

La implementació de l'administració electrònica a l'Ajuntament de Lloret de Mar. Avaluació i reptes de futur.

Coordinadors del grup ETAE

Jordi Coma i Pol

Sistemes de la informació i telecomunicació

Lluís Frigola i Butiñà

Servei d'arxiu i gestió documental

Eulàlia Puig i Alenyà

Serveis d'organització i recursos humans

L'Administració en general ha canviat significativament en els darrers anys i, cada vegada més, la relació amb la ciutadania es fa a través de mitjans electrònics. En aquest context, a l'Ajuntament de Lloret de Mar hi ha un grup de treball dedicat a la millora contínua de la gestió administrativa i a la implantació de l'administració electrònica. A més, impulsa la millora de l'eficiència en els procediments interns i l'augment de la transparència envers la ciutadania. En aquest article analitzarem els orígens d'aquest grup de treball, els resultats obtinguts fins ara i els seus reptes de futur, que tenen com a objectiu principal oferir un millor servei als ciutadans de Lloret de Mar.

Els orígens

Des de l'any 2000, quan es va aprovar la Llei de Signatura Electrònica, fins a l'actualitat, l'Ajuntament ha estat treballant en la millora contínua de la gestió electrònica de la informació i els serveis per als ciutadans.

La Llei de Signatura Electrònica de l'any 2000 va ser la primera que va establir la base jurídica per a la utilització de la signatura electrònica i va ser un pas important per a la implantació de l'administració electrònica. Posteriorment, la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics de l'any 2007 va suposar un nou impuls, establint les bases per a la creació dels registres electrònics i la tramitació electrònica.

L'Ajuntament va impulsar un grup de treball interdisciplinari per a fer un seguiment de les noves propostes i els canvis legislatius que afectaven a l'administració pública. Aquest grup, batejat amb el nom de Comissió per a la Gestió Documental (2007 – 2012)¹, estava format per un equip de personal tècnic del mateix Ajuntament, i tenia com a finalitat coordinar les diferents actuacions referents a la gestió de la documentació administrativa municipal.

La Gestió Documental havia de servir per a posar les bases per a la gestió del futur de les administracions públiques. Consistia en una revisió continuada del sistema d'organització documental, del procediment administratiu i dels sistemes informàtics que li donaven suport. Totes aquestes accions eren encaminades a fer de l'Ajuntament de Lloret de Mar una administració pròxima, moderna, transparent i dinàmica.

Durant la primera dècada del 2000, doncs, l'Ajuntament va anar incorporant la signatura electrònica en alguns dels seus processos interns i donant accés als ciutadans a realitzar alguns tràmits, englobats en el portal de Carpeta Ciutadana. En aquests anys, els canvis van ser merament tecnològics, utilitzant la tecnologia en accions concretes o bé donant accés als ciutadans als sistemes d'informació existents a l'Ajuntament.

El canvi més important, però, es va produir amb l'aprovació de les Lleis 39/2015 i 40/2015, les quals afectaven tot el funcionament de l'Ajuntament, establint la tramitació electrònica com a norma general i els principis bàsics de l'administració electrònica.

Aquesta llei estableix les normes i els principis que han de seguir les administracions públiques en la tramitació dels procediments administratius, amb l'objectiu de garantir els drets dels ciutadans i de proporcionar una gestió transparent i eficaç dels seus recursos.

La Llei 39/2015 estableix les normes bàsiques que han de seguir les administracions públiques en els seus procediments administratius, incloent-hi la tramitació electrònica i la simplificació administrativa. Estableix un procediment administratiu comú per a tots els procediments que es tramiten. A més, també estableix els drets i deures dels ciutadans davant de l'administració pública –com ara el dret d'accés a la informació pública–, així com els mitjans per a exercir-los.

La Llei 40/2015 estableix l'obligació per part de les administracions públiques de desenvolupar la seva activitat amb un alt grau de digitalització i de treballar amb les noves tecnologies de la informació i la comunicació, desenvolupant eines i plataformes tecnològiques per a la tramitació electrònica, tant internes com per als ciutadans i empreses, adoptant la factura electrònica i, ara sí, la obligatorietat de la signatura electrònica en tots els procediments administratius.

