

# **L'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella**

Universitat de Girona - Facultat de Dret  
**Grau en Ciències Polítiques i de l'Administració**

Autora: **Berta Guisado Biarnés**  
Tutora del Treball Final de Grau: **Gemma Geis Carreras**

Curs 2014 – 2015



## **ABREVIATURES**

|         |  |
|---------|--|
| CE      | Constitució Espanyola, de 27 de desembre de 1978.  |
| LAECSP  | Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.                                      |
| LBRL    | Llei 7/1985, de 2 d'Abril, reguladora de les bases de règim local.   |
| LFE     | Llei 59/2003, de 19 de desembre, firma electrònica.  |
| LGT     | Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributaria.   |
| LRJPAC  | Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. |
| LRISP   | Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic                                     |
| LUMESPC | Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.                           |
| LTAIPBG | Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern                             |
| TIC     | Tecnologies de la informació i la comunicació.   |

## INDEX

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓ .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>CAPÍTOL I. LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ I L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>CAPITOL II. NORMATIVA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>2.1 Marc normatiu bàsic de l'Administració Electrònica.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2.2 La Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2.2.1 Objecte, àmbit d'aplicació i finalitat de la llei .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>2.2.2 Principis generals de l'Administració Electrònica .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>2.2.3 El dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i defensa dels drets dels ciutadans .....</b> | <b>12</b> |
| <b>2.2.4 La seu electrònica .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>2.2.5 Seguretat, identificació i autenticació .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2.2.6 Registres electrònics.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>2.2.7 Les comunicacions electròniques .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.2.8 Les notificacions electròniques.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>2.2.9 Els documents administratius electrònics .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>2.2.10 Les còpies electròniques.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>2.2.11 L'expedient electrònic.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>2.2.12 Tramitació del procediment per mitjans electrònics .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>2.2.13 La cooperació entre administracions públiques. La interoperabilitat .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>2.2.14 La difusió d'informació pública per Internet .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>2.2.15 La comunicació a través de mitjans electrònics .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>2.3 El pacte de la LAECSP en l'Administració Electrònica .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>2.4 El reglament de l'Administració Electrònica .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>2.5 La normativa de l'Administració Electrònica a Catalunya .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>2.6 L'avantprojecte de llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques .....</b>  | <b>24</b> |
| <b>CAPITOL III. LA TRANSPARÈNCIA ADMINISTRATIVA I L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>3.1 L'evolució de la normativa i els mecanismes de transparència administrativa .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>3.1.1 El dret d'accés als arxius i registres administratius .....</b>  | <b>29</b> |
| <b>3.1.2 La difusió de la informació del sector públic .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>3.1.3 La reutilització de la informació del sector públic .....</b>  | <b>31</b> |
| <b>3.1.4 L'obertura de dades públiques i govern obert.....</b>  | <b>32</b> |
| <b>3.2 Les TIC i la transparència administrativa .....</b>  | <b>32</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPITOL IV. CONCEPTE D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....</b>                               | <b>34</b> |
| <b>4.1 De la Nova Gestió Pública a l'Administració Electrònica .....</b>                    | <b>35</b> |
| <b>4.2 Característiques de l'Administració Electrònica .....</b>                            | <b>36</b> |
| <b>CAPITOL V. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA LOCAL .....</b>                                     | <b>39</b> |
| <b>5.1 Situació de l'Administració Electrònica Local .....</b>                              | <b>41</b> |
| <b>5.2 Reptes en la implementació de l'Administració Electrònica Local .....</b>            | <b>44</b> |
| <b>CAPITOL VI. ANÀLISI DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A<br/>L'AJUNTAMENT D'ALELLA .....</b> | <b>46</b> |
| <b>6.1 El Municipi d'Alella .....</b>   | <b>46</b> |
| <b>6.2 L'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella .....</b>                        | <b>47</b> |
| <b>CONCLUSIONS .....</b>  | <b>51</b> |
| <b>BIBLIOGRAFIA .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>Bibliografia .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>Bibliografia web .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>Legislació.....</b>  | <b>54</b> |
| <b>ANNEXOS .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>Annex 1.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>Annex 2.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>Annex 3.....</b>   | <b>57</b> |
| <b>Annex 4.....</b>   | <b>57</b> |
| <b>Annex 5.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>Annex 6.....</b>   | <b>58</b> |
| <b>Annex 7.....</b>   | <b>59</b> |
| <b>Annex 8.....</b>   | <b>59</b> |
| <b>Annex 9.....</b>   | <b>60</b> |

## INTRODUCCIÓ

Des de principis dels anys noranta, la nostra societat està patint una sèrie de canvis associats a la utilització de les noves tecnologies de la informació i de la comunicació (en endavant, TIC). En aquest nou model social, conegut sota el nom de societat de la informació, les administracions públiques han tingut que adaptar-s'hi, introduint les noves tecnologies en la seva activitat quotidiana.

Tot i això, la transformació de les administracions públiques va més enllà de l'ús de les TIC, ja que suposa la transformació d'una administració en paper a una autèntica Administració Electrònica. Tots aquests canvis han suposat una modificació de l'ordenament jurídic i una modificació de les relacions entre la administració i els ciutadans.

Aquesta transformació no és un camí senzill. Són molts, i molt diversos, els factors que cal tenir en compte en aquest repte. El marc legal sota el que s'ha de fer el desplegament és canviant i sovint regula normes que poden ser difícils d'articular tant tècnica com organitzativament.

Molts dels beneficis de l'Administració Electrònica resideixen en la comunicació del ciutadà amb les administracions. Però la necessitat d'utilitzar certificats electrònics per interactuar amb l'organització, sumat al fet de que molts ciutadans estan poc avesats en l'ús de les eines informàtiques fa que les comunicacions no siguin tant còmodes com seria desitjable.

És per aquesta raó, que el present treball té per objecte realitzar una recopilació bibliogràfica de l'administració electrònica des de diferents punts de vista per tal d'aconseguir que el lector del present estudi conegui: que és l'administració electrònica, en quin context es desenvolupa l'administració electrònica, quin marc jurídic hi intervé i conèixer, a partir de l'Ajuntament d'Alella, quina és la situació de l'administració electrònica en l'àmbit local.

En referència a l'estratègia metodològica que hem dut a terme, el present estudi consisteix en un treball bibliogràfic o de compilació ja que resulta de la revisió de la bibliografia publicada sobre l'administració electrònica.

La informació l'hem aconseguit a partir de diferents fonts de recerca, entre elles: llibres especialitzats sobre la matèria, articles de revistes jurídiques, legislació sobre la regulació de l'administració pública i l'administració electrònica i consulta de webs amb contingut especialitzat.

El treball queda estructurat a partir de diferents capítols. En el d'ells s'explica en que consisteix la societat de la informació i la comunicació i quina nova relació s'ha establert entre aquesta i l'administració pública. En el segon capítol es dur a terme una revisió de la normativa de l'administració electrònica a partir de la llei d'administració electrònica, el reglament que la desenvolupa i la normativa de l'administració electrònica a Catalunya. Seguidament, es desenvolupa el tercer capítol en el qual es tracta el tema de la transparència administrativa i quina influència hi té l'administració electrònica. En el quart capítol del treball s'exposa el

concepte d'administració electrònica i les característiques d'aquesta. En el cinquè capítol es dur a terme una revisió de la situació de l'administració electrònica en l'àmbit local i quins són els reptes que cal fer front. Posteriorment, en el capítol sisè, s'elabora un anàlisi de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella. Es descriu el municipi d'Alella i es dur a terme una revisió de quina ha estat la implementació d'Administració Electrònica a Alella. Per acabar, es finalitza el treball amb l'aportació d'un seguit de conclusions sobre l'Administració Electrònica i com tot treball bibliogràfic, s'aporta una bibliografia detallada de totes les fonts d'informació que hem consultat per l'elaboració del treball.

## CAPÍTOL I. LA SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ I L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Des de finals del segle XX i principis del XXI, hem assistit a un procés de transformació de la societat de caràcter mundial, en el qual les noves tecnologies i concretament, les tecnologies de la informació i la comunicació (en endavant, TIC) han jugat un paper molt important.

En l'actualitat, resulta impossible entendre el nostre dia a dia sense l'ús d'instruments tecnològics, tals com ordinadors, tauletes, mòbils intel·ligents amb accés a Internet. La utilització de les noves tecnologies s'ha estès en tots els àmbits de la nostra vida, tant personals com socials.

És innegable que ens trobem immersos en un procés de globalització i tecnificació al que les administracions públiques, com a part integrant de la societat, no poden romandre alienes.

És per això, que totes les administracions públiques, en els seus diferents nivells i àmbits d'actuació, han introduït en la seva activitat diària les noves tecnologies de la informació i la comunicació, desenvolupant un procés de modernització i reforma que té incidència en les seves relacions internes i en el seu tracta amb els ciutadans.

L'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació permet millorar l'eficàcia i l'eficiència administrativa, la transparència, la proximitat i obertura de les administracions públiques als ciutadans, així com la seva rendició de comptes.<sup>1</sup>

Però, aquest procés no només implica un canvi tecnològic, sinó també comporta una autèntica transformació en la qual intervenen diferents aspectes com són el cultural, l'organitzatiu i el jurídic; i que suposa que no només pugem parlar d'una administració que fa ús dels nous mitjans electrònics sinó d'un nou model administració anomenat Administració Electrònica.<sup>2</sup>

Aquesta adaptació a les noves tecnologies, implica que s'hagin de dur a terme una sèrie de reformes de l'ordenament jurídic, tals com la creació de noves normes o la reforma de normes ja existents, amb l'objectiu de promoure l'utilització de les TIC per part de l'administració i oferir als ciutadans una sèrie de drets i garanties que protegeixin les relacions que es produeixen entre aquests i l'administració.<sup>3</sup>

Per tant, podem afirmar que en la societat de la informació en la que vivim, cada cop és més necessari permetre que el ciutadà es pugui relacionar amb l'administració pública de forma telemàtica, les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, evitant desplaçaments per a presentar sol·licituds, veure l'estat dels seus tràmits o recollir documentació acreditativa.

---

<sup>1</sup> Cerrillo, Agustí. *Administració electrònica*. 1a ed. Vull Saber, 24. Barcelona: UOC, 2006.

<sup>2</sup> Araguàs, Irene. "La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración". *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

<sup>3</sup> Heichlinger, Alexander. *L'administració electrònica a les regions europees: plantejaments i progresos sobre serveis, organització i estratègies de tecnologies de la societat de la Informació (TSI) i el paper dels actors regionals*. 1a ed. Barcelona: Escola d'Administració pública de Catalunya, 2006.



Per altra banda, cal tenir present que l'administració pública crea i gestiona una enorme quantitat d'expedients, el contingut dels quals és documentació que es troba en format paper. Aquest expedients i la seva documentació es traslladen físicament per l'interior de l'administració tant per motius de canvi de responsable com per a relacionar-se amb el ciutadà o altres administracions. Aquest volum de papers i trasllats alenteixen el funcionament de l'administració.

Si una administració aconsegueix transformar-se en una administració plenament electrònica, permetria tant que el ciutadà pogués relacionar-se amb l'administració a través d'Internet com tenir informatitzat tot l'expedient i les accions que se'n deriven: tramitar, registrar, notificar, arxivar, etc., millorant la productivitat i agilitzant la resolució dels expedients.

Per aconseguir aquest objectiu, és necessari dotar l'administració pública de solucions tecnològiques que realitzin de forma digital els diferents actes administratius i que aquests s'ajustin completament al dret.<sup>4</sup>

L'administració pública s'ha configurat sempre com un agent més en la nostra societat, com un actor present en la nostra vida quotidiana, amb el qual establim relacions tots els ciutadans. És per aquesta raó, que l'administració no pot romandre aliena als canvis que experimenta la societat en la qual realitza la seva activitat.

Així doncs, el naixement de l'Administració Electrònica es deu a un procés de canvi en el qual està immers la nostra societat i que coneixem amb el nom de societat de la informació i de la informació.

Les tecnologies ja no només són una eina posada a disposició dels agents socials per tal de dur a terme les seves tasques sinó que de manera gradual, les tecnologies han canviat la forma en la que s'emmagatzema, es tracta, es distribueix i s'intercanvien els coneixements, convertint-se en una peça clau de la societat actual i poder parlar fins i tot, d'una tercera revolució industrial.<sup>5</sup>

La nova societat es caracteritza per una agilització en la transferència d'informació sense precedents i per una facilitat i accessibilitat a totes aquestes informacions per part d'un gran nombre de persones, convertint la informació en un element clau en la nostra societat.<sup>6</sup>

Per tant, en aquest context que acabem de descriure, l'Administració pública no pot quedar-se al marge. La realitat en la que ens trobem exigeix noves actuacions per part de les diferents administracions públiques, aquestes han de prendre mesures per adaptar-se a les noves característiques de la societat en la que exerceix la seva activitat.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> Cerrillo, Agustí. *Administració electrònica*. 1a ed. Vull Saber, 24. Barcelona:UOC, 2006.

<sup>5</sup> Araguàs, Irene. "La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración". *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

<sup>6</sup> Pinto, Maria i Gomez, Carmen. *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. 2a ed. Gijón: Edicions Trea, 2004.

<sup>7</sup> Palomar, Alberto. "La utilización de las nuevas tecnologías en la actuación administrativa". *Revista Española de Derecho Administrativo*. 87 (1995): 361-384.

Tal i com hem vist fins ara, les diferents administracions públiques, com agents socials que són, es veuen influenciades pels canvis i moviments que experimenta la societat en la que actua i es veu obligada a adaptar-se i a modernitzar-se a partir dels diferents avenços tecnològics.

L'administració pública, tant a nivell intern és a dir, en referència a la seva pròpia organització, com a nivell extern com a prestadora de serveis fa ús de les tecnologies que la societat posa a la seva disposició.

A més a més, la incorporació de les innovacions tecnologies a les tasques de l'administració no és conseqüència únicament dels moviments socials, sinó que també és una manifestació del principi d'eficàcia consagrat en l'article 103.1 de la Constitució Espanyola (en endavant, CE), i que exigeix a l'administració una actuació menys rígida i lenta, associada a les formes tradicionals de l'actuació administrativa.<sup>8</sup>

Cal tenir present, que la incorporació de les noves tecnologies a l'activitat administrativa s'ha de dur a terme dintre del marc de respecte dels principis d'eficàcia, eficiència i legalitat i sobretot, respectant les garanties dels ciutadans.<sup>9</sup>

L'aprovació de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (en endavant, LAECSP), suposa una bona oportunitat per avançar en el desenvolupament de l'Administració Electrònica a Espanya.

Una Administració Electrònica que ha de permetre millorar la transparència i l'eficàcia de les administracions públiques, així com la seva proximitat i obertura als ciutadans.

Però, si no es prenen les mesures suficients pot ampliar la fractura digital, atemptar contra la privadesa de les persones o vulnerar la seguretat de les transaccions electròniques.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Peguera, Miguel. *Servicios de la sociedad de la información*. 1a ed. Barcelona: UOC, 2006.

<sup>9</sup> Araguàs, Irene. "La regulación de la administración electrónica y sus principios rectores." *Revista catalana de Dret Públic*. 45 (2012): 215-237.

<sup>10</sup> Cerrillo, Agustí, et al. *Administració pública: Institucions i règim jurídic*. 2a ed. Barcelona: FUOC, 2009.

## **CAPÍTOL II. NORMATIVA DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

### **2.1 Marc normatiu bàsic de l'Administració Electrònica**

En el present apartat, drem a terme un anàlisi del marc normatiu bàsic que ha anat donant cobertura al nou model de gestió de l'activitat pública.

A l'analitzar el marc normatiu de l'Administració Electrònica a nivell estatal hem de partir de la Constitució Espanyola ja que, com hem comentat anteriorment, les normes dictades en aquest àmbit sorgeixen de l'article 103.1 de la CE<sup>11</sup> que consagra el principi d'eficàcia en l'actuació de l'administració pública.

Una de les concrecions d'aquest principi d'eficàcia està recollit en l'article 45 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment comú (en endavant, LRJPAC), que disposa el següent: "Las Administraciones públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las Leyes".

Finalment, la Llei 24/2001, de 27 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social, va introduir en la LRJPAC l'article 59.3, relatiu a les notificacions telemàtiques, tot i que aquest precepte va ser derogat l'any 2007.

Paral·lelament a les modificacions de la LRJPAC, també van ser realitzades una sèrie de modificacions en la Llei 58/2003, de 27 de desembre, general tributaria (en endavant, LGT), per tal de permetre notificacions telemàtiques en l'àmbit tributari. Així mateix, l'article 96 de la LGT preveu de forma expressa l'actuació administrativa automatitzada i la imatge electrònica dels documents.

Un cop modificades les normes bàsiques en el funcionament de l'administració pública, un dels avenços en la regulació i la implementació de l'Administració Electrònica més important va venir de la mà de la Llei 59/2003, de 19 de desembre, firma electrònica (en endavant, LFE).

En l'article 4 de la LFE, s'estableix l'ús general de la firma electrònica per part de les administracions públiques, els seus organismes públics i les entitats que en depenen o es troben vinculades a ella. En aquest mateix precepte, també s'estableixen els principis i garanties que hauran de ser respectats en la utilització de la firma electrònica.

Aquesta regulació mínima de l'ús dels mitjans electrònics, tot i que donava certa seguretat jurídica, no era suficient per configurar un model específic d'administració pública, ni tampoc garantia suficientment els drets dels ciutadans i les empreses en les seves relacions amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics, ni per donar la necessària seguretat jurídica a les transaccions electròniques.

---

<sup>11</sup> L'article 103.1 de la CE: "La administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho".

Per tal de pal·liar aquesta insuficiència legislativa, el marc normatiu es va complementar amb la promulgació de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, norma bàsica, als efectes de l'article 149.1.18 de la CE<sup>12</sup>, en relació amb el règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i que per tant, s'aplica a l'Administració General de l'Estat, així com a l'administració autonòmica i local, tal i com s'estableix en l'article 2 de la LAECSP<sup>13</sup>.

Així doncs, l'aprovació de la LAECSP va suposar una bona oportunitat per avançar en el desenvolupament de l'Administració Electrònica a Espanya. La característica més rellevant que presenta aquesta llei és el fet de que reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics i l'obligació de les administracions públiques a dotar-se de mitjans electrònics i sistemes perquè aquest dret es pugui exercir, tal i com es reconeix a l'Exposició de Motius al afirmar, "aquesta llei pretén donar el pas del podran al l'hauran".

## **2.2 La Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics**

### **2.2.1 Objecte, àmbit d'aplicació i finalitat de la llei**

Tal i com hem comentat, la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, és la norma legal bàsica de l'Administració Electrònica.

La finalitat de la LAECSP és promoure l'ús de les TIC en les relacions entre l'Administració pública i els ciutadans i entre les diferents administracions públiques. Així, en el seu apartat primer de l'article 1 de la LAECSP, estableix: "La presente Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica".

---

<sup>12</sup> Article 149.1.18 de la CE: 1. El Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: 18.<sup>a</sup> Las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y del régimen estatutario de los funcionarios que, en todo caso, garantizarán a los administrados un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas; legislación sobre expropiación forzosa; legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones públicas.

<sup>13</sup> Article 2 de la LAECSP: 1. La presente Ley, en los términos expresados en su disposición final primera, será de aplicación: a) A las Administraciones Públicas, entendiendo por tales la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de las mismas. b) A los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. c) A las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas. 2. La presente Ley no será de aplicación a las Administraciones Públicas en las actividades que desarrollen en régimen de derecho privado.

En virtut d'aquesta llei, els ciutadans podran realitzar totes les seves gestions administratives per mitjans electrònics.

Es tracta d'una llei que en gran part del seu contingut és bàsic, tal i com s'estableix tal en l'Exposició de Motius al afirmar que "la ley se articula a partir de las competencias del Estado que le reconoce el artículo 149.1.18 de la Constitución Española" i a l'article 2 de la LAECSP al exposar que serà d'aplicació: a les administracions públiques i a les entitats de dret públic, als ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques i a les relacions entre les diferents administracions públiques.

La Disposició Final Tercera de la LAECSP va fixar una data límit per que les Administracions s'adaptessin a l'Administració Electrònica, el 31 de desembre de 2009, data en la que "en el ámbito de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ésta, los derechos reconocidos en el art. 6 de la presente ley podrían ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia".

Però, en l'àmbit de les Comunitats Autònomes i les entitats que integren l'Administració Local, els drets reconeguts a l'article 6 de la LAECSP podran ser exercits en relació amb la totalitat dels procediments i actuacions de la seva competència a partir del dia 31 de desembre sempre i quan ho permetin les disponibilitats pressupostàries.

La LAECSP consta de 5 Títols, 46 articles, 6 Disposicions addicionals, 1 Disposició Transitòria, 1 Disposició Derogatòria i 8 Disposicions Finals.

Donada l'especial importància de la LAECSP, resulta essencial realitzar un anàlisi dels apartats que componen la llei.

Tal i com hem comentat anteriorment, en l'Exposició de Motius, la LAECSP substitueix la mera possibilitat que tenien les administracions per oferir una Administració Electrònica a un deure de fer-ho, consagrant d'aquesta manera, un drets dels ciutadans i una obligació correlativa de les administracions públiques.

En el Títol Preliminar de la llei es fa referència a l'àmbit d'aplicació i als principis generals. L'objecte de la llei és reconèixer "el dret des ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i regular els aspectes bàsics de l'ús de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa, en les relacions amb els ciutadans i les administracions públiques i entre elles mateixes" tal i com s'estableix en l'article 1 de la LAECSP.

Tal i com hem comentat en referències anteriors, la present llei és d'aplicació a totes les administracions llevat aquelles administracions públiques que portin a terme activitats en règim privat, tal i com disposa l'article 2 de la LAECSP.

Pel que fa a les finalitats de la llei, la LAECSP, en el seu article 3, estableix els fins de la llei són: facilitar l'exercici dels drets i el compliment dels deures per mitjans electrònics, facilitar l'accés dels ciutadans per mitjans electrònics a la informació i als procediment administratiu,

vetllar per la protecció de les dades de caràcter persona i promoure la transparència administrativa i simplificar els procediments administratius.

### **2.2.2 Principis generals de l'Administració Electrònica**

La major part dels principis recollits a la LAECSP ja tenien una manifestació en l'ordenament jurídic. Tot i això, la seva plasmació en aquest text legal els dóna major força i els orienta específicament en relació amb l'Administració Electrònica.

La LAECSP conté onze principis generals que a efectes expositius podem agrupar en dos conjunts: principis relatius a l'activitat de les administracions públiques i principis relatius als mitjans electrònics.

Els principis relatius a l'activitat de les administració públiques són els següents:

- Principi de respecte als drets a la protecció de les dades de caràcter personal, honor i a la intimitat personal i familiar, ja que les administracions públiques tenen grans quantitats de dades personals dels ciutadans (expedients acadèmics, historial clínic, dades fiscals, etc.)
- Principi d'igualtat per tal d'evitar que l'ús de mitjans electrònics pugui causar restriccions o discriminacions respecte als ciutadans que no ho fan. L'extensió de l'Administració Electrònica no pot causar o incrementar la fractura digital. Això pot requerir l'adopció de polítiques públiques per a fer front a la possible exclusió que es pot generar per l'establiment dels mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
- Principi d'accessibilitat a la informació i als serveis per mitjans electrònics. Cal garantir que la informació i els serveis que es presten a través de mitjans electrònics puguin ser rebuts i coneguts per qualsevol persona independentment de les seves circumstàncies personals, socials o econòmiques.
- Principi de legalitat per a garantir la integritat de les garanties jurídiques previstes en l'ordenament jurídic en les relacions a través de mitjans electrònics. Aquest principi ve a consagrar l'equivalència de les relacions que puguin tenir els ciutadans amb les administracions públiques independentment de l'ús o no dels mitjans electrònics.
- Principi de responsabilitat i qualitat en la veracitat i autenticitat de les informacions i serveis oferts per les administracions públiques; principi de simplificació administrativa i principi de transparència i publicitat.

Els principis relatius als mitjans electrònics són els que s'exposen a continuació:

- Principi de cooperació entre les administracions públiques per a garantir la interoperabilitat dels sistemes i solucions utilitzats i la prestació conjunta de serveis.

Tant pel que fa a les relacions entre les administracions públiques com entre les administracions públiques i els ciutadans

- Principi de seguretat que implicarà exigir com a mínim les mateixes garanties que quan no s'utilitzin mitjans electrònics.
- Principi de proporcionalitat per a exigir només aquelles garanties i mesures de seguretat adequades a la naturalesa i circumstàncies de cada procediment.
- Principi de neutralitat tecnològica i adaptabilitat al progrés de les tècniques i els sistemes d'informació; les administracions públiques utilitzaran estàndards oberts i estàndards d'ús generalitzat pels ciutadans per tal de que els ciutadans puguin utilitzar diferents aplicacions i plataformes per a relacionar-se amb les administracions públiques.

### **2.2.3 El dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i defensa dels drets dels ciutadans**

El Títol Primer, relatiu “als drets dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics” es detallen tots els drets que els ciutadans poden exercir en front de l'Administració pública utilitzant mitjans electrònics.

La LAECSP reconeix el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets previstos a l'ordenament jurídic.

Tal i com hem exposat anteriorment, aquest dret es podrà exercir a mesura que les administracions públiques vagin desenvolupant la seva Administració Electrònica i respecte a la totalitat dels procediments i actuacions de la seva competència com a molt tard a partir de l'1 de gener del 2010 sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries.

Per tal de fer efectiu aquest dret, la LAECSP preveu altres drets auxiliars o instruments que es poden agrupar en:

- Drets relacionats amb els mitjans electrònics. La LAECSP reconeix el dret a escollir entre els disponibles el mitja a través del qual relacionar-se amb les administracions públiques; dret a la igualtat en l'accés electrònic, dret a escollir aplicacions o sistemes per a relacionar-se amb les administracions públiques.
- Drets relacionats amb el procediment administratiu electrònic. La LAECSP recull de nou dos drets previstos a l'article 5 de LRJPAC que havien tingut una aplicació molt limitada. A més, s'incorporen nous drets relacionats amb les còpies dels documents electrònics i el seu arxiu. Dret a no aportar dades i documents en poder de les administracions públiques; dret a conèixer l'estat de la tramitació dels procediments en què siguin interessats; dret a obtenir còpies electròniques de documents electrònics en

els procediments en què es sigui interessat i dret a que les administracions públiques conservin en format electrònic els documents electrònics

- Drets relacionats amb la seguretat de les transaccions electròniques. La garantia de la seguretat de les transaccions electròniques és una de les constants de la LAECSP. Des de la perspectiva del ciutadà, la LAECSP tracta d'oferir un ventall de possibilitats que permetin garantir seguretat. La protecció de les dades de caràcter personal també és una de les preocupacions del legislador. Dret a obtenir mitjans d'identificació electrònica necessaris per a la tramitació electrònica dels procediments; dret a la utilització dels diferents sistemes de signatura admesos per les administracions públiques; dret a la garantia de la seguretat i confidencialitat de les dades.
- Drets a una informació i servei públic de qualitat. La regulació de la difusió de la informació del sector públic té un abast limitat, s'han incorporat a la LAECSP alguns drets que suposen un enfortiment de la posició del ciutadà en les seves relacions amb les administracions públiques: dret a la qualitat dels serveis públics prestats per mitjans electrònics i dret a obtenir informació a través de mitjans electrònics.

Pel que fa als mecanismes de garantia dels drets dels ciutadans, la LAECSP no preveu amb caràcter bàsic cap mecanisme de garantia dels drets dels ciutadans per al conjunt de les administracions públiques espanyoles.

Únicament preveu per a l'àmbit de l'administració general de l'Estat, la creació de la figura del defensor de l'usuari de l'Administració Electrònica, que vetllarà pels drets reconeguts a la llei.

El defensor de l'usuari serà anomenat pel Consell de Ministres a proposta del Ministeri d'Administracions públiques entre persones de reconegut prestigi en la matèria.

El Defensor de l'Usuari comptarà amb els recursos de l'Administració General de l'estat i amb l'assistència de les inspeccions generals dels serveis dels diferents ministeris. Anualment, haurà d'elaborar un informe, que elevarà al Consell de Ministres i es remetrà al Congrés dels Diputats, en què s'analitzaran les queixes i suggeriments rebuts així com la proposta de les actuacions i mesures que cal adoptar en aquesta matèria.

#### **2.2.4 La seu electrònica**

El Títol II de la llei està dedicat al règim jurídic de l'Administració Electrònica, regulant qüestions tan essencials com la seu electrònica o els registres, les comunicacions i les notificacions telemàtiques.

La seu electrònica és una nova figura que introdueix la LAECSP en el nostre ordenament jurídic.

La seu electrònica és l'adreça electrònica disponible per als ciutadans a través de les xarxes de telecomunicacions mitjançant la qual les administracions públiques difonen informació i presten serveis, tal i com estableix l'article 10 de la LAECSP.



D'acord amb la LAECSP, la titularitat, gestió i administració de la seu electrònica correspon a una Administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències.

La seu electrònica es crearà mitjançant un acte que ha de ser publicat, en el qual es determinaran les principals característiques.

De la mateixa regulació, es desprèn la possibilitat que la seu electrònica sigui administrada per un tercer o una altra Administració Electrònica, opció que és molt útil en el cas d'administracions públiques que no disposin de gaires recursos tècnics, tecnològics o econòmics.

La regulació de la seu electrònica ha de ser positivament valorada especialment si es tenen en compte els principals aspectes de la seva regulació:

- La titularitat de la seu electrònica comporta la responsabilitat respecte a la integritat, veracitat i actualització de la informació i els serveis,
- La informació i els serveis accessibles a través de la seu electrònica hauran d'estar subjectes als principis de publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, accessibilitat, usabilitat, neutralitat i interoperabilitat i hauran de tenir en compte els estàndards oberts i que siguin d'ús generalitzat pels ciutadans.
- Les seus electròniques hauran de disposar de sistemes que permetin l'establiment de comunicacions segures sempre que sigui necessari i s'haurà de garantir la identificació del titular de la seu.

En la seu electrònica es podran publicar els diaris o butlletins oficials, en les condicions que cada administració determini, amb els mateixos efectes que els atribuïts a l'edició impresa. La publicació dels diaris oficials a les seus electròniques pot facilitar i incrementar la difusió de les normes jurídiques i dels diferents actes i disposicions que es publiquen als diaris oficials, així com facilitar-ne l'accessibilitat.

A la seu electrònica també es podran publicar de manera substitutòria o complementària, aquells actes i comunicacions que s'hagin de publicar als taulells d'anuncis o edictes. La LAECSP permet que cada administració pública puguin determinar la publicació dels anuncis i els edictes a través d'un taulell virtual que fins i tot, pugui arribar a eliminar-ne la publicació en els tradicionals taulells de les administracions públiques.

### **2.2.5 Seguretat, identificació i autenticació**

Una de les principals preocupacions vinculades a l'ús dels mitjans electrònics en les relacions entre les administracions públiques i els ciutadans a través dels mitjans electrònics la trobem en la garantia de la seguretat, que es tradueix entre altres aspectes, en el fet de poder garantir la identitat dels subjectes que realitzen operacions electrònicament i la integritat de l'objecte de la transacció.

La LAECSP fa un important pas endavant en la regulació de la seguretat establint diferents mecanismes per a garantir la identitat i autenticació tant dels ciutadans com de les administracions públiques, així com la integritat de les transaccions electròniques que es puguin donar.

La identificació i l'autenticació persegueixen reconèixer si una persona o administració és qui se suposa i la confirmació de la identitat d'aquells que volen utilitzar els mitjans electrònics, és a dir, la verificació que l'usuari de l'Administració Electrònica és aquell que diu ser.

La identificació i l'autenticació es poden aconseguir a través de diferents mitjans que poden donar diferents nivells de seguretat, però que alhora tenen diferents nivells de complexitat i de cost. La LAECSP preveu que les administracions públiques admetran els sistemes de signatura electrònica previstos en la LFE i d'acord amb el que determini cada Administració pública:

- Sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat que hauran de poder ser utilitzats en qualsevol cas,
- Sistemes de signatura electrònica avançada, la relació dels quals haurà de ser publicada i accessible per mitjans electrònics.
- Sistemes de signatura electrònica basada en certificat electrònic reconegut,
- Utilització de claus concertades en un registre previ de l'usuari,
- Aportació d'informació coneguda per ambdues parts,
- Altres sistemes no criptogràfics, d'acord amb el que es determini.

Tot i la diversitat de mecanismes de signatura electrònica previstos per la LAECSP no caldrà que tots estiguin a disposició dels ciutadans en totes les administracions públiques. Els mecanismes de signatura electrònica que les administracions posin a disposició dels ciutadans hauran de tenir en compte els principis generals de la LAECSP de manera que quan s'utilitzin s'exigeixin com a mínim les mateixes garanties que quan no s'utilitzin aquests mitjans i que aquestes mesures siguin adequades a la naturalesa i circumstàncies dels tràmits a realitzar.

Per a aquells ciutadans que no disposin dels mitjans necessaris per a identificar-se o autenticar-se electrònicament, la LAECSP preveu que es podran identificar a través d'un funcionari públic habilitat als efectes dels seus sistemes de signatura electrònica.

Pel que fa a la identificació i autenticació de les administracions públiques i del personal al seu servei es podran utilitzar els mecanismes següents:

- Sistemes de signatura electrònica basats en la utilització de certificats de dispositius segur o mitjà equivalent,
- Sistemes de signatura electrònica per a l'actuació administrativa automatitzada, com ara el segell electrònic d'Administració pública basat en certificat reconegut o el codi segur de verificació, en què es permet la comprovació de la integritat del document a la seua electrònica corresponent,

- Sistemes de signatura electrònica que cada Administració pública faciliti al personal al seu servei que podran identificar de forma conjunta al titular del lloc de treball o càrrec i a l'administració o òrgan en què presta els seus serveis,
- Sistemes de signatura electrònica incorporats al document nacional d'identitat del personal al servei de l'Administració pública,
- Intercanvi electrònic de dades en entorns tancats de comunicació en què s'haurà de garantir la seguretat i la protecció de les dades que es transmetin.

### **2.2.6 Registres electrònics**

Tal i com es disposa en l'article 24 de la LAECSP, en tots els òrgans administratius ha d'haver-hi un registre general en el qual es facin un assentament de tot escrit o comunicació que sigui rebut per aquell òrgan administratiu, així com també de tots els que surtin de l'òrgan cap a altres òrgans o cap als ciutadans.

És per aquesta raó, que les administracions públiques hauran de crear en la seu electrònica un registre telemàtic per a la recepció i enviament de sol·licituds, escrits i comunicacions.

La disposició de creació del registre haurà de ser publicada al butlletí oficial. El text de la disposició ha d'estar disponible per a consultar-lo a la seu electrònica d'accés al registre. A més a més, també hi haurà d'haver una relació actualitzada de les sol·licituds, escrits i comunicacions que es puguin presentar al registre.

Els registres telemàtics permetran la presentació d'escrits les 24h del dia, cada dia de l'any.

Els registres telemàtics podran admetre documents electrònics normalitzats corresponents als serveis i procediments especificats a la norma i també qualsevol document que estigui dirigit a qualsevol òrgan o entitat de l'àmbit de l'administració titular del registre.

Els ciutadans podran enviar al registre electrònic, juntament amb les sol·licituds, escrits o comunicacions, altres documents que considerin oportuns, tot i que aquests documents hauran de complir amb els estàndards de format i requisits de seguretat.

Cal tenir present, que els registres electrònics emetran un rebut que consistirà en una còpia de l'escrit o sol·licitud presentat i els documents que s'acompanyin fet que incrementa la seguretat jurídica del ciutadà i la seva certesa respecte el contingut de la sol·licitud que ha presentat a l'administració pública.

### **2.2.7 Les comunicacions electròniques**

Tal i com ja hem comentat anteriorment, la LAECSP preveu el dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant els mitjans electrònics.

Des de la perspectiva del procediment administratiu, aquest dret es tradueix en el fet que els ciutadans podran escollir comunicar-se amb les administracions públiques a través de mitjans

electrònics, exceptuant els casos en els quals, una norma amb rang de llei, prohibeixi la utilització de mitjans no electrònics.

En les comunicacions electròniques caldrà que hi hagi constància de la transmissió i recepció, les dates, contingut íntegre i identificació de l'emissor i el receptor, adoptant les mesures per tal de garantir la seguretat i la integritat de les comunicacions.

La LAECRSP també preveu que les administracions públiques utilitzaran preferentment els mitjans electrònics per a relacionar-se amb altres administracions públiques.

### **2.2.8 Les notificacions electròniques**

Mitjançant les notificacions dels actes administratius, les administracions comuniquen als interessats el contingut de les decisions preses.

Tradicionalment, la notificació dels actes administratius s'ha fet per correu postal o personalment en el domicili de l'interessat o en el lloc que hagi indicat. Des del 2001, la LRJPAC també preveu la possibilitat que la notificació dels actes administratius es faci telemàticament mitjançant el correu electrònic.

La notificació electrònica haurà de permetre acreditar la data i l'hora en què es produeixi la posada en disposició de l'interessat de l'acte notificat.

### **2.2.9 Els documents administratius electrònics**

Tal i com es determina en l'article 29 de la LAECSP, els documents en què es plasmen els actes administratius es podran emetre per mitjans electrònics sempre i quan estiguin electrònicament i incloguin una referència temporal.

D'acord amb l'article 45.5 de la LRJPAC<sup>14</sup>, l'acte administratiu en suport informàtic, quan compleixi les garanties previstes (autenticitat, integritat i conservació), s'equipararà al que està recollit en paper.

### **2.2.10 Les còpies electròniques**

Tal i com s'estableix en l'article 46 de la LRJPAC, els mitjans electrònics es poden utilitzar per a fer còpies de documents en paper i electrònics. Per altra banda, també s'estableix que les còpies tindran la consideració d'autèntiques i tindran els mateixos efectes.

---

<sup>14</sup> Article 45.5 de la LRJPAC: Los documentos emitidos, cualquiera que sea su soporte, por medios electrónicos, informáticos o telemáticos por las Administraciones Públicas, o los que éstas emitan como copias de originales almacenados por estos mismos medios, gozarán de la validez y eficacia de documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación y, en su caso, la recepción por el interesado, así como el cumplimiento de las garantías y requisitos exigidos por ésta u otras Leyes.

Els documents emesos originalment en paper es podran destruir, seguint els criteris definits per cada administració pública, quan s'hagin fet les còpies electròniques.

### **2.2.11 L'expedient electrònic**

Una de les novetats que aporta la LAECSP és la definició d'expedient electrònic. L'article 32 de la LAECSP estableix que l'expedient electrònic és “el conjunt de documents electrònics corresponents a un procediment administratiu, sigui quina sigui la informació que contingui”.

L'expedient electrònic inclourà un índex electrònic que anirà signat electrònicament amb l'objectiu de garantir la integritat de l'expedient i el seu ordre.

L'expedient permet tenir documents emmagatzemats en diferents servidors i facilita la transmissió i consulta dels expedients.

### **2.2.12 Tramitació del procediment per mitjans electrònics**

En el Títol Tercer de “gestió electrònica dels procediments” es detalla cada part del procediment electrònic.

La LAECSP preveu tot un conjunt de preceptes relatius a la tramitació de diferents fases del procediment per mitjans electrònics, tot i que només n'hi ha alguns que tenen caràcter bàsic.

Cal fer referència als següents:

- Iniciació del procediment: les administracions públiques hauran de posar a disposició del interessats els models de sol·licitud a la seu electrònica i els interessats podran aportar a l'expedient còpies digitalitzades dels documents.
- Accés dels interessats a la informació sobre l'estat de la tramitació: en els procediments gestionats electrònicament, es posarà a disposició de l'interessat un servei electrònic d'accés restringit on podrà consultar la informació sobre l'estat de la tramitació del procediment en el que sigui interessat.
- Terminació dels procediments per mitjans electrònics: la resolució del procediment tramitat amb mitjans electrònics garantirà la identitat de l'òrgan competent.
- Actuació administrativa automatitzada en la que s'haurà d'establir l'òrgan competent per a la definició de diferents elements relacionats amb l'aplicació, el seu manteniment i control i l'auditoria.

### **2.2.13 La cooperació entre administracions públiques. La interoperabilitat**

En el Títol IV es fa referència a “la cooperació entre administracions per l'impuls de l'Administració Electrònica”.

Un dels pilars més importants de la LAECSP, el trobem en la regulació dels instruments i mecanismes per tal d'afavorir la relació entre les diferents administracions públiques a través de mitjans electrònics i la seva cooperació per al desenvolupament de l'Administració Electrònica. La LAECSP crea el Comitè Sectorial d'Administració Electrònica com un òrgan tècnic dependent de la Conferència Sectorial d'Administració pública per a la cooperació de l'Administració General de l'Estat, les administracions de les Comunitats Autònomes i de les entitats que integren l'Administració local en matèria d'Administració Electrònica.

El Comitè Sectorial de l'Administració Electrònica desenvoluparà les funcions següents:

- Assegurar la compatibilitat i interoperabilitat dels sistemes i aplicacions utilitzats per les administracions públiques, i
- Preparar plans i programes conjunts d'actuació per impulsar el desenvolupament de l'Administració Electrònica.

Les administracions públiques utilitzaran els mitjans electrònics en les seves relacions i amb els ciutadans empraran mesures que garanteixin un suficient nivell d'interoperabilitat tècnica, semàntica i organitzativa.

L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat és el document que fixa els criteris i recomanacions en matèria de seguretat, conservació i normalització de la informació, dels formats i de les aplicacions que hauran de ser tinguts en compte per les administracions públiques alhora de prendre decisions tecnològiques.

La LAECSP també preveu l'adopció de l'Esquema Nacional de Seguretat amb l'objectiu d'establir la política de seguretat en la utilització de mitjans electrònics.

Aquest dos tipus d'esquemes s'elaboraran amb la participació de totes les administracions i els aprovarà un Reial Decret del Govern, a proposta de la Conferència Sectorial de l'Administració pública.

Per altra banda, la LAECSP també preveu la creació de la Xarxa de Comunicacions de les Administracions públiques a partir de la qual l'Administració General de l'Estat, les Administracions Autònòmiques i les locals adoptaran les mesures necessàries i incorporaran als seus respectius àmbits d'actuació, les tecnologies requerides per possibilitar la interconnexió de les seves xarxes amb la finalitat de crear una xarxa de comunicació que interconnecti els sistemes d'informació de les administracions públiques espanyoles i permeti l'intercanvi d'informacions i serveis entre elles.

Per altra banda, la LAECSP també estableix la instauració d'una Xarxa Integrada d'Atenció al Ciutadà, en la que les administracions públiques subscriuen convenis de col·laboració per tal d'articular mesures i instruments de col·laboració per a la implementació coordinada i normalitzada d'una xarxa d'espais comuns o finestres úniques.

Finalment, en aquest àmbit cal fer referència a la reutilització de sistemes i aplicacions de propietat de l'Administració que s'articula com un instrument mitjançant el qual les

administracions titulars dels drets de propietat intel·lectual d'aplicacions podran posar-les a disposició de qualsevol administració sense contraprestació i sense necessitat de conveni.

#### **2.2.14 La difusió d'informació pública per Internet**

En l'actualitat, l'ús principal de l'Administració Electrònica és per a difondre informació pública i per accedir-hi.

La difusió d'informació a través dels mitjans electrònics proporciona transparència administrativa i permet incrementar la legitimitat de les administracions públiques en facilitar que els ciutadans participin en els assumptes públics i que els poders públics puguin rendir comptes de la seva actuació als ciutadans. La difusió d'informació a través de mitjans electrònics reverteix en l'eficàcia administrativa i afavoreix la realització de la tasca diària no només de les mateixes administracions públiques sinó també dels ciutadans i les empreses.

La LAECSP suposa un pas endavant en la regulació de la difusió d'informació pública a través d'Internet.

La LAECSP reconeix diferents principis que tenen una incidència directa vers l'activitat de difusió de la informació pública, com ara els principis d'accessibilitat a la informació i als serveis per mitjans electrònics, de responsabilitat i qualitat en la veracitat i autenticitat de les informacions i els serveis oferts per les administracions públiques a través de mitjans electrònics i de transparència i publicitat del procediment administratiu.

La LAECSP reconeix el dret a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques. Però a més, s'afegeix que els ciutadans tenen dret a obtenir a través de mitjans electrònics informació sobre:

- Els procediments i tràmits necessaris per a accedir a les activitats de servei i per al seu exercici,
- Les dades de les autoritats competents en les matèries relacionades amb les activitats de servei, així com de les associacions i organitzacions relacionades amb les activitats de serveis,
- Els mitjans i condicions d'accés als registres i bases de dades públics relatius a prestadors de serveis i a les vies de recurs en cas de litigi entre qualsevol autoritat competent, prestadors i destinataris.

La LAECSP regula la seu electrònica com a adreça electrònica en la qual les administracions públiques difonen, amb determinades garanties, informació pública. La difusió d'informació pública a través de la seu electrònica implica la responsabilitat del seu titular respecte a la qualitat de la informació difosa i respecte a la integritat, veracitat i actualització d'aquesta informació.

### **2.2.15 La comunicació a través de mitjans electrònics**

En els darrers anys, s'han anat produint diferents avenços en l'ús dels mitjans electrònics per a facilitar la comunicació entre els ciutadans i les administracions públiques i la seva participació en les decisions públiques.

La utilització dels mitjans electrònics pot ser un bon instrument per a fer front a un dels dèficits més importants dels sistemes democràtics: el baix nivell de participació.

Davant d'aquesta situació, s'ha considerat l'oportunitat d'utilitzar els mitjans electrònics per a millorar aquesta situació. La incorporació dels mitjans electrònics a la participació administrativa suposa establir mecanismes que facilitin la interacció entre les administracions públiques i els ciutadans, però no només en aquesta direcció, sinó també entre els ciutadans i les administracions.

La LAECSP només regula l'ús dels mitjans electrònics per a canalitzar la comunicació dels ciutadans amb les administracions públiques en regular la necessitat de garantir que les seues electròniques tinguin disponibles mitjans per a la formulació de queixes i suggeriments i la possibilitat que els òrgans col·legiats puguin constituir-se i adoptar acords utilitzant mitjans electrònics.

### **2.3 El impacte de la LAECSP en l'administració pública**

Es necessari que existeix un marc jurídic clar que proporcioni una seguretat jurídica a les transaccions electròniques que es produeixin entre les administracions públiques i els ciutadans, que ofereixi un espai per que els ciutadans puguin conèixer el que fan les administracions públiques, comunicar-se amb elles i participar en les decisions i exercir els seus drets i obligacions davant de l'administració pública i impulsar l'ús de les TIC.

L'aprovació de la LAECSP constitueix una bona mostra de la necessitat d'aprovar una regulació suficient com per poder impulsar el desenvolupament de l'Administració Electrònica a Espanya. Entre les finalitats de la LAECSP, es recull la de facilitar l'exercici dels drets i el compliment dels deures per mitjans electrònics, promoure la proximitat amb el ciutadà i la transparència administrativa i la millorar continuada de la consecució de l'interès general, contribuir a la millora del funcionament intern de les administracions públiques, l'increment de l'eficàcia i l'eficiència d'aquestes mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació amb les degudes garanties legals en la realització de les funcions i contribuir al desenvolupament de la societat de la informació en l'àmbit de les administracions públiques i en la societat en general.

La LAECSP regula amb caràcter bàsic els principis de l'Administració Electrònica, els drets dels ciutadans relacionats amb l'ús dels mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques, la seua electrònica, els mecanismes per garantir la seguretat, la



identificació i l'autenticitat, l'ús dels mitjans electrònics en la tramitació dels procediments administratius i la cooperació i la interoperabilitat entre les administracions públiques.

De fet, la LAECSP regula de manera molt exhaustiva totes aquestes qüestions, fins el punt de que en certes ocasions se l'ha criticat per ser excessivament reglamentista en la seva regulació, podent arribar a vulnerar les competències autonòmiques i locals en la matèria<sup>15</sup>. Tot i aquesta exhaustivitat, existeixen diferents aspectes del règim jurídic de l'Administració Electrònica que no són objecte de regulació en aquesta llei.

Des del punt de vista general, es pot concloure que la LAECSP no configura un model específic d'Administració Electrònica, sinó que tan sols es limita a regular diferents aspectes vinculats a l'ús dels mitjans electrònics en les administracions públiques. Aquest fet permet, que les administracions i entitats públiques, en l'exercici de les seves competències puguin avançar posteriorment, en la definició i decidir si la utilització de les TIC s'ha de quedar com un instrument de modernització de l'administració per tal de facilitar la tramitació de diferents procediments administratius o bé aprofitar l'oportunitat per tal de impulsar una transformació de l'administració incrementant la transparència administrativa i la participació dels ciutadans en vers l'administració pública.

Malgrat certes limitacions que presenta la LAECSP, és un text que permet donar resposta a bona part dels dèficits, incerteses i dubtes que genera la regulació de la Administració Electrònica, continguda principalment en l'article 45 de la LRJPAC.<sup>16</sup>

Així doncs, les diferents administracions públiques hauran d'adaptar la regulació al seu model d'Administració Electrònica, de manera que es contribueixi a impulsar el desenvolupament d'una nova administració pública més eficaç i més democràtica.

## **2.4 El reglament de l'Administració Electrònica**

El Reglament de l'Administració Electrònica porta per nom "Real Decreto 1671/2009, de 6 noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos".

Aquest Real Decret pretén aconseguir l'efectiva realització dels drets reconeguts en la LAECSP, facilitant-los, en la mesura que les noves tecnologies de la informació i la comunicació ho permetin i garantint que no resultin afectats els drets constitucionals, com la protecció de dades, els drets a l'accés a la informació o la preservació dels interessos a tercers.

---

<sup>15</sup> Cotino, Lorenzo, et al. *Administración electrónica: La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España*. 1a ed. Derecho y Tic's. Valencia: Tirant lo Blanch, 2010.

<sup>16</sup> Cotino, Lorenzo, et al. *Administración electrónica: La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España*. 1a ed. Derecho y Tic's. Valencia: Tirant lo Blanch, 2010.

El Real Decret, també estableix un marc molt flexible per la implementació de les vies de comunicació de les administracions públiques amb els ciutadans, cuidant els nivells de seguretat i de protecció dels drets i interessos previstos a la LAECSP.

Així mateix, també desenvolupa la identificació i la firma electrònica, els registres, notificacions i comunicacions electròniques i la regulació detallada dels documents i expedients electrònics, així com els elements necessaris per evitar la sol·licitud als ciutadans de documents que ja es troben en poder de les administracions públiques.

## **2.5 La normativa de l'Administració Electrònica a Catalunya**

En virtut de la competència de les Comunitats Autònomes per dictar normes complementaries o de desenvolupament del regim jurídic de les pròpies Administracions, tal i com ho estableix l'article 149.1.18 de la CE, i partint de que la LAECSP té un caràcter bàsic, els legisladors autonòmics han iniciat l'aprovació i promulgació de diferents normes.

Una de les Comunitats Autòniques que ha dut a terme una regulació sobre l'Administració Electrònica, ha estat Catalunya a partir de l'aprovació de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.

Tenint en compte el que determina l'article 111 de l'Estatut de Catalunya al atribuir a la Generalitat la potestat legislativa, en el marc de les bases que fixa l'Estat, el Parlament desenvolupa i concreta, mitjançant la Llei 29/2010, disposicions bàsiques amb l'objectiu d'avançar en el reconeixement de l'ús dels mitjans electrònics, que ha de suposar un nou encaix dels ciutadans a les administracions públiques i una configuració de l'Administració pública pròxima al ciutadà.

El model català de desenvolupament de l'Administració Electrònica<sup>17</sup> aspira a millorar la prestació de serveis als ciutadans, a les empreses i a les entitats, a augmentar la productivitat dels serveis que presta i a la participació de la ciutadania mitjançant l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Es tracta d'un model basat en una visió integrada de totes les administracions, és a dir, en un model de país en què el desenvolupament electrònic beneficiï al conjunt de les administracions públiques catalanes i es basi en elements comuns.

Així queda consagrat a la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, establint que les entitats que integren el sector públic de Catalunya, per assolir les finalitats que disposa aquesta llei i d'acord amb els principis que la informen, han d'impulsar un model d'Administració Electrònica basat, entre d'altres, en la cooperació i la

---

<sup>17</sup> *L'Administració Electrònica a Catalunya*. Departament de Governació i Relacions Internacionals. 2014. Generalitat de Catalunya. 15 d'abril 2014. [[http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_processos-administracio-electronica/pgov\\_administracio\\_electronica/pgov\\_adm-electronica-catalunya/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_processos-administracio-electronica/pgov_administracio_electronica/pgov_adm-electronica-catalunya/)]

col·laboració institucionals en la creació i la posada a disposició dels sector públic de Catalunya d'infraestructures i de serveis comuns d'Administració Electrònica que garanteixin la interoperabilitat dels sistemes d'informació i que facin possible l'ús per les entitats que integren el sector públic per a fer més eficaç i econòmic l'oferiment de serveis als ciutadans i a les empreses.

El model català d'Administració Electrònica es caracteritza per la cooperació i la col·laboració interadministrativa. Aquesta s'ha donat, principalment a través de la creació de dues entitats: el Consorci Localret i el Consorci Administració Oberta de Catalunya.

El Consorci Localret és el consorci per al desenvolupament de les xarxes de telecomunicacions i de les noves tecnologies. Està format per 800 ajuntaments de tot el territori català i per dues entitats municipalistes catalanes: l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i la Federació de Municipis de Catalunya.

L'objectiu fonamental de Localret és donar resposta a quin ha de ser l'ús del territori per a la construcció de les noves xarxes de telecomunicacions, i també decidir les funcions i utilitats que haurien d'acomplir les tecnologies de la informació en el desenvolupament dels serveis públics, l'equilibri territorial i la qualitat de vida dels ciutadans, desenvolupant propostes concretes vinculades a les xarxes de telecomunicacions i també activant els mecanismes que han de permetre optimitzar els recursos en benefici del conjunt de municipis.

El Consorci per a l'Administració Oberta de Catalunya té el seu origen en el Pacte per a la promoció i el desenvolupament de la Societat de la informació a les administracions públiques. El Consorci està format per la Generalitat de Catalunya i una representació dels ens locals. El Consorci té tres línies principals d'actuació: serveis de col·laboració interadministrativa, serveis comuns d'Administració Electrònica i serveis bàsics d'identitat, signatura i durabilitat electrònica.

## **2.6 L'avantprojecte de llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques**

En el present apartat, drem a terme un breu anàlisi sobre l'avantprojecte de llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques que s'ha començat a impulsar al gener del 2015, a partir de la qual s'implantarà una administració totalment electrònica, interconnectada, transparent i amb un estructura clara i simple.

L'aprovació d'una nova llei administrativa és justifica en el fet de que es pretén impulsar una sèrie de mesures per racionalitzar l'actuació de les administracions i entitats del poder executiu i millorar l'eficàcia dels recursos públics i augmentar la productivitat.

En l'exposició de motius del present avantprojecte, s'exposa que el marc normatiu en el qual s'ha desenvolupat l'actuació pública ha propiciat l'aparició de duplicitats i ineficiències, amb

procediments administratius molt complexos i que en ocasions s'han generat problemes d'inseguretat jurídica.

S'exposa que per superar aquestes insuficiències jurídiques es necessària una reforma integral i estructural per tal de clarificar com s'organitzen i com es relacionen les Administracions entre elles i entre aquestes i els ciutadans.

Si bé, la LAECSP estableix el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques, així com l'obligació d'aquestes a dotar-se dels mitjans i els sistemes necessaris perquè aquest dret es pugui fer efectiu, en l'actualitat, la tramitació electrònica no pot ser encara una forma especial de gestió dels procediments sinó que ha de constituir-se com una actuació habitual de les administracions ja que una administració íntegrament electrònica permet millorar l'eficàcia, l'eficiència i estalviar costos als ciutadans i empreses i complir, sobretot amb la transparència i oferir informació actualitzada als interessats.

És per aquesta raó que resulta clau comptar amb una nova llei que sistematitzi tota la regulació relativa al procediment administratiu, que clarifiqui, integri i profunditzi l'agilització dels procediments amb un ple funcionament electrònic.

Malgrat el present avantprojecte de llei incorpora una regulació exhaustiva de tots els àmbits que intervenen en el procediment administratiu comú de les administracions públiques i el règim jurídic del sector públic, ens centrarem en aquells aspectes que fan referència a l'administració electrònica, ja que aquesta l'objecte d'estudi del treball.

La llei s'estructura en 133 articles, distribuïts en set títols, quatre disposicions addicionals, cinc disposicions transitòries, una disposició derogatòria i sis disposicions finals.

El títol preliminar aborda l'àmbit objectiu i subjectiu de la llei. Entre les seves principals novetats, cal assenyalar, la inclusió en l'objecte de la llei, amb caràcter bàsic, dels principis que informen l'exercici de la iniciativa legislativa i la potestat reglamentària de les administracions. Es preveu l'aplicació del que preveu aquesta llei a tots els subjectes compresos en el concepte de Sector Públic.

El títol I de interessats en el procediment, regula entre altres qüestions, les especialitats de la capacitat d'obrar en l'àmbit del Dret administratiu, fent-la extensiva per primera vegada als grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídica i els patrimonis independents o autònoms quan la llei així ho declari expressament. En matèria de representació, s'inclouen nous mitjans per acreditar-la en l'àmbit exclusiu de les administracions públiques, com són l'apoderament apud acta, presencial o electrònic, o l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració Pública o Organisme competent.

Una de les novetats més importants de la llei és la separació entre identificació i signatura electrònica i la simplificació dels mitjans per acreditar una o altra, de manera que, amb caràcter general, només serà necessària la primera, i s'exigirà la segona quan s'hagi d'acreditar la voluntat i consentiment de l'interessat.

El títol II de l'activitat de les administracions públiques s'estructura en dos capítols. El capítol I sobre normes generals d'actuació identifica com a novetat, els subjectes obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

Es disposa l'obligació de totes les administracions públiques de comptar amb un registre electrònic general, o adherir-se al de l'Administració General de l'Estat. Aquests registres han d'estar assistits al seu torn per l'actual xarxa d'oficines en matèria de registres, que passaran a denominar oficines d'assistència en matèria de registres, i que permetran als interessats, en el cas que així ho desitgin, presentar les seves sol·licituds en paper, les quals es convertiran a format electrònic.

En matèria d'arxius, s'introdueix com a novetat l'obligació de cada administració pública de mantenir un arxiu electrònic únic dels documents que corresponguin a procediments finalitzats, així com l'obligació que aquests expedients siguin conservats en un format que permeti garantir l'autenticitat, integritat i conservació del document.

En el capítol I es regula el règim de validesa i eficàcia de les còpies, on s'aclareix i simplifica l'actual règim i es defineixen els requisits necessaris perquè una còpia sigui autèntica, les característiques que han de reunir els documents emesos per les Administracions públiques per a ser considerats vàlids, així com els que han d'aportar els interessats al procediment, i estableix amb caràcter general l'obligació de les administracions públiques de no requerir documents ja aportats pels interessats, elaborats per les administracions públiques o documents originals.

El capítol II de terminis estableix les regles per al seu còmput, ampliació o la tramitació d'urgència. Com a principal novetat destaca la introducció del còmput de terminis per hores i la declaració dels dissabtes com a dies inhàbils, unificant d'aquesta manera el còmput de terminis en l'àmbit judicial i l'administratiu.

El títol III dels actes administratius s'estructura en tres capítols i se centra en la regulació dels requisits dels actes administratius, la seva eficàcia i les regles sobre nul·litat i anul·labilitat, mantenint en la seva gran majoria les regles generals ja establertes per la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Mereixen un esment especial les novetats introduïdes en matèria de notificacions electròniques, que seran preferents i es realitzaran a la seu electrònica o a l'adreça electrònica habilitada única. S'incrementa la seguretat jurídica dels interessats establint noves mesures que garanteixin el coneixement de la posada a disposició de les notificacions com: l'enviament d'avisos de notificació, sempre que això sigui possible, als dispositius electrònics i/o a l'adreça de correu electrònic.

En el títol IV de disposicions sobre el procediment administratiu comú s'incorpora a les fases d'iniciació, ordenació, instrucció i finalització del procediment l'ús generalitzat i obligatori de mitjans electrònics. Igualment, s'incorpora la regulació de l'expedient administratiu establint el seu format electrònic i els documents que han d'integrar.

S'inclouen també diverses novetats per incrementar la participació dels ciutadans en el procediment d'elaboració de normes, entre les que destaca, la necessitat de demanar, amb caràcter previ a l'elaboració de la norma, l'opinió de ciutadans i empreses sobre els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa, la necessitat i oportunitat de la seva aprovació, els objectius de la norma i les possibles solucions.

### **CAPITOL III. LA TRANSPARÈNCIA ADMINISTRATIVA I L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

La transparència administrativa es caracteritza per la posada a disposició d'informació del sector públic als ciutadans a través de diferents mecanismes per aconseguir diverses finalitats, entre elles, enfortir l'estat de dret, incrementar la legitimitat democràtica de les administracions públiques, retre comptes als ciutadans i reduir els abusos i la corrupció, en la mesura en que els ciutadans informats poden participar activament en les decisions públiques i controlar l'activitat de les administracions públiques.<sup>18</sup>

Tot i els beneficis que pot aportar la transparència administrativa, aquesta també pot contribuir al sorgiment d'una sèrie de riscos i inconvenients. La extensió de la transparència pot afectar negativament al procés de decisió i al funcionament de les pròpies administracions públiques, tenir un cost excessiu, així com perjudicar als interessos privats, a la propietat intel·lectual i industrial i a les dades personals i a la intimitat.<sup>19</sup>

L'existència de beneficis i inconvenients derivats de la transparència administrativa, porta a assenyalar la necessitat d'establir certs límits a la transparència fonamentats en la necessitat de protegir interessos tant públics (determinades polítiques públiques com serien defensa, seguretat pública, política monetària, etc.) com privats (dades personals, privacitat, secret comercial, etc.).<sup>20</sup>

En els últims anys, l'extensió de les tecnologies de la informació i la comunicació, han facilitat l'evolució de les funcions i els mecanismes a través dels que canalitza la informació del sector públic.

Les tecnologies estan facilitant que els ciutadans difonguin informació del sector públic i a més a més, puguin interaccionar tant amb les administracions públiques com amb els altres ciutadans.

Les TIC han tingut un impacte significatiu en les diferents característiques que defineixen la transparència administrativa. Aquest impacte esta sent assumit de manera progressiva per les administracions públiques que han anat impulsant la aprovació de diverses normes i implementant diferent polítiques públiques per reflectir alguns dels canvis que es poden derivar de l'ús intensiu de les TIC per canalitzar la transparència administrativa. A més a més, la pròpia ciutadania també està contribuint a aquest procés accedint cada vegada amb més intensitat als

---

<sup>18</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

<sup>19</sup>Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

<sup>20</sup> Maniega, David i Lara, Pablo. "Administració electrònica: situació actual i reptes de futur". *ITEM: Revista de Biblioteconomia i Documentació*. 48 (2008): 89-101.

espais a través dels que es difon informació del sector públic i participar activament en la difusió de la informació contribuint d'aquesta manera en l' increment de la transparència.<sup>21</sup>

### **3.1 L'evolució de la normativa i els mecanismes de transparència administrativa**

Des de l'aprovació de la CE, que implícitament incorpora el principi de transparència, a través del reconeixement del dret d'accés als arxius i registres administratius, en el seu article 105. b), diferents normes han regulat els mecanismes a través dels quals els ciutadans poden tenir coneixement de la informació del sector públic i de les administracions públiques.

L'article 3 de la LRJPAC<sup>22</sup>, l'article 4.2 de la LUMESPC<sup>23</sup> i l'article 3.4 de la LAECSP<sup>24</sup> reconeixen la transparència com un principi de l'actuació de les administracions públiques.

En l'actualitat, existeixen nombrosos mecanismes a través dels que es canalitza la transparència administrativa. Els diferents mecanismes existents tenen funcions diferents, tot i que la seva finalitat comú és la de facilitar el coneixement públic de la informació del sector públic.

#### **3.1.1 El dret d'accés als arxius i registres administratius**

El dret d'accés als arxius i registres administratius és el mecanisme a través del qual els ciutadans poden tenir coneixements de la informació administrativa prèvia sol·licitud a l'administració pública perquè se'ls hi mostri o se'ls hi faciliti una còpia de la informació.

Tal i com hem comentat anteriorment, l'article 105.b) de la CE ja preveia que la llei regularia l'accés dels ciutadans als arxius i registres administratius. La LRJPAC, introdueix en l'article 37<sup>25</sup>, el dret dels ciutadans a l'accés als arxius i registres administratius.

L'accés als documents persegueix facilitar que els ciutadans puguin tenir coneixement de l'activitat administrativa amb posterioritat ja que exigeix a les administracions públiques únicament facilitar informació als ciutadans quan aquests la sol·licitin, fet que converteix aquest mecanisme, en un instrument per controlar l'activitat administrativa i exigir la rendició de comptes.

---

<sup>21</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188 (2012): 708-724.

<sup>22</sup> Article 3.5 de la LRJPAC: "En sus relaciones con los ciudadanos las Administraciones públicas actúan de conformidad con los principios de transparencia y de participación".

<sup>23</sup> Article 4.2 de la LUMESPC: "Transparència i participació. Les entitats del sector públic han de garantir l'accés a l'estat de les tramitacions administratives i a la informació que consta a llurs arxius, d'acord amb el que estableix l'ordenament jurídic, i també la rendició de comptes i l'establiment de mecanismes de participació activa en les decisions públiques".

<sup>24</sup> Article 3.4 de la LAECSP: "Promover la proximidad con el ciudadano y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general."

<sup>25</sup> Article 37 de la LRJPAC: "Los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información pública, archivos y registros en los términos y con las condiciones establecidas en la Constitución, en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y demás leyes que resulten de aplicación"



Les TIC juguen un paper molt important en el dret a l'accés ja que faciliten la sol·licitud d'accés i la visualització dels documents per part del sol·licitant i també garanteixen la bona gestió i arxiu de documents.<sup>26</sup>

### **3.1.2 La difusió de la informació del sector públic**

La difusió de la informació del sector públic consisteix en la divulgació generalitzada d'informació mitjançant la creació de serveis de difusió de la informació per part dels poder públics.

A diferència del dret d'accés, la difusió d'informació no només constitueix un mecanisme de control de l'activitat de les administracions públiques sinó que també permet que els ciutadans i les empreses coneguin la informació pública necessària pels seus assumptes diaris com per l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions, realitzar les seves activitats i gaudir dels serveis públics, conèixer l'activitat que realitzen les administracions públiques i participar en la vida pública.<sup>27</sup>

D'aquesta manera, la difusió de la informació per part de les administracions públiques permet que els ciutadans coneguin en temps real l'acció administrativa i puguin aprofitar-se de la informació del sector públic.

Per tant, ens trobem davant d'un mecanisme que ofereix informació amb anterioritat i que permet que l'activitat de les administracions públiques pugui ser difosa de manera contínua.

Els portals de les administracions públiques a Internet, la seva presència en les xarxes socials o l'ús dels blogs constitueixen alguns dels exemples d'ús de les TIC per les administracions públiques per difondre informació del sector públic.

L'aplicació de la LAECSP ha suposat un important pas en la regulació de l'ús de les TIC per part de les administracions públiques, tot i que no regula de manera específica la difusió de la informació pública a través de mitjans electrònics.

La Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, (en endavant, LTAIPBG) incorpora una regulació molt més exhaustiva de la difusió de la informació del sector públic, definint la obligació de les administracions públiques de difondre de forma periòdica i actualitzada aquella informació el coneixement de la qual sigui rellevant per garantir la transparència de l'activitat de l'administració. A més a més, també defineix la informació que necessàriament haurà de ser publicada per les administracions públiques (informació institucional, organitzativa i de planificació, informació de rellevància jurídica,

---

<sup>26</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

<sup>27</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

informació econòmica i pressupostària i informació estadística). Finalment, la llei també preveu la creació d'un portal de transparència per part de l'Administració General de l'Estat.

En la LUMESPC es reconeix el caràcter de servei públic de la difusió de la informació general del sector públic que es presta mitjançant la corresponent seu electrònica, tal i com s'estableix en l'article 11.1<sup>28</sup>, i en l'article 9<sup>29</sup>, es defineix el que podem entendre per informació del sector públic de qualitat.

### 3.1.3 La reutilització de la informació del sector públic

Tal i com hem comentat anteriorment, en els últims anys, l'extensió de les TIC està facilitant la generació d'informació de valor afegit i l'oferta de serveis basats en informació del sector públic.

La reutilització de la informació del sector públic permet que les empreses i els ciutadans puguin afegir valor a la informació del sector públic oferint al mercat i a la societat en general, nova informació o serveis basats en la informació.

Tot i que en un primer moment es va vincular aquest mecanisme amb la comercialització d'informació del sector públic, amb el temps s'ha vist el potencial que té com a mecanisme per canalitzar la transparència administrativa. A través de la reutilització de la informació del sector públic es pot incrementar la transparència administrativa en la mesura en que es don major difusió a la informació del sector públic o informació basada en aquesta.<sup>30</sup>

Segons la Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic (en endavant, LRISP), la reutilització consisteix en l'ús de documents que estan en poder de les entitats del sector públic, per persones físiques o jurídiques, amb finalitats comercials o no comercials, sempre que aquest ús no constitueixi una activitat administrativa pública (article 3.1 LRISP)<sup>31</sup>.

---

<sup>28</sup> Article 11.1 de la LUMESPC: "Difusió de la informació del sector públic per mitjans electrònics

1. El servei públic de difusió de la informació general del sector públic inclosa en les lletres a, b i c de l'article 10.1 es presta mitjançant la seu electrònica corresponent."

<sup>29</sup> Article 9 de la LUMESPC: "Qualitat de la informació del sector públic. 1. La informació del sector públic que es difon per mitjans electrònics ha d'ésser: a) Actualitzada, que indiqui la data de la darrera actualització i que retiri els continguts obsolets. b) Objectiva, de manera que la informació que es difon per mitjans electrònics ha d'ésser completa, veraç i precisa. c) Útil, perquè sigui fàcilment usada pels ciutadans en l'exercici de llurs drets i el compliment de llurs obligacions. A aquest efecte, la informació ha d'ésser clara, senzilla, comprensible i fàcil de trobar per mitjà de l'ús de cercadors o d'altres mitjans i instruments que s'habilitin. d) Accessible, d'acord amb els estàndards vigents, garantint-ne el coneixement universal perquè tots els ciutadans puguin accedir a la informació en condicions d'igualtat, especialment els col·lectius amb discapacitat o amb dificultats especials.

<sup>30</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

<sup>31</sup> Article 3.1 de la LRISP: "Se entiende por reutilización el uso de documentos que obran en poder de las Administraciones y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública. Queda excluido de este concepto el intercambio de documentos entre Administraciones y organismos del sector público en el ejercicio de las funciones públicas que tengan atribuidas".

Tot i així, la LRISP no estableix una obligació de reutilitzar la informació del sector públic, sinó que deixa en mans de cada administració la decisió sobre aquesta qüestió (article 4 LRISP).<sup>32</sup>

La LRISP preveu diferents instruments mitjançant els quals autoritza i fixa les condicions a través de les que es pot realitzar la reutilització. També estableix la possibilitat d' estendre l'ús de les TIC tant per facilitar la transmissió de les llicències tipus a través de les quals s'autoritza la reutilització així com per facilitar la reutilització.

### **3.1.4 L'obertura de dades públiques i govern obert**

L'obertura de dades públiques constitueix una evolució facilitada per les TIC de la reutilització de la informació del sector públic que fixa l'atenció, no tant en garantir les condicions necessàries per que la informació sigui reutilitzada, sinó en que les administracions públiques facilitin informació que pugui ser fàcilment reutilitzada.

A través de l'obertura de dades públiques s'ofereix la transparència administrativa en la mesura en que es facilita la reutilització de dades per analitzar i avaluar l'activitat administrativa.<sup>33</sup>

Entenem per dades públiques, aquelles dades objectives sobre els serveis públics, amb les quals, posteriorment, els serveis públics són avaluats i amb les quals es prenen decisions públiques.

Bona part dels projectes d'obertura de dades públiques que s'estan impulsant en els darrers anys, tenen una vinculació molt estreta amb el moviment de bon govern. Aquest moviment fa referència al fet d'una evolució del nostre sistema democràtic de convivència i valors basat en l'establiment de mecanismes per la transparència dels governs i establiment d'espais de col·laboració i participació entre els ciutadans. Des d'aquesta perspectiva, l'obertura de dades constitueix la bases per que el govern obert, a partir de l'accés fàcil i lliure de la informació del sector públic, impulsi la participació i la col·laboració.

## **3.2 Les TIC i la transparència administrativa**

Tal i com hem comentat anteriorment, la transparència s'ha caracteritzat per la posada a disposició dels ciutadans per part de les administracions públiques d'informació del sector públic. En l'actualitat, el desenvolupament tecnològic facilita que els propis ciutadans participin i contribueixin a incrementar la transparència administrativa deixant de ser aquesta responsabilitat exclusiva de les administracions públiques.

---

<sup>32</sup> Article 4.2 LRISP: "Las Administraciones y organismos del sector público podrán optar por que los distintos documentos que obran en su poder sean reutilizables de acuerdo con alguna o algunas de las siguientes modalidades: a) Reutilización de documentos puestos a disposición del público sin sujeción a condiciones. b) Reutilización de documentos puestos a disposición del público con sujeción a condiciones establecidas en licencias-tipo. c) Reutilización de documentos previa solicitud, conforme al procedimiento previsto en el artículo 10 o, en su caso, en la normativa autonómica, pudiendo incorporar en estos supuestos condiciones establecidas en una licencia".

<sup>33</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188 (2012): 708-724.

Des de la perspectiva de les finalitats de la transparència administrativa, les TIC han permès ampliar la millora de la legitimitat de les administracions públiques i el control sobre l'actuació administrativa, així com convertir-se en un mecanisme a través del qual es pot aconseguir una major participació dels ciutadans en els serveis públics i un major desenvolupament econòmic i social gracies no només a la reutilització de la informació sinó també la seva difusió.<sup>34</sup>

Tot i així, cal tenir present una sèrie de riscos vinculats a l'extensió de les TIC, com són: l'excés d'informació pot sorgir de la posada a disposició d'informació als ciutadans, la falta de capacitat per entendre o interpretar la informació que es té excés, sorgiment d'asimetries informatives, dificultat per accedir de forma generalitzada a la informació del sector públic o que la informació que s'ofereix no sigui de qualitat.

És per aquesta raó, que el dret ha de contribuir a disminuir les asimetries informatives per tal de garantir la màxima transparència necessària a tots els ciutadans, concretant quina informació s'ha de difondre a través dels mitjans electrònics i delimitant millorar els casos en que l'administració pública no pot facilitar informació.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

<sup>35</sup> Cerrillo, Agustí. "La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa". *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*.188 (2012): 708-724.

## CAPITOL IV. CONCEPTE D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

El terme Administració Electrònica va sorgir als anys noranta amb l' intenció de definir un conjunt de canvis que estaven vivint les Administracions públiques Espanyoles en tots els seus àmbits i nivells d'actuació.

Tot i que han transcorregut molts anys i s'han realitzat moltes actuacions al respecte, avui en dia encara no existeix un consens sobre el contingut d'aquest terme.

Però, són molts els autors i institucions que han aportat diferents definicions sobre el concepte d'Administració Electrònica.

En una Comunicació de la Comissió de les Comunitats Europees COM, de 26 de setembre del 2003<sup>36</sup>, va definir l'Administració Electrònica com: “El uso de las tecnologías de la información i las comunicaciones en las administraciones públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas”.

Per la seva part, el Ministeri d'Administracions públiques entén que l' Administració Electrònica: “Es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en la Administración para que, combinados con ciertos cambios organizativos y nuevas capacidades de los empleados públicos, mejoren la eficacia, la productividad, la agilidad y la comodidad en la prestación de los ciudadanos”<sup>37</sup>.

Per Agustí Cerrillo<sup>38</sup>, una Administració Electrònica és aquella Administració pública que ha realitzat un procés de conversió en la seva forma de treballar de manera que tota la seva gestió es realitzada per mitjans electrònics, sense la necessitat d'utilitzar el paper.

Segons Irene Araguàs<sup>39</sup>, podem entendre l'Administració Electrònica com un nou model de gestió de l'activitat administrativa, fonamentat en l'ús intensiu de les tecnologies de la comunicació i de la informació, al que van lligades conseqüències tant de caràcter intern, relacionats amb els processos administratius i amb l'organització de caràcter extern, essencialment, modificant les formes i canals de comunicació entre l'Administració i els ciutadans, així com canviant les formes en les que es processaven els serveis públics tradicionals i prestant serveis públics nous.

Sobre el que no hi ha discussió és que el terme Administració Electrònica no representa una fase més del procés d'informatització de l'Administració, sinó que el concepte l'Administració Electrònica va més enllà. Hi ha una transformació entre l'actual Administració Electrònica i les formes anteriors d'informatització de l'Administració que justifica el fet de que parlem d'un

---

<sup>36</sup> Comissió Europea. *El Papel de la Administración electrónica en el futuro de Europa*, COM (2003) 567 final, Brussel·les, 26 de setembre de 2003, p.7.

<sup>37</sup> Bocanegra, José Manuel i Bocanegra, Borja. *La administración electrónica en España: implementación y régimen jurídico*. 1a ed. Barcelona: Atelier, 2011.

<sup>38</sup> Cerrillo, Agustí. *Administració electrònica*. 1a ed. Vull Saber, 24. Barcelona: UOC, 2006.

<sup>39</sup> Araguàs, Irene. “La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

nou model caracteritzat per la incorporació de les TIC en els processos de comunicació entre els diferents agents.

No es tracta només d'una nova manera de fer les coses que tradicionalment feia l'Administració sinó que també es fan coses que anteriorment no es duïen a terme i que són el resultat de les noves capacitats de processament de la informació que ofereixen les noves tecnologies, de l'establiment de nous canals de relació entre els ciutadans i de la participació de diferents agents en les activitats de l'Administració.<sup>40</sup>

#### **4.1 De la Nova Gestió Pública a l'Administració Electrònica**

L'Administració Electrònica representa un nou estímul en el continu procés de transformació al que s'ha sotmès la gestió de l'activitat pública. En aquest sentit, des de principis del segle XX, l'Administració pública es va organitzar sobre la base d'un model burocràtic Weberià, que tenia per objectiu donar resposta a l'augment de tasques i competències que havien d'assumir l'Estat modern com a conseqüència del procés d'industrialització al que estava sotmès la societat. Aquest model, l'objectiu del qual era la productivitat, es basava en organitzar els processos i tasques de forma rutinària, consolidant d'aquesta manera un sistema l'estabilitat del qual es trobava per sobre de les persones.<sup>41</sup>

Al inici dels anys noranta, les noves circumstàncies derivades de la globalització dels mercats, van desencadenar la necessitat de buscar un nou model menys rígid i que perseguís una major productivitat en el sector públic, sorgint així el moviment de reforma de l'Administració pública Espanyola conegut amb el nom de Nova Gestió Pública.<sup>42</sup>

La reforma prenia les bases del model de competència i organització del sector privat, buscant estructures administratives reduïdes, descentralitzades i que permetessin una major flexibilitat. Així doncs, aquesta reforma va suposar un acostament al sector privat, de manera que les estructures jeràrquiques burocràtiques es van substituir per altres més fragmentades i descentralitzades i es va apostar també, per la reducció de la rigidesa en el funcionament del sector públic cercant l'agilitat i l'eficàcia.

Tot i les bones intencions i perspectives, la Nova Gestió Pública, va començar a presentar els primers símptomes d'esgotament després d'una dècada d'implementació ja que van començar a sorgir les primeres crítiques negatives relacionades amb l'aplicació de les tècniques d'organització pròpies del sector privat.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Aibar, Eduard i Urgell, Ferran. *Govern electrònic i serveis Públics: un estudi del cas sobre el Portal Interadministratiu CAT 365*. Barcelona: UOC, 2004.

<sup>41</sup> Aibar, Eduard i Urgell, Ferran. *Govern electrònic i serveis Públics: un estudi del cas sobre el Portal Interadministratiu CAT 365*. Barcelona: UOC, 2004.

<sup>42</sup> Araguàs, Irene. "La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración". *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

<sup>43</sup> Araguàs, Irene. "La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración". *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

En aquest context, durant els anys noranta, es comença a parlar d'Administració Electrònica, sense arribar a l'acord entre els estudiosos de si estem davant d'una forma tecnificada de Nova Gestió Pública o bé si es tracta d'una nova forma de gestió administrativa.

Segons Eduard Aibar i Ferran Urgell<sup>44</sup>, l'Administració Electrònica, no és una simple versió actualitzada del model de gestió pública de la Nova Gestió Pública sinó que té característiques suficients com per ser considerada com un nou model de gestió de l'activitat pública. Cal tenir present però, que aquesta última pren de l'anterior diverses característiques tals com el fet de considerar el ciutadà com un client del sector públic i el fet de realitzar l'activitat administrativa orientada a la consecució de resultats.

Tot i així, hi ha una diferència fonamental, que justifica el fet de parlar d'un nou model de gestió de l'activitat pública, que rau en el paper preponderant que desenvolupen les TIC en el model de gestió que es busca implementar amb l'Administració Electrònica.

Així doncs, l'ús de les TIC en l'activitat administrativa transforma de tal manera la tasca administrativa que podem parlar de l'Administració Electrònica com un nou model de gestió pública, diferents als anteriors models implementats a Espanya durant els últims anys.

#### **4.2 Característiques de l'Administració Electrònica**

Conforme l'exposat, podem deduir que hi ha tres trets essencials o canvis que es produeixen en l'activitat administrativa i que defineixen l'Administració Electrònica. Els canvis que es produeixen són els següents:

- Canvis Formals. L'Administració Electrònica comporta un canvi en les formes o suports amb els quals actua l'administració, entre ells la utilització intensiva de les tecnologies de la informació i la comunicació, fet que suposa que el paper acabi gairebé desapareixent. Així doncs, moltes de les accions quotidianes que han de dur a terme les Administracions públiques són realitzades utilitzant instruments que ofereixen les TIC.
- Canvis externs: l'Administració Electrònica comporta una modificació en la forma d'entendre les relacions entre l'Administració i els ciutadans, utilitzant nous sistemes de comunicació que aproparan l'Administració als administrats, i la manera de prestar els serveis públics. Amb l'Internet com a principal canal de comunicació entre l'Administració i els ciutadans, es pretén flexibilitzar i agilitzar les comunicacions entre els dos actors, millorant la interacció entre ells. En relació amb els ciutadans, s'han de respectar una sèrie de garanties i principis de l'actuació administrativa que no es poden veure afectats per l'ús de les noves tecnologies.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Aibar, Eduard i Urgell, Ferran. *Govern electrònic i serveis Públics: un estudi del cas sobre el Portal Interadministratiu CAT 365*. Barcelona: UOC, 2004.

<sup>45</sup> Araguàs, Irene. "La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración". *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.

- Canvis Interns. La introducció de les TIC en l'activitat administrativa també ha tingut el seu reflex a nivell intern, produint inclús una reestructuració de la pròpia administració. L'Administració Electrònica ha suposat la realització d'una sèrie de canvis organitzatius, associats a la consecució d'una sèrie d'objectius, tals com:
  - a. Major transversalitat de l'activitat administrativa: mitjançant l'ús dels recursos electrònics, es pretén combatre la compartimentació típica de l'activitat administrativa, intentant aconseguir una administració que actuï de forma molt més coordinada.
  - b. Menor jerarquització de les estructures administratives: el model de gestió que persegueix l'Administració Electrònica es fonamenta en un alt grau de comunicació que ha de reduir els nivells jeràrquics i augmentar el numero de persones implicades en la presa de decisions.
  - c. Eficàcia i eficiència en l'activitat administrativa: es pretén simplificar les tramitacions, agilitzar els procediments administratius i reduir els costos gracies a la reducció dels tràmits presencials.

Tots aquests canvis organitzatius han d'anar acompanyats amb la corresponent modificació de les aptituds personals al servei de l'Administració que hauran d'adaptar la seva activitat als usos de les noves tècniques. A més a més, l'Administració haurà de disposar d'un cos tècnic encarregat del manteniment i funcionament dels nous instruments.

Per tant, podem afirmar que l'Administració Electrònica és un model d'Administració pública que es basa en l'ús intensiu de les tecnologies de la informació i la comunicació amb l'objectiu de millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'administració amb els ciutadans.

El desenvolupament de l'Administració Electrònica té un caràcter instrumental amb l'objectiu d'avançar cap a una administració pública:

- més oberta: l'Administració Electrònica permet que els ciutadans puguin relacionar-se amb les administracions públiques 24 hores al dia els 365 dies de l'any.
- més transparent: l'Administració Electrònica facilita que els ciutadans puguin conèixer què passa a l'interior de les administracions públiques accedint a la informació que generen o als procediment que tramiten.
- més propera: l'Administració Electrònica ofereix una diversitat de canals a través dels quals els ciutadans poden relacionar-se amb les administracions públiques de manera personalitzada a les seves circumstàncies personals o als seus interessos professionals.
- més integral: l'Administració Electrònica facilita la cooperació interadministrativa perquè els ciutadans puguin relacionar-se amb les administracions públiques independentment dels òrgans competents per a tramitar els procediments en els quals estiguin interessats.



Malgrat els avenços considerables que l'Administració Electrònica pot suposar en les relacions entre els ciutadans i les administracions públiques, l'extensió de l'ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació a les administracions públiques també pot facilitar el sorgiment de diferents riscos per als ciutadans i les seves relacions amb les administracions públiques:

- fractura digital: el principal risc que es pot generar de l'extensió de l'Administració Electrònica és la fractura digital, és a dir, l'agreujament de les desigualtats causat per la tecnologia. Per a fer front a aquest risc, les administracions públiques han de dur a terme polítiques per a estendre els mitjans electrònics a tot el territori i facilitar-ne l'ús per part de tots els col·lectius socials i, en particular, per part d'aquells que puguin tenir alguna discapacitat o pocs coneixements tècnics o informàtics.
- Vulneració de la seguretat: la configuració d'Internet com a xarxa oberta, el lliure accés i amb un caràcter global introdueix riscos en la seguretat de les comunicacions, l'alteració dels missatges o la vulneració de la confidencialitat.
- Vulneració de la intimitat: les tecnologies de la informació i la comunicació faciliten l'accés i l'agregació de dades personals en poder de les administracions públiques que poden arribar a proporcionar un perfil de la persona afectada.
- Descoordinació administrativa. Les diferents administracions públiques i els òrgans administratius poden tenir pocs incentius per a compartir projectes i informació en el marc de l'Administració Electrònica.

L'Administració Electrònica suposa l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació com a canals de relació entre administracions públiques, ciutadans i empreses. De fet, són diferents els canals utilitzats: telèfon, fax, Internet, correu electrònic, SMS.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Cerrillo, Agustí, et al. *Administració pública: Institucions i règim jurídic*. 2a ed. Barcelona: FUOC, 2009.

## CAPÍTOL V. ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA LOCAL

L'extensió que estan tenint les tecnologies de la informació i la comunicació en els últims anys ha tingut també una projecció i un cert impacte en les administracions locals, tant per l'ús que les administracions locals n'estan fent com per la construcció d'un motor que afavoreix el desenvolupament econòmic, social i cultural local.<sup>47</sup>

Tots aquests aspectes s'estan desenvolupant en un context en canvi constant, caracteritzat per la complexitat, la pluralitat, la diversitat i la interdependència, que exigeix noves formes per poder prendre les decisions públiques sota principis com la transparència, la participació, l'eficàcia o la rendició de comptes, que promouen la proximitat als interessos dels ciutadans i la proximitat a les seves necessitats i peticions i un enfortiment, en última instància, dels valors democràtics.

En aquest context, sorgeixen les bases sobre els que es construeix un nou model d'administració pública basat en l'ús intensiu de les TIC, amb l'objectiu de millorar tant l'eficàcia interna de les pròpies administracions com les relacions interadministratives i les relacions de l'administració amb els ciutadans.

Els ens locals estan assumint els nous reptes i els desafiaments en la societat de la informació, desenvolupant un paper decisiu en el seu desenvolupament, dissenyant i implementant polítiques d'impuls i foment de l'ús de les TIC per part de les empreses, els ciutadans i les pròpies administracions locals, tant en l'exercici dels seus drets com en la producció de bens i serveis i amb l'objectiu final d'avançar en el desenvolupament econòmic i social en l'àmbit local.<sup>48</sup>

Però, el impacte de les TIC en els ens locals es manifesta també en una altra dimensió; les TIC són utilitzades per la prestació de serveis públics, per millorar les relacions amb els ciutadans, la societat civil, les empreses i les pròpies administracions públiques, per incrementar la eficàcia i l'eficiència administrativa, i per millorar la transparència i la democràcia de les administracions públiques facilitant l'evolució cap a nous models d'administració pública, generalment coneguts com Administració Electrònica.

Tal i com hem dit anteriorment, la Administració Electrònica persegueix descriure un tipus d'administració pública basat en el us intensiu dels mitjans electrònics amb l'objectiu de millorar la eficàcia interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'administració amb els ciutadans. L'ús dels mitjans electrònics és un catalitzador per aconseguir una administració pública més eficaç, transparent, participativa, democràtica.

Tot i utilitzar una única expressió, la Administració Electrònica, no constitueix un únic model d'administració pública, ja que en alguns casos es podrà donar més pes a l'eficàcia i a

---

<sup>47</sup> De la Hera, Cristina. *Administración electrónica: estudios, buenas prácticas y experiencias en el ámbito local*. 1a ed. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno local, 2010.

<sup>48</sup> De la Hera, Cristina. *Administración electrónica: estudios, buenas prácticas y experiencias en el ámbito local*. 1a ed. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno local, 2010.

l'eficiència administrativa (per exemple, simplificant i agilitzant al màxim la tramitació de procediments administratius a través d'Internet o la notificació dels actes administratius a través de SMS), mentre que en altres casos el pes pot girar sobre la major qualitat i receptivitat (per exemple, fent una administració més accessible i usable), transparència (per exemple, facilitant la difusió de la informació que generen les administracions públiques), participació (per exemple, millorant els canals de comunicació entre els ciutadans i les administracions públiques) o la rendició de comptes (per exemple, publicant els pressupostos).

Cal tenir present, que l'Administració Electrònica té un caràcter polièdric, al estar configurada tant per la tecnologia com per uns canvis organitzatius i procedimentals guiats per un lideratge polític i tècnic clar i decidit i en el marc d'una regulació que garanteixi tant els drets dels ciutadans com la seguretat en les transaccions electròniques.<sup>49</sup>

Els efectes dels mitjans electrònics només s'aconseguiran en la mesura en que també s'introdueixen canvis en les estructures, en els processos i en la manera com treballen i s'organitzen els poders públics.

L'Administració Electrònica ha experimentat una important evolució en els últims anys en les diferents cares que conformen la polièdrica configuració. Tècnicament, s'han anat incorporant les noves tecnologies, s'han desenvolupat noves aplicacions i serveis i adaptant protocols que faciliten l'intercanvi de dades i la interoperabilitat entre les administracions públiques.

Des del punt de vista polític, s'han anat adaptant declaracions relatives a l'impuls de la societat de la informació i el desenvolupament de l'Administració Electrònica, com a base per assolir una administració local més pròxima, transparent, participativa; també s'han anat creant regidories i oficines responsables del impuls de l'Administració Electrònica en diferents ajuntaments i adoptant plans de modernització i de transició a la societat de la informació. Pel que fa a la organització, les estructures dels ens locals s'han anat adaptant a les necessitats generals per la extensió en l'ús dels mitjans electrònics, ja sigui a nivell intern o extern, creant noves unitats competents en aquesta matèria, redissenyant procediments o formant al personal al servei de les administracions locals.

Per acabar, en els darrers anys s'ha avançat també des de la perspectiva jurídica amb l'aprovació de la LAECSP i d'algunes ordenances locals en la matèria.

A nivell municipal, és important disposar d'un marc normatiu de l'Administració Electrònica per tal de regular la utilització de les TIC en relació a la ciutadania i al ens municipal. Cal garantir i informar els drets i els deures de la ciutadania, així com de tots els aspectes pràctics i

---

<sup>49</sup> De la Hera, Cristina. *Administración electrónica: estudios, buenas prácticas y experiencias en el ámbito local*. 1a ed. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno local, 2010.

tècnics del funcionament dels tràmits i procediments per mitjans electrònics, recollint tots els aspectes legals que defineixen les normatives espanyoles i catalanes.<sup>50</sup>

Així doncs, les ordenances locals estan cridades a jugar un paper molt important en el futur desenvolupament de l'Administració Electrònica local.

Per una banda, a través de l'aprovació d'aquest tipus de normes, els ajuntaments han de poder desenvolupar els diferents aspectes regulats a la LAECSP, però que no han estat suficientment regulats (per exemple, el registre electrònic, la seu electrònica, els mecanismes d'identificació i autenticació, la gestió electrònica del procediment, etc.)

Per altra banda, les ordenances locals permeten ser utilitzades per regular aspectes que no han estat regulats a la LAECSP. Estaríem parlant de la difusió de la informació a través de mitjans electrònics o la comunicació entre ciutadans i les administracions públiques.<sup>51</sup>

A més a més, a través de les ordenances locals, els ens locals, poden determinar el model d'Administració Electrònica que volen implementar al municipi: centrar-se en la transparència i la participació, impulsar una administració local basada en l'eficàcia o bé fixar-se exclusivament en la gestió electrònica dels procediments administratius.

Cal tenir present també, que des del punt de vista de la seguretat jurídica, no es recomanable que les ordenances locals reproduïxin el que la LAECSP ja preveu ja que encara són molts els aspectes que es poden regular a través de la normativa local.<sup>52</sup>

## **5.1 Situació de l'Administració Electrònica Local**

Tant pel número, com la diversitat i la intensitat de les relacions que mantenen les entitats locals, especialment els ajuntaments, amb els ciutadans, la incorporació plena a la societat de la informació suposarà un gran avenç tant quantitatiu com qualitatiu, ja que gran part dels serveis bàsics es realitzen a les seus municipals (pagament de tributs, sol·licitud de llicències de construcció, denúncies a la policia, biblioteques públiques, certificats, permisos, etc. )

Tot i així, la presència de l'Administració Electrònica en l'esfera local no s'ha produït de forma generalitzada sinó que s'ha produït una gran desigualtat en el seu desenvolupament ja que podem observar entitats locals que es troben a la vanguardia de la utilització de les tècniques electròniques en la seva relació amb els ciutadans però també podem trobar altres entitats que ni tan sols tenen una presència mínima en la xarxa.

Per tant, la diversa tipologia i el número d'entitats que disposen d'Administració Electrònica dificulta conèixer amb certesa el grau d'implementació en tot el territori espanyol, tot i que

---

<sup>50</sup> De la Hera, Cristina. *Administración electrónica: estudios, buenas prácticas y experiencias en el ámbito local*. 1a ed. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno local, 2010.

<sup>51</sup> Cerrillo, Agustí i Galán, Alfredo, et al. *Informe sobre la administración electrónica local*. 1a ed. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, 2008.

<sup>52</sup> Cerrillo, Agustí i Galán, Alfredo, et al. *Informe sobre la administración electrónica local*. 1a ed. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, 2008.

podem dir, que encara existeix una quantitat significativa de municipis que no arriben a la fase inicial de l'Administració Electrònica (web), mentre que un número elevat encara no han iniciat el següent pas (formularis i procediments), sent encara molts pocs municipis que disposen d'una completa relació electrònica de part de la seva activitat.<sup>53</sup>

Tot i així, hi ha importants excepcions que marquen el camí a seguir i mostren quin ha de ser l'esperit de l'Administració Electrònica. En aquesta tendència trobem principalment grans ciutats (per exemple, Barcelona, Zaragoza, Gijón o Sabadell), però també altres mitjanes i petites que han posat en funcionament el seu propi model d'Administració Electrònica o utilitzen algunes de les eines que ofereix l'Administració Electrònica (per exemple, Avilés, Sant Feliu de Llobregat, Catarroja o Utrera) així com diverses diputacions (per exemple, Sevilla i Màlaga), consells comarcals (per exemple, Consell Comarcal de la Garrotxa) i mancomunitats (per exemple, Mancomunidad de Municipios de las Medianías de Gran Canaria).<sup>54</sup>

Cadascuna d'aquestes entitats segueix la seva pròpia estratègia d'implementació, tot i que comparteixen els mateixos postulats i la mateixa finalitat, fet que suposa un canvi en la forma de desenvolupar l'activitat administrativa i la manera d'entendre les relacions del ciutadà amb la seva administració.

En aquesta situació, influeixen tant la tipologia dels ens locals com altres factors de tipus econòmic i social, que poden suposar un estímul o bé un obstacle per la promulgació de la pròpia Administració Electrònica. D'aquí que sigui tant important posar en pràctica diverses polítiques de cooperació que permetin, especialment entre els municipis, avançar en la implementació de l'Administració Electrònica i perquè existeixi en el nostre país una veritable societat de la informació.<sup>55</sup>

Serà indispensable la implementació en totes les instàncies de poder públic per tal de que la societat de la informació arribi a fer-se real sense que quedin espais territorials en els quals no estigui present. Tot i així, també és cert que la major o menor utilització dels mitjans electrònics sempre estarà condicionada per l'ús que en fan els veïns.

En cada entitat local, el punt de partida és diferent. És per aquesta raó, que en la LAECSP, no es configura un model predeterminat i rígid, sinó que la normativa ha de servir de base per que cada ens dotat amb competència pugui avançar cap a la configuració del seu propi model.

Tot i així, s'haurà de ser conscient que en ocasions, el desig d'implementar l'Administració Electrònica supera les possibilitats reals de fer-ho, ja que s'ha de partir d'uns pressupostos inicials perquè el projecte pugui ser efectiu.

---

<sup>53</sup> Cerrillo, Agustí i Galán, Alfredo, et al. *Informe sobre la administración electrónica local*. 1a ed. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, 2008.

<sup>54</sup> Cerrillo, Agustí i Galán, Alfredo, et al. *Informe sobre la administración electrónica local*. 1a ed. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, 2008.

<sup>55</sup> Galván, Jesús i García, Pedro. *La Administración electrónica en España*. 1a ed. Barcelona: Ariel, 2007.

Com a conseqüència d'això, els aspectes que condicionen la realització pràctica de l'Administració Electrònica són el compromís polític, el coneixement dels usuaris als quals es destina i el desenvolupament d'infraestructures i projectes vertebradors.<sup>56</sup>

Cal tenir present també, que la finalitat dels diversos projectes de l'Administració Electrònica que es poden desenvolupar en les diverses entitats és doble. Per una banda, es volen millorar els serveis que es presten als ciutadans, simplificant els procediments i desburocratitzar les relacions entre els ciutadans i l'administració. Per altra banda, la promulgació ha de servir per permetre una participació activa dels ciutadans en la gestió dels assumptes en el govern local.

A més a més, com tota Administració pública, aquesta ha de ser el més eficaç, participativa i transparent possible, el que han d'ajudar a aconseguir les eines de l'Administració Electrònica, que afectaran en la seva forma d'actuar, imposant obligacions d'accessibilitat i de col·laboració amb altres administracions. Així es contempla en la LAECSP quan determina entre els principis que han de guiar l'activitat administrativa, tant el de simplificació administrativa com el de transparència. Pel que fa al primer principi, s'hauran de reduir de manera substancial els temps i els terminis dels procediments administratius, aconseguint una major eficàcia i eficiència en l'activitat administrativa. En referència al segon principi, implica una activitat administrativa transparent, sent necessària la publicitat i la màxima difusió de les actuacions de l'administració pública.

Aquests dos principis integren també les facilitats de la norma, entre les que es troba la de facilitar l'accés per mitjans electrònics als ciutadans a la informació i al procediment administratiu, amb especial atenció a la eliminació de les barreres que limiten l'accés, contribuir a la millora del funcionament intern de les Administracions públiques, incrementar l'eficàcia i la eficiència de les administracions mitjançant l'ús de les TIC, amb les apropiades garanties legals en la realització de les seves funcions; o simplificar els procediments administratius i proporcionar oportunitats de participació i major transparència.

Així doncs, quan es tracta de la importància i la necessitat de que les Administracions es sumin al procés de implementar l'Administració Electrònica a la seva organització i al desenvolupament de la seva activitat, es busca la seva justificació en el principi d'eficàcia que recull l'article 6.1 de la LBRL.<sup>57</sup>

Es defensa la idea de que les tècniques electròniques permeten a l'Administració que sigui més eficaç en la seva actuació ja que faciliten complir amb un menor temps possible les seves obligacions amb els ciutadans així com aquests poden complir les seves amb l'Administració ja que una Administració oberta les 24 hores del dia tots els dies de l'any, sense importar la

---

<sup>56</sup> Galván, Jesús i García, Pedro. *La Administración electrónica en España*. 1a ed. Barcelona: Ariel, 2007.

<sup>57</sup> Article 6.1 de la LBRL: Las Entidades locales sirven con objetividad los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

distància territorial, ofereix avantatges a ambdues parts tal i s'estableix en l'exposició de motius de la LAECSP.

## **5.2 Reptes en la implementació de l'Administració Electrònica Local**

Per la realització efectiva objectius que es marca la normativa, s'hauran de superar diverses barreres, algunes d'elles de caràcter intern, com la tendència immobiliària produïda pel desconeixement d'una part del personal laboral. Per això és necessari una primera tasca de coneixement de les noves tecnologies que possibiliti avançar cap a la implementació d'aquestes, fet que necessita: un lideratge clar, ja sigui per part d'un representant polític o bé per un responsable dels serveis i un canvi en l'organització burocràtica que permeti la implementació efectiva d'aquest tipus de gestió.

Pel que fa a les barreres de caràcter extern, són importants pels condicionaments econòmics que han de resoldre per tal de poder promulgar una Administració Electrònica.

Juntament amb aquestes barreres trobem altres factors de caràcter jurídic i social, amb els quals els darrers anys s'ha avançat considerablement. En el factor de caràcter jurídic, hi ha influït molt la publicació de la LAECSP, ja que aquesta ha servit de marc per el desenvolupament i utilització de les tècniques electròniques en l'Administració pública, oferint seguretat i confiança en les accions que s'han dut a terme. En el segon factor de caràcter més social, cada vegada són més les campanyes públiques dirigides a assegurar l'accés a la xarxa a amplis sectors de la societat, perseguint mitigar al màxim possible la denominada fractura o bretxa digital i assegurar una accessibilitat efectiva a les noves tecnologies. Aquests compromís haurà de culminar amb una efectiva tasca de comunicació, que des de la pròpia entitat, es convidi i es convenci als ciutadans per que es relacionin amb ella a través de mitjans electrònics que aporten nombrosos avantatges.

El canvi social és el que propicia la adopció d'aquest tipus de tècniques i és per aquesta raó que s'hauran de considerar actuacions de formació de la ciutadania en l'ús de les noves tecnologies així com incrementar les inversions en infraestructures necessàries per tal de que els ciutadans disposin dels adequats mitjans d'accés.

Aquestes exigències evidencien que la cooperació amb les altres Administracions serà un factor clau, així com la col·laboració amb agents econòmics i socials que es puguin veure especialment beneficiats de la utilització de les noves tecnologies.

Així doncs, la utilització de les eines pròpies de l'Administració Electrònica té un major sentit si s'estableix un pla o projecte per a la seva implementació, en el que serà necessari determinar diversos aspectes de tipus tècnic, econòmic i jurídic per tal de progressivament establir un nou model. S'haurà de tenir present que la quantitat de decisions que cal adoptar és amplia; en el disseny del projecte s'hauran de determinar diversos aspectes referents al procediment

administratiu (quins nous serveis electrònics es volen implementar i dels ja existents, quins es volen oferir electrònicament), a la informació pública, a la organització administrativa, al arxiu i conservació dels documents, etc.

