

---

# Accés i gestió de la informació

---

PID\_00246823

Montserrat Garcia Alsina

---

Temps mínim de dedicació recomanat: 3 hores

---





# Índex

<b>Introducció</b> .....	5
<b>Objectius</b> .....	7
<b>1. Dret d'accés a la informació</b> .....	9
1.1. Llei de transparència .....	9
1.1.1. Tipus d'informació i responsables .....	10
1.1.2. Límits d'accés .....	10
1.1.3. Canals d'accés i informació activa .....	11
1.1.4. Organització i recuperació de la informació: mapa de continguts .....	13
1.2. Llei de reutilització de la informació .....	14
1.2.1. Legislació .....	14
1.2.2. Objecte d'aplicació .....	16
1.2.3. Règim administratiu .....	17
1.2.4. Canals d'accés i formats .....	18
1.3. Dret d'accés dels ciutadans al seu expedient mentre es tramita .....	19
<b>2. Protecció de dades personals</b> .....	20
<b>3. Serveis als ciutadans en la generació i gestió de la informació</b> .....	22
3.1. Cartes de serveis .....	22
3.2. Sistemes d'informació al servei dels ciutadans .....	23
<b>4. Generació i gestió de la informació per part dels poders públics</b> .....	25
4.1. Gestió del coneixement .....	25
4.2. Intel·ligència territorial .....	26
<b>Bibliografia</b> .....	29



## Introducció

Les administracions públiques generen grans quantitats d'informació i de documents en el transcurs de les seves activitats. Molta d'aquesta informació es genera en format electrònic. A més, el desplegament de l'Administració electrònica i la política de modernització de l'Administració, de cara a una major eficiència, ha fet que s'implantessin plataformes i sistemes d'informació que facilitin l'emmagatzematge i la localització d'informació. Aquests sistemes fan més àgil la gestió i l'intercanvi de dades entre administracions públiques, d'acord amb la legislació vigent.

D'altra banda, l'accés a la informació pública forma part dels drets dels ciutadans en un Estat democràtic. La Constitució espanyola de 1978, en l'article 105b indica que la llei regularà el dret d'accés dels ciutadans als arxius i registres administratius. Posteriorment altres textos legislatius han recollit aquest dret. Aquest accés té diversos objectius: transparència, govern obert i reutilització de la informació.

El vessant democràtic de l'accés a la informació és un mitjà per a fer transparents les actuacions dels governs i de les administracions públiques. En aquest sentit, des de fa uns quants anys, els països democràtics s'han dotat de lleis d'accés a la informació o lleis de transparència. El país pioner va ser Suècia el 1766, va seguir-lo Colòmbia el 1855 i, ja en el segle xx, la resta de països democràtics van promulgar lleis d'accés a la informació: Finlàndia (1951), Estats Units (1966), Noruega i Dinamarca (1970), França (1978), Austràlia i Nova Zelanda (1982), Canadà (1983) i així fins a la pràctica totalitat de països democràtics.

L'accés a la informació té un doble valor. Promou el govern obert, mitjançant el qual els ciutadans participen en la presa de decisions dels governs. També aporta un valor inestimable en la millora dels servis públics, desenvolupament de polítiques públiques i en millora de la qualitat en la creació de normes. Un cas específic d'accés a drets i preservació dels interessos dels ciutadans que permet l'accés a la informació, es la fase d'informació pública d'un projecte d'obres públiques que afecti una ciutat, on els ciutadans han de tenir accés a tots els documents i informació vinculada al projecte, amb la finalitat de poder fer les seves alegacions.

A més del dret d'accés, com un dret democràtic, s'ha impulsat l'accés a informació pública per a fomentar la reutilització de la informació tant amb finalitats comercials com no comercials.

### Lectura recomanada

D. Banisar (2006). *Freedom of Information around the World 2006. A Global Survey of Access to Government Information Laws*. Privacy International.

En tots aquests àmbits les administracions han de posar els mitjans necessaris per a assegurar l'accés a la informació i als documents autèntics, fiables, íntegres i usables. Aquests mitjans també han de tenir en compte la manera com s'emmagatzema la informació i els mecanismes per a buscar-la, ja que són aspectes rellevants a l'hora de poder localitzar-la i accedir-hi.

Aquests mitjans són de dos tipus. Des del punt de vista del ciutadà, les administracions públiques han posat en funcionament diversos portals. Els més coneguts són els denominats portals de la transparència i portals de dades obertes però també fan servir altres portals per proveir, millorar o fer més accessible la informació, començant pels mateixos portals web de les administracions i també les seves seves electròniques. Des del punt de vista intern de l'Administració pública, aquesta ha de disposar de sistemes d'informació que incloguin la gestió de documents administratius amb dues finalitats:

1) Emmagatzemar i recuperar la informació necessària per a la resolució dels procediments administratius i la presa de decisions internes pròpies de la gestió de l'Administració.

2) Subministrar la informació i les dades necessàries als portals esmentats.

Aquests sistemes, al seu torn, serveixen per a gestionar la informació internament, fins i tot entre administracions, en el marc de la interoperabilitat entre administracions públiques.

Tenint en compte els aspectes a què ens hem referit, en aquest mòdul treballarem els aspectes següents. En primer lloc, estudiarem l'accés a la informació en el vessant democràtic (transparència i govern obert) i en el vessant de reutilització i explotació de la informació pública. Tindrem en compte els canals que té el ciutadà a la seva disposició per a accedir a la informació i els límits d'accés existents. En segon lloc, veurem com es garanteix la protecció de les dades personals i s'evita que aquestes siguin llegibles en els documents que es posen a la disposició de la ciutadania. En tercer lloc, observarem els serveis que s'ofereixen als ciutadans perquè aquests accedeixin a la informació, posant especial atenció en el sector de la reutilització de la informació o sector intermediari de la informació. Finalment, reflexionarem sobre la informació que generen les administracions públiques i els sistemes informàtics que ajuden a la gestió de la informació.