Per poder afrontar els nous reptes que suposava l'aplicació d'aquestes lleis, es va posar en marxa un pla estratègic a l'Ajuntament per impulsar la modernització i la innovació en l'administració pública anomenat Pla de Transformació Administrativa i Electrònica (PTAE). Aquest pla incloïa el desenvolupament i implantació de solucions tecnològiques per a la gestió electrònica de documents i expedients administratius, la millora de la plataforma web de l'ajuntament per a la prestació

¹ Memòria del Servei d'Arxiu Municipal 2007, A *Sesmond* núm. 7, gener 2008 i ss.

de serveis en línia, la implementació de la signatura electrònica per als tràmits administratius i la millora de la tramitació administrativa en general. També era important la promoció de la participació ciutadana en la gestió municipal mitjançant plataformes digitals.

Per tirar endavant aquest pla es va crear un equip de professionals del propi Ajuntament (el grup PTAE) que van ser els encarregats de tirar-lo endavant, coordinar-lo i decidir els passos necessaris per a la seva execució. Tot això en coordinació amb persones clau de cada secció de l'Ajuntament per tal que els canvis aplicats fossin coherents i es transmetessin de forma fluïda a tota la organització.

El pla es va anar executant durant els anys 2018 i 2019, en què es van aplicar els canvis organitzatius i les plataformes tecnològiques necessàries. Els objectius que es van aconseguir foren:

- Utilització del procediment administratiu comú (Llei 39/2015) en tots els procediments de l'Ajuntament.
- Ús d'estàndards d'arxiu i gestió documental, com ara el quadre de classificació documental (classificació de procediments i tràmits) i tipologia documental de la Generalitat de Catalunya.
- Gestió de la documentació en format digital per a tots els expedients administratius.
- Signatura digital de documents en la totalitat dels processos.
- Notificació electrònica de tràmits administratius (tant al ciutadà i empresa, com amb altres administracions).
- Implantació de la factura electrònica obligatòria.
- Tramitació de tots els expedients dins l'eina electrònica de gestió unificada.
- Publicació del catàleg de tràmits de l'Ajuntament.
- Entrada de sol·licituds de forma electrònica per part dels ciutadans i/o empreses amb una sol·licitud genèrica.
- Registre d'entrada/sortida únic i integrat amb les altres administracions.
- Implantació de circuits interns d'intercanvi d'informació 100% en format electrònic.
- Eliminació de l'ús del paper en els expedients administratius.
- Formacions a treballadors de l'Ajuntament i a la ciutadania.

Formació de l'equip i actuacions realitzades

Després de la implementació del pla PTAE es va constatar que hi havia diversos reptes pendents. Cada dia sorgeixen noves regulacions, procediments actualitzats, canvis tecnològics i noves necessitats a les quals l'Ajuntament ha de fer front. Conseqüentment es va decidir mantenir l'equip responsable del projecte PTAE per tal de continuar amb el seguiment, control i millora contínua en tots els aspectes relatius a la tramitació administrativa, l'administració electrònica i la

relació amb la ciutadania. Actualment, aquest grup de treball és conegut internament com a Equip de Treball en Administració Electrònica (ETAE).

Aquest grup, a partir de l'any 2020, ha anat liderant diverses actuacions, entre les quals les següents:

- S'ha dut a terme una anàlisi exhaustiva de tots els tràmits que s'executen a l'Ajuntament donant com a resultat el nou "Catàleg de Tràmits" de la seu electrònica municipal.
- S'ha establert una vinculació directa entre cada tràmit publicat al catàleg i la seva sol·licitud i posterior tramitació electrònica, garantint la validació inicial de la documentació requerida per a cada tràmit i optimitzant la validació d'aquesta documentació per part de les seccions corresponents.
- S'ha implementat la tramitació electrònica multi-plataforma per a l'ús de les eines orientades al ciutadà en qualsevol dispositiu.
- S'ha dut a terme la incorporació de nous tràmits que no figuraven al catàleg, com ara la Zona Verda.
- S'han establert eines per a la tramitació massiva d'expedients, que ajuden els tramitadors a gestionar sol·licituds de gran volum, com ara les beques, ajuts i subvencions.
- S'ha implementat la possibilitat de pagament en línia per a molts tràmits, a fi de reduir els temps de tramitació.
- S'han incorporat indicadors i quadres de comandament per al control departamental de la tramitació dels expedients, permetent la detecció de colls d'ampolla en la tramitació, la reassignació de recursos i la garantia d'una elevada qualitat del servei.
- S'ha externalitzat la impressió, l'ensobrament i la gestió de la notificació administrativa en paper (per correu).
- S'ha iniciat, en alguns tràmits, un procés d'interoperabilitat amb altres administracions per a evitar la necessitat d'haver de presentar documentació de la qual ja es disposa a l'Ajuntament o bé en una altra administració pública.

Avaluació dels resultats

En la tramitació electrònica per part dels ciutadans hi ha tres esdeveniments a destacar:

1.- La posada en marxa del pla PTAE (abril 2019) va incorporar unes primeres eines per tal que la ciutadania pogués relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament i el seu ús va començar a ser important.

2.- La pandèmia (març 2020), de manera forçada, va obligar la ciutadania a fer servir aquests canals i, per tant, va augmentar el seu ús. Tot i que es pensava que era un element transitori, aquest nivell d'ús es va mantenir i no va disminuir quan les restriccions es van anar suavitzant.

3.- La posada en marxa del nou catàleg de tràmits (gener 2022), la nova plataforma de tramitació electrònica i la incorporació d'alguns tràmits específics sobre aquesta

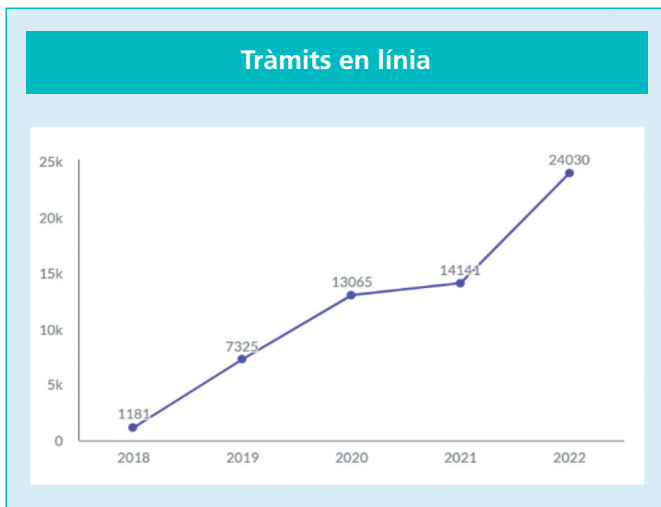
plataforma ha disparat l'ús de la tramitació electrònica. Aquest ús actualment continua en augment.

Entre les funcions del grup ETAE hi ha el control i anàlisi de l'impacte dels canvis introduïts i el seguiment del funcionament en general de l'administració electrònica. Això implica verificar si les modificacions realitzades generen els efectes desitjats, si s'està avançant en la direcció adequada o si cal revertir-los si resulten inútils i també detectar anomalies o canvis significatius a nivell de gestió interna. Per a aquesta anàlisi es desenvolupen indicadors o quadres de comandament que permeten recollir aquesta informació de forma simplificada i en temps real. A través d'aquests indicadors es poden extreure alguns resultats obtinguts, que exposem a continuació.

L'origen de les peticions que arriben a l'Ajuntament ha variat molt els últims anys i la tramitació a través de la seu ha esdevingut majoritària. Si afegim el registre de factures electrònica, que és electrònic en la seva totalitat, i la comunicació electrònica entre administracions arribem al 2023 amb un 83% de peticions que arriben de forma electrònica i només un 17% de forma presencial (vegeu gràfic 1).

Cal destacar, però, que encara que el percentatge d'atenció presencial ha baixat, el volum de peticions ha augmentat molt i el nombre d'atencions presencials s'ha mantingut estable. Evidentment, aquesta situació provoca que molts d'aquests registres acabin derivant amb més expedients administratius a tramitar, augmentant així el volum total d'expedients a tramitar.

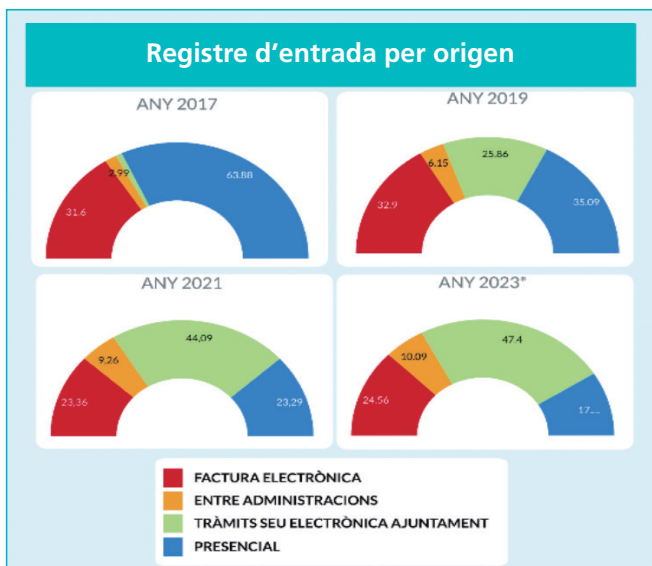
Actualment, la mitjana de tramitació dels expedients està per sota dels 90 dies. No obstant això, cal tenir present que a la gràfica 5 hi ha inclosa tota la tipologia d'expedients tramitats a l'Ajuntament, que poden tenir períodes de tramitació molt superiors com a conseqüència de la seva naturalesa. S'ha de tenir en compte que els tràmits són heterogenis i que, en alguns casos, el temps de tramitació es pot dilatar en el temps degut a requeriments de documentació o recursos plantejats a la resolució. En qualsevol cas, cal destacar que els terminis de tramitació s'estan escurçant de forma progressiva.



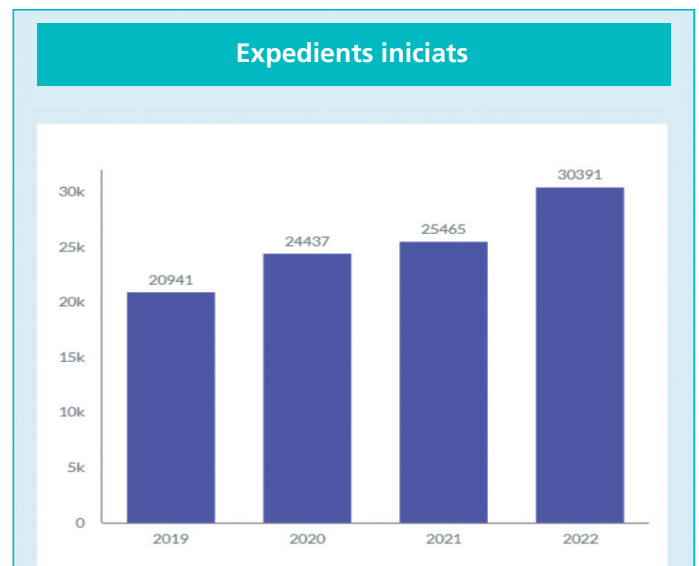
Gràfic 1



Gràfic 3



Gràfic 2



Gràfic 4

Totes aquestes millores cal atribuir-les a diversos factors:

1.- L'externalització de la gestió de notificacions proporciona més temps al personal de l'Ajuntament per a poder tramitar més expedients.

2.- En algunes tipologies d'expedients s'escurça molt el termini de resolució perquè el tràmit en línia ja permet pagar la taxa al moment, sense esperar que l'Ajuntament la requereixi a posteriori. La documentació necessària per a la tramitació de l'expedient és requerida detalladament en el moment de fer la sol·licitud, evitant així possibles requeriments de documentació posteriors perquè no s'ha aportat en el moment de fer el tràmit.

3.- Reorganitzacions internes de personal que han permès la seva mobilitat a l'hora de tramitar expedients en campanyes concretes. El pla PTAE va unificar la metodologia de tramitació per a tots els tipus d'expedients i el personal pot desenvolupar certes tasques en qualsevol secció.

4.- La utilització d'eines que permeten la tramitació en bloc i a la vegada de molts expedients ha permès resoldre i notificar-los de forma més ràpida.

Si prenem com a exemple una categoria d'expedients en què s'ha intervingut en diversos aspectes, veiem que experimenta una millora superior a la mitjana. En aquest procés, s'han realitzat canvis a nivell organitzatiu i s'ha incorporat una tramitació específica en el Catàleg de Tràmits, cosa que permet requerir la documentació concreta del tràmit i realitzar el pagament de la taxa en el mateix moment.