Degut al fet de que s'hauran de prendre una gran quantitat de decisions, és convenient la creació d'un òrgan impulsor de l'Administració Electrònica amb funcions consultives i de control.

Per altra banda, també és necessari l'elaboració d'una normativa pròpia reguladora de la utilització de les tècniques electròniques en el funcionament de l'entitat i amb la seva relació amb els ciutadans, amb la funció de constituir un marc jurídic idoni que es pugui adequar als procediments i a les altres normes locals. Aquest fet, contribuirà a la seguretat jurídica en les relacions amb l'entitat, donant confiança en la utilització de les noves tecnologies, aportant un impuls reformador cap al canvi social i assegurar i fer efectiu el dret dels ciutadans a relacionar-se electrònicament amb l'entitat.



## CAPÍTOL VI. ANÀLISI DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A L'AJUNTAMENT D' ALELLA

### 6.1 El Municipi d'Alella

Alella és un municipi de la comarca del Maresme (Catalunya), ubicat al sector meridional de la comarca i a poca distància de la costa, a les faldes de la Serralada Litoral. Limita amb els municipis de Santa Maria de Martorelles (NW) i Vallromanes (N) i amb Teià (E), el Masnou (SE-S), Mongat (SW) i Tiana (W).<sup>58</sup>

Fruit de la seva situació, Alella s'insereix dins l'àmbit d'influència de l'àrea metropolitana. Des del punt de vista de la mobilitat obligada, la interrelació d' Alella amb el Maresme tendeix a ser relativament baixa a causa de la proximitat, el pes i la capacitat d'atracció de Barcelona.

El municipi d' Alella té una superfície de 9,59 km<sup>2</sup> i 9.397 habitants segons el cens de l'any 2009. Per tant, una densitat demogràfica de 980 habitants per km<sup>2</sup>.

S'estén en la vessant de marina de la Serralada Litoral, sobre l'eix de la riera d' Alella. El nucli històric es troba a la confluència de les rieres de Coma Clara i la Coma Fosca. Comprèn el poble d' Alella, cap municipal, la caseria de Can Margarola i nombroses urbanitzacions (Alella Parc, Can Sorts, Nova Alella i el Solell, etc.).

La creació d'urbanitzacions han produït un fort impacte paisatgístic. No només en l'artificialització del sòl, sinó també per l'abandó i la pèrdua de la vinya i l'eclosió del bosc de pi pinyer.

Pel que fa a la situació demogràfica, aquesta es mantingué relativament estable des de mitjans del segle XIX (1548 habitants l'any 1860), amb una davallada al voltant del 1900 per la crisi de la fil·loxera i una recuperació des del 1930. A partir d'aquest moment l'augment ha estat constant, i els últims anys espectacular: la població es duplica o triplica els caps de setmana i en èpoques de vacances per la funció de lloc residencial que ha adquirit el poble.

Alella té una tradició agrícola que es remunta a l'època de la romanització. En particular, és el centre d'una Denominació d'Origen vitivinícola a la qual presta el seu nom. Juntament amb la vinya, es conserven algunes explotacions de conreus tradicionals de la zona, com ara l'horta i, en menor mesura, la planta i la flor ornamental. Malgrat tot, el sector primari en quant a la utilització de mà d'obra és molt minoritari.

Pel que fa al sector secundari; l'activitat industrial radicada a Alella fa anys que va deixar de ser important –més enllà d'alguns tallers i naus de petites indústries- i ha anat decreixent en termes relatius i en proporció inversa a l'expansió dels serveis. En els darrers 10 anys la població activa ocupada ha crescut de l'ordre per sobre dels 1.200 treballadors i treballadores, un centenar dels

---

<sup>58</sup> *Enciclopedia.cat*. Online 2007. Grup Enciclopedia Catalana. 21 abril 2010 <http://www.enciclopedia.cat/ EC-GEC-0002234.xml>

quals ha anat a parar a la construcció i 1.100 als serveis. Per contra, la indústria n'ha perdut cent.

Per tant, el comercial i el de serveis són els sectors més representatius, el gran motor econòmic local. Tenint en compte, però, que una gran part de la població activa realitza la seva jornada laboral fora del municipi.

## **6.2 L'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella**

En el present apartat, durem a terme un anàlisi sobre quina ha estat la implementació de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella.

Han estat diverses les línies d'actuació que s'han generat en el darrers anys al voltant de l'Administració Electrònica amb la finalitat d'impulsar el desenvolupament i l'ús de les TIC dintre del consistori.

La primera actuació que es va realitzar en aquest àmbit, es va produir l'any 2003, amb la presentació d'un nou web municipal de l'Ajuntament, una finestra oberta a la ciutadania que naixia amb la voluntat de ser una eina útil per la gent del municipi i apropar els serveis als ciutadans.

És tracta d'un portal més accessible que l'anterior, actualitzat, interactiu i més fàcil de gestionar que incorpora els darrers avenços tecnològics, en el qual es pot accedir als tràmits municipals i a tota la informació sobre els serveis que ofereix l'Ajuntament, els esdeveniments i les activitats que s'organitzen en el municipi.

Posteriorment, es va seguir treballant en aquesta direcció i es va incorporar a la web una secció dedicada a la oferta pública d'ocupació, en la qual es publiquen els processos de selecció que s'obren al consistori, i un taulell d'anuncis en el qual es publiquen avisos generats per l'Ajuntament, tals com anuncis i edites oficials, actes de Plens municipals, ordres del dia del Ple municipal, Juntes de Govern, etc.

Al octubre del 2005, l'Ajuntament d'Alella és va registrar a l'oficina del certificat digital de idCAT, el qual permet acreditar la identificació d'una persona. Aquest certificat, conegut popularment com a signatura electrònica, permet realitzar tràmits a través d'Internet i sense la necessitat de desplaçaments, amb l'Ajuntament.

L'any 2007, amb l'objectiu de dotar al consistori de major transparència i publicitat en la contractació municipal, i d'acord amb l'article 42 de la Llei de contractes del sector públic<sup>59</sup>, es va introduir una nova secció a la web municipal, on es facilita l'accés a la informació necessària

---

<sup>59</sup> Article 42 de la Llei de contractes del sector públic: 1. Amb la finalitat d'assegurar la transparència i l'accés públic a la informació relativa a la seva activitat contractual, i sense perjudici d'utilitzar altres mitjans de publicitat en els casos que exigeixen aquesta Llei o les normes autonòmiques de desplegament o en aquells en què es decideixi voluntàriament, els òrgans de contractació han de difondre, a través d'Internet, el seu perfil de contractant. La forma d'accés al perfil de contractant s'ha d'especificar a les pàgines web institucionals que mantinguin els ens del sector públic, a la Plataforma de Contractació de l'Estat i en els plecs i anuncis de licitació.

relativa a licitacions de l'Ajuntament, relació de contractes i estat de tramitació dels expedients, inclosos els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques i els anuncis de licitació.

L'abril del 2015, va entrar en funcionament l'Oficina Virtual d'Atenció a la Ciutadania, una plataforma que permet iniciar una sèrie de tràmits de forma telemàtica.

Per tal de posar en funcionament l'Oficina Virtual d'Atenció a la Ciutadania, es va aprovar un reglament sobre el règim de funcionament del registre electrònic.<sup>60</sup> En aquest reglament, s'estableix la creació d'un registre electrònic a l'Ajuntament d'Alella per a la recepció i remissió electrònica de sol·licituds, escrits i comunicacions.

Els tràmits que es podran iniciar amb signatura electrònica són els següents:

- instància general,
- sol·licitud de certificat d'empadronament individual o col·lectiu,
- comunicat de celebració de festes i revetlles,
- sol·licitud d'ús de la via pública,
- petició d'informes tècnics sobre accident de transit a la policia local,
- inscripcions a les fires d'artesanía de la Festa de la verema i de la fira de Nadal,
- certificat de legalitat i antiguitat urbanística,
- certificat d'aprofitament urbanístic,
- certificat de qualificació urbanística,
- realització d'activitats organitzades per una entitat en edificis o espais públics.

D'aquesta manera, l'Ajuntament s'apropa a la població amb la posada en marxa de l'Oficina Virtual d'Atenció a la ciutadania que facilita la informació i la realització de tràmits i gestions.

A través de la nova plataforma, a la qual es pot accedir directament des de la pàgina web de l'Ajuntament, es poden consultar i descarregar formularis de tràmits i gestions que es poden realitzar amb l'ajuntament.

Alguns d'aquest tràmits es podran sol·licitar i iniciar des de la mateixa plataforma, amb la presentació de la instància corresponent al registre general de l'ajuntament via telemàtica, sense necessitat de desplaçar-se físicament a l'ajuntament, si la persona que ho sol·licita disposa de signatura electrònica.

L'oficina virtual també permet fer altres gestions sense la necessitat de disposar de signatura electrònica, com ara la presentació de queixes i suggeriments, ja sigui de caràcter general com a explícitament relacionats amb urbanisme, trànsit i circulació, via pública, espais municipals o temes de medi ambient.

---

<sup>60</sup> Catalunya. Decret de l'Alcaldia núm. 1311/2014, 27 de novembre de 2014, s'aprova la creació del registre electrònic de l'Ajuntament d'Alella i el seu règim de funcionament. (BOPB [en línia], 26-01-2015, pàg. 1-4) < <https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.asp?fnew?bop2015&01/022015001155.pdf&1> > [Consulta: 25 d'abril del 2015]

A més, des de la carpeta ciutadana es pot consultar, prèvia identificació amb certificat digital, l'estat dels tràmits sol·licitats electrònicament a l'ajuntament d' Alella i de les anotacions del registre d'entrada i de sortida de l'Ajuntament.

Gràcies a la possibilitat de poder realitzar totes aquestes actuacions podem afirmar que cada vegada més, el Consistori esta apostant per la incorporació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació. Els resultats però són parcials i no ens permet que pugem parlar d'una autèntica Administració Electrònica ja que encara són molts els reptes que cal aconseguir. És per aquesta raó que a continuació realitzarem un anàlisi a partir de diferents indicadors de quin és el grau d'implementació de l'Administració Electrònica al municipi d'Alella. Els paràmetres que analitzarem són els següents:

- Web municipal. La web <http://www.alella.cat/> és el portal institucional de l'Ajuntament d'Alella que proporciona al ciutadà informació d'interès general de l'Ajuntament, dels serveis municipals i del municipi. (veure Annex 1).
- Catàleg de serveis i gestió de tràmits i serveis: A la mateixa web de l'Ajuntament s'ha incorporat recentment un catàleg dels serveis que es poden realitzar per Internet. En ell es recullen els tràmits i serveis que ofereix l'Ajuntament mitjançant l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania. El catàleg proporciona tota la informació necessària per poder tramitar les peticions (quin és el tràmit que es pot realitzar, quan es pot realitzar, quin cost té, documentació que cal aportar, etc.) i a la vegada, es pot descarregar la sol·licitud. Aquesta gestió de tràmits i serveis es realitza a partir del mòdul e-Tram. El mòdul e-Tram és una plataforma de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet que ofereix la possibilitat al ciutadà d'iniciar un tràmit de forma telemàtica. Així doncs, l'e-Tram fa possible que els ciutadans des de qualsevol lloc i en qualsevol moment puguin: accedir a la informació necessària sobre els tràmits locals, iniciar i formalitzar qualsevol sol·licitud i consultar l'estat i el contingut dels seus tràmits. (veure Annex 2)
- Carpeta del ciutadà: és l'element que permet al ciutadà veure una visió global d'aquelles dades que l'organització té sobre ell i permet també l'accés per tal de consultar l'estat dels diferents tràmits administratius que tingui oberts o l'historial dels mateixos. (veure Annex 3)
- Seu electrònica. La seu electrònica és aquella adreça electrònica des de la qual l'ajuntament difon informació i presta serveis telemàtics. És doncs, l'espai d'Internet en el que s'agrupen tots els serveis d'administració electrònica dels que disposa l'organisme. Actualment, l'Ajuntament d'Alella encara no disposa d'una seu electrònica.
- Perfil del contractant. El perfil del contractant és el mitjà de difusió de l'activitat contractual de l'ajuntament. En aquest perfil s'hi difonen les licitacions municipals dels contractes que es tramiten i es facilita l'accés a tota la informació i documentació de les

licitacions i adjudicacions municipals per tal d'assegurar la transparència de les contractacions públiques.

Cal tenir present, que en l'actualitat, aquest perfil només permet accedir a la informació i documentació necessària per accedir a la licitació però no permet dur a terme la sol·licitud. (veure Annex 4)

- Visor cartogràfic i visor urbanístic. També forma part de l'Administració Electrònica oferir als ciutadans un espai on consultar el plànol del municipi i el pla urbanístic del municipi (veure Annex 5 i 6)
- Tauler d'anuncis. La web de l'Ajuntament d'Alella disposa d'un taulell d'anuncis que permet la publicació i la gestió d'edictes electrònics mitjançant Internet. (veure Annex 7)
- Instància genèrica. La instància genèrica electrònica és un formulari o document normalitzat que permet presentar qualsevol tipus de demanda, tràmit o comunicat a l'Ajuntament. Aquest formulari pot ser presentat per qualsevol que vulgui comunicar algun aspecte a l'Ajuntament. (veure Annex 8)
- Notificacions electròniques. El servei de notificacions electròniques és un sistema que permet a la ciutadania rebre les notificacions oficials de l'Ajuntament per mitjans electrònics amb totes les garanties legals, sempre i quan, el ciutadà hagi donat la seva conformitat per rebre-les per aquest canal.  
Actualment, l'Ajuntament d'Alella no disposa d'aquest servei de notificacions electròniques.
- Bústia lliurament de factures. A partir de la plataforma e-Fact, es permet als proveïdors enviar de forma telemàtica les factures electròniques a l'administració i consultar els diferents estat en els que es situa la factura. (veure Annex 9).

A partir d'aquest breu anàlisi sobre les gestions i serveis que es poden realitzar a través de la web de l'Ajuntament d'Alella, podem observar que el consistori està iniciant un seguit d'actuacions per tal d'incorporar una plena Administració Electrònica com són la carpeta del ciutadà, la instància genèrica electrònica, la factura electrònica, però els resultats de totes aquestes actuacions encara són incomplets i no ens permeten que puguem parlar d'una efectiva Administració Electrònica ja que encara falta incorporar molts elements bàsics d'aquesta com són la seu electrònica o les notificacions electròniques.

## CONCLUSIONS

En virtut de tot l' exposat amb anterioritat, podem extreure'n les següents conclusions:

- La implementació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació han generat una sèrie de canvis i transformacions en la societat i en les administracions públiques que ha portat a que pugem parlar d'un nou model social, conegut amb el nom de societat de la informació, sota la qual neix l'Administració Electrònica.

- Els mitjans electrònics han deixat de ser una eina posada a disposició de l'administració per complir la seva activitat per convertir-se en un element central i indispensable per l'administració, configurant d'aquesta manera un nou model de gestió de l'activitat administrativa.

- La utilització de les noves tecnologies de la informació per part de les administracions públiques permet millorar i agilitzar la instrucció i tramitació dels procediments administratius, facilitant les relacions amb els ciutadans i amb altres òrgans de l'administració, contribuint a una millor i més completa informació ciutadana sobre l'activitat administrativa i fomentant la participació de la societat.

- L'Administració Electrònica és la manera més eficaç de prestar serveis públics de qualitat, reduir els temps d'espera i disminuir el cost, augmentar la productivitat i millorar la transparència i la responsabilitat de l'administració. Però, l'Administració Electrònica també planteja certs problemes alhora de garantir els drets dels ciutadans.

- Davant d'aquesta nova situació, el dret ha hagut de reaccionar en diversos àmbits per tal d'intentar acomodar les relacions jurídiques a la nova societat. La publicació de la LAECSP ha representat un repte important per a l'administració pública en la mesura en que aquesta ha implicat una sèrie de canvis radicals en la gestió i la implementació de les eines necessàries per poder garantir als ciutadans el dret a relacionar-se amb l'administració per mitjans electrònics.

- Realitzar la transformació d'una administració pública cap a una administració sense papers és una tasca molt complexa. És un procés en el qual han d'intervenir diferents àrees de l'organització; la jurídica per vetllar que els nous procediments s'ajustin a dret, la informativa per preparar tota la infraestructura necessària, la política per creure en el projecte i recolzar-lo i sobretot, l'àrea d'organització que ha de coordinar diferents grups de treball per a impulsar la nova forma de treballar així com promoure la formació de tots els treballadors sobre la utilització de la nova plataforma i els nous plantejaments de treball.

- Pel que fa a la implementació de l'Administració Electrònica a l'Ajuntament d'Alella, hem pogut observar que el consistori ha desenvolupat recentment un projecte d'impuls de l'Administració Electrònica per tal de permetre millorar l'atenció ciutadana. Aquest projecte desenvolupa una estratègia de modernització a partir de la incorporació de nous serveis i gestions a la web del consistori. L'objectiu des d'un primer moment ha estat facilitar al ciutadà

informació sobre els serveis municipals, incloent formularis i fitxes informatives dels procediments de manera que es millorin les vies d'informació i prestació de serveis.

- Fins ara, el consistori ha iniciat un seguit de sessions per tal d'incorporar una plena Administració Electrònica com són la carpeta del ciutadà, la instància genèrica electrònica, la factura electrònica, però els resultats de totes aquestes actuacions són encara discretes i no ens permeten parlar d'una completa Administració Electrònica ja que encara falta incorporar molts elements bàsics d'aquesta com són la seu electrònica o les notificacions electròniques.

