

## **La implantación en Catalunya de soluciones comunes de administración electrónica**

**Ignasi Albors, Jefe del Gabinete Técnico  
ConSORCI AOC**

### **Resumen ejecutivo**

#### Reto

Las leyes aprobadas recientemente en el ámbito de la administración electrónica han generado numerosas obligaciones para las administraciones públicas, muchas de las cuales son de difícil o muy difícil cumplimiento para la mayoría de administraciones, y en el caso de las entidades locales es imposible si no hay un importante soporte de entes supramunicipales. A continuación planteamos la estrategia seguida en Catalunya para conseguir que en unos pocos años la gran mayoría de las administraciones públicas catalanas (APC), incluidos los ayuntamientos pequeños, cumplan con las principales obligaciones legales.

#### Estrategia de las administraciones catalanas

Desde el año 2001 las administraciones catalanas decidieron aunar esfuerzos y recursos, y promovieron un proyecto común "Administración Abierta de Catalunya" y la creación del Consorci Administració Oberta de Catalunya (ConSORCI AOC) y la Agència Catalana de Certificació (CATCert), que tienen como objetivo impulsar las soluciones y servicios comunes de administración electrónica de las administraciones catalanas.

Los servicios que se ofrecen cumplen los siguientes requisitos:

- **priorización de los servicios** en función de las necesidades comunes y las principales obligaciones legales.
- **reutilización de las soluciones**, para evitar duplicidades y conseguir economías de escala.
- **fácil implantación**: todas las soluciones ofrecidas son servicios web que no requieren de la compra hardware, ni software, ni la contratación de instalaciones, ni mantenimientos.
- **personalización de los servicios** para que sean útiles tanto para las administraciones grandes, como para los pequeños ayuntamientos.

Con esta estrategia estamos consiguiendo que un rápido despliegue de la administración electrónica en la mayoría de las administraciones catalanas con un **coste económico muy bajo** (para la administración usuaria del servicio), **un esfuerzo de recursos internos muy razonable y en un plazo de tiempo corto**.

#### Resultados

Después de estos años de trabajo algunos de los resultados son los siguientes:

- Tramitación electrónica del 73,8% de los ayuntamientos (que representan el 86,87 %de la población)
- Tramitación electrónica entre administraciones
  - o Todas las APC utilizan esta plataforma
  - o Cada año se realizan más de 35.000 trámites interadministrativos

- Interoperabilidad
  - o Todas las APC pueden utilizar esta plataforma para consultar datos y documentos de otras administraciones. El portal de acceso, la gestión de usuarios y autorizaciones es único para facilitar la gestión
  - o El año 2009 se han realizado más de 1.600.000 intercambios de datos o documentos
- Perfil del contratante
  - o El 68,1% de los ayuntamientos catalanes (que representan el 96,5% de la población) tienen perfil del contratante
- Publicación de información urbanística
  - o El 89,92% de los ayuntamientos de más de 10.000 habitantes (107 ayuntamientos de 119) publican información urbanística

## **Ponencia**

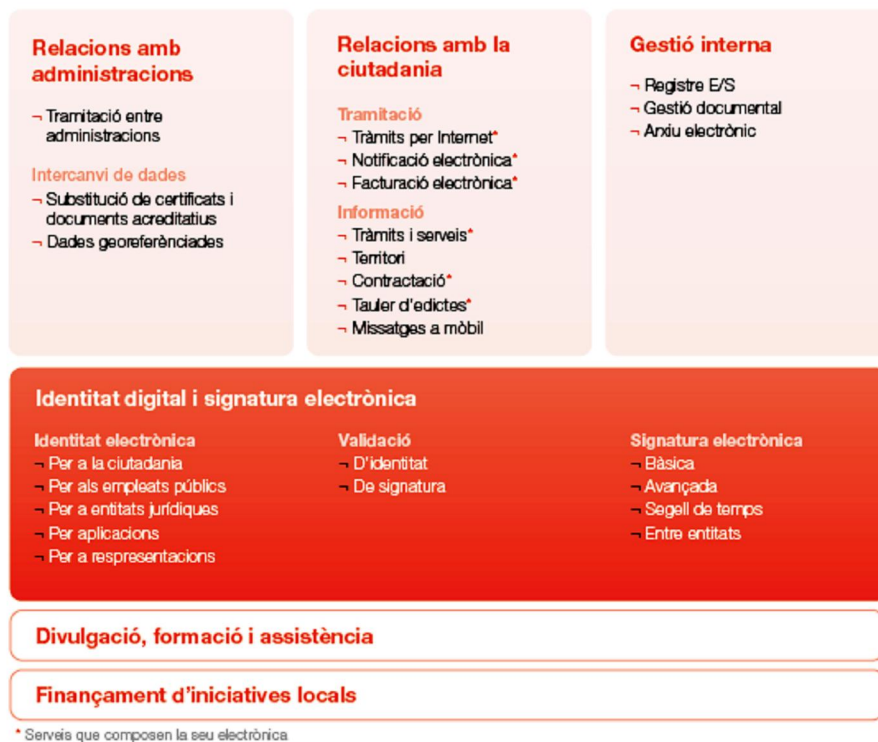
En Catalunya, en determinados aspectos de administración electrónica existe, al menos desde 2001, una estrategia conjunta de las administraciones catalanas. El "Pacto para la promoción y el desarrollo de la sociedad de la información en las administraciones catalanas"<sup>i</sup> suscrito en 2001 en el Parlament por el conjunto de fuerzas políticas con representación parlamentaria, por el gobierno catalán y por Localret, en representación de las administraciones locales catalanas, constituye un punto de arranque de un conjunto de medidas orientadas a ser eficiente y a crear sinergias comunes en el desarrollo de la administración electrónica en Catalunya.

Como ya se comentó en una comunicación de otro Tecnimap<sup>ii</sup>: "El rasgo básico de lo que podríamos llamar modelo catalán para el desarrollo de la administración electrónica lo constituye la subordinación a una visión integrada, en la que la solución a los problemas se busca en clave de la mejor solución para el conjunto de las administraciones públicas catalanas. Esto se traduce en la creación y/o impulso de instrumentos organizativos para la cooperación de las administraciones públicas para el mejor desarrollo de la administración electrónica y la sociedad de la información, así como el diseño y desarrollo de soluciones que atiendan al mejor aprovechamiento de las externalidades positivas y a las economías de escala".

La creación del Consorci AOC es uno de los acuerdos del citado Pacto. La misión del Consorci AOC es colaborar con las administraciones públicas catalanas en la adopción y desarrollo de políticas para la mejora de los servicios públicos, mediante el impulso y la promoción de iniciativas, el desarrollo de productos y la gestión de servicios de uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Del Consorci AOC depende, como organismo autónomo, la Agència Catalana de Certificació, CATCert.

El modelo catalán de administración electrónica se basa en la cooperación de las administraciones catalanas. En Catalunya hay 946 ayuntamientos. 749 de ellos tienen menos de 5.000 habitantes y 897 menos de 25.000. Y únicamente 10 más de 100.000. Esta heterogeneidad es una característica de nuestra administración local. Normalmente el volumen de población tiene una relación directa con el número de empleados públicos que trabajan en el ayuntamiento y con el nivel de madurez tecnológica. Conscientes de este hecho y de que para impulsar un proyecto de administración electrónica a nivel de país, era necesario que nadie quedara rezagado, fueron planificadas una serie de actuaciones para evitar que las diferencias entre las administraciones más maduras con el resto no solo no creciera, sino que disminuyera gradualmente. Es el reto del Consorci AOC.

Los servicios ofrecidos por el Consorci AOC, directamente o a través de CATCert, tratan de mejorar las relaciones de una administración con el resto de administraciones (en la tramitación interadministrativa o en el intercambio de datos), de la administración con la ciudadanía (ofreciendo información o la posibilidad de tramitación electrónica), o mejorar su propia gestión interna; todo ello valiéndose de las distintas soluciones de identidad digital i firma electrónica. Este mapa se concreta desde el punto de vista de las necesidades de una administración de la siguiente forma:



Desde el punto de vista del Consorci, los servicios que ofrecemos a las administraciones catalanas se pueden clasificar de la siguiente forma:

1. Servicios de colaboración interadministrativa, con el objetivo de potenciar el intercambio de información por medios telemáticos entre las administraciones públicas para mejorar su eficiencia y eficacia, es decir, de promover la interoperabilidad de sus sistemas de información. Estos servicios pretenden que:

- no se pida a los ciudadanos ningún documento acreditativo del que ya disponga la administración pública o entes colaboradores;
- se reduzca el tiempo y los costes de los trámites y las comunicaciones interadministrativas, mediante el intercambio de información por medios telemáticos.

Esto se llevará a cabo desarrollando y prestando los servicios de:

- tramitación interadministrativa
- transmisión de datos, certificados y documentos

2. Servicios comunes de administración electrónica, a fin de apoyar los proyectos de uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones que impulsen las instituciones catalanas, potenciando la reusabilidad y la reutilización de las soluciones de administración electrónica. Con estos servicios, el Consorcio contribuye a:

- acelerar los procesos de modernización de las administraciones catalanas;
- evitar la fractura digital entre las administraciones públicas derivada de su diversidad en capacidad y recursos;
- impulsar la aparición de estándares basados en buenas prácticas;

- incrementar el uso de los de los medios telemáticos en las gestiones y tramitaciones administrativas con el mantenimiento de las garantías técnicas y jurídicas.

Los servicios comunes de administración electrónica en los que trabaja el consorcio se clasifican en:

- Servicios de información: buscador, visualizador de mapas, etc.
- Servicios para habilitar el procedimiento administrativo: registro telemático, notificaciones telemáticas (e-NOTUM), tablón electrónico de anuncios, etc.
- Servicios de tramitación y gestión administrativa: e-TRAM (módulo de tramitación municipal).
- Servicios específicos de carácter sectorial: facturación electrónica, voto electrónico.
- Servicios instrumentales y tecnológicos: SMS.

3. Servicios básicos de identidad, firma y perdurabilidad electrónica, a fin de potenciar la seguridad y generar confianza en el uso de Internet. Mediante esta línea de actuación estratégica, fundamental para el desarrollo de cualquier tipo de servicios de administración electrónica, se pretende:

- disponer de las infraestructuras, herramientas y servicios que garanticen técnica y jurídicamente la identidad de los usuarios en la red y su actuación en los servicios de administración electrónica en términos de autenticidad, integridad y conservación de la información;
- generar confianza en los usuarios de los servicios electrónicos a fin de potenciar su utilización.

Estos servicios son desarrollados y prestados por CATCert, entidad prestadora de servicios de certificación y servicios avanzados de identidad, firma y perdurabilidad electrónica, como los de validación, sellado de tiempo, herramientas de firma, archivo electrónico, etc.

Finalmente, el Consorcio ejerce funciones de apoyo financiero a las entidades locales en el desarrollo de sus proyectos e iniciativas de administración electrónica.

Como no es posible en el contexto actual desarrollar detalladamente todos y cada uno de los servicios, vamos a describir sintéticamente tres de ellos, con lo que intentaremos dar una idea genérica del tipo de servicios desarrollados.

### **Vía Oberta, intercambio de datos y documentos electrónicos**

En un escenario donde la relación entre administraciones se hace necesaria si se desea impedir que deba ser el ciudadano el que vaya acumulando en forma de certificados la información necesaria para adjuntar a la solicitud, Catalunya se planteó hace años un proyecto cooperativo con visión conjunta de país que definiera y desarrollara un marco común, primero entre actores catalanes, y después, de estos con el resto de administraciones, que ofreciera una solución global para intercambiar la información requerida para la adecuada prestación de

los servicios públicos, con adecuación a la normativa de protección de datos personales.

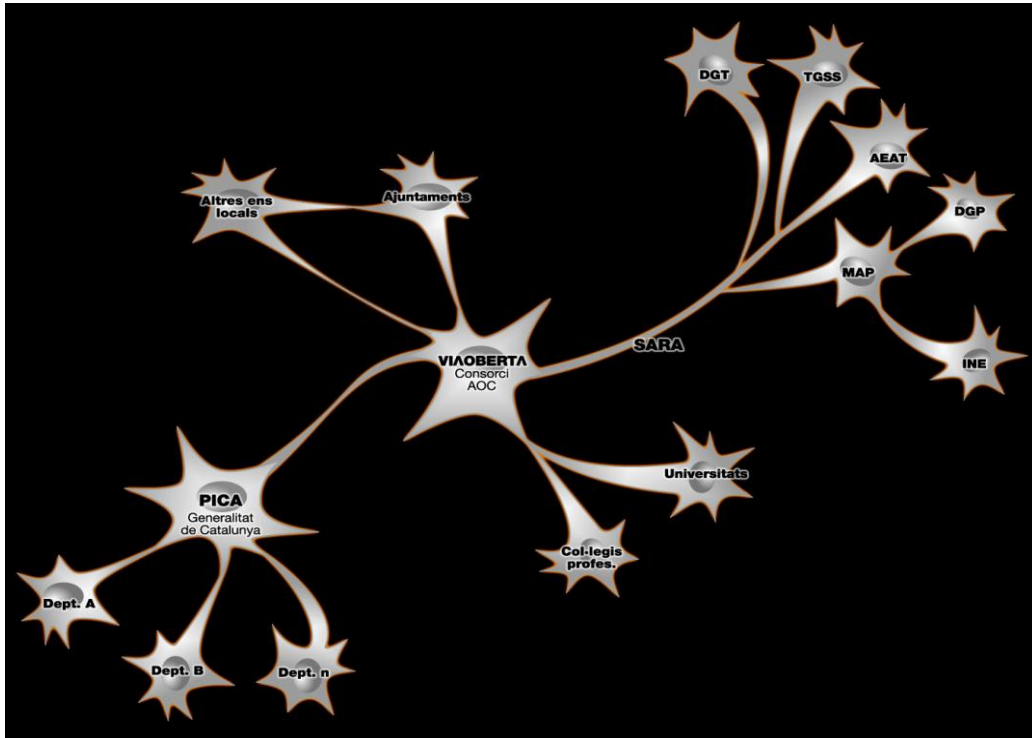
Cualquier proyecto de interoperabilidad debe ser afrontado desde un triple punto de vista: el semántico (analizado caso a caso), el tecnológico y el organizativo. Nuestro proyecto tiene como objetivo final conseguir una situación de 'certificado cero': que ningún ciudadano o empresa deba acreditar documentalmente cualquier información que se encuentre en poder de algún estamento público. ¿Ventajas? simplificar la relación de ciudadano con las administraciones y que la tramitación telemática pueda realizarse de forma completa.

En Catalunya, la creación de soluciones estructurales comunes es la que ha permitido generalizar el acceso al intercambio de datos entre administraciones y no restringirlo únicamente a aquellas que se encuentran más desarrolladas tecnológicamente.

¿Dónde nos encontramos?

Primero, debemos conocer qué información es requerida por las administraciones. Para ser eficiente debemos tener criterios de selección para priorizar adecuadamente y conocer qué conexión con qué base de datos va a resolver una necesidad mayor.

Segundo, ponemos a disposición de cualquier administración catalana el acceso a una aplicación informática que le permita poder acceder al dato que necesita a través de una doble modalidad: la consulta individual realizada por un empleado público o una consulta automatizada (mediante servicios web) entre aplicaciones. El mapa de actores a nivel tecnológico es el que se puede ver en la siguiente imagen donde el Consorci AOC conecta, mediante su servicio Via Oberta (Via Abierta) con la Generalitat de Catalunya a través de su plataforma (PICA), con la Administración General del Estado a través de la red SARA y con las distintas administraciones locales y con colegios profesionales y universidades.



Finalmente hemos creado una infraestructura jurídico-organizativa basada en el Convenio Marco de Interoperabilidad<sup>iii</sup>, firmado en octubre de 2006 por las administraciones catalanas y que permite, a cualquier entidad pública catalana que se adhiera, acceder como usuario a la oferta de interoperabilidad existente. Con lo cual cualquier administración catalana firmando únicamente dos documentos: la adhesión al citado Convenio Marco y el formulario de solicitud de un servicio concreto<sup>iv</sup> puede acceder a servicios de interoperabilidad (siempre que, obviamente, cumpla con los requisitos fijados por el ente emisor de la información). El Convenio (pacto 9) establece que "El Consorci AOC firmará los convenios que sean necesarios con otras administraciones públicas, colegios profesionales y otras instituciones para incorporar al Sistema de Información de Recursos de Interoperabilidad los servicios de transmisión de datos y de certificados electrónicos de estas instituciones y hacerlos accesibles a las administraciones catalanas". Con ello el Consorci AOC firma, en nombre del conjunto de administraciones catalanas acuerdos con terceros para permitir el intercambio de información. En un escenario tan complejo por la multitud de actores el rol de los intermediarios, que actúan como nodos de una extensa red, es fundamental en aras de la simplificación.

Las ventajas de este modelo son que, por un lado se simplifica un entorno complejo por el gran número de actores (en su doble rol de emisor y de requeridor de información), se han definido unos estándares tecnológicos y de comunicación y es escalable; permite que numerosas entidades puedan actuar.

A nivel jurídico por un lado el Proyecto de Ley de uso de medios electrónicos en el sector público de Catalunya, aprobado por el Gobierno el pasado 1 de diciembre de 2009 y presentado en el Parlament el 28 de enero de 2010 tiene por objetivo avanzar del mero "reconocimiento" de los ciudadanos y empresas a relacionarse con las administraciones a través de medios electrónicos, al "uso" real de estos

medios. Con esta ley se pretende dar el impulso definitivo para que nuestras administraciones interaccionen entre sí al nivel que sea necesario, de manera que el derecho de los ciudadanos a no aportar datos y documentos que ya obran en su poder se haga plenamente efectivo. Y por otro lado el Decreto 56/2009<sup>v</sup> en su capítulo 3. Impulso a la interoperabilidad refuerza en el ámbito de la Generalitat de Catalunya el modelo descrito.

En el ámbito local empiezan a surgir algunas ordenanzas de administración electrónica en los ayuntamientos catalanes. En este sentido el modelo de ordenanza aprobado por la Asamblea General de Localret <sup>vi</sup> el pasado mes de febrero es una buena iniciativa para acelerar este proceso.

Actualmente el catálogo de datos y documentos<sup>vii</sup> ofrece acceso a datos y documentos en distintas modalidades de consulta de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social, la Dirección General de Policía, la Dirección General de Tráfico y el Instituto Nacional de Estadística, por lo que se refiere a la Administración del Estado; el Título de Familia Numerosa, el Registro de población de Catalunya y datos del Servei d'Ocupació de Catalunya, por parte de la Generalitat; y a los datos del padrón municipal de habitantes (con acceso online del 89'01% de los habitantes de Catalunya) y a colegios profesionales de Arquitectos de Catalunya y de Aparejadores y Arquitectos técnicos de Barcelona, así como al Registro de la Propiedad<sup>viii</sup>.

Para fomentar y facilitar el uso de los servicios disponibles el Consorci AOC ha publicado una Guía<sup>ix</sup> de uso de estos servicios para las entidades locales catalanas con numerosos ejemplos sobre como, por ejemplo, pedir el consentimiento o como gestionar y conservar los documentos obtenidos.

Actualmente (marzo de 2010) ofrecen sus datos a otras administraciones un total de 656 entidades entre ayuntamientos, diputaciones, departamentos de la Generalitat de Catalunya y entidades de la Administración General del Estado y hay 319 administraciones adheridas al Convenio Marco de Interoperabilidad. Durante 2009 se intercambiaron más de 1.600.000 datos.

Como derivado del servicio de consulta telemática de volantes de padrón, desde 2005 funciona el servicio de comunicación de cambio de domicilio que, actualmente ofrecen 13 ayuntamientos, que representan el 35'57% de la población catalana, enviando comunicaciones a CATSalut, a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y a la Dirección General de Policía. Durante 2009 se enviaron más de 48.000 comunicaciones.

### **e-TRAM, el módulo de tramitación municipal**

e-TRAM es un módulo de gestión municipal de solicitudes y trámites por internet ofrecido como servicio ASP<sup>x</sup> por el Consorci AOC especialmente a ayuntamientos pequeños o medianos. e-TRAM permite a los ciudadanos desde cualquier lugar y en cualquier momento poder acceder a la información necesaria sobre trámites municipales, iniciar y formalizar cualquier solicitud, y consultar el estado y el



contenido de sus trámites. El e-TRAC es el mismo módulo de gestión de solicitudes y trámites, personalizado especialmente para consejos comarcales.

e-TRAM ofrece a cada ayuntamiento usuario la posibilidad de elegir entre más de treinta trámites, aquellos que quiere ofrecer a los ciudadanos desde su página web.

Las ventajas de este producto son ofrecer un servicio de valor añadido a los ciudadanos sin coste para el ayuntamiento y sin la necesidad de realizar ninguna inversión en equipamientos informáticos ni software, así como personalizar su oferta de servicios y los requisitos de cada trámite.

La Roca DEL VALLÈS

LaRoca.org | Tràmits | Consulta els teus tràmits | Intranet

Identifica't

Passos: **Introducció dades** > Validació > Confirmació

**Queixes i suggeriments**

↳ Descripció de la sol·licitud

Els camps amb un asterisc (\*) són obligatoris.

Cal que marqueu aquesta casella si empleneu el formulari en representació d'una altra persona.

**Dades d'identificació de la persona sol·licitant**

Dades d'identificació de la persona sol·licitant

Nom:\*      Primer cognom:\*      Segon cognom:

Raó Social:

Tipus de document:      Núm. del document:

DNI      [ ]

Tipus de via:      Nom de la via:      Núm:      Bloc:      Esc:      Planta:      Pta:

Carrer      [ ]      [ ]      [ ]      [ ]      [ ]      [ ]

Província:      Municipi:      Codi postal:

Barcelona      ROCA DEL VALLÈS (LA)      [ ]

Telèfon de casa:      Telèfon mòbil:

Adreça electrònica:\*

Imagen del formulario electrónico de un trámite del e-TRAM. Cada ayuntamiento usuario personaliza el formulario con su imagen corporativa (escudo, colores, ...).

Actualmente (febrero 2010) 672 ayuntamientos y 6 entidades metropolitanas descentralizadas catalanas ofrecen este servicio y un centenar más están tramitando su implantación. También 34 (de los 41 consejos comarcales) lo usan. En el enlace [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/content/view/full/239](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/239) se puede ver más información sobre el servicio así como material de soporte para su implantación: un manual, formación para el empleado público, ... o el acuerdo de nivel de servicio.

### **e.FACT, la factura electrónica**

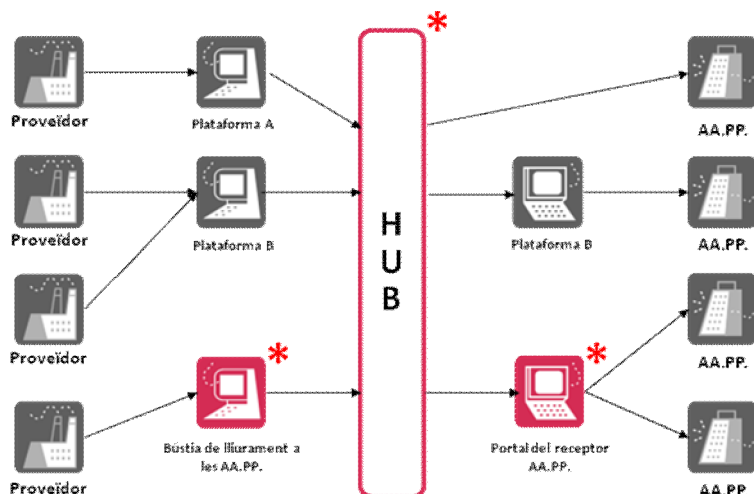
El objetivo de este servicio de factura electrónica es poner a disposición de las administraciones y de sus proveedores de bienes y servicios, sistemas de emisión, recepción y intercambio de facturas electrónicas, consiguiendo los beneficios ligados a los procedimientos de facturación (con ahorro de costes, agilización y

homogenización de procesos) y contribuyendo al impulso y a la difusión del uso de la factura electrónica en Catalunya.

e.FACT se basa en un modelo interactivo de diversas plataformas que simplifica las relaciones administración-proveedor en los procesos de facturación y que ofrece la posibilidad de trabajar con diferentes plataformas de las que ya existen, evitando así imposiciones tecnológicas o organizativas ni a emisores ni a receptores de facturas electrónicas, garantizando el principio de neutralidad tecnológica.

Para facilitar la tramitación de facturas electrónicas hacia las administraciones catalanas que provienen de cualquier proveedor, e.FACT consta de tres elementos centrales (ver figura):

- Un *hub* o intercambiador encargado de la distribución del flujo de facturas y de la comunicación de su estado.
- Un buzón donde se libran las facturas que facilita a los proveedores su envío, para los que no dispongan ya de alguna de las soluciones de facturación electrónica del mercado.
- Un portal de recepción de las administraciones (portal del receptor).



\*  
Elements que aporta el model proposat

Con estos elementos, un proveedor que ya utilice algunos de los servicios de facturación electrónica existentes en el mercado, tiene la posibilidad de facturar a las administraciones catalanas desde esta misma plataforma utilizada habitualmente, y por tanto sin sufrir ningún cambio ni tecnológico ni organizativo en su funcionamiento habitual. Por su parte, con el intercambiador, las administraciones pueden integrar directamente en sus sistemas económico-financieros todas las facturas, o utilizar el portal del receptor que proporciona e.FACT o, si es el caso, alguna de las plataformas comerciales existentes para acceder también a todas sus facturas. Todo lo cual con independencia de los servicios de facturación electrónica que usen sus proveedores.

En definitiva, este modelo basado en tres componentes diferenciados aporta independencia respecto a las distintas fases de facturación (emisión, distribución y recepción) ya que cada fase puede gestionarse por separado, sin que el mecanismo de recepción escogido condicione el mecanismo de emisión, ni a la inversa, garantizando la interoperabilidad entre los sistemas.

#### Circuito de facturación

El proceso de facturación se inicia con la creación de la factura electrónica. La empresa introduce los datos de la factura y la firma electrónicamente. El formato electrónico de las facturas es el de Facturae. Este formato es público y cuenta con la garantía de la Agencia Estatal de Administración Tributaria y de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información y dispone de herramientas gratuitas para su uso en lo que se refiere a la generación de facturas electrónicas.

Una vez enviadas las facturas, estas se distribuyen a través del *hub* hacia las plataformas receptoras. El *hub* retorna la información sobre su estado de las plataformas receptoras a las emisoras, actuando únicamente como intercambiador de información, sin ofrecer servicios de almacenamiento de información.

La recepción de facturas por parte de las administraciones, como se ha comentado, se puede realizar por tres vías:

- Mediante conexión directa al *hub* de los sistemas de gestión de expediente electrónico.
- A través de sistemas contratados por el organismo de contabilidad propios del receptor (plataforma privada).
- A través del portal del receptor.

El portal de receptor desarrollado por e.FACT ofrece los servicios de validación de firma, registro, custodia, visualización, impresión, descarga y publicación del estado de las facturas.

Finalmente, cada administración se encarga de la gestión interna de las facturas recibidas en su *back office*. Además, e.FACT se ofrece acompañado de un servicio de soporte al usuario y de resolución de incidencias y de los correspondientes planes de formación y difusión.

En [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col.laboració-interadministrativa/e.FACT](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col.laboració-interadministrativa/e.FACT) se puede acceder a numerosa información complementaria como por ejemplo una presentación detallada de las funcionalidades del servicio, los pasos que debe hacer un usuario, o el listado de los usuarios que hoy (marzo de 2010) usan e.FACT (21 ayuntamientos, 2 consejos comarcales, 3 diputaciones provinciales y 2 universidades catalanas) y manuales de usuario (ya sea para las administraciones como para las empresas).

#### **Coda final**

Como ya apuntamos en la primera parte de este documento, la colaboración y la definición de una estrategia conjunta es lo que ha permitido, en nuestra opinión, a

las administraciones más pequeñas y con menor capacidad de recursos humanos y tecnológicos poder hacer frente a los retos normativos y sociales existentes en materia de administración electrónica.

En los servicios descritos hemos querido destacar distintas características que consideramos que definen bien nuestra oferta:

- Por un lado Via Oberta es quizás el servicio que más bien representa nuestro ADN, la colaboración entre administraciones, situándonos como rótula o como nodo que facilita esta relación.
- El e-TRAM es el servicio con mayor implantación al disponer de él actualmente más de las 2/3 partes de los ayuntamientos catalanes.
- Finalmente con e.FACT hemos tratado de completar aquella parte del mapa de relaciones que quedaba sin cubrir con las soluciones que ya ofrecía el mercado y con las que las propias administraciones disponían a nivel interno.

---

<sup>i</sup> [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/content/download/1491/8571/file/pacteaoc.pdf](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/download/1491/8571/file/pacteaoc.pdf) en catalán

<sup>ii</sup>

[http://www.csae.map.es/csi/tecniemap/tecniemap\\_2006/01T\\_PDF/modelo%20catalan%20de%20administracion%20electronica.pdf](http://www.csae.map.es/csi/tecniemap/tecniemap_2006/01T_PDF/modelo%20catalan%20de%20administracion%20electronica.pdf)

<sup>iii</sup> [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/content/view/full/446](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/446) en catalán

<sup>iv</sup> Ver el listado en [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col-laboració-interadministrativa/Via-Oberta/Com-sol-licitar-ho](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col-laboració-interadministrativa/Via-Oberta/Com-sol-licitar-ho)

<sup>v</sup> [http://www.gencat.cat/diari\\_c/5360/09096051.htm](http://www.gencat.cat/diari_c/5360/09096051.htm)

<sup>vi</sup> <http://www.localret.cat/serveis/ambit-juridic/administracio-electronica>

<sup>vii</sup> Ver el listado completo del catálogo en

[http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col%2%B7laboraci%C3%B3-interadministrativa/Via-Oberta](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col%2%B7laboraci%C3%B3-interadministrativa/Via-Oberta)

<sup>viii</sup> Ver el listado de convenios firmados en

[http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col-laboració-interadministrativa/Via-Oberta/Més-informació](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col-laboració-interadministrativa/Via-Oberta/Més-informació)

<sup>ix</sup> [http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin\\_site/content/download/1948/10452/file/guia\\_via\\_oberta.pdf](http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/download/1948/10452/file/guia_via_oberta.pdf) en catalán

<sup>x</sup> Acrónimo de "application service provider". Contrato de arrendamiento de software en línea, por medio del cual el arrendatario accede por medios telemáticos al servidor de su proveedor ASP y, desde allí, ejecuta aplicaciones y procesa datos, a cambio del pago de una tarifa prefijada por unidad de tiempo. En el caso del eTRAM no hay coste alguno por el servicio.