## **Objectius**

Els objectius del mòdul són que l'estudiant conegui i aprengui:

- 1.** La regulació de l'accés a la informació per part dels ciutadans.
- 2.** Els serveis de l'Administració per a subministrar informació als ciutadans.
- 3.** Els límits d'accés a la informació.
- 4.** La protecció de les dades privades.
- 5.** La generació i gestió de la informació per part dels poders públics.
- 6.** L'extracció i l'explotació de la informació per part dels poders públics.





## 1. Dret d'accés a la informació

El dret d'accés a la informació pública es regula a Espanya des de tres vessants. La primera es refereix al dret a estar informat de l'activitat pública del Govern i les administracions públiques. El segon vessant tracta l'accés a la informació pública amb la finalitat de reutilitzar-la. Finalment, la llei regula també el dret que tenen els ciutadans a accedir a l'estat del seu expedient administratiu, mentre aquest estigui en procés de resolució.

L'accés a la informació amb finalitats informatives es regula mitjançant la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern. D'altra banda, l'accés amb finalitats de ser reutilitzable està regulat per la Llei 37/2007, sobre reutilització de la informació del sector públic, modificada per la Llei 18/2015. Aquesta llei posa a la disposició de persones físiques o jurídiques els documents que es troben a les administracions i organismes del sector públic. Finalment, la Llei 39/2015, en el seu article 53, recull el dret de l'interessat en un procediment administratiu a accedir, en qualsevol moment, a l'estat de la tramitació dels procediments, la seva resolució i els actes de tràmit dictats.

En aquest apartat veurem amb més detall els aspectes que hem esmentat. En primer lloc, la informació i els documents als quals els ciutadans poden accedir des del punt de vista de la Llei de transparència. En segon lloc, coneixerem més detalls de la reutilització de la informació, des del punt de vista de la Llei sobre la reutilització de la informació. Finalment, ens centrarem en els drets dels ciutadans en el procediment administratiu.

### 1.1. Llei de transparència

A Espanya des de l'any 2013 tenim una llei que regula el dret d'accedir a la informació pública. Es tracta de la Llei de transparència (19/2013). Al seu torn, cada comunitat autònoma ha promulgat la seva pròpia llei de transparència (Ridao, 2014).

En aquest apartat veurem, des d'una perspectiva genèrica, la contribució de la gestió de la informació i els documents als requeriments que indica la llei, prenent com a base la legislació espanyola.

#### Llei de transparència

Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

#### Transparència a les comunitats autònomes

El Portal de la Transparència del Govern d'Espanya ofereix un recull de la legislació i dels portals de cada comunitat autònoma.

La legislació indica a quina informació han de tenir accés els ciutadans, qui està obligat a subministrar-la, els límits d'accés i el mitjà pel qual hi podran accedir. També fa esment dels mitjans pels quals l'Administració ha d'organitzar i fer accessible aquesta informació.

### **1.1.1. Tipus d'informació i responsables**

El tipus d'informació que ha de ser objecte de publicitat activa i accessible es refereix a:

- a) Informació institucional, organitzativa i de planificació.
- b) Informació de rellevància jurídica.
- c) Informació econòmica, pressupostària i estadística.

El detall d'aquests tres tipus d'informació està explicat en els articles 6, 7 i 8 del capítol II de la Llei 19/2013.

El capítol 1 de la Llei indica l'àmbit subjectiu d'aplicació, que engloba totes les administracions públiques (des de l'Administració General de l'Estat fins als ajuntaments), entitats de dret públic i societats mercantils que encara que siguin privades reben fons públics.

### **1.1.2. Límits d'accés**

Els límits d'accés a la informació estan determinats per si l'accés causa perjudici. Aquests supòsits s'indiquen en l'article 14 de la Llei i són els que esmentem a continuació:

- a) La seguretat nacional.
- b) La defensa.
- c) Les relacions exteriors.
- d) La seguretat pública.
- e) La prevenció, recerca i sanció dels il·lícits penals, administratius o disciplinaris.
- f) La igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva.
- g) Les funcions administratives de vigilància, inspecció i control.
- h) Els interessos econòmics i comercials.

- i) La política econòmica i monetària.
- j) El secret professional i la propietat intel·lectual i industrial.
- k) La garantia de la confidencialitat o el secret requerit en processos de presa de decisió.
- l) La protecció del medi ambient.

En cas de denegar-se l'accés, els ciutadans poden presentar una reclamació davant del Consell de Transparència i Bon Govern. Abans de publicar les resolucions del Consell se'n dissociaran les dades de caràcter personal.

#### **Dissociació de dades**

És el tractament de les dades personals amb la finalitat de separar informació i dades personals, de manera que no pugui identificar-se per mitjà de cap mecanisme a qui pertany la informació obtinguda.

Procediment de dissociació: tot tractament de dades personals perquè la informació que se n'obtingui no pugui associar-se a cap persona identificada o identificable (article 3f de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal).

### **1.1.3. Canals d'accés i informació activa**

El Portal de la Transparència dependent del Ministeri de la Presidència i les unitats d'informació són els canals establerts per la Llei perquè els ciutadans accedeixin a la informació pública. Al seu torn, cada comunitat autònoma disposa de canals similars.

D'acord amb l'article 10.1, el Portal de la Transparència és el canal pel qual els ciutadans poden accedir a tota la informació que la Llei indica que ha de ser accessible. No obstant això, en l'art. 1.2 s'especifica que només serà accessible la informació l'accés a la qