**.

Passa 1 Cal saber	Ateneu les instruccions que es presenten per poder completar de manera satisfactòria el tràmit.
Passa 2 Emplenar formularis	Heu d'emplenar correctament els formularis obligatoris per poder fer la tramitació telemàtica.
Passa 3 Adjuntar documents	En aquesta passa heu d'adjuntar els documents sol·licitats, tenint en compte les mides màximes permeses i l'extensió del fitxer. Hi ha documents que no s'han d'annexar, sinó presentar en paper de manera presencial . Llegiu detingudament les instruccions que acompanyen cada document.
Passa 4 Pagar	Aquest tràmit necessita la realització d'un pagament, mitjançant banca electrònica o bé de forma presencial. Si feis el pagament de forma presencial se us indicarà que cal presentar posteriorment el comprovant de pagament segellat pel banc una vegada finalitzí finalitzeu l'assistent de tramitació.
Passa 5 Enviar	Un cop completat el tràmit, cal enviar-lo per finalitzar la sol·licitud. Una vegada enviat ja no podreu modificar les dades, revisau doncs en aquesta passa les dades a enviar i la documentació que hàgiu de dur presencialment una vegada finalitzeu l'assistent de tramitació.
Passa 6 Justificant	En aquesta passa se us ofereix el justificant de tramesa de la sol·licitud perquè pugueu desmar-lo.
Passa 7 Finalitzar	Per tal que la sol·licitud sigui vàlida, heu de presentar els documents que s'indiquen als punts habilitats per fer-ho.

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 21

El meu portal

Aquest enllaç dóna accés a:

- **Tràmits inacabats**, per a continuar amb la tramitació
- **Tràmits realitzats / expedients**, permet recuperar la sol·licitud, els documents aportats, el justificant de registre, permetrà consultar l'estat actual de l'expedient...
- **Comunicacions i notificacions**, en el darrer cas obliga a firmar l'acusament de rebuda abans de mostrar el contingut.

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 22

Serveis telemàtics

- S'han desenvolupat i posat en marxa més de **30 serveis**:

Agricultura i Pesca

Turisme

Obres Públiques i Habitatge

Treball i Formació

Indústria i Energia

Educació i Cultura

Interior

Economia Hisenda i Innovació

Diverses llicències de pesca submarina, recreativa, esportiva...

Sol·licitud de dades d'un establiment

Cites prèvies d'hipoteca jove i habitatges de protecció oficial

Cita prèvia d'orientació laboral

Instal·lacions de baixa tensió

Fons social (ajudes per a fills, bestretes ...)

Inscripció a proves de català i revisió d'examen

Presentació d'escrits (iniciatives, queixes...)

Subvencions a PIMEs per a posar banda ampla

- Estadístiques darrer any

- Accessos a serveis telemàtics: 21.058
- Accessos a zona personal: 3.198

Per exemple,

- 2611 sol·licituds telemàtiques d'inscripció per a l'obtenció de certificat de català, un 30% d'elles amb pagament telemàtic.
- 2293 sol·licituds telemàtiques per al concurs de trasllats d'educació
- 329 sol·licituds d'instal·lació de baixa tensió. Totes elles amb registre telemàtic.

Esquema de tramitació: Identificació dels usuaris

- Segons els serveis hi ha distints nivells d'autenticació



- Hi ha signats convenis amb entitats certificadores: **ANF i FNMT**
- La plataforma ja està preparada per a utilitzar el **DNI-electrònic**



Govern de les Illes Balears

catàl castellà anglès gèlis

Buscar a:

Contacte | Mapa web | **El meu portal**

El meu portal

Per poder accedir a la seva zona personal podreu utilitzar un dels dos mètodes que figurem al vostre abast:

Certificado Digital

Este trámite puede realizarse con el Certificado Digital expedido por el Gobierno de las Illes Balears. Si no lo dispone de uno puede [consultar los puntos de registro donde obtengan el Certificado Code](#)

Certificados disponibles:

Usuario

Contraseña

PIN Certificado

Usuario/Contraseña

Para completar este trámite puede emplear su usuario y contraseña si está dado de alta en nuestro portal. Si no lo está, puede [darse de alta como usuario registrado del portal](#) completando el siguiente formulario.

Usuario

Contraseña

[Se olvidó su contraseña](#)

Anónimamente

También puede realizar esta tramitación de forma anónima, imprimiendo el trámite y presentándolo en uno de los puntos de registro.

Recuerde que si quiere continuar un trámite iniciado debe introducir en la primera pantalla la **clave única** suministrada.

Què fer per enregistrar-se

Per poder accedir a la zona personal cal tenir un **Certificado Digital** o un **Usuario / Contraseña** expedit pel Govern de les Illes Balears. Pot consultar la nostra ajuda per a [aconseguir un Certificado Digital](#) o si ho preferiu consultar l'ajuda per a [aconseguir un Usuario / Contraseña](#)

Avantatges de enregistrar-se

El servei més important que figurem a la seva disposició és la tramitació telemàtica, on podrà realitzar tràmits mitjançant el portal, a més de tenir un seguiment de la seva evolució al nostre sistema.

© Govern de les Illes Balears

Accessibilitat | [Avis legal](#)

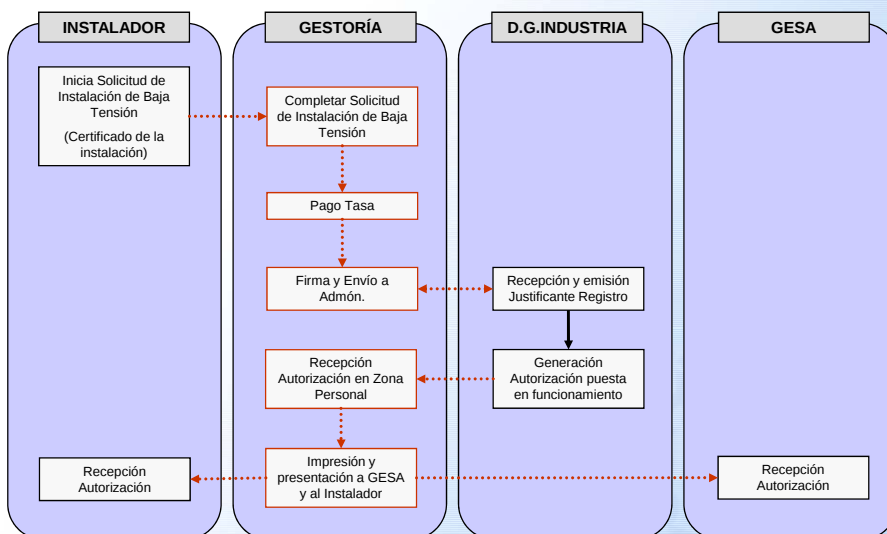
Tramitació completa: Instal·lació de baixa tensió

• Utilitza totes les funcionalitats:

- Autenticació amb firma
- Firma digital
- Pagament
- Registre telemàtic
- Notificació telemàtica
- Zona personal
- Annexar documents
- Integració automàtica amb backoffice

Tramitació completa: Instal·lació de baixa tensió

Exemple de tramitació a través d'una gestoria



Productes desenvolupats

- Per a fer possible l'administració digital disposem actualment dels següents productes:
 - FORMS: Generador de formularis online
 - SAC: Gestor de continguts especialment adaptat per a administracions
 - SISTRA: Eina de desenvolupament de tràmits telemàtics
- Tecnologia dels productes:
 - Arquitectura J2EE
 - Servidor d'aplicacions Jboss
- Intenció de lliura a la comunitat OpenSource tots aquests productes
- Normativa desenvolupada
 - ✓ Decret 14/2007, de 9 de març, pel qual es regulen els registres telemàtics i les notificacions telemàtiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
 - ✓ 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

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 27

Portal de seguiment i difusió

Aquesta informació, les novetats, els serveis telemàtics que es vagin afegint i les notícies publicades als mitjans de comunicació se poden consultar en el portal de difusió de l'Administració Digital:

<http://dgtic.caib.es/difusioad>



També hi podeu accedir des del peu de totes les pàgines de la web del Govern.

Administració Digital de les Illes Balears | Pàgina 28

**GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ**

administraciodigital@caib.es

<http://dgtic.caib.es/difusioad>