

1a Generació

**Administració
intel·ligent**



1^a Generació

Què inclou l'administració intel·ligent de Gestiona?

> Seu
electrònica

> Oficina
d'Assistència

> Gestió
documental

> Gestor
d'expedients

> Òrgans i
resolucions

> Notificacions

> Signatura al
núvol

> App mòbil

> Servei de
suport

> Metodologia
e-SET

A photograph of two people sitting on a dark leather bench. On the left, a woman with long brown hair, wearing a bright yellow sweater and white distressed jeans, is looking down at a tablet computer she is holding with both hands. On the right, a man with a beard, wearing a grey t-shirt and blue jeans, is looking at a smartphone in his right hand. The background is a bright window with a view of a city. The entire image has a semi-transparent teal overlay on the left side where the text is located.

Seu electrònica

Estem oberts a on i quan
ho necessitis

Seu electrònica

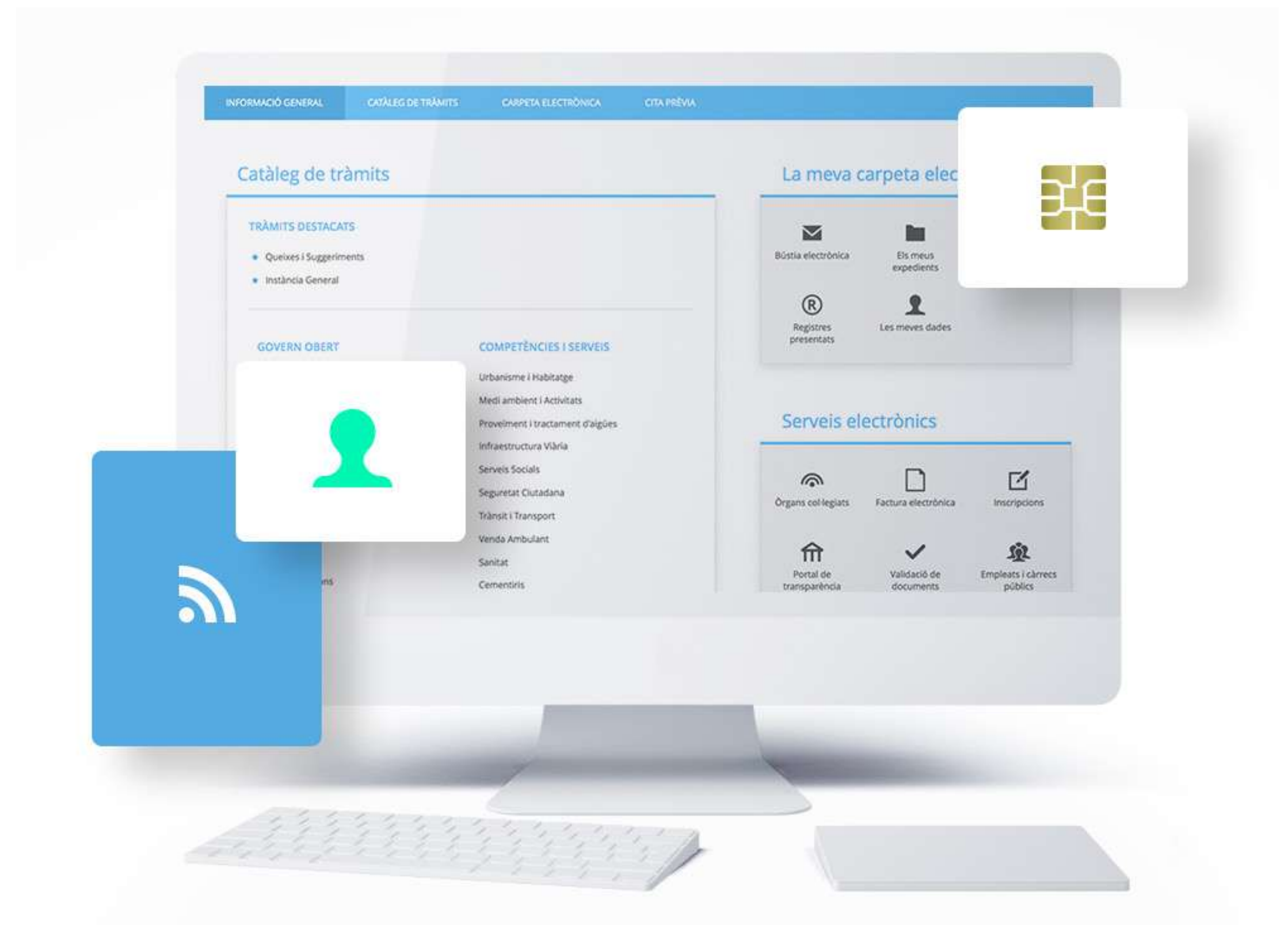
Sense límits ni horaris, per a qualsevol gestió i amb totes les garanties

Qui no fa els tràmits per internet? Compres, metges, finances... Els teus tercers podran accedir als teus serveis per mitjans telemàtics des de qualsevol dispositiu, sense límits horaris, per a qualsevol gestió, amb totes les garanties.

Posa a la seva disposició una seu electrònica on poder comunicar-vos, consultar informació de la teva entitat, fer tràmits electrònics, consultar informació dels seus assumptes o expedients, accedir als membres d'òrgans col·legiats, rebre atenció telemàtica, signar documents electrònics, etc. Tot això sense necessitat de moure's.

Garantim que les teves notificacions compleixen la normativa vigent i són posades a disposició del ciutadà a través d'**eNOTUM** i **MyGov**.

Activa-la des del primer minut amb un sol clic.



Seu electrònica

Quines funcionalitats ofereix la nostra seu electrònica?

> Tràmits en línia

Tràmits totalment personalitzables, informats i guiats. La interoperabilitat amb serveis com VIA OBERTA, REPRESENTA o NOTARIA fan de la simplificació administrativa una realitat.

> Carpeta electrònica

Espai privat que permet als interessats fer el seguiment i conèixer l'estat en què es troben els seus assumptes, i també rebre les notificacions i comunicacions que se'ls enviïn i aportar la documentació addicional que se'ls requereixi.

> Signatura de tercers

Plataforma de signatura a la seu electrònica per formalitzar contractes, convenis, etc. amb tercers.

> Pagaments telemàtics

Realització de pagaments electrònics a través de targetes de crèdit i altres serveis de pagament estesos entre la població.

> Informació pública

Tauler d'anuncis i portal de transparència integrat amb el gestor de documents i amb el sistema d'auditoria.

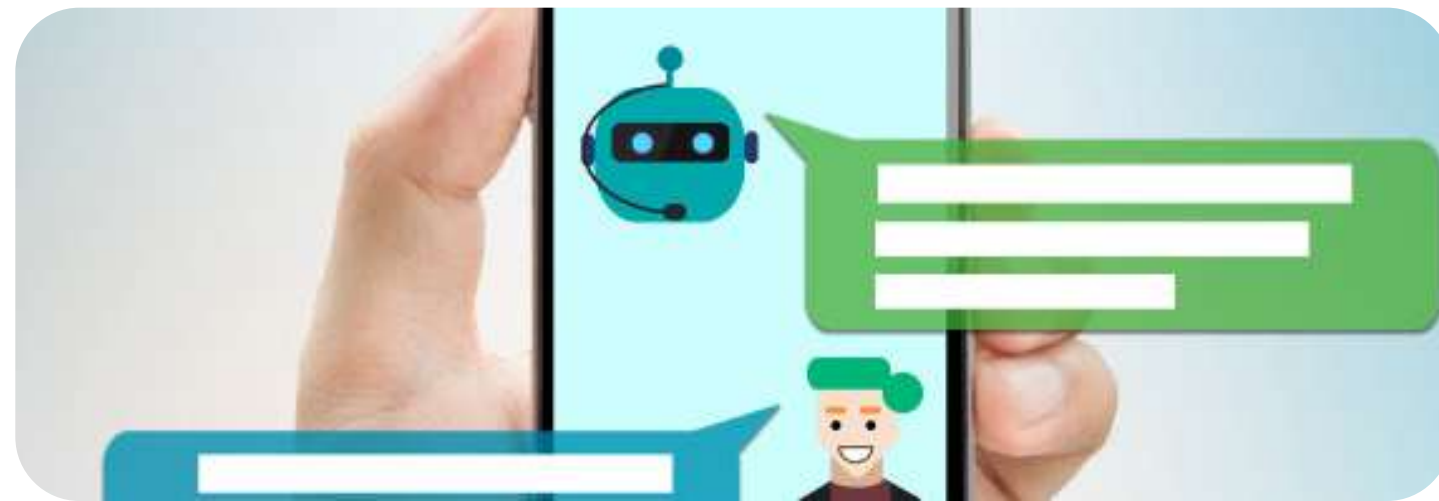
> Òrgans col·legiats

Accés restringit als membres dels òrgans col·legiats per consultar les convocatòries, la documentació dels assumptes per tractar, confirmar assistència o presentar documents.

Seu electrònica

I molt més...

Modernitza l'atenció a la ciutadania incorporant a la teva seu electrònica serveis innovadors que fan que la teva administració sigui més fàcil i propera.



> Chatbots conversacionals

Modernitzar l'atenció a la ciutadania incorporant a la teva seu electrònica chatbots conversacionals, orientats a resoldre incidències tècniques que presten servei al ciutadà les 24 hores del dia.



Integrada amb idCat Mòbil

Permet als teus interessats identificar-se còmodament en seu electrònica a través de la passarel·la idCat Mòbil sense necessitat d'instal·lar components externs.

REPRESENTA

Integrada amb Representa

Permet la verificació automàtica de l'estat d'una representació inscrita en el registre d'apoderaments.



Integrada amb Via Oberta

La ninteroperabilitat amb serveis com Via Oberta evita al ciutadà haver d'aportar documents que obren en poder de l'Administració.

Oficina d'Assistència

Ajudar les persones



Oficina d'Assistència

Una Administració per a tots assisteix els seus ciutadans en l'ús de mitjans electrònics

Els processos de modernització administrativa s'han de centrar en la millora dels serveis públics.

Un clar exemple d'aquest procés són les oficines d'assistència en matèria de registres, on els ciutadans són atesos en els processos de tramitació electrònica i gaudeixen de la interconnexió entre les diferents administracions públiques.

Totes les eines tecnològiques al teu abast per oferir la millor experiència al ciutadà, millorant l'atenció prestada.



Oficina d'Assistència

Els teus tràmits neixen en format electrònic

L'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres permet que tots els tràmits neixin sempre en format electrònic, la qual cosa evita haver de gestionar expedients mixtos.



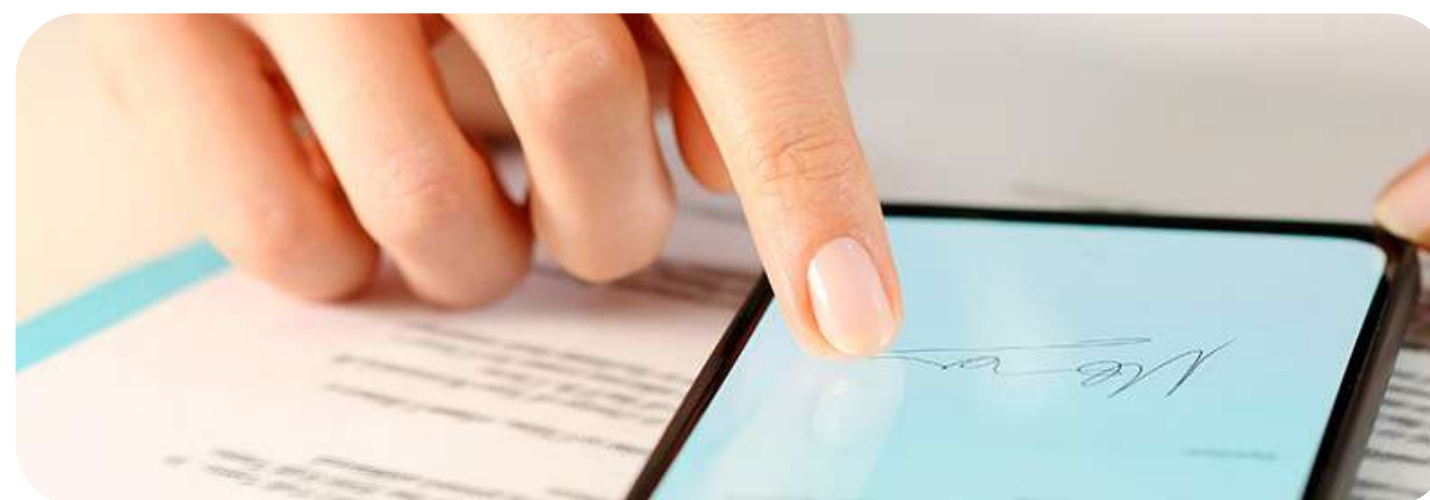
> Models d'instància

Tots els teus tràmits personalitzats i models normalitzats estaran disponibles perquè es pugui assistir en la formalització de tots els passos i requisits de tramitació.



> Còpies digitals autèntiques

Fes còpies digitals autèntiques a partir de documents en paper, signats electrònicament per un funcionari habilitat o mitjançant la digitalització automatitzada amb un segell d'òrgan. Redueix les càrregues administratives i permet la incorporació a l'expedient electrònic.

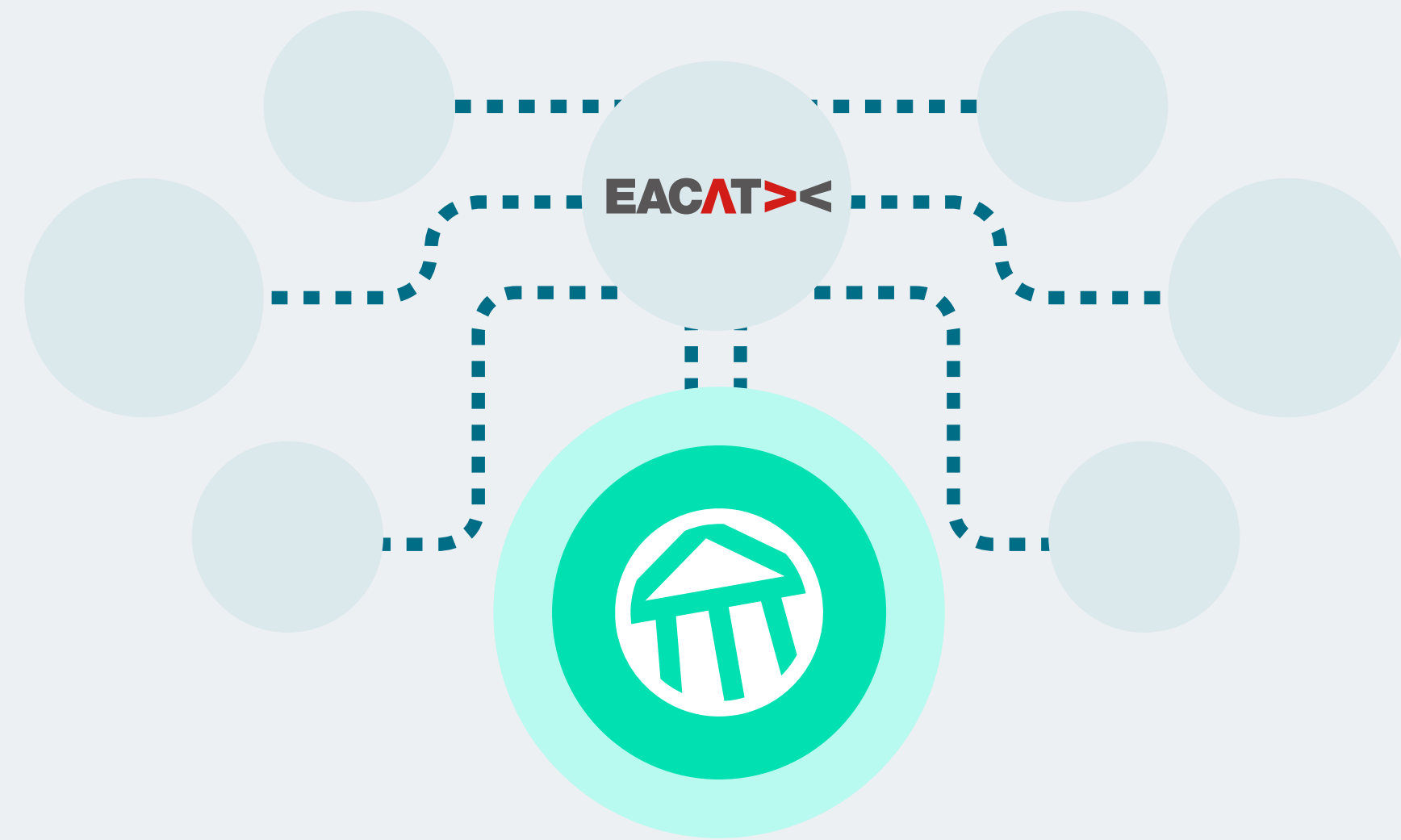


> Funcionaris autoritzats

Mantingues actualitzat un registre interoperable de funcionaris autoritzats per a l'emissió de còpies autèntiques o la signatura en representació de l'interessat.

Oficina d'Assistència

Un registre electrònic connectat a la resta d'administracions públiques

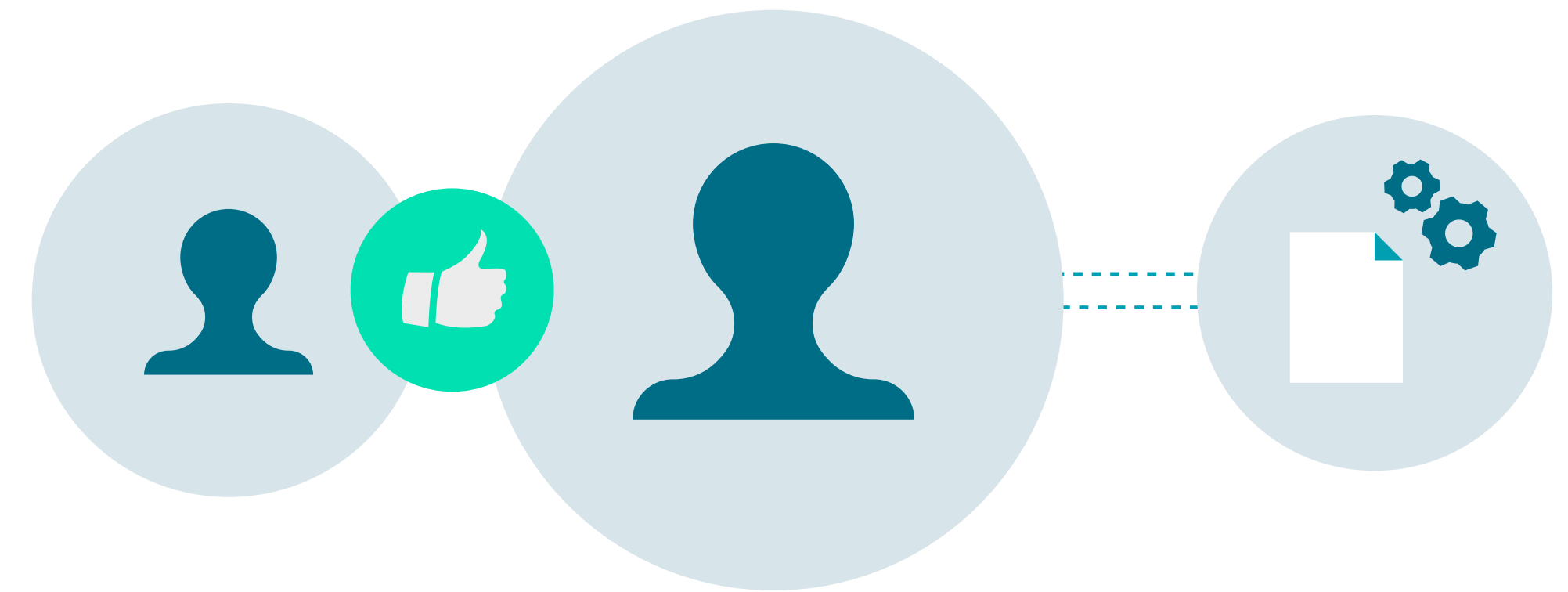


L'Oficina d'Assistència de Registres de Gestiona opera sobre un registre electrònic general connectat al de la resta d'administracions públiques a través de'ECAT, que permet l'enviament i la recepció de comunicacions electròniques amb altres administracions.

La funcionalitat de la finestra única estalvia al ciutadà haver de desplaçar-se per enviar registres adreçats a altres administracions.

Oficina d'Assistència

Administra i verifica apoderaments de caràcter general o específic



Des de l'Oficina d'Assistència en Matèria de Registres de Gestiona podràs verificar automàticament i en temps real l'existència d'apoderaments en Representa.

També podràs gestionar el teu propi registre particular d'apoderaments per a la realització de tràmits específics en la teva administració.

Oficina d'Assistència

Integrada amb els serveis del Consorci AOC

EACAT><

Integrada amb EACAT

Gestiona opera sobre un registre electrònic general connectat amb la resta d'administracions públiques a través d'EACAT.

MUNICAT

Integrada amb Municat

Sincronització en temps real del directori general d'administracions catalanes.

VIA
OBERTA

Integrada amb Via Oberta

La interoperabilitat amb serveis com VIA OBERTA evita al ciutadà haver d'aportar documents que obren en poder de l'Administració.

REPRESENTA

Integrada amb Representa

Permet la verificació automàtica de l'estat d'una representació inscrita en el registre d'apoderaments.

Gestió documental

Producció documental organitzada



Gestió documental

Organitza la teva producció documental des de l'origen fins a l'arxiu electrònic únic

La nostra gestió documental garanteix la generació de paquets SIP que permeten la transferència dels seus expedients a qualsevol sistema d'arxius definitiu que sigui compatible amb el model OAIS (ISO 14721).



> Organització, classificació i ordenació des de l'origen

Els documents definits o capturats seran plenament contextualitzats des de l'origen, i interrelacionats a través de les eines de classificació d'arxius i el motor de tramitació.



> Vertebració d'eines de gestió documental

La relació nadiua entre el catàleg de tràmits i el Quadre de Classificació d'Arxius articula la integració entre els diferents mòduls: des de la gestió dels òrgans col·legiats fins a la Seu electrònica i l'Oficina d'Assistència.

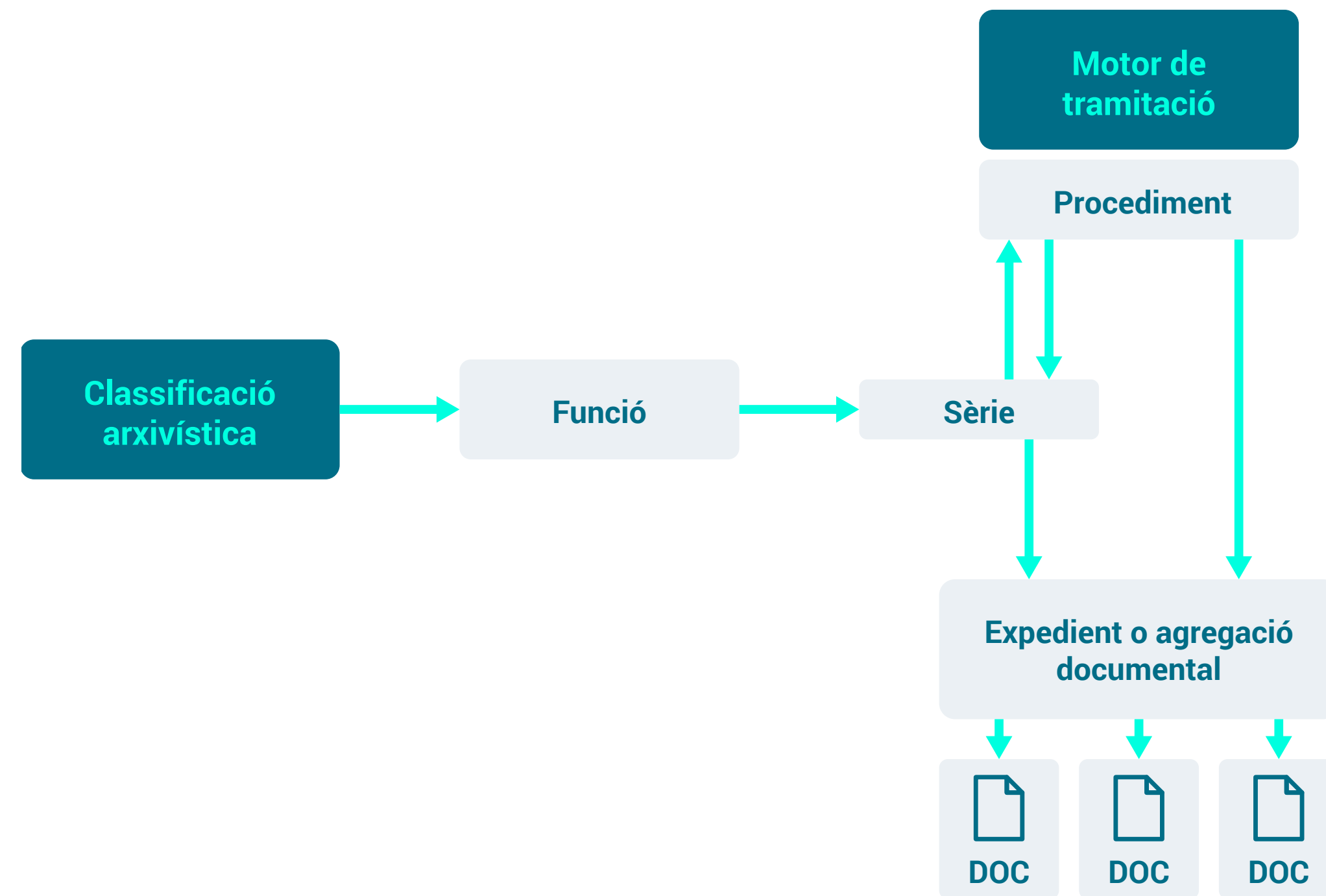


> Disseny de processos orientats a dades

Els processos de tramitació definits a Gestiona es basen en un disseny orientat a les dades, a través de la contextualització i la classificació d'actius semàntics, en el seu ús i en la seva explotació.

Gestió documental

Producció documental organitzada des de l'origen



Aquesta capa d'informació arxivística s'aplica, a través de les dades i les metadades associades, en tot moment i a tots els nivells: des de l'obertura dels expedients fins al seu tancament i l'eventual transferència al sistema d'arxiu definitiu.

Gestió documental

Metadades obligatòries i metadades de gestió

ELEMENTO	OBLIGATORIEDAD			APLICABILIDAD		
	Obligatorio	Condicional	Opcional	Documento	Activa	Regulación
EEMGDE10 - CONTACTO	✓			✓		
EEMGDE11 - IDIOMA	✓			✓		
EEMGDE12 - PUNTOS DE ACCESO	✓			✓		
EEMGDE13 - CALIFICACIÓN	✓			✓		
EEMGDE14 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	✓			✓		
EEMGDE15 - UBICACIÓN	✓			✓		
EEMGDE16 - FIRMA	✓			✓		

Gestiona recull les metadades mínimes obligatòries indicades en les Normes tècniques d'interoperabilitat de document electrònic i expedient electrònic, utilitzant l'esquema de metadades per a la gestió del document electrònic e-EMGDE.

També proporciona eines per incloure en els seus expedients i documents estructures de dades i metadades complementàries per enriquir-ne la descripció i facilitar-ne la gestió, la recuperació i la preservació a llarg termini.

Gestor de documents

Integrada amb els serveis del Consorci AOC i generals

iARXIU

Integrada amb iArxiu

Genera paquets SIP que permetin la transferència dels teus expedients al sistema d'arxiu definitiu.

 **SIA.**

Integrada amb SIA

El catàleg de procediments està totalment sincronitzat amb el Sistema d'Informació Administrativa i estarà disponible públicament a través de la Seu electrònica de Gestiona.

 **INSIDE**

Integrada amb INSIDE

Envia els teus expedients a jutjats i altres administracions públiques a través d'INSIDE.

Gestor d'expedients

La teva organització.
Les teves regles.



Gestor d'expedients

El gestor d'expedients líder del mercat

La nostra gestió d'expedients es desenvolupa sobre la tecnologia més innovadora, amb el màxim rigor jurídic i una seguretat certificada de sèrie.



> Transversal

Una peça transversal per a tota l'organització que s'integra amb les teves solucions verticals i, per descomptat, amb els serveis del Consorci AOC, de manera nativa.



> Eficient

Proporciona una tramitació eficient i una producció documental organitzada amb circuits de tramitació fàcilment personalitzables "en calent", que fan de Gestiona la plataforma líder.



> Àgil i intuïtiu

Un potent motor de tramitació que ofereix a l'usuari una experiència de treball àgil i intuïtiva, facilitant el més complex i permetent estalviar molt de temps i esforç.

Gestor d'Expedients

Què ens diferencia?

> Analítica de dades

Defineix el teu propi esquema de dades per a cada procediment i disposa de crea quadres de comandament totalment personalitzats que et permetin analitzar i explorar la informació.

> Interoperabilitat

Plataforma tecnològica integrada amb els serveis del Consorci AOC i punt de presència a RED SARA.

> Auditories

La plataforma garanteix la màxima traçabilitat de totes les accions dutes a terme pels usuaris en la plataforma, a través d'un sistema xifrat d'auditoria i evidències (ERS – Evidence Record Syntax) que garanteix el no-repudi d'actuacions administratives.

Gestor d'expedients

Controla tot el cicle

Màxim rigor legal i seguretat en el procés més crític de la teva organització.



Dissenyat sobre un catàleg d'activitats amb un conjunt d'actius semàntics totalment interoperable, d'acord amb les Normes tècniques d'interoperabilitat, i vinculat al quadre de classificació arxivística de la teva entitat.

Organitza la teva producció documental des de l'origen fins a l'arxiu electrònic únic.



Integrada amb SIA

Tots els procediments que defineixis es publiquen automàticament en el Sistema d'Informació Administrativa.



Integrada amb Inside

Envia els teus expedients a jutjats i altres administracions públiques a través d'INSIDE.



Integrada amb iARXIU

Genera paquets SIP que permeten la transferència dels teus expedients a qualsevol sistema d'arxiu definitiu que sigui compatible amb el model OAIS (ISO 14721).

Òrgans i resolucions

El teu pont de comandament



Òrgans i resolucions

Decisions electròniques ordenades

Ordena l'adopció de resolucions per part dels òrgans de govern de l'entitat i automatitza la gestió dels llibres oficials.



> Òrgans col·legiats

Associa les propostes a una convocatòria, genera l'ordre del dia, convoca, dona accés a la documentació, recull els acords adoptats i automatitza la generació i la tramesa de certificats i notificacions a cada expedient.



> Òrgans unipersonals

Defineix els òrgans unipersonals de l'entitat, la persona titular de l'òrgan i el personal de suport administratiu. Gestiona les delegacions de funcions.



> Llibres oficials

Gestiona et permet automatitzar la gestió electrònica tant dels llibres de resolucions com dels llibres d'actes.

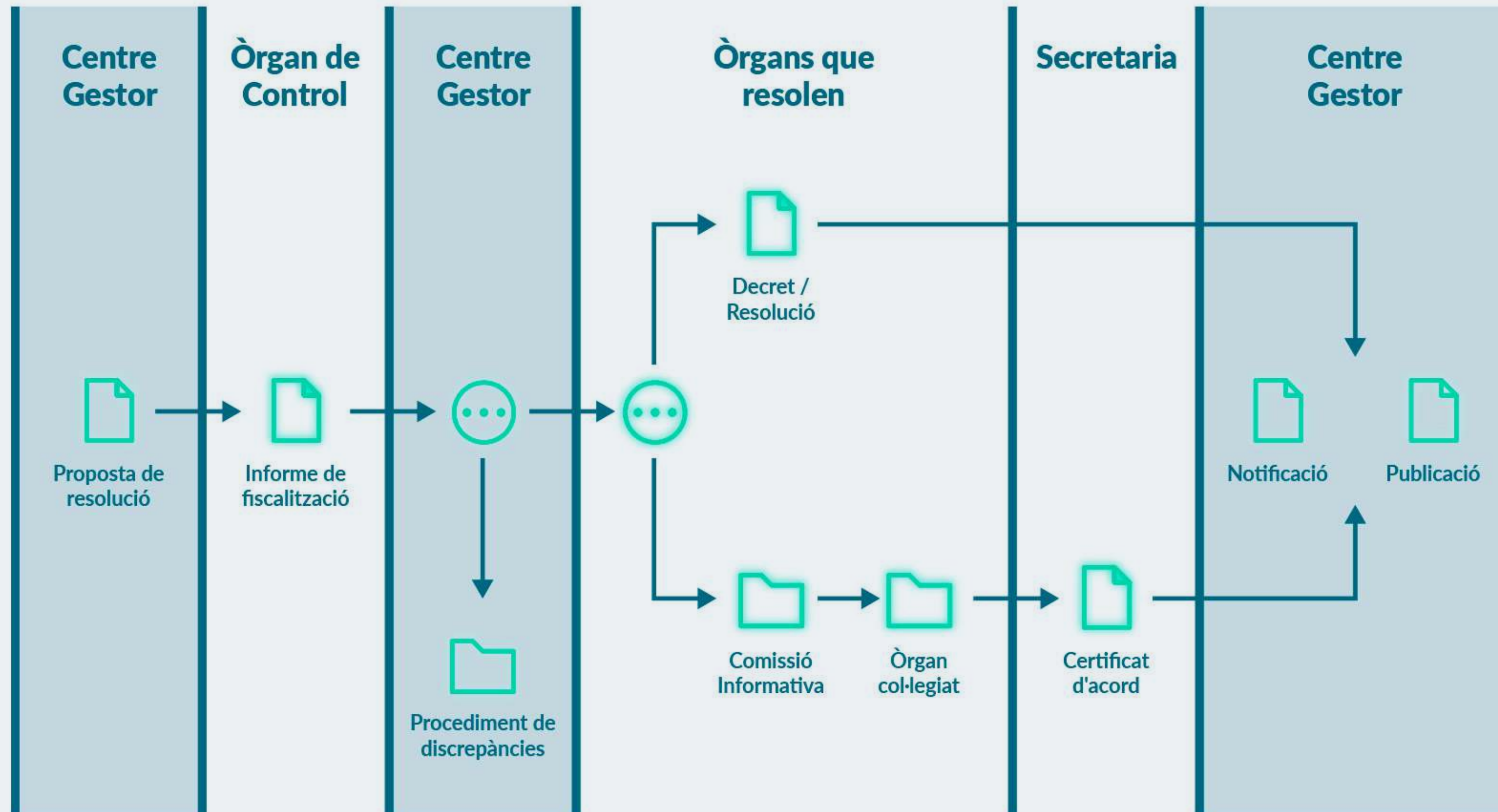
> Accés exclusiu

Accés restringit als membres dels òrgans col·legiats per consultar les convocatòries, la documentació dels assumptes per tractar, confirmar l'assistència o presentar documents.

Òrgans i resolucions

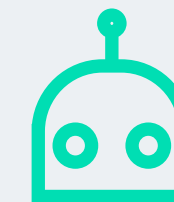
Controla tot el cicle

Màxim rigor jurídic i seguretat en el procés més crític de la teva organització.



Integritat

El procés de resolució garanteix la integritat entre les propostes emeses i les solucions adoptades.



Automatització

Possibilitat d'automatitzar la generació i l'enviament de certificats i notificacions a cada expedient.



Seguretat

Amb les màximes garanties de confidencialitat, auditoria d'evidències i seguretat.

Notificacions electròniques

Tots els camins, totes
les garanties



Notificacions electròniques

Compleix amb el règim de notificacions i comunicacions administratives

Les teves notificacions compliran la normativa vigent, es posaran a disposició del ciutadà a la teva seu electrònica, eNOTUM i MyGov.



> Automatització de la tramesa

Envia les notificacions de manera simultània i automatitzada a tots els punts de posada a disposició, tant en format electrònic com en paper en el cas de subjectes no obligats a interactuar per mitjans electrònics amb l'Administració.



> Sincronització i seguiment

Els estats de tramesa i recepció se sincronitzen de manera automatitzada en totes les plataformes de posada a disposició, independentment del punt en què es reculli per part de l'interessat o representant.



> Recepció per mitjà de representant

Les notificacions s'emetraran sempre a l'interessat i es permetrà que el seu representant legal, degudament identificat, hi accedeixi, sempre que la representació pugui ser verificada a través d'un dels mitjans següents: certificat de representació, inscripció en el REPRESENTA o en el Registre Particular d'Apoderaments de l'entitat.

Notificacions electròniques

Un registre electrònic connectat a la resta d'administracions

	Seu electrònica	eNOTUM / MyGov	Paper	EACAT (en cas d'AP)	BOE (en cas d'infructuoses)
> Notificació electrònica	✓	✓			
> Notificació en paper	✓	✓	✓		✓
> Altres comunicacions electròniques	✓	✓		✓	
> Altres comunicaciones en paper	✓	✓	✓		

Signatura al núvol

Sense límits.
Ràpid i segur.

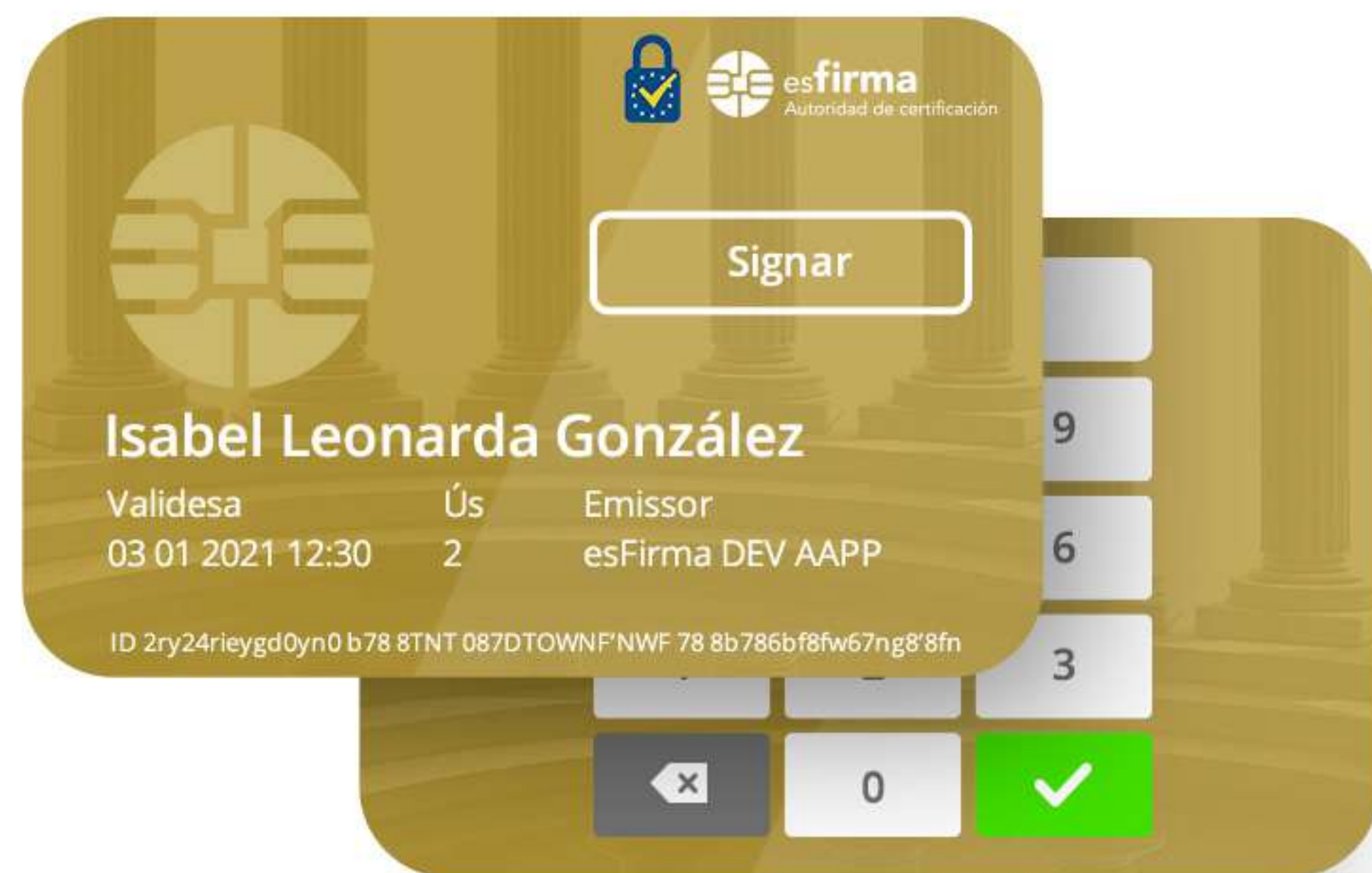


Signatura al núvol

Signa tan ràpid com puguis imaginar

Oblida't de les targetes, els lectors i els certificats instal·lats al navegador.

A Gestiona signaràs tan ràpid com puguis imaginar, simplement marcant un PIN.



Simplifiquem la gestió de certificats electrònics

La nostra entitat certificadora esFirma, integrada amb Gestiona, permet als nostres clients poder autoproveir-se de tots els certificats que necessiten per al desenvolupament de la seva activitat.



Segell electrònic



Certificats de persona física



Certificats de persona física amb pseudònim



Segell de temps

Signatura al núvol

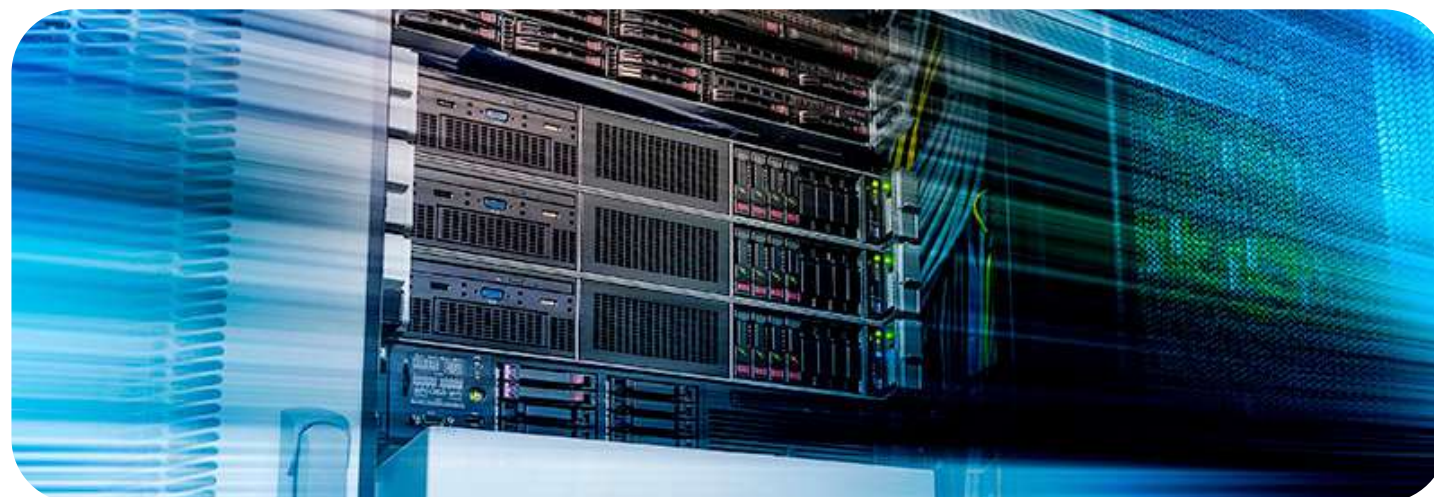
Signatura amb total seguretat i garantia

El servei qualificat de signatura al núvol s'ha desenvolupat d'acord amb la norma CEN 419241 i compleix amb les polítiques i els requisits de seguretat establerts en l'ETSI TS 119 431-1 per al servei de creació de signatura electrònica en QSCD/ SC-Dev remot, i garanteix l'ús exclusiu de les claus per part del signant.



> Dos factors

La seguretat del sistema està reforçada gràcies al requeriment del doble factor d'autenticació, mitjançant el qual es comprova la identitat del signant a través de dos mecanismes diferents. D'aquesta manera es minimitza el risc d'ús fraudulent del sistema de signatura per part de qualsevol altra persona.



> Hardware Security Module

El maquinari utilitzat per a la generació, la custòdia i la protecció de signatures és un Hardware Security Module (HSM), certificat FIPS 140-2 nivell 3, i està dotat d'un sistema d'autoprotecció contra possibles intrusions.



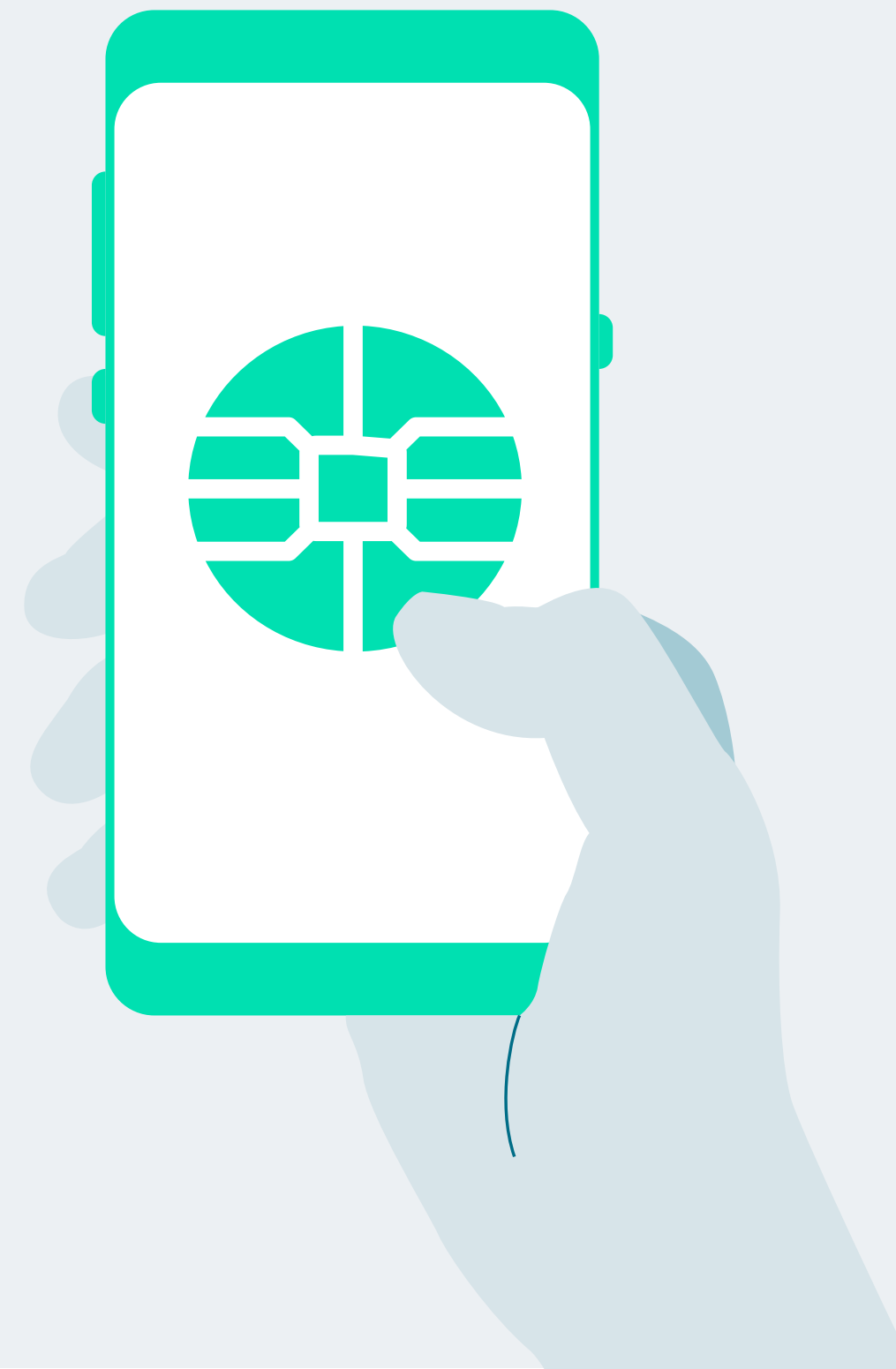
> Sistema segur i utilitzable

La gestió centralitzada dels certificats de signatura i l'eliminació d'aquests als dispositius del client contribueixen a un sistema més segur i utilitzable, ja que eviten la instal·lació de maquinari específic, controladors, etc.

Signatura al núvol

Signatura al mòbil des de qualsevol lloc

Gràcies al sistema de signatura al núvol integrat en Gestiona, podràs signar i validar els teus documents tant a la interfície web com a l'app mòbil, i rebràs notifikacions automàtiques, amb absoluta flexibilitat i rapidesa.



App mòbil

Control a la teva mà



App mòbil

Treballa amb Gestiona des de qualsevol lloc

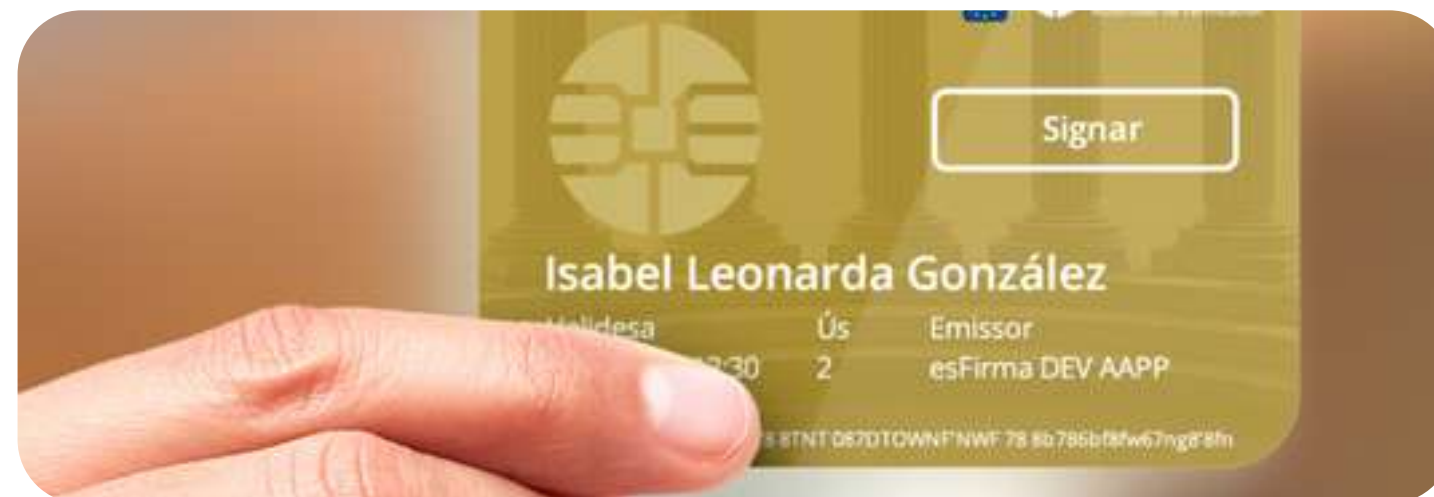
L'app de Gestiona et permet accedir a la plataforma des del mòbil o la tauleta, amb totes les garanties de seguretat, i validar documents o signar amb la targeta virtual d'esFirma.



