



# Comunicación

171

## MODELO CATALÁN e-TRAM

### **Miquel Estapé**

Director de Desenvolupament  
Consorci AOC

### **Pep Morillas**

Cap de projectes  
Consorci AOC

---

## Palabras clave

*Tramitación online  
Reusabilidad*

## Resumen de su Comunicación

*El Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya (desde ahora Consorci AOC) pone a disposición de los ayuntamientos catalanes la plataforma e-TRAM (Modulo de tramitación telemática), que tiene como objetivo ofrecer una solución tecnológica y de gestión, para facilitar la gestión, por medios telemáticos, de un conjunto de tramites y de gestiones municipales realizadas por los ciudadanos, con garantías jurídicas y de seguridad.*

*El proyecto e-TRAM está dirigido a todos los ayuntamientos de Cataluña que no ofrezcan servicios de tramitación por medios telemáticos y en especial, esta orientado a las administraciones locales que teniendo una voluntad de mejora en la prestación de servicios de tramitación a los ciudadanos, no tienen suficiente capacidad de recursos económicos, humanos y tecnológicos para ofrecer estos servicios.*

*El Consorci AOC cede el derecho de uso a los ayuntamientos de la plataforma e-TRAM para aquellos tramites y procedimientos que el ayuntamiento decide implantar, de entre los especificados en la 'Carta de servicios'.*

---

## MODELO CATALÁN e-TRAM

El Consorci Administració Oberta Electrònica de Catalunya (desde ahora Consorci AOC) pone a disposición de los ayuntamientos catalanes la plataforma e-TRAM (Modulo de tramitación telemática), que tiene como objetivo ofrecer una solución tecnológica y de gestión, para facilitar la gestión, por medios telemáticos, de un conjunto de tramites y de gestiones municipales realizadas por los ciudadanos, con garantías jurídicas y de seguridad.

El proyecto e-TRAM está dirigido a todos los ayuntamientos de Cataluña que no ofrezcan servicios de tramitación por medios telemáticos y en especial, esta orientado a las administraciones locales que teniendo una voluntad de mejora en la prestación de servicios de tramitación a los ciudadanos, no tienen suficiente capacidad de recursos económicos, humanos y tecnológicos para ofrecer estos servicios.

El Consorci AOC cede el derecho de uso a los ayuntamientos de la plataforma e-TRAM para aquellos tramites y procedimientos que el ayuntamiento decide implantar, de entre los especificados en la 'Carta de servicios'.

### 1. Introducción al e-TRAM

El bajo nivel de implantación de los servicios de tramitación en línea en las administraciones locales catalanas viene dado por las limitaciones de recursos humanos, tecnológicos y, sobretudo, los económicos de los ayuntamientos de Cataluña, la mayoría de los cuales corresponden a municipios pequeños con menos de 5.000 habitantes.

Para superar estas limitaciones, el proyecto e-TRAM cumple con los siguientes criterios:

#### Bajo coste y fácil mantenimiento

La plataforma e-TRAM se aloja en modo ASP, y los ayuntamientos realizan su gestión operativa remota, pero tienen los beneficios de escala asociados a un soporte, mantenimiento, formación y hospedaje centralizado.

#### Selección de trámites

Los servicios de tramitación implantados en el e-TRAM se han seleccionado en función de tres criterios:

- Viabilidad para poderse realizar por Internet y por teléfono sin necesidad de requerir documentación adicional.
- Beneficio/Impacto que le aporta al ciudadano
- Capacidad de estandarización de los tramites para que sirvan a la mayoría de los ayuntamientos interesados. La plataforma e-TRAM solo incorpora aquellos trámites que se puedan normalizar y estandarizar.

#### Minimizar el impacto organizativo

e-TRAM es un proyecto con una vertiente organizativa que quiere promover en los ayuntamientos un cambio de practicas de trabajo para ser mas eficientes y eficaces, de una forma gradual en función de las capacidades, motivación y prioridades de cada ayuntamiento. En este sentido el proyecto e-TRAM tiene que:

- Minimizar el impacto organizativo para aquellos ayuntamientos que no quieren inicialmente cambiar la organización y sus procesos internos.
- Facilitar los cambios de procesos internos incentivando, por ejemplo, la comunicación interna de la gestión de solicitudes por medios como el correo electrónico, la aplicación de buenas practicas de gestión que presenta el proyecto e-TRAM, la creación de una oficina de atención al ciudadano o bien, la revisión de los procesos internos de trabajo

### Personalización del e-TRAM

El e-TRAM es suficientemente flexible como para poder dar respuesta a los requerimientos individuales de cada ayuntamiento. En este sentido, el e-TRAM se puede personalizar de tal manera que:

- Permite a cada ayuntamiento seleccionar los trámites que quiere implantar, de un catálogo de trámites que tiene a su disposición (Carta de Servicios).
- Permite personalizar para cada ayuntamiento una sección de cada trámite para atender sus requerimientos específicos.
- Facilita la autogestión de todo el ciclo de gestión del procedimiento. Se pueden crear diferentes roles/perfiles de gestión para ser flexibles al máximo.
- Permite que cada ayuntamiento personalice el nombre del tramite
- El look del e-TRAM se integra perfectamente con el aspecto que presenta la Web del ayuntamiento. Es importante que el ciudadano perciba que está realizando un trámite desde el entorno de su ayuntamiento.

### Integración con la plataforma del Consorci AOC

De esta forma, el e-TRAM se aprovecha de todos aquellos módulos ya desarrollados por el Consorci AOC y de interés para todas las corporaciones locales, como por ejemplo:

- Uso de los diversos sistemas de autenticación de CATCert, Agència Catalana de Certificació.
- Reutilización de la plataforma Módulos Comunes del Consorcio AOC, como por ejemplo:
  - Registro telemático auxiliar de entrada
  - Pasarela de mensajes SMS
  - Pasarla de pago
  - Autenticación con usuario y contraseña de Cat365
  - Conectividad con colegios profesionales
- Conexiones con la Plataforma de Colaboración Interadministrativa del Consorcio AOC, para poder acceder a otras administraciones y entidades como:
  - Título de familia numerosa
  - Certificado de la Agencia Tributaria
  - Certificado de la Seguridad Social
  - Proyectos y otros documentos visados telemàticament por un colegio profesional:
    - Colegio de Arquitectos de Cataluña
    - Diferentes Colegios de Arquitectos Técnicos y Aparejadores de Cataluña
    - Diferentes Colegios de Ingenieros Técnicos Industriales de Cataluña
    - Colegio de Ingenieros Técnicos Superiores Industriales de Cataluña
- Volante de padrón municipal de habitantes

---

## 2. Funcionalidades principales del E-TRAM

Las principales funcionalidades que ofrece el e-TRAM son las siguientes:

- Información de tramites mediante Internet/teléfono
  - Poner a disposición de los ciudadanos y empresas toda la información relativa a la tramitación administrativa: Procedimientos que se gestionan en la institución y la ficha informativa de cada uno de ellos, donde el ciudadano podrá obtener información de qué ha de hacer, como lo debe hacer, cual es el plazo de resolución, documentación a aportar, cual es la normativa de aplicación, etc.
- Envío de solicitudes e inicio de tramitación por Internet/teléfono.
  - Autenticar al ciudadano mediante un sistema de identificación, ya sea débil, mediante usuario/contraseña y/o mediante una identificación fuerte a través de un certificado digital reconocido.
  - Poner al alcance de los ciudadanos y las empresas la posibilidad de presentar sus solicitudes a través de la red/teléfono, incorporando los mecanismos para su validación, control y seguimiento.
- Consulta de los tramites y actuaciones realizadas y el estado de los tramites
- Avisos de los tramites realizados mediante el envío de un correo electrónico con información de la solicitud.
- Gestión de las solicitudes por parte de los trabajadores públicos municipales
- Posibilidad de anexar documentación en los trámites. En aquellos casos en que el ciudadano no ha aportado toda la documentación, el empleado público puede solicitar que el ciudadano aporte la documentación solicitada a través del e-TRAM.

## 3. Carta de servicios

A continuación se detalla la carta de servicios, que reúne un total de 36 trámites y procedimientos agrupados por ámbito de actuación:

### Tu Administración

- Instancia genérica
- Cita con cargo electo o técnico municipal
- Quejas / Sugerencias / Incidencias
- Denuncia por distribución de publicidad

### Documentos personales

- Alta o cambio de domicilio al padrón municipal de habitantes – Cambio de domicilio
- Alta o cambio de domicilio al padrón municipal de habitantes - Alta por cambio de residencia
- Alta o cambio de domicilio al padrón municipal de habitantes - Alta por omisión
- Modificación de errores ortográficos del nombre, apellidos, NIF y pequeños errores en la dirección de notificación
- Volante de empadronamiento actual
- Volante de empadronamiento histórico
- Volante de convivencia actual
- Volante de convivencia histórica
- Copias compulsadas de documentos municipales

---

**Familia y servicios sociales**

- Inscripción en guarderías municipales
- Boda civil

**Vivienda y vía pública**

- Retirada de muebles y trastos en la calle
- Recogida de contenedores de recogida selectiva
- Comunicación de obras menores
- Denuncia de disciplina urbanística
- Denuncia por exceso de ruido
- Devolución de la fianza por obras
- Licencia de primera ocupación
- Licencia de vado y contra vado
- Copia de planos topográficos, urbanísticos y parcelarios
- Denuncia por incumplimiento de horario de locales nocturnos
- Certificado de antigüedad y legalidad
- Certificado de calificación urbanística

**Tributos y sanciones**

- Domiciliación de tributos, tasas y precios públicos
- Certificados de recibos de cobro de tributos municipales
- Fraccionamiento y aplazamiento de tributos - Fraccionamiento
- Fraccionamiento y aplazamiento de tributos - Aplazamiento

**Transito, vehículos y transporte**

- Retirada de vehículos de la vía pública

**Medio ambiente y animales domésticos**

- Denuncia de disciplina ambiental

**Cultura, deporte y ocio**

- Inscripción de actividades deportivas y de ocio
- Uso de equipamientos municipales para actividades culturales, deportivas o de ocio

**Guía de entidades**

- Subvenciones a entidades

## **4. Tratamiento de los datos**

El Consorci AOC trata los datos de acuerdo con lo que establece la LOPD y adopta e implanta las medidas de seguridad que establece esta ley y su reglamento.

De acuerdo con lo que establece el artículo 12 de la LOPD, el acceso por parte del Consorci AOC a los datos que le tramite el ayuntamiento por la prestación de los servicios del e-TRAM, no se considera cesión ni comunicación de datos, ya que el acceso y el tratamiento de los datos son necesarios para la realización del servicio.

Así pues, el Consorci AOC actúa como encargado del tratamiento de los datos que le suministra el ayuntamiento y en consecuencia, no aplica, ni puede comunicar los datos a terceros, ni utiliza los datos para ninguna otra finalidad que no sea la ejecución de los servicios de tramitación de los procedimientos del e-TRAM.

## 5. Indicadores de actividad

En enero de 2006 el e-TRAM está implantado en las páginas web de 47 ayuntamientos catalanes y en 24 ayuntamientos se encuentran en el estado de preproducción. La distribución territorial del e-TRAM es la siguiente:

