

## Recomanacions SeTDIBA: què fer quan les eines no funcionen?

Tipus: [1]

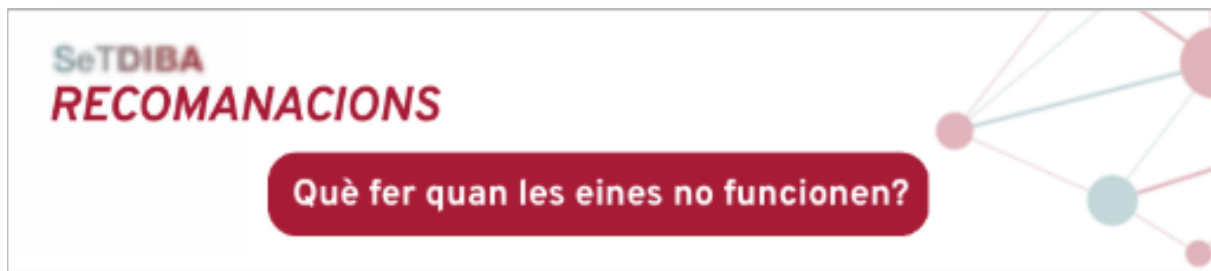
Autor: [Andiñach Pelayo, Gisela](#) [2]

Creació: Publicat per [Gisela Andiñach Pelayo](#) [2] el 06/05/2025 - 22:13 | Última modificació: 13/05/2025 - 15:18

Categories: General

[1 adjunt](#) [3]

Contingut relacionat :



### Gestió del registre d'entrada.

- **Entrades electròniques** (tot allò que es registra e-TRAM, e-FACT...)

Aquestes entrades s'actualitzaran automàticament un cop restablert el sistema. No cal fer accions manuals. En cas que s'hagi de fer cap actuació us avisarem puntualment.

- **Entrades presencials:**

Manualment, podeu assignar un número d'entrada seguint l'ordre cronològic del dia. Recomanem demanar una adreça de correu electrònic de la persona interessada per enviar-li amb posterioritat les dades del seu registre d'entrada amb la numeració oficial del registre. Recordeu que en el moment que mecanitzeu les dades dels registres d'entrada a l'eina de registre cal que mantingueu la data i hora que ha entrat el document. Per tant, en l'anotació provisional del dia cal incorporar número, data i hora. Recomanem crear un full de càlcul compartit a l'OAC perquè es faci una numeració del registre d'entrada d'una manera cronològica.

Quan es reactivi el servei, recordeu que podeu reservar tants números del registre (i completar-los a posteriori) com entrades tingui el vostre full de càlcul.

**Si l'eina de registre SeTDIBA no funciona, però els serveis AOC estan actius**, teniu la possibilitat de fer l'entrada directament electrònica. Si la persona interessada que es presenta a l'ajuntament:

- **Té certificat digital:** podeu redirigir a fer el tràmit electrònic i davant qualsevol dubte pot contactar amb el servei de suport Fem-ho Fàcil. Per tant, fent publicitat d'aquest servei, sobretot en aquests casos.
- **No té certificat digital per fer tràmits electrònics:** Podeu actuar en representació de la persona interessada que desitja fer el tràmit utilitzant eTRAM.

**Si l'eina de Registre SeTDIBA no està operativa i el registre telemàtic ofert per AOC (a través d'eTRAM) tampoc**, podeu fer els passos anteriors en el registre telemàtic de qualsevol administració que tingui el registre

telemàtic operatiu. D'aquesta manera tindrà el registre d'entrada electrònic oficial vàlid al moment. Vosaltres rebreu la instància per l'EACAT.

Una altra opció és adreçar el ciutadà a una **oficina de Correus** si en teniu una de propera per fer la gestió.

## Gestió del registre d'entrada



### Entrades electròniques

- ✓ Aquestes entrades s'actualitzaran automàticament un cop restablert el sistema. No cal fer accions manuals.



### Entrades presencials

- ✓ Manualment, podeu assignar un número d'entrada seguint l'ordre cronològic del dia.

Recomanem:



#### Correu electrònic:

Demana el correu de la persona interessada per enviar-li les dades del registre amb la numeració oficial.



#### Anotació del registre:

Quan mecanitzis l'entrada, conserva la data i hora originals. L'anotació provisional ha d'incloure número, data i hora.



#### Organització interna:

Utilitza un full de càlcul compartit a l'OAC per portar un control cronològic de les entrades.

## QUÈ FEM...

Si les eines SeTDIBA no funcionen però els serveis AOC sí, es pot fer l'entrada electrònica directament:

- **Té certificat digital:** Redirigeix la persona a fer el tràmit electrònic. Recorda informar del servei Fem-ho Fàcil per resoldre dubtes.
- **No té certificat digital:** Podeu fer el tràmit per ella, actuant com a representants a través d'eTRAM

Si les eines SeTDIBA ni eTRAM funcionen:

- Podeu fer el tràmit des del registre telemàtic d'una altra administració que estigui operatiu.
- El registre serà oficial i vàlid al moment, i rebreu la instància per EACAT.



Una altra opció és adreçar el ciutadà a una oficina de Correus si en teniu una de propera per fer la gestió.

## Gestió del registre de sortida.

Si estàveu realitzant una sortida electrònicament:

- Quan es restableixi el gestor d'expedients s'enviaran automàticament. Cal fer una revisió manual posterior per verificar que han estat trameses correctament. Davant del dubte, truqueu al servei de suport.
- Si s'estava gestionant una sortida urgent amb **notificació electrònica**, cal que tingueu en compte on està la incidència:
- **El gestor d'expedients no funciona?** Comproveu si la plataforma e-Nòtum sí que està funcionant. D'aquesta manera podreu notificar directament des de la plataforma e-Nòtum. Recordeu descarregar el certificat de notificació i incorporar-la a l'expedient corresponent.

**És una incidència general:** no funciona ni el gestor d'expedients ni tampoc e-Nòtum i és una sortida urgent? Cal considerar l'opció d'enviar-los per correu postal certificat per garantir la pràctica de notificació. A més, si són persones obligades a rebre-les electrònicament, recordeu posar un tràmit a l'expedient per enviar-ho via gestor d'expedients quan estigui operatiu.

### Gestió del registre de sortida



#### Sortides electròniques

 Cal revisió manual posterior!

- ✓ Si el gestor d'expedients no funciona: Quan es restableixi, les sortides es trametan automàticament.
- ✓ Per una sortida urgent:
  1. Utilitzeu e-Notum  
Descarregueu el certificat de notificació i incorporeu-lo a l'expedient
  2. També falla e-Notum?  
En cas urgent, envieu per correu postal certificat. Si és una persona obligada a rebre-ho electrònicament, recordeu enviar-ho a través del gestor quan estigui operatiu

## Signatura de documents.

**Si no funciona el gestor d'expedients:** Es pot signar el document fora del gestor amb eines alternatives:

- Ús d'Adobe Acrobat PDF amb signatura T-CAT.
- Ús de Signa Suite ofert pel consorci AOC: AOC Signasuite.
- Sistema de signatura local instal·lat a l'ordinador.

Per desar els documents amb els quals esteu treballant us recomanem l'ús de l'estructura de la Nova Etapa que és una rèplica de carpetes com el gestor d'expedients i d'aquesta manera serà més fàcil trobar els documents que un cop estigui resolta la incidència del gestor haureu d'incorporar a l'expedient corresponent.

## Signatura de documents

### ✓ Si el gestor d'expedients no funciona:

Podeu signar els documents fora del gestor amb eines alternatives:

- Adobe Acrobat PDF amb T-CAT
- SignaSuite de l'AOC
- Signatura local des de l'ordinador



Guardeu els documents seguint l'estructura de carpetes de la Nova Etapa per facilitar-ne la posterior incorporació a l'expedient.

## Comunicació a la ciutadania de l'aturada de serveis.

Quan la seu electrònica no està operativa o hi ha afectació en la tramesa de sol·licituds o en la notificació.

- **Si és una aturada programada:** sempre que sigui previsible cal publicar un avís clar indicant els serveis de tramitació electrònica afectats que estan temporalment fora de servei. Si és possible indiqueu la previsió de la interrupció de servei i redirigir a mitjans alternatius per fer la gestió, per exemple, tràmit a través d'altres webs d'altres administracions o bé presencialment.
- **Si és una incidència que comporta aturada de serveis sobrevinguda:** en la mesura del possible indicar-ho per totes les vies de comunicació tan aviat com sigui possible.

Cal tenir en compte que si l'aturada afecta només el nostre, **cal recomanar que utilitzin temporalment el servei de registre d'instàncies d'altres administracions** per fer la gestió. Aquesta entrada ens la reenviarà l'administració mitjançant l'EACAT o SIR segons l'ens on el presenti.

**Recordeu que cal informar l'impacte en la suspensió de terminis en processos oberts** (licitacions, processos selectius, termini màxim per fer un tràmit, o terminis per a presentar al·legacions en expedients oberts).

## Comunicació a la ciutadania

### QUÈ FEM...

Si es tracta d'una aturada programada:

- Publicar un avís clar amb els serveis afectats
- Informar de la durada prevista
- Redirigir a mitjans alternatius (altres webs o via presencial)

Si es tracta d'una incidència sobrevinguda:

- Informar el més aviat possible per tots els canals
- Recomana l'ús del registre d'altres administracions. L'instància us arribarà per EACAT o SIR



Si l'aturada afecta terminis (licitacions, processos selectius, al·legacions...), informeu-ne expressament i valoreu si cal suspendre o ampliar terminis.

\* Descarregueu-vos la infografia que us adjuntem en aquest article.

**Categories:** General

Adjunt

[recomanacions-s\\_1747140692.png](#) [4]

Mida

507.37 KB

- [5]

**URL d'origen:** <https://setdiba.diba.cat/news/2025/05/06/recomanacions-setdiba-que-fer-quant-les-eines-no-funcionen>

**Enllaços:**

[1] <https://setdiba.diba.cat/>

[2] <https://setdiba.diba.cat/members/andinachpg>

[3] <https://setdiba.diba.cat/news/2025/05/06/recomanacions-setdiba-que-fer-quant-les-eines-no-funcionen>

[4] [https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/recomanacions-s\\_1747140692.png](https://setdiba.diba.cat/sites/setdiba.diba.cat/files/recomanacions-s_1747140692.png)

[5] <https://setdiba.diba.cat/node/4568>