> Control d'accés

L'app Gestiona esdevé la teva clau d'accés a Gestiona. Si es detecta un intent d'accés a Gestiona amb el teu compte des d'un dispositiu que no és de confiança, t'enviarem una alerta al mòbil.

Només si reconeixes i autoritzes aquest accés serà aprovat. En cas contrari, es bloquejarà l'intent d'accés.



> Signa i valida documents

Des de l'app pots validar documents i signar de manera massiva al núvol amb la targeta virtual d'esFirma.

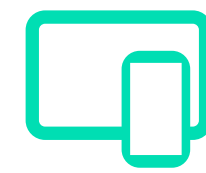
App mòbil

Característiques



Multientitat

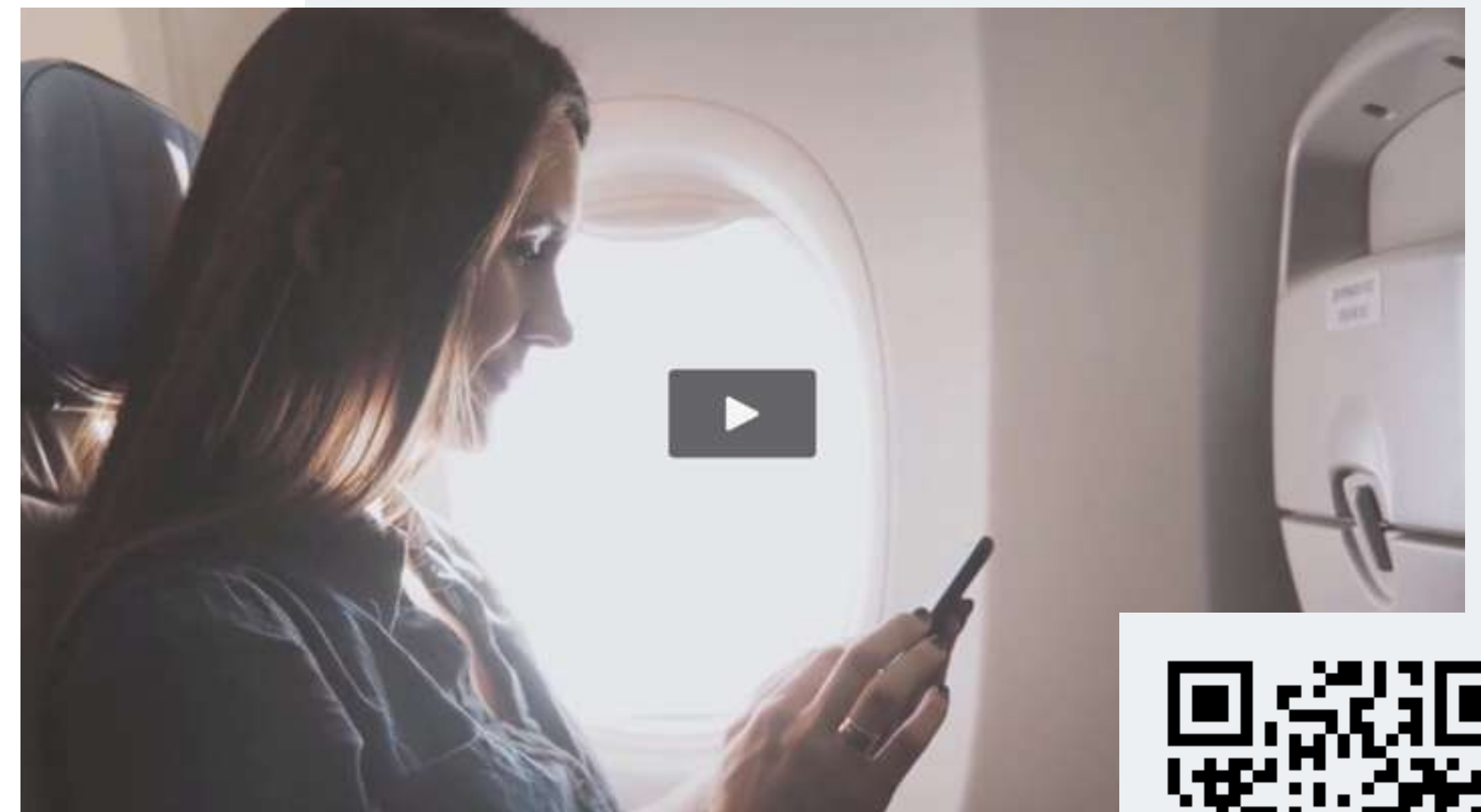
Permet configurar diverses entitats i triar en qualsevol moment l'entitat amb la qual vols treballar sense sortir de l'aplicació.



Multidispositiu

Aplicació disponible per a dispositius mòbils i tauletes Android i iOS a Google Play i AppStore.

> **Descobreix com funciona**



Servei de suport

Omnicanalitat al teu servei



Servei de suport

Atenció personalitzada sempre que ho necessitis

Un suport multicanal i personalitzat, accessible per a tots els usuaris.

El servei de suport és tant proactiu com passiu, amb l'objectiu de millorar i potenciar de manera permanent l'ús i les possibilitats de la plataforma Gestiona.



Canals de suport



Atenció telefònica

Servei telefònic, Intelligent Routing 24 hores, amb retorn proactiu de trucades fora d'horari.



Correu electrònic

A través d'un sistema d'entrades, que et permetrà fer un seguiment de la teva consulta.



Avisos proactius

Comunicacions informatives proactives de novetats, evolutius i estat del servei.

Metodologia e-SET

Normalitza el camí
cap a la llibertat



Metodologia e-SET

Metodologia i acompanyament e-SET al teu servei

Gestiona: Una plataforma 100 % compatible i una metodologia homologada en e-SET per AOC

[Consulta la nostra homologació AOC](#)



Fortaleses de la metodologia e-SET



Una manera de treballar uniforme

Implantar Gestiona conforme a la metodologia e-SET permet a tots els empleats de l'entitat treballar d'una mateixa manera, eliminant ineficiències i duplicitats per agilitar la gestió dels serveis públics.



Una eina única

Utilitzar una única eina de tramitació permet optimitzar la gestió de la informació i agilita els processos administratius, la qual cosa resulta en una de major.



Impuls de la digitalització i transversalitat en l'organització

Impulsa la digitalització i modernització integral de l'entitat centrada en la normalització de processos i el treball col·laboratiu de tots els empleats públics.

El nostre acompliment, el millor aval



Certificació de Prestador de Ser-
veis de Confiança Qualificats.



Compliment
amb ENI



Sistema de gestió de la qualitat certificat en ISO 9001:2015.
Sistema de gestió de seguretat i privacitat de la informació
certificat en ISO 27001 i ISO 27701.



**Continuem
innovant
per a tu**