Aquests canvis es van aplicar a partir de gener de 2022 i es pot apreciar com s'ha millorat el temps de tramitació. Entre 2019 i 2021 només es tramitaven el 18,5% d'expedients en menys de 20 dies; i el 2022 aquest percentatge puja fins al 60%.

Reptes de futur

Aquesta creixent demanda per part de la ciutadania que es desprèn de les dades anteriors, requereix millorar encara més la gestió administrativa per tal de poder atendre les necessitats dels ciutadans de manera més eficient i efectiva, utilitzant els mateixos recursos. Per aquesta raó, el grup ETAE implementarà una sèrie d'accions a curt termini que inclouen:

1.- Aprofundir i implementar l'accés a la documentació d'altres administracions en tots els tràmits per part de l'Ajuntament, de manera que els ciutadans no hagin de presentar la mateixa documentació si ja l'han presentat anteriorment en qualsevol altra administració.

2.- Establir un sistema per a la gestió de representacions o apoderaments, que permeti als ciutadans presentar-ho només una vegada i que sigui vàlid per a tràmits a l'Ajuntament o a qualsevol altra administració.

3.- Renovar la plataforma de Carpeta Ciutadana de l'Ajuntament i integrar-la amb la plataforma de l'Estat per a una millor eficiència en la gestió.

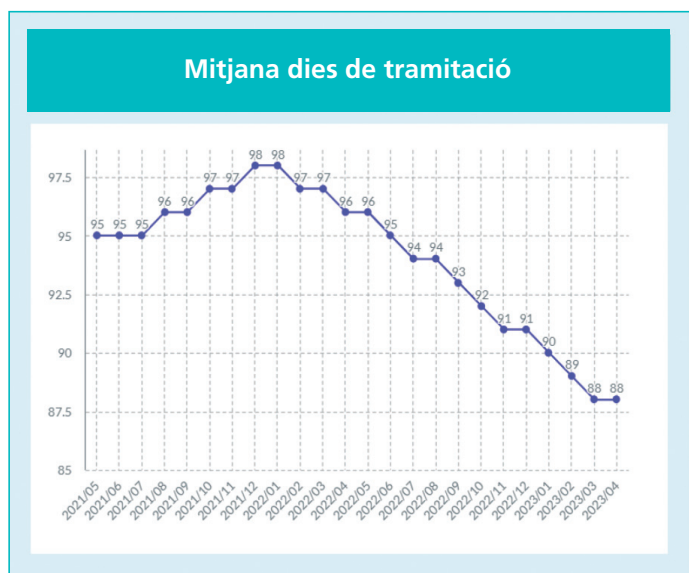
4.- Utilitzar metadades en els tràmits i expedients, enlloc de la presentació de formularis en format PDF, per anar per a una millor explotació de la informació i millora dels serveis.

5.- Incorporar més criteris d'usabilitat i accessibilitat al portal del Catàleg de Tràmits.

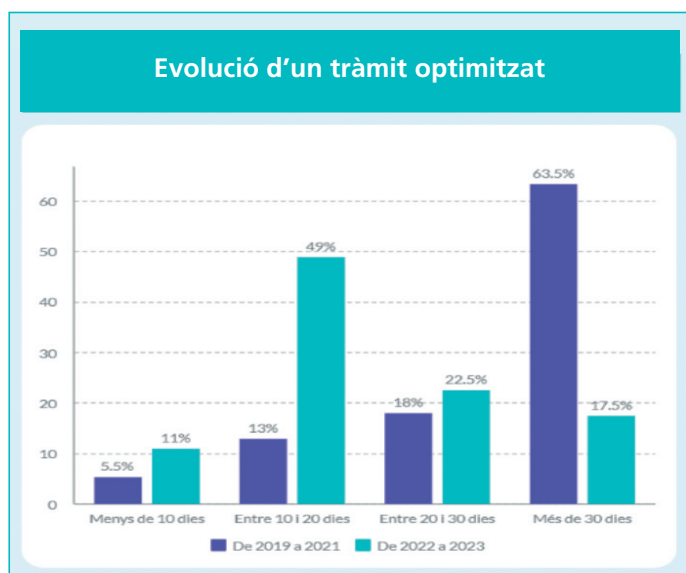
6.- Renovació tecnològica del portal de la Seu Electrònica.

7.- Implementar la signatura biomètrica digital en alguns processos, com l'atenció presencial a l'OIAC o a les actes d'inspecció.

8.- Adherir-nos com a Ajuntament a l'Agenda Digital dels Municipis de Catalunya promoguda per LocalRet,



Gràfic 5



Gràfic 6

la qual proporciona una guia per al desenvolupament digital en tots els àmbits de les administracions locals.

Totes aquestes accions tenen com a objectiu la millora en temps i qualitat dels tràmits administratius, l'ús eficient dels recursos de l'Ajuntament i una millor atenció a la ciutadania. Tot i així, l'Ajuntament no podrà perdre de vista la necessitat d'adaptar-se constantment als canvis, per exemple, en la relació amb la ciutadania. Això implica incorporar activament noves formes de comunicació, com ara l'atenció per videotrucada, serveis de missatgeria o xarxes socials. A més, l'ús de la intel·ligència artificial s'ha de plantejar com a eina per a l'automatització de processos, com l'atenció i guia a la ciutadania, així com en l'automatització de la tramitació administrativa.

Amb tot també sorgeix la necessitat de garantir la seguretat de les dades que s'intercanvien, especialment a través de tecnologies com la blockchain, que pot ser aplicada tant a les signatures electròniques i a la verificació que la integritat del procediment administratiu no s'ha vist compromesa.

En aquest context, l'Ajuntament haurà d'estar atent a canvi de paradigma que es produirà en la tramitació administrativa, passant de la gestió de documents a la gestió de dades. Això afegirà encara més volum de dades a les que es recullen actualment, les quals cal explotar de forma més eficient, ja sigui per a l'ús en multitud de processos a la ciutat (SmartCities o Ciutats intel·ligents), per a la gestió i control intern dels processos de l'Ajuntament o perquè la ciutadania pugui utilitzar-les a través de les Dades Obertes (OpenData), sempre garantint la seva confidencialitat i bon ús per millorar la transparència de l'Ajuntament i la societat en general.

El grup ETAE serà el responsable de gestionar i impulsar tots aquests aspectes, així com qualsevol altre que pugui sorgir, en coordinació i col·laboració amb tota l'organització, sense descuidar la gestió quotidiana. Cal destacar que l'adaptació constant que requereix la societat actual pot ser un repte complex de gestionar, especialment quan els volums de tasques són elevats i els recursos són limitats.

Inici | Plànol | Bústia de comunicats | Contacte
Selecciona un idioma ▾

Catàleg de Tràmits

Temes Àrees Tràmits freqüents
Cercar ➤

← TEMES

A continuació es relacionen els tràmits organitzats per temàtiques. Utilitzi el cercador si no troba el tràmit que necessita, si tot i així no el troba, pot utilitzar la sol·licitud genèrica o bé demanar cita prèvia a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC).

OAC
360

Tens dubtes tramitant?

Truca'ns! **872 220 646**

Dill-Di de 8-20h | oac360@lloret.cat

?

Preguntes freqüents (FAQs)

Tutorials

Informació d'ajuda

Atenció a la ciutadania

Educació

Contractació

Esport, cultura i lleure

Hisenda, impostos, taxes i preus públics

Padró habitants

Recursos humans

Salut pública

Serveis aigua i clavegueram

Serveis de cementiri

Serveis de transport públic i mobilitat

Urbanisme, activitats i medi ambient

Via pública

82 tràmits

Adquisicions de béns per acceptació de donacions

TRAMITAR EN LÍNIA

Adquisicions de béns per dipòsit o cessions

TRAMITAR EN LÍNIA

Ajuts a la rehabilitació i restauració de les façanes del Nucli Antic

TRAMITAR EN LÍNIA

Ajuts de menjador

TRAMITAR EN LÍNIA

Alteracions cadastrals i de titularitat de béns immobles

TRAMITAR EN LÍNIA

Enllaços

ELS MEUS TRÀMITS

NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES

INSCRIPCIONS ACTIVITATS I CURSOS

CARPETA CIUTADANA

FACTURA ELECTRÒNICA

VALIDACIÓ DE DOCUMENTS

Pantalla de tràmits per a l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Procedència: SAMLM.

sesmond 16 Juny 2023