- El beneficis que aporta l'Administració Electrònica són clars: facilitar en la cerca de la documentació, traçabilitat de les operacions, estalvi en la despesa de paper, anul·lació del risc de pèrdua de documents, possibilitat d'explotar les dades per qualsevol anàlisi i transparència en la gestió procedimental.

- Però cal tenir present que la dificultat i el impacte d'aquesta transformació ja que moltes entitats no disposen dels recursos econòmics, especialment en una època de restriccions pressupostaries i de manca de liquiditat, ni del personal qualificat suficient per dur a terme algunes de les actuacions que la implementació de l'Administració Electrònica requereix fan que el procés d'implementació de la LAECSP encara no hagi finalitzat.

- Els avantatges de l'Administració Electrònica són indiscutibles és només qüestió de temps i de recursos econòmics que les administracions públiques es transformin en autèntiques administracions sense papers.

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografia

- Aibar, Eduard i Urgell, Ferran. *Govern electrònic i serveis Públics: un estudi del cas sobre el Portal Interadministratiu CAT 365*. Barcelona: UOC, 2004.
- Araguàs, Irene. “La Administración electrónica en España: de la administración en papel a la e-administración”. *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*. 3.2 (2012): 109-139.
- Araguàs, Irene. “La regulación de la administración electrónica y sus principios rectores.” *Revista catalana de Dret Públic*. 45 (2012): 215-237.
- Bocanegra, José Manuel i Bocanegra, Borja. *La administración electrónica en España: implementación y régimen jurídico*. 1a ed. Barcelona: Atelier, 2011.
- Cerrillo, Agustí. *Administració electrónica*. 1a ed. Vull Saber, 24. Barcelona: UOC, 2006.
- Cerrillo, Agustí, et al. *Administració pública: Institucions i règim jurídic*. 2a ed. Barcelona: FUOC, 2009.
- Cerrillo, Agustí i Galán, Alfredo, et al. *Informe sobre la administración electrónica local*. 1a ed. Barcelona: Fundació Carles Pi i Sunyer d'estudis autonòmics i locals, 2008.
- Cerrillo, Agustí. “La contribución de las TIC a la mejora de la transparencia administrativa”. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 188 (2012): 708-724.
- Clotet, Josep. “El caso del Ayuntamiento de Lleida”. *Fundación Democracia y Gobierno Local: Claves del Gobierno Local*. 12 (2010): 373-392.
- Cotino, Lorenzo, et al. *Administración electrónica: La ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y los retos jurídicos del e-gobierno en España*. 1a ed. Derecho y Tic's. Valencia: Tirant lo Blanch, 2010.
- Davara, Miguel Ángel. *Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*. 1a ed. Las Rozas: El consultor de los Ayuntamientos y de los Juzgados, 2010.
- De la Hera, Cristina. *Administración electrónica: estudios, buenas prácticas y experiencias en el ámbito local*. 1a ed. Barcelona: Fundación Democracia y Gobierno local, 2010.
- Galván, Jesús i García, Pedro. *La Administración electrónica en España*. 1a ed. Barcelona: Ariel, 2007.
- Gamero, Eduardo. *La ley de administración electrónica: comentario sistemático a la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*. 1a ed. Navarra: Thomson Aranzadi, 2008.
- García, Fernando. *Las nuevas tecnologías ante el Derecho y la organización administrativa: un estudio sobre las repercusiones en la Administración Local*. 1a ed. Barcelona: Instituto Nacional de la Administración Pública, 2003.
- Heichlinger, Alexander. *L'administració electrònica a les regions europees: plantejaments i progressos sobre serveis, organització i estratègies de tecnologies de la societat de la*



*Informació (TSI) i el paper dels actors regionals*. 1a ed. Barcelona: Escola d'Administració pública de Catalunya, 2006.

- Maniega, David i Lara, Pablo. "Administració electrònica: situació actual i reptes de futur". *ITEM: Revista de Biblioteconomia i Documentació*. 48 (2008): 89-101.
- Muniesa, Teresa. "La experiència del Ayuntamiento de Zaragoza". *Fundación Democracia y Gobierno Local: Claves del Gobierno Local*. 12 (2010): 393-412.
- Paloma, Alberto. *La actividad administrativa efectuada por medios electrónicos: A propósito de la Ley de Acceso Electrónico a las Administraciones Públicas*. 1a ed. Navarra: Aranzadi, 2007.
- Palomar, Alberto. "La utilización de las nuevas tecnologías en la actuación administrativa". *Revista Española de Derecho Administrativo*. 87 (1995): 361-384.
- Peguera, Miguel. *Servicios de la sociedad de la información*. 1a ed. Barcelona: UOC, 2006.
- Pinto, Maria i Gomez, Carmen. *La ciberadministración española en la sociedad de la información: retos y perspectivas*. 2a ed. Gijón: Edicions Trea, 2004.
- Piñar, José Lluís, et al. *Administración electrónica y ciudadanos*. 1a ed. Madrid: Civitas Thomson Reuters, 2011.
- Valero, Julián. *Derecho, innovación y administración electrónica*. 2a ed. Sevilla: Derecho Global, 2013.
- Valero, Julián. *El régimen jurídico de la e-Administración: El uso de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento administrativo común*. 2a ed. Granada: Comares, 2007.

### **Bibliografia web**

- *L'Administració Electrònica a Catalunya*. Departament de Governació i Relacions Internacionals. 2014. Generalitat de Catalunya. 15 d'abril 2014. [http://governacio.gencat.cat/ca/pgov\\_ambits\\_d\\_actuacio/pgov\\_funcio\\_publica/pgov\\_processos-administracio-electronica/pgov\\_administracio\\_electronica/pgov\\_adm-electronica-catalunya/](http://governacio.gencat.cat/ca/pgov_ambits_d_actuacio/pgov_funcio_publica/pgov_processos-administracio-electronica/pgov_administracio_electronica/pgov_adm-electronica-catalunya/)
- *Enciclopedia.cat*. Online 2007. Grup Enciclopedia Catalana. 21 abril 2010 <http://www.enciclopedia.cat/ EC-GEC-0002234.xml>
- *Memòria mapa de patrimoni cultural d'Alella*. Actium. 2011. Diputació de Barcelona. <http://patrimoni.cultural.diba.cat/uploads/08085/memoria.pdf>

### **Legislació**

- Espanya. Llei 7/1985, de 2 d' abril, reguladora de les bases de règim local. (BOE, núm. 80, 3-4-1985, pàg. 8945-8964).
- Espanya. Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. (BOE, núm. 285, 27-11-1992, pàg. 164-190).

- Espanya. Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributaria. (BOE, núm. 302, 18-12-2003, pàg. 44987-45065)
- Espanya. Llei 59/2003, de 19 de desembre, firma electrònica. (BOE, núm. 304, 20-12-2003, pàg. 45329-45343).
- Catalunya, Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya (DOGC, núm. 4680, 20 de juliol de 2006, pàg. 27269-27689).
- Espanya. Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. (BOE, núm. 150, 23-6-2007, pàg. 2921-2937).
- Espanya. Llei 37/2007, de 16 de novembre, de reutilització de la informació del sector públic. (BOE, núm. 276, 17-11-2007, pàg. 47160-47165)
- Espanya. Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desenvolupa parcialment la llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics (BOE, núm. 278, 18-11-2009, pàg. 97921-97948)
- Catalunya, Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya. (DOGC, núm. 5687, 06-8-2010, pàg. 61835-61861).
- Espanya. Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (BOE, núm. 295, 10-12-2013, pàg. 97922-97952)

## ANEXOS

### Annex 1. Web de l'Ajuntament d'Alella

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella.  
<http://www.alella.cat/credits>

### Annex 2. Catàleg dels serveis que ofereix l'Ajuntament d'Alella

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella.  
<http://www.alella.cat/tramits>

### Annex 3. Carpeta ciutadana

**Què és i per a què serveix la carpeta?**

La carpeta ciutadana és un servei en línia que habilita un canal de comunicació segur per tal de conèixer l'estat de la vostra tramitació. Per accedir-hi, cal que primer us autèntiqueu mitjançant un certificat digital i, un cop a dins, podreu fer el següent:

- Cercar per data i estat tots els tràmits presentats
- Consultar-ne l'estat de tramitació (pendent, tramitat, denegat)
- Visualitzar i descarregar la sol·licitud presentada i tots els possibles arxius adjunts
- Conèixer les actuacions que l'administració ha fet sobre la vostra tramitació

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella. <https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webpublicacion/eMiservicio/catala/eMiservicio/7C0AEF08F766437CA7FE3D598BCD9242.asp>

### Annex 4. Perfil del contractant

**PERFIL DE CONTRACTANT**

Amb l'objectiu de dotar de major publicitat i transparència la contractació municipal, i d'acord amb l'article 42 de la Llei de Contractes del Sector Públic, s'introdueix aquesta nova secció on es facilita l'accés a la informació necessària relativa a qualsevol licitació de l'Ajuntament, relació de contractes i estat de tramitació dels expedients, inclosos els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques i els anuncis de licitació.

**DADES DE CONTACTE**

**Adreça:**  
Secció de Contractació  
Plaça de l'Ajuntament, 1 08328 Alella  
**Tel:** 93 555 23 39  
**Fax:** 93 540 03 28  
**A/e:** ajuntament@alella.cat

**Entitat:** Ajuntament d'Alella  
**Òrgan de Contractació:** Junta de Govern  
**Dependència que tramita l'expedient:** Secretaria

• Perfil de Contractant ( 41 )

**Contractes d'obres ( 11 )**

- Licitacions en curs
- Adjudicacions
- Formalitzacions de contractes ( 11 )

**Contractes de serveis ( 26 )**

- Licitacions en curs ( 1 )

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella. <http://www.alella.cat/perfilcontractant>

## Annex 5. Visor cartogràfic

Descobreix Alella

Municipi  
Turisme  
Viu Alella

Actualitat

Notícies  
Agenda  
El Full  
Butlletí electrònic  
Àlbums de fotos  
Escrits grups municipals

Ajuntament

El Consistori  
Equipaments i serveis  
Identitat corporativa  
Informació econòmica  
Oferta pública d'ocupació  
Ordenances i normativa  
Perfil del contractant  
Tauler d'anuncis

Viure a Alella

Cultura i Festes  
Dona  
Educació  
Esports

### PLÀNOL

#### MAPA D'ALELLA

[Mapa d'Alella en format d'imatge](#) (800 KB)  
[Mapa d'Alella en format pdf](#) (4.700 KB)

#### Cartografia

[GEOPORTAL](#)

[SITMUN- SISTEMA D'INFORMACIÓ TERRITORIAL MUNICIPAL](#)

#### COM ARRIBAR

Carretera Nacional II: des de Girona i Barcelona

Autopista C-32: sortida 86 Alella-El Masnou, des de Barcelona i Mataró

BP-5002: des de Granollers (enllaç amb les autopistes del Vallès)

Bus Alella-Barcelona, també nocturn (veure horaris a [www.sagales.com](http://www.sagales.com))

Renfe Rodalies estació del Masnou (enllaç amb bus urbà fins a Alella, cada mitja hora de dilluns a dissabte). Pots consultar els horaris del servei de Rodalies de [Renfe](#).

#### HORARIS I SERVEIS DE TRANSPORT PÚBLIC D'ALELLA

[GOOGLE MAPS](#)

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella.  
<http://www.alella.cat/planol>

## Annex 6. Visor urbanístic

Actualitat municipal

Notícies  
Agenda  
El Full  
Butlletí electrònic  
Àlbums de fotos  
Escrits grups municipals

Enllaços

Regidoria d'Urbanisme  
Planejament Urbanístic  
Accés telemàtic al planejament (RPUC)

### POUM

Aprovat definitivament per la Comissió Territorial d'Urbanisme de Barcelona en la sessió de 16 de juliol de 2014, incorporant d'ofici la prescripció següent: s'exclou del Catàleg de Masies els elements C06 Can Llobet, C08 Can Paxiu i C09 Cal Mallorquí.

#### TOM I

##### VOLUM I

DIAGNOSI URBANÍSTICA

- [Memòria Informativa. Anàlisi Local i Territorial. Volum 1 de 2](#)
- [Procés de Participació Ciutadana. Volum 2 de 2](#)

##### VOLUM II

- [MEMÒRIA DESCRIPTIVA I JUSTIFICATIVA](#)

##### VOLUM III

- [NORMATIVA URBANÍSTICA I AGENDA DEL PLA. Volum 1 de 2](#)
- [ANNEX COMPLEMENTARI. Normatives i estudis sectorials vinculants Volum 2 de 2](#)

##### VOLUM IV

- [POLÍGONS I SECTORS DE PLANEJAMENT. ACTUACIONS AÏLLADES](#)

##### VOLUM V

- [AVALUACIÓ ECONÒMICA I FINANCERA DELS POLÍGONS I SECTORS](#)

#### TOM II

##### VOLUM VI

CATÀLEG DE PATRIMONI HISTÒRIC, ARTÍSTIC, CULTURAL I MEDIAMBIENTAL D'ALELLA

- [Memòria i normativa del catàleg. Volum 1 de 4](#)

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella.  
<http://alella2025.cat/>

## Annex 7. Taulell d'anuncis

Descobreix Alella

- Municipi
- Turisme
- Viu Alella

Actualitat

- Notícies
- Agenda
- El Full
- Butlletí electrònic
- Àlbums de fotos
- Escrits grups municipals

Ajuntament

- El Consistori
- Equipaments i serveis
- Identitat corporativa
- Informació econòmica
- Oferta pública d'ocupació
- Ordenances i normativa


### TAULER D'ANUNCIS

En aquest secció podeu trobar tots els anuncis que ha generat l'Ajuntament, s'hagin publicat o no en diaris oficials.

- Taulell d'Anuncis ( 317 )
  - Anuncis i edictes oficials ( 208 )
  - Actes Plens municipals ( 6 )
  - Ordre del dia del Plens municipals ( 42 )
  - Juntes de Govern ( 5 )
  - Bans municipals
  - Oferta pública d'ocupació ( 12 )
  - Pressupostos municipals ( 1 )
  - Convocatòries públiques ( 26 )
  - Perfil del contractant ( 1 )


Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella. <http://www.alella.cat/tauleranuncis>


## Annex 8. Instància genèrica electrònica

 [Inici](#) | [Ajuda](#) [Castellano](#) | [Català](#)

Tràmits i gestions Identifiqueu-vos

### Instància genèrica

 Imprimir

**Empleneu la sol·licitud**  Requereix [certificat digital](#) (idCAT, DNle o d'altres)  
(o emplenue per [tramitació presencial](#))



Instància electrònica per fer una sol·licitud, o presentar una al·legació o un recurs, davant l'Ajuntament; sempre i quan el tràmit sol·licitat no requereixi un formulari específic.

És imprescindible disposar d'un dels mitjans de signatura electrònica per a la seva presentació.

**Qui el pot demanar**  
Tota persona que es consideri interessada en el tràmit.


**Canals de tramitació**  
Per Internet: cal que emplenue la sol·licitud.  
Presencialment: a les oficines municipals.

#### Carpeta ciutadana

 Els meus tràmits i dades personals  
[Què és?](#)  
[Accedeix](#) 

#### Més tràmits a

- Administració General de l'Estat - Serveis en línia
- GENCAT - Oficina Virtual de Tràmits



Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella. [https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webspublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/C2FFC14F6BA849C28517F9729353E7D8.asp?codent=030&FIL\\_WTXIDTRAM=06C1841D3A944532B529D6BAE4B1BC0B&INF\\_WTXNOMTAB=F00000000&INF\\_WTXCHKTEL=S&INF\\_WTXIDSSERT=F00000000&INF\\_WTXNOMTRA=Inst%20ncia%20gen%20E8rica](https://tramits.seu.cat/ABSIS/EAD/webspublicacion/eMiservicio/catala/VisorITs/C2FFC14F6BA849C28517F9729353E7D8.asp?codent=030&FIL_WTXIDTRAM=06C1841D3A944532B529D6BAE4B1BC0B&INF_WTXNOMTAB=F00000000&INF_WTXCHKTEL=S&INF_WTXIDSSERT=F00000000&INF_WTXNOMTRA=Inst%20ncia%20gen%20E8rica)

## Annex 9. Bústia de lliurament de factures



AJUNTAMENT D'ALELLA


Idioma: Català

### Bústia de Factures electròniques

e.FACT   Consulteu l'estat   Enviament de factures   Ajuda

**Oblideu-vos del paper i beneficieu-vos de la facturació electrònica: reducció de costos, seguretat i agilitat en la tramitació**

Des d'aquí podeu enviar les vostres factures electròniques i consultar el seu estat de tramitació de forma senzilla i gratuïta



- Creï la seva factura amb format facturae ([eines disponibles](#))
- Signeu-la electrònicament amb un certificat digital ([certificats digitals classificats pel Consorci AOC](#))
- Afegiu-la a la pestanya "Enviament de factures"
- Conegui el seu estat de tramitació a la pestanya "Consulteu l'estat"

Com a proveïdor d'aquesta institució disposareu de totes les garanties en la recepció i registre d'entrada de les factures a través d'aquest portal. Per a més informació, consulteu [Beneficis de la facturació electrònica](#).

Si sou proveïdor d'altres institucions del sector públic de Catalunya, des d'aquí podeu accedir a les respectives [bústies de facturació electrònica](#).

Font: *Ajuntament d'Alella*. Regidoria de Comunicació. 2010. Ajuntament d'Alella.  
<https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=239>