



Unión Europea

Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

2007-2013 **Illes Balears**  
una manera de hacer europa



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Economia i Competitivitat  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Funció Pública,  
Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis

## 7a Jornada d'Administració Electrònica

**La Seu Electrònica de la CAIB:  
la importància de tenir un bon  
inventari de procediments i  
l'impuls de l'Administració  
electrònica a la CAIB**

**Palma, 13 d'abril de 2015**



# Objectius de la presentació

1

Entendre la necessitat de tenir un bon inventari de procediments

2

Conèixer el nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

3

Presentar el Projecte de Millora de l'Inventari de Procediments

4

Presentar el Projecte d'Impuls de l'Administració Electrònica

1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments



1 >

Què és un inventari de procediments?



2 >

Què és una seu electrònica i per a què serveix?



3 >

Quina és la diferència entre procediment i tràmit?



4 >

Quins són els nivells d'Administració electrònica?

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments



1 >

Què és un inventari de procediments?



2 >

Què és una seu electrònica i per a què serveix?



3 >

Quina és la diferència entre procediment i tràmit?



4 >

Quins són els nivells d'Administració electrònica?

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

## 1. Què és un inventari de procediments?

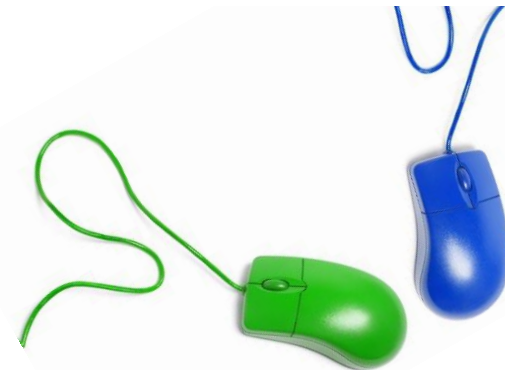
“És la relació automatitzada dels diferents procediments administratius dels quals és competent l'Administració de la CAIB”  
(art. 7.1. Decret 6/2013)

### Per què inventariar procediments administratius?

- Informació a la ciutadania
- Redisseny dels procediments: simplificació i reducció de càrregues
- Eina de consulta dels informadors i del personal de l'Administració
- Base per a la telematització dels procediments

### Com es gestiona a l'Administració autonòmica?

- Fitxa per a cada procediment
- ROLSAC
- Seu electrònica



# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments



1 >

Què és un inventari de procediments?



2 >

Què és una seu electrònica i per a què serveix?



3 >

Quina és la diferència entre procediment i tràmit?



4 >

Quins són els nivells d'Administració electrònica?

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

## 2. Què és una seu electrònica i per a què serveix?

És l'adreça electrònica que es troba a disposició de la ciutadania a través d'Internet, i de la qual és titular una administració pública encarregada de gestionar-la i administrar-la, per tal d'exercir les seves competències.



És el **portal d'accés al ciutadà** per a tota aquella informació i serveis en línia que es posen a la seva disposició de forma actualitzada i, preferentment, personalitzada.



La seu electrònica ha de contenir un **inventari automatitzat** de tots els tipus de procediments que tramiten el òrgans de l'Administració autonòmica (Decret 113/2010)

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

## 2. Què és una seu electrònica i per a què serveix?

Inici > Seu Electrònica > Persones

Tots els vostres tràmits en línia

LES MEVES GESTIONS  
Consultau els vostres expedients i rebreu avisos i notificacions electròniques

Persones Empreses Administracions

Seu Electrònica  
Què és una seu electrònica?  
Registre Electrònic  
Calendari, data i hora oficial  
Sistemes de signatura electrònica acceptats o emprats a la Seu Electrònica  
Protecció de dades  
Normativa autonòmica  
Catàleg de simplificació documental  
Organigrama  
Presidència  
Vicepresidència i Conselleria de Presidència  
Conselleria d'Economia i Competitivitat  
Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats  
Conselleria de Turisme i Esports  
Conselleria de Salut  
Conselleria d'Hisenda i Pressuposts  
Conselleria de Família i Serveis Socials  
Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori  
Conselleria d'Administracions Públiques

Quin tràmit cercau?

Cercador avançat

2007-2013 Illes Balears una manera de hacer europa

Unión Europea  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Accessos directes

616 Tràmits disponibles

Tipus de tràmit

Ordenació administrativa	Subvencions i ajudes	Recursos i reclamacions
Gestió tributària	Autoritzacions	Responsabilitat patrimonial
Sancionadors	Prestacions socials	Revisions d'actes
Altres	Llicències	Convocatòries

Matèria

Economia i negocis	Cultura i societat	Entorn i territori
Estudiar i treballar	Relacions institucionals	

616 Tràmits

Mostra'm els tràmits

116 111  
3 línies gratuïtes  
Fons d'ajuda a la infància  
19811

TELÈFON D'AJUDA A LA INFÀNCIA

INFO  
INTERNET SEGURA

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments



1 >

Què és un inventari de procediments?



2 >

Què és una seu electrònica i per a què serveix?



3 >

Quina és la diferència entre procediment i tràmit?



4 >

Quins són els nivells d'Administració electrònica?

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

## 3. Quina és la diferència entre procediment i tràmit?

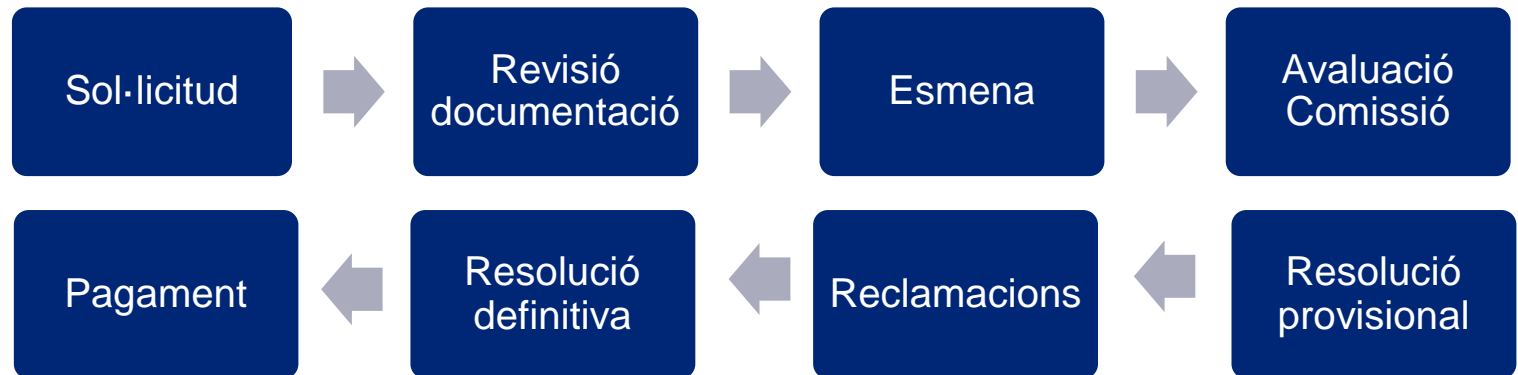
**Tràmit:** cadascun dels passos o diligències que exigeix un procediment per avançar fins a la seva resolució.

**Procediment administratiu:** conjunt de tràmits a través dels quals es produeix la voluntat administrativa per al compliment d'un fi d'interès públic.

*Procediment*

*Ajudes universitàries de desplaçament*

*Tràmits*



# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments



1 >

Què és un inventari de procediments?



2 >

Què és una seu electrònica i per a què serveix?



3 >

Quina és la diferència entre procediment i tràmit?

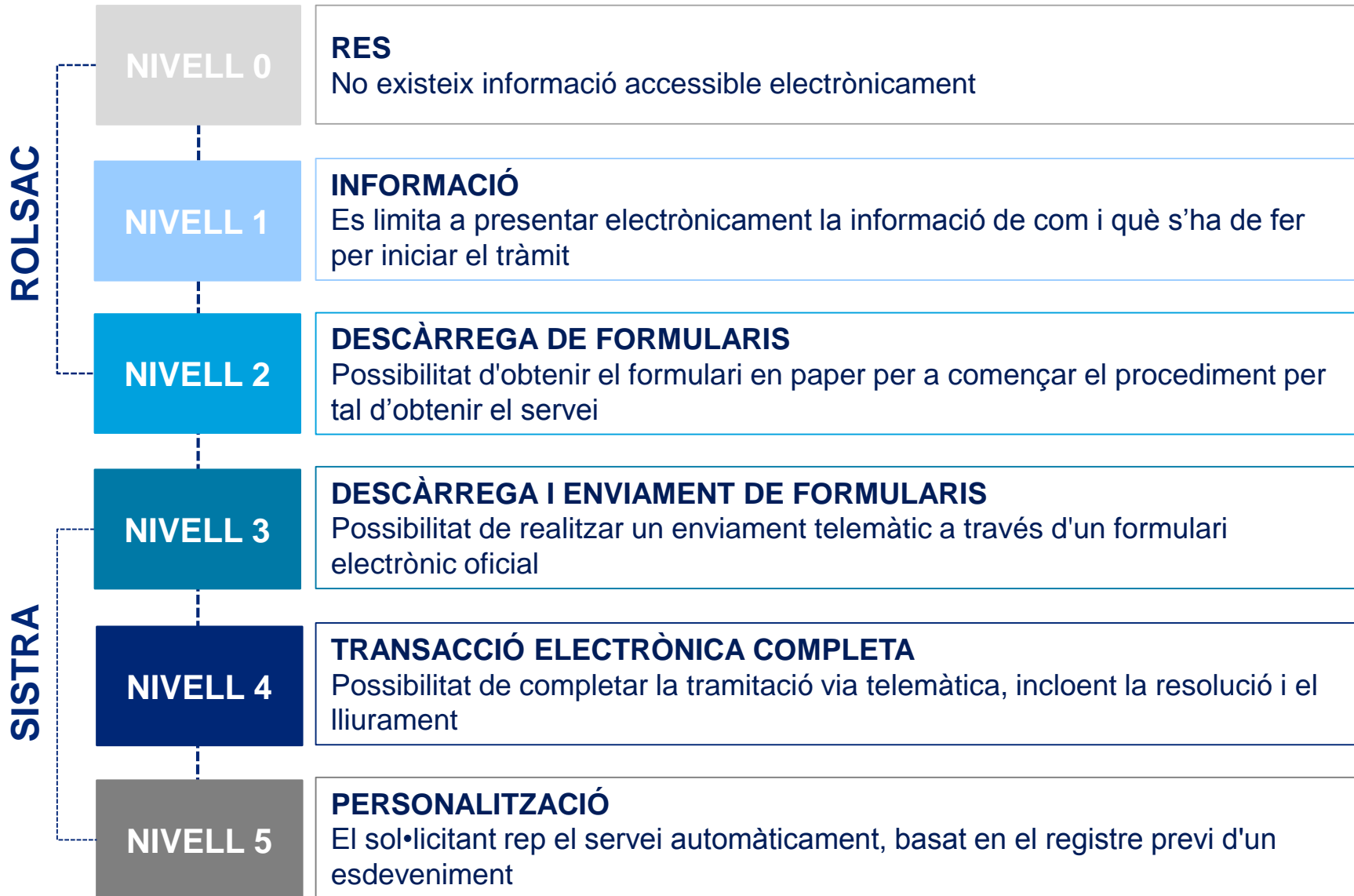


4 >

Quins són els nivells d'Administració electrònica?

# 1. Necessitat de tenir un bon inventari de procediments

## 4. Quins són els nivells d'Administració electrònica?

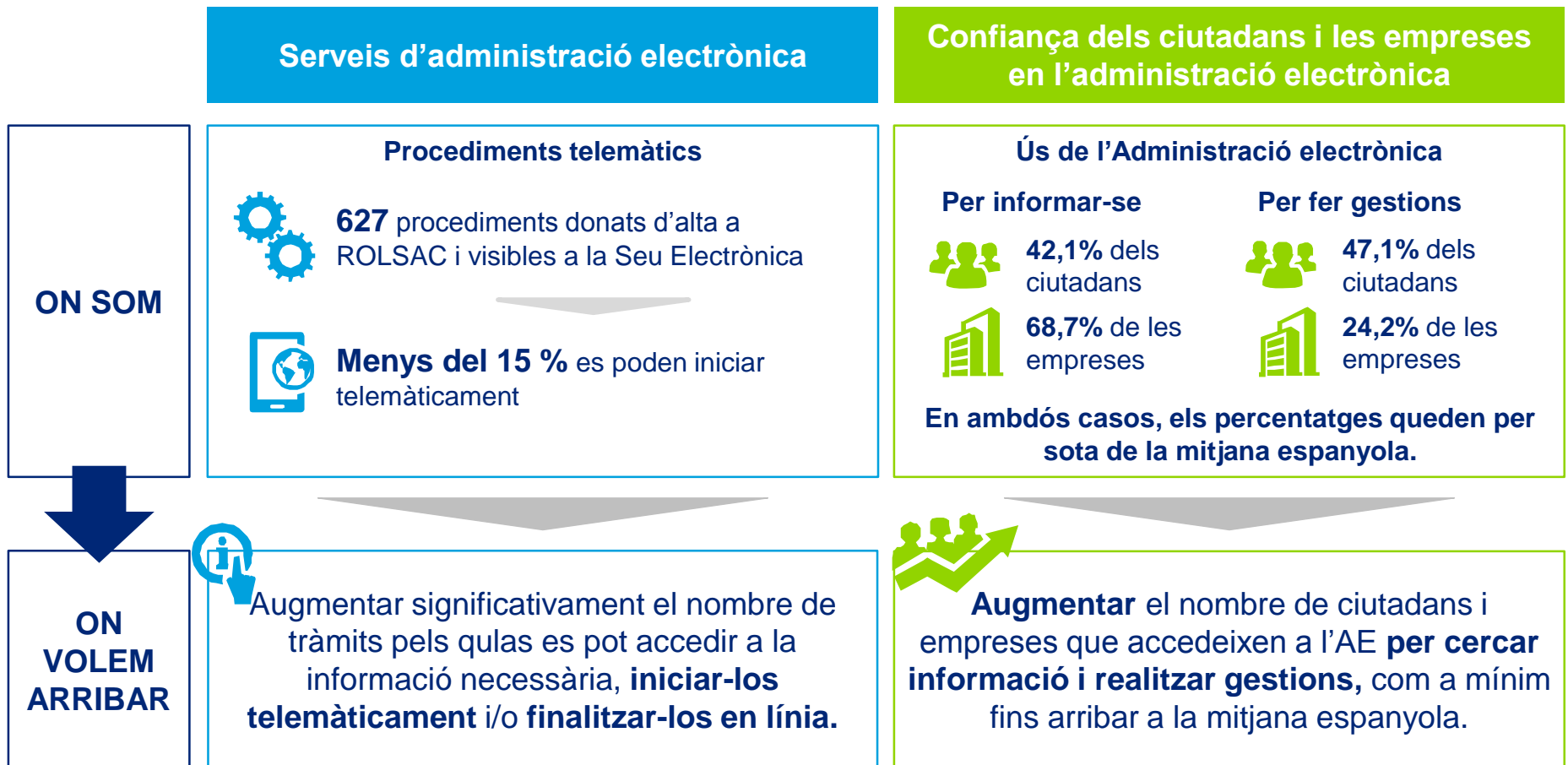


## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

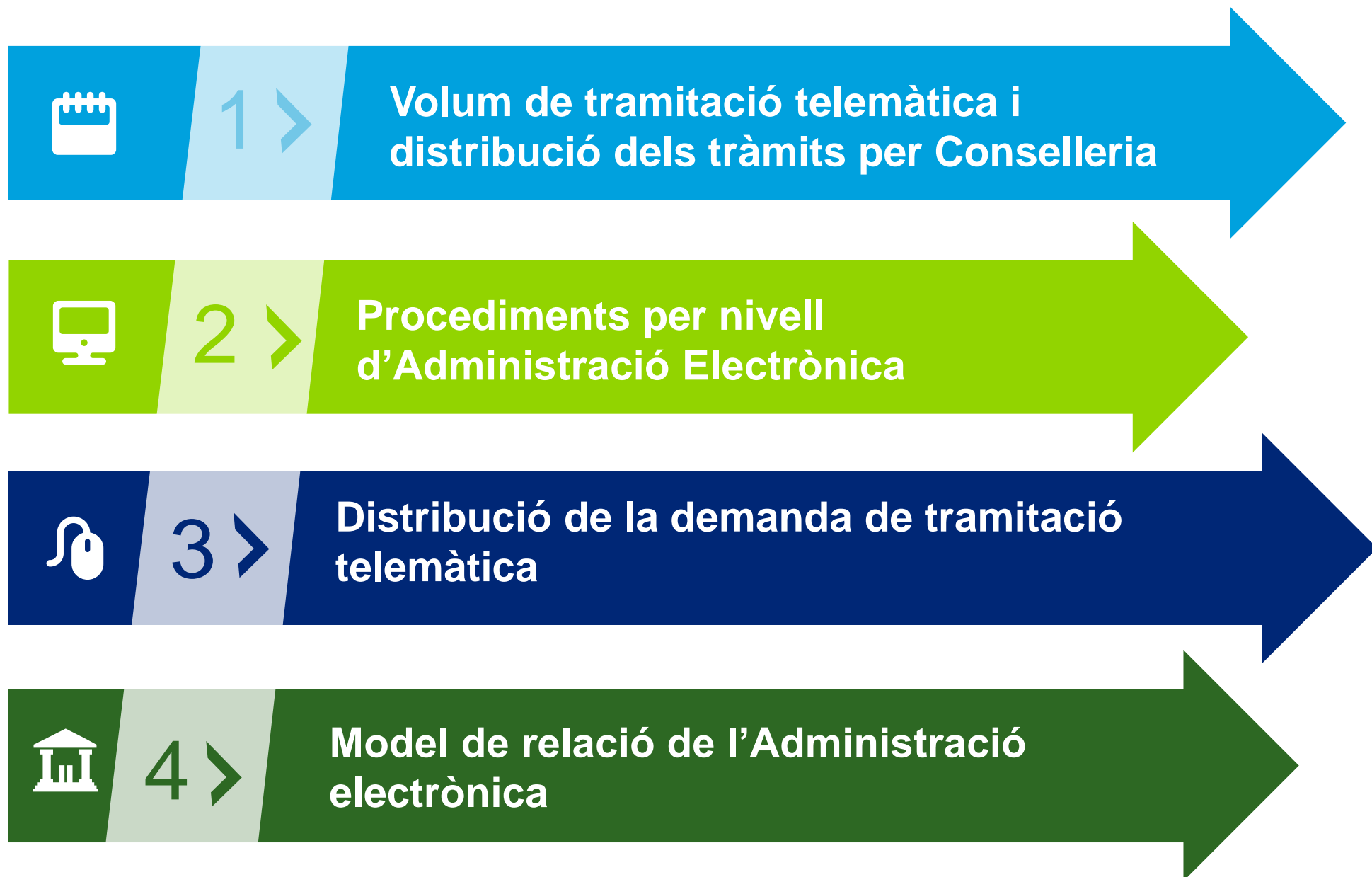
## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### Situació de partida de l'Administració electrònica a la CAIB

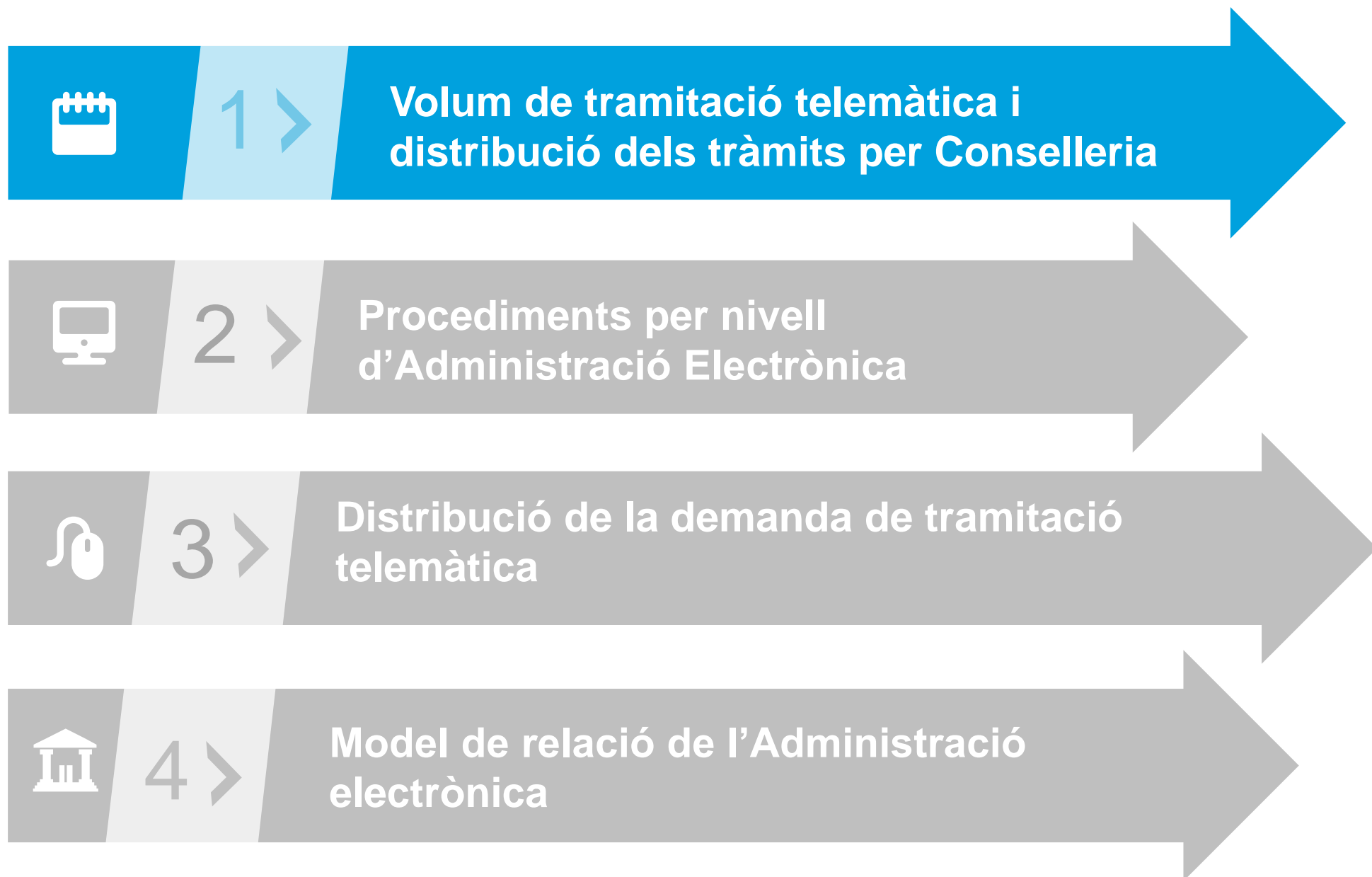
*Les Illes Balears encara estan per sota de la mitjana nacional en l'ús de l'administració electrònica i es troben entre les comunitats autònomes que menys la fan servir*



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

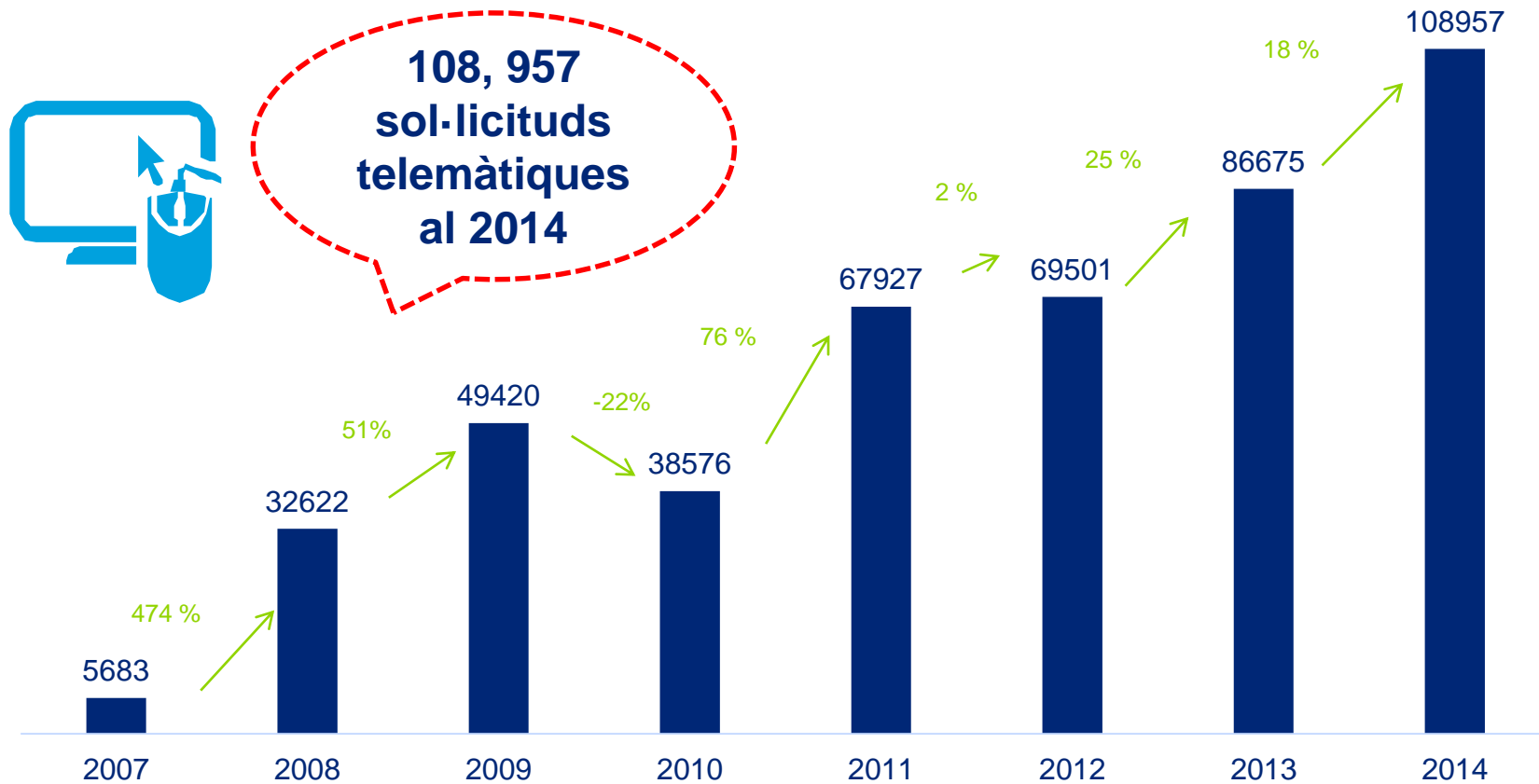


## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### 1. Volum de tramitació telemàtica

*En els darrers anys de contracte, el nombre de tràmits realitzats de forma telemàtica gairebé s'ha duplicat*

#### Desplegament de serveis telemàtics a la CAIB amb SISTRA

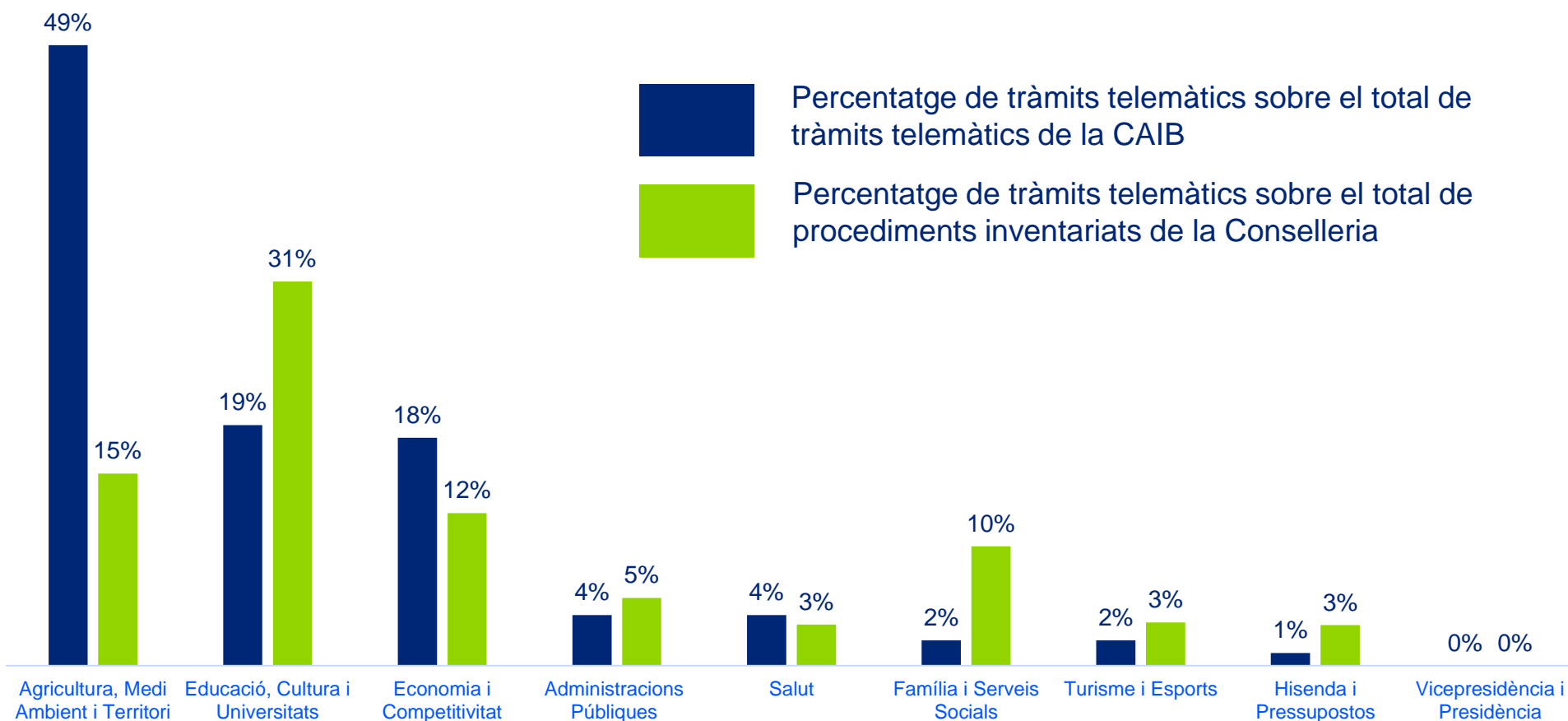


## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### 1. Tramitació telemàtica: distribució dels tràmits per Conselleria

*La distribució dels tràmits per Conselleria demostra que l'impacte de l'Administració electrònica no és igual*

#### Percentatge de tràmits telemàtics per Conselleria



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

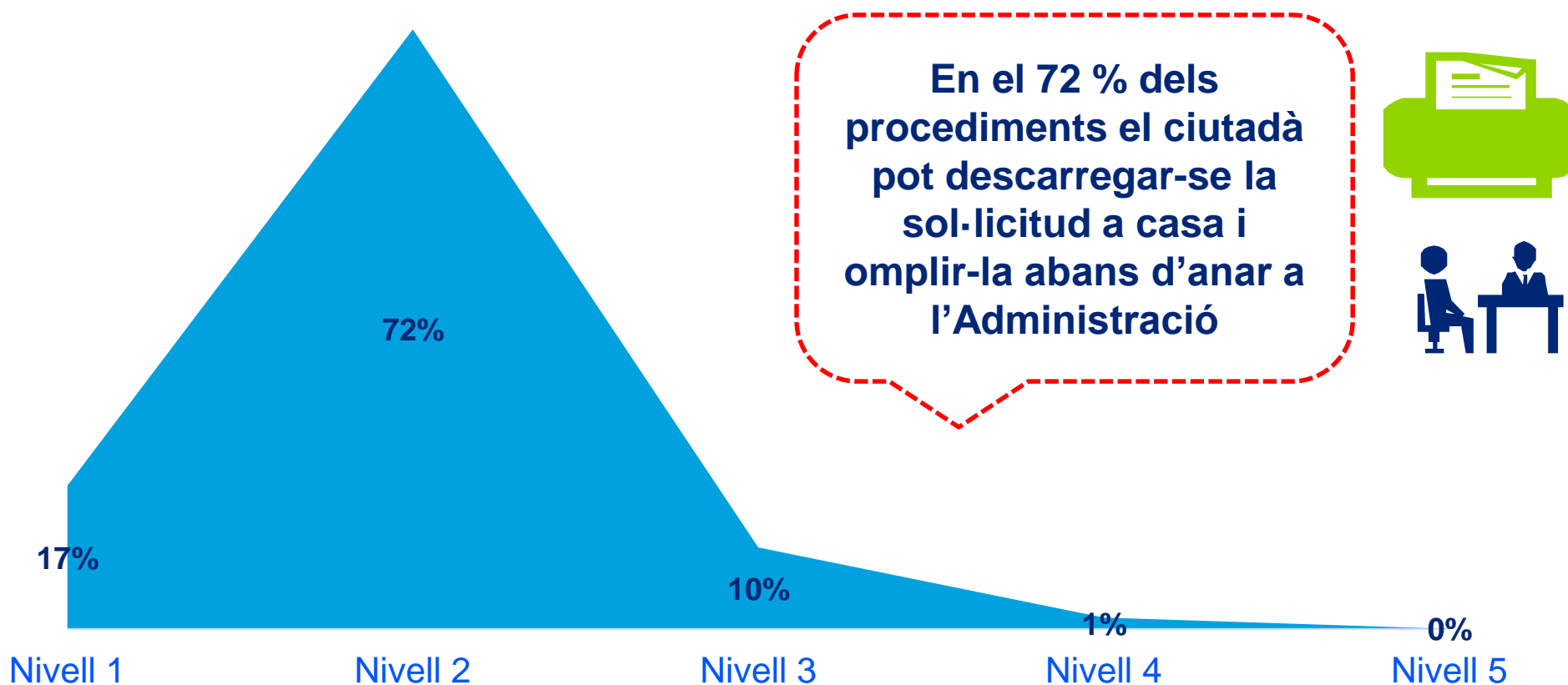


## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

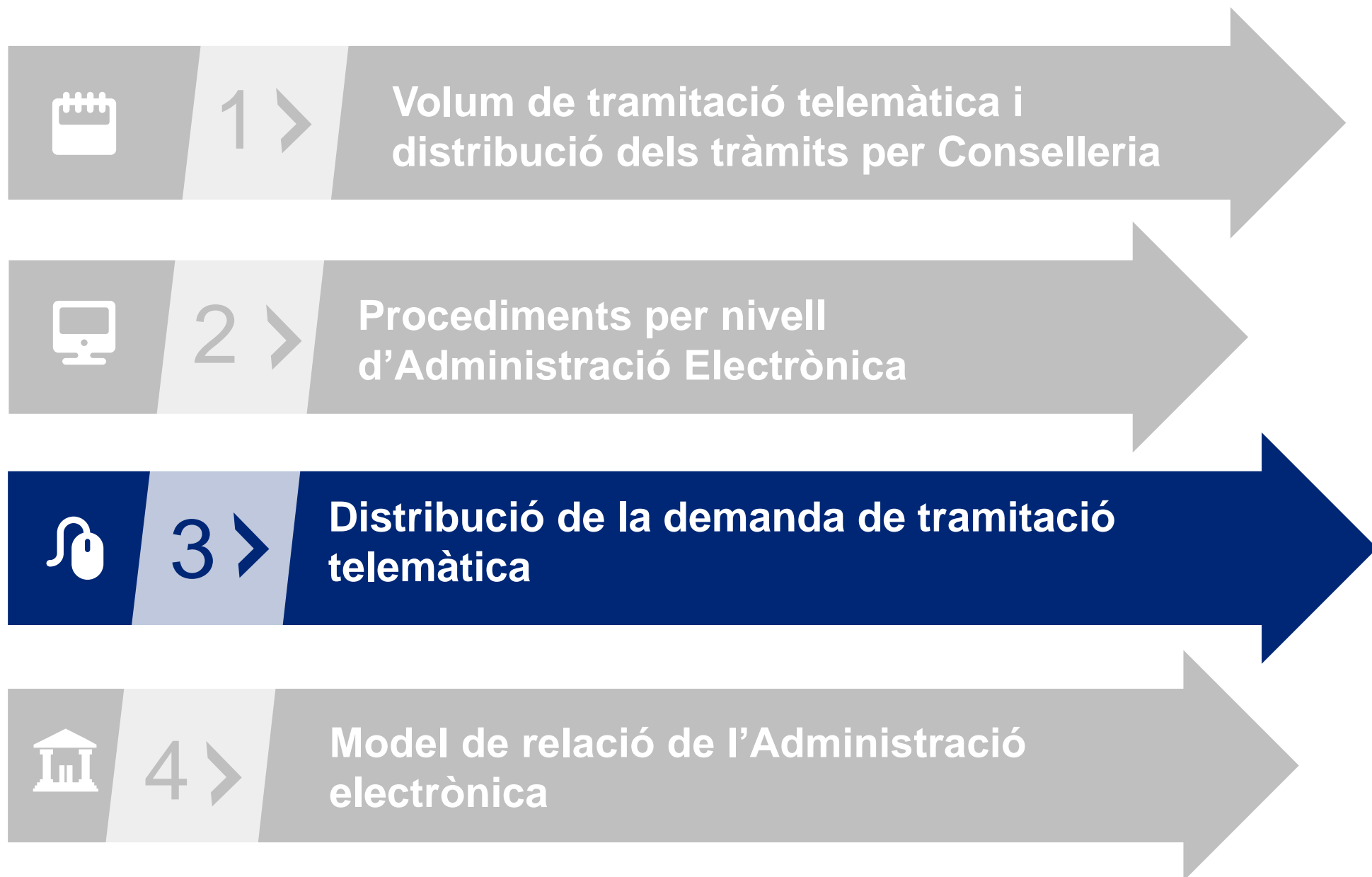
### 2. Procediments per nivell d'Administració electrònica

*Encara hi ha un 17 % dels procediments de la Seu Electrònica dels quals no es pot descarregar la sol·licitud d'inici*

Percentatge de procediments per nivell d'Administració electrònica



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### 3. Distribució de la demanda de tramitació telemàtica

*De les més de 100.000 sol·licituds telemàtiques realitzades durant l'últim any 2014, 70.000 corresponen a només 10 dels 92 tràmits telemàtics*

<b>TOP TEN Tràmits telemàtics SISTRA</b>		<b>Nombre sol·licituds</b>
1	Tràmit d'inscripció en una borsa de treball	11248
2	Sol·licitud per formar part de la llista d'aspirants a cobrir places vacants i substitucions en règim d'interinitat	10969
3	Sol·licitud de selecció de places per a l'adjudicació de destinació provisional	7830
4	Sol·licitud inscripció a un curs de l'EBAP	7739
5	Certificació energètica d'edificis	7639
6	Comunicació d'obertura o represa de l'activitat	7123
7	Sol·licitud d'admissió	6384
8	Emissió de certificats de discapacitat	5437
9	Sol·licitud de fulls de reclamació/denúncia a Consum	3882
10	Sol·licitud de primera expedició o renovació de llicència de pesca recreativa (immediata)	3805
<b>TOTAL</b>		<b>72.056</b>

## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### 3. Distribució de la demanda de tramitació telemàtica

Tabla 2. Procedimientos con inicio electrónico - Evolución

Comunidad Autónoma	2011	2012	2013
Andalucía	100%	100%	100%
Aragón	34%	48%	53%
Asturias, Principado de	89%	85%	-
Balears, Illes	9%	10%	14%
Canarias	1%	16%	20%
Cantabria	100%	80%	79%
Castilla-La Mancha	-	94%	95%
Castilla y León	34%	32%	65%
Cataluña	30%	100%	100%
Comunitat Valenciana	28%	37%	31%
Extremadura	-	-	5%
Galicia	14%	32%	39%
Madrid, Comunidad de	98%	98%	98%
Murcia, Región de	8%	8%	8%
Navarra, Comunidad Foral de	100%	100%	37%
País Vasco	28%	57%	58%
Rioja, La	100%	100%	98%
Ciudad de Ceuta	-	-	0%
Ciudad de Melilla	-	-	-
Totales	52%	62%	54%

(-) Dato no disponible

Les Illes Balears són la tercera CA per la cua en percentatge de procediments amb inici electrònic

Font: Informe CAE de Administración Electrónica (2013)

## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

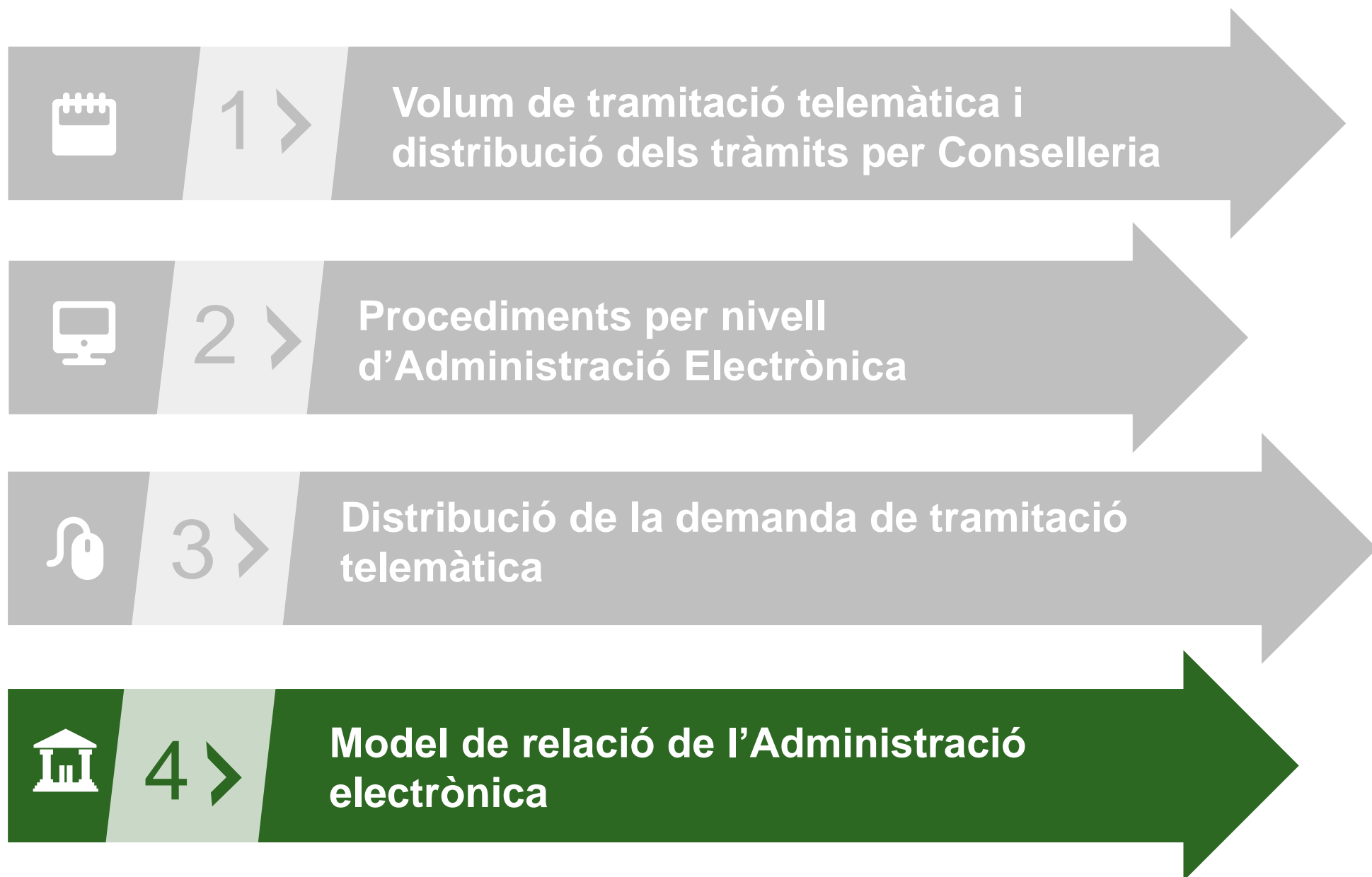
### 3. Distribució de la demanda de tramitació telemàtica

Tabla 7. Tramitación electrónica. Procedimientos y registros. Año 2013

Procedimiento/Comunidad Autónoma	Registro Electrónico		Notificaciones Electrónicas		Acceso Electrónico Expedientes		Firma Electrónica		Archivo Electrónico		Plataforma SMS		Pasarela de Pagos	
	Registros realizados	Porcentaje registros electrónicos sobre total	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados	Procedimientos	Registros realizados
Andalucía	1.529.301	22,88%		95.594								14.516.967		293.157
Aragón	83.230	5,85%	3	46					41.851	3	2.067	24	68.480	
Asturias, Principado de	82.707	6,40%	0											
Balears, Illes	76.444	12,90%	8										16	11.930
Canarias	45.987	8,87%	20	144										
Cantabria	6.603	1,32%	0			643								
Castilla-La Mancha	1.098.510	38,17%	132	80	467						254.448		56.375	
Castilla y León	657.812	12,43%	52	23.712	14				1.705.818	28	749.648	27	112.754	
Cataluña	1.079.365	21,72%		204.229					108.004		257.966		14.372	
Comunitat Valenciana	150.250	6,32%	758	6.531	675	42.257					2.701.800	72	164.126	
Extremadura	1.223	0,10%	7	14	46	138.731	17	29.293			4.781.499	10	5.447	
Galicia	840.563	28,90%				62.957		89.681			14	276.202		
Madrid, Comunidad de	189.560	35,63%	1.244	4.958	1.244	266.604	1.244	649.054	1.244		1.244		1.244	
Murcia, Región de	51.086	8,89%	0	0	26	14.123	113	67.779	113	67.779	9	3.043.756	9	20.017
Navarra, Comunidad Foral de		0,00%												
País Vasco	56.158	4,84%	494	24.741	597	106.094	597		1.046	4.065.631	597		61	114.658
Rioja, La	134.555	19,25%	0	0				1.500.000				158.381	811	
Ciudad de Ceuta	0	0,00%	0	0					1	76.419			1	98
Ciudad de Melilla		-				4.913								

En canvi, es troba en sisena posició en percentatge de registres electrònics

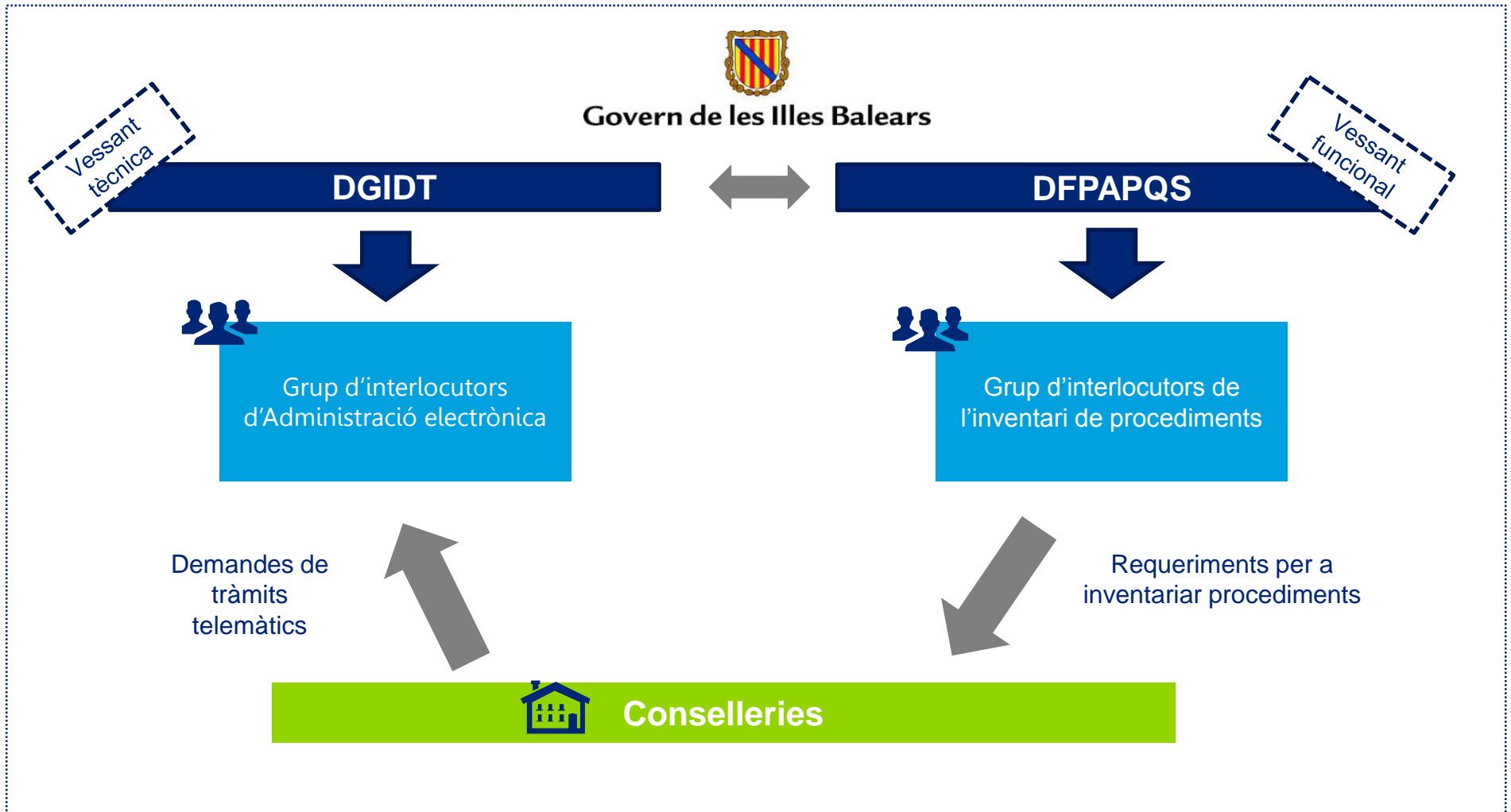
## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB



## 2. Nivell de maduresa de l'Administració electrònica a la CAIB

### 4. Model de relació de l'Administració electrònica a la CAIB

*L'Administració electrònica és un repte transversal del Govern que no només implica el desenvolupament de plataformes tecnològiques*



# Mesures per a l'impuls de l'Administració Electrònica

# Mesures per l'impuls de l'Administració Electrònica a la CAIB

Actualment s'estàn duent a terme dues accions fonamentals per a impulsar l'Administració electrònica a la CAIB

Vessant funcional

Vessant tècnica

Mesura



Revisió de l'inventari de procediments a la seu electrònica



Foment de la telematització de tràmits a través de les auditories de negoci

Promotor

DGFPAPQS

DGIDT

Objectius

01/

### Inventari de procediments

Disposar d'un inventari de procediments fiable amb la informació sobre els procediments actualitzada.

02/

### Nova Seu Electrònica

Proposar una nova classificació i disseny de la Seu Electrònica que permeti als ciutadans trobar els procediments d'una forma més ràpida i amb la informació necessària.

03/

### Conscienciació

Conscienciar els responsables dels procediments de cada Conselleria de la importància de disposar d'un catàleg de procediments complet i actualitzat.

01/

### Volumetries de procediments

Disposar de les volumetries de cada procediment per a distingir quins procediments són els que s'emporten la major part de la demanda dels ciutadans.

02/

### Anàlisi d'impacte

Analitzar per a cada procediment el cost-benefici de telematitzar-los per a l'administració així com l'impacte que tindria la telematització en la ciutadania.

03/

### Adaptació al negoci

Adequar i apropar l'Administració electrònica a les necessitats del negoci.

3. Projecte de revisió de  
l'inventari de  
procediments a la seu  
electrònica

# 3. Projecte de revisió de l'Inventari de procediments a la seu electrònica



## Principals problemàtiques detectades

- 1 / Dificultat maneig cercadors
- 2 / Confusió amb les agrupacions de tràmits i matèries
- 3 / Confusa classificació per públic objectiu
- 4 / Falta d'informació concreta del procediment
- 5 / Manca d'informació en alguns apartats
- 6 / Manca d'homogeneïtat en la informació
- 7 / Falta de congruència en alguns conceptes
- 8 / Publicació de procediments interns
- 9 / Falta de rigor en l'apartat d'actualitat

## Principals propostes de millora



- Unificació dels cercadors / 1
- Revisió de les agrupacions de tràmits i matèries / 2
- Addició d'aclariments a la seu / 3
- Millora de la coordinació responsable ROLSAC i responsable Servei / 4
- Revisió fixa i elaboració d'un manual d'ús / 5
- Elaboració d'un manual per al personal / 6
- Revisió i correcció de conceptes / 7
- Reubicació dels procediments interns / 8
- Revisió del sistema de publicació / 9

4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

## Justificació del projecte

### *Inputs*

- 01/ Baix percentatge de tràmits telemàtics
- 02/ Desigual distribució per conselleries
- 03/ Concentració de la demanda en determinats procediments
- 04/ Cost elevat de la tramitació

### *Outputs*

- 01/ Augmentar el nombre de tràmits telemàtics
- 02/ Difondre i coresponsabilitzar les conselleries en el projecte
- 03/ Prioritzar la telematització d'aquells tràmits que més impacte tenen en la ciutadania i menys cost representen per l'Administració

# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

## Objectius del projecte

### Objectiu global

Analitzar l'inventari de procediments de cadascun dels serveis, departaments i/o direccions seleccionats, així com els tràmits associats que tenen, i identificar els que siguin susceptibles de ser telematitzats.

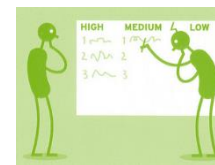
### Objectius específics



**Identificar i validar** la llista de procediments de cadascun dels serveis/departaments seleccionats



**Identificar els tràmits associats** a cada procediment



**Prioritzar els tràmits** en funció d'una sèrie de criteris definits

# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci de negoci

## Metodologia del projecte



Estudiar la situació actual i revisar els procediments

Identificar els tràmits associats a cada procediment

Prioritzar els tràmits en funció dels criteris definits

Validar la llista de procediments i els criteris de prioritziació

Identificar les volumetries associades a cada tràmit

Presentar la matriu resultant

**EXEMPLE IL·LUSTRATIU**

Inventari de procediments validat

**EXEMPLE IL·LUSTRATIU**

Priorització dels procediments i anàlisi d'una shortlist del 10%.

**EXEMPLE IL·LUSTRATIU**

Informe de conclusions

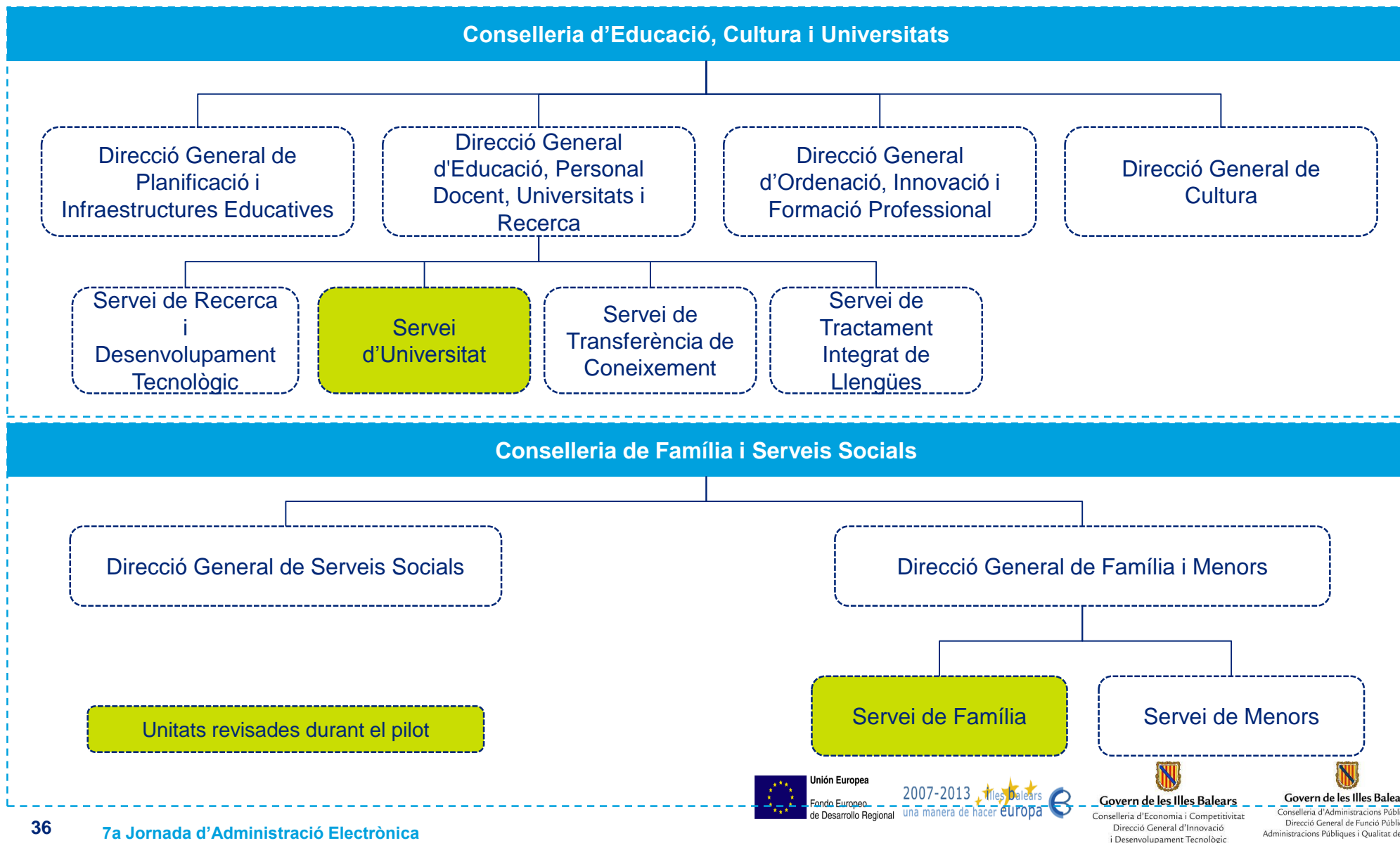


Sessió de treball amb els interlocutors clau

# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

## Projecte pilot

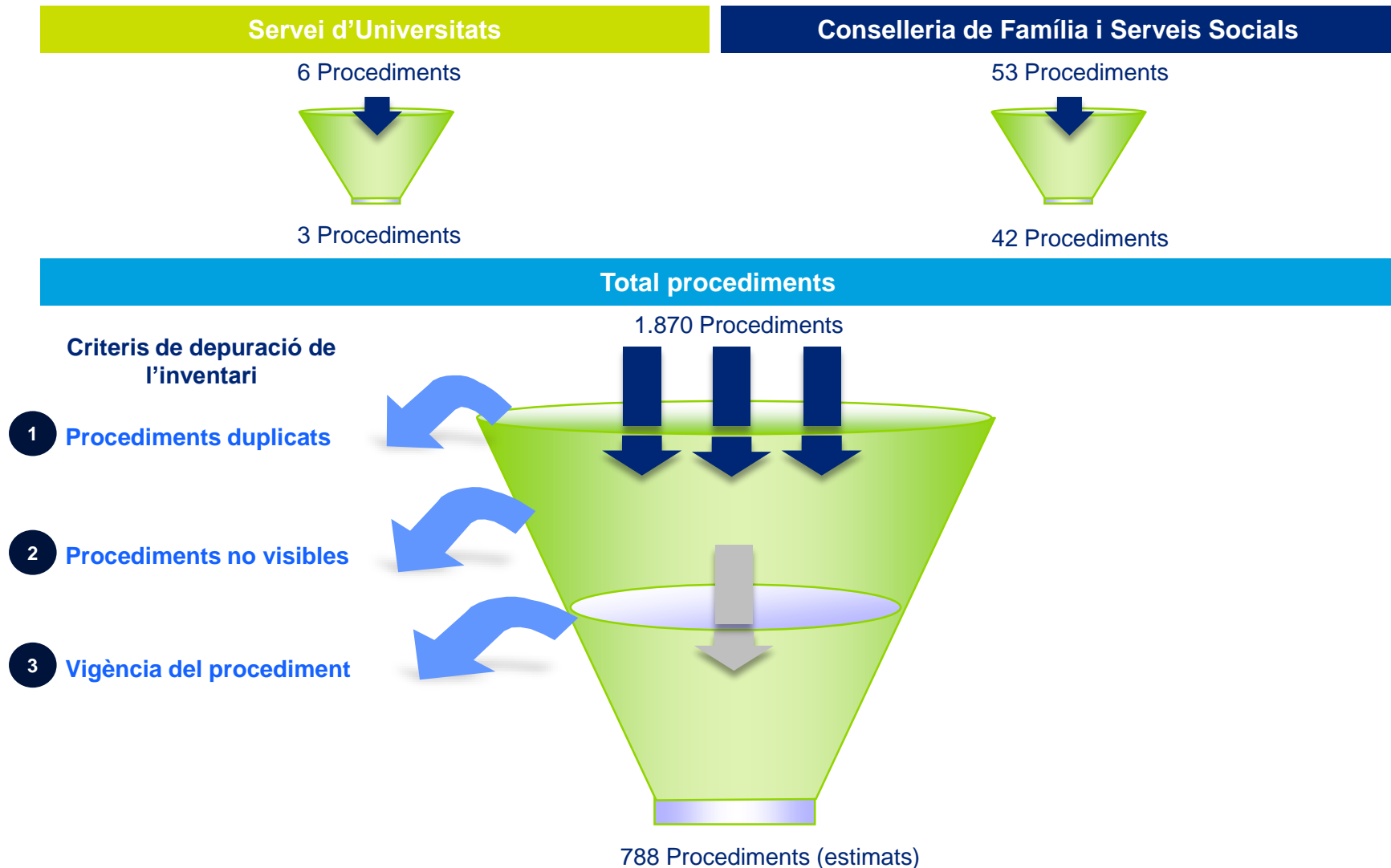
### Abast del pilot



# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

## Projecte pilot

### Resultats derivats de la depuració de procediments

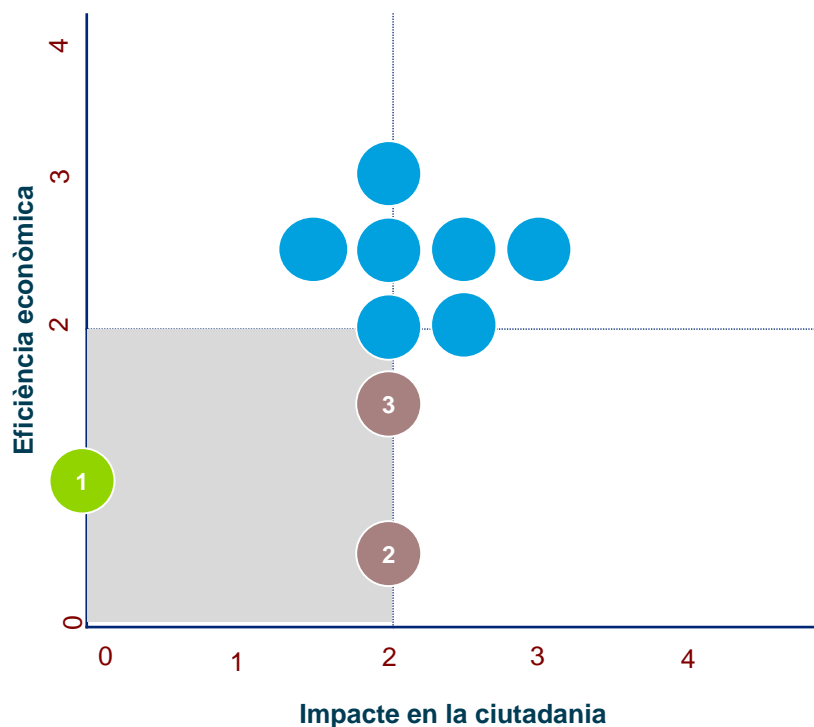


# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

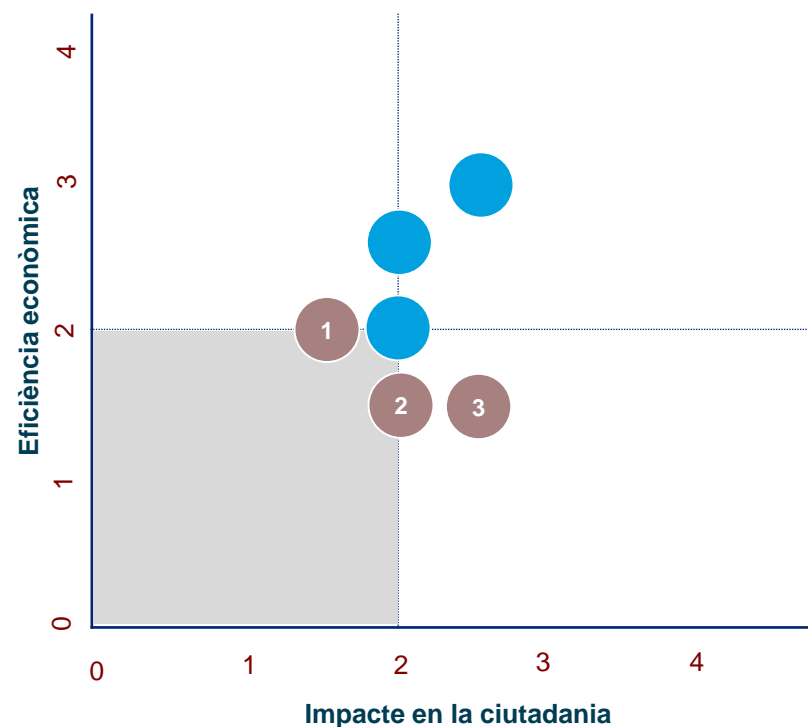
## Projecte pilot

### Resultats derivats de l'anàlisi i prioritització de tràmits

#### Servei Universitats



#### Servei Família



#### Llegenda

- La telematització té un cost baix i un impacte gran
- La telematització té un cost mig i un impacte mitjà

- La telematització té un cost alt i un impacte baix
- La telematització té un cost molt alt i un impacte molt baix

# 4. Foment de la tramitació telemàtica a través de les auditories de negoci

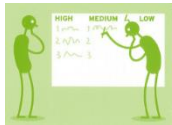
## Fases del projecte



Depuració de la llista de procediments i identificació de volumetries



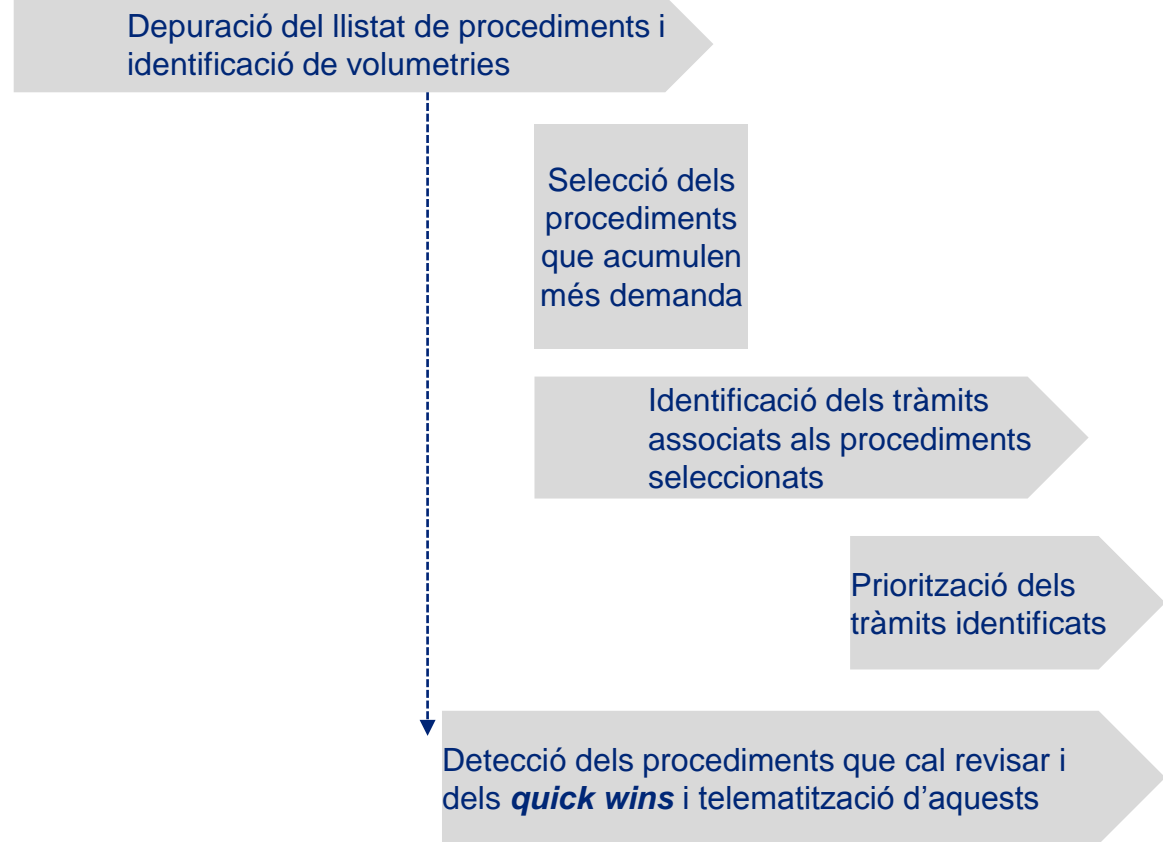
Identificació dels tràmits associats a cada procediment



Priorització dels tràmits en funció dels criteris defintis

Telematització de tràmits

2014	2015		
3r trimestre	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre



# Conclusions

# Conclusions

El desenvolupament de l'Administració electrònica comporta una sèrie de reptes en els que és necessari posar-hi l'accent



Necessitat d'una **estratègia global d'Administració electrònica**



Aconseguir **augmentar tant el nombre de tràmits telemàtics disponibles com el d'usuaris**



Disposar d'un **inventari de procediments actualitzat constantment i amb informació fiable**



Adaptar les solucions tecnològiques a les necessitats de cada Servei, **implicant a les conselleries en el seu disseny**



**Unión Europea**

Fondo Europeo  
de Desarrollo Regional

2007-2013  **Illes Balears**  
una manera de hacer **europa** 



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Economia i Competitivitat  
Direcció General d'Innovació  
i Desenvolupament Tecnològic



## **Govern de les Illes Balears**

Conselleria d'Administracions Públiques  
Direcció General de Funció Pública,  
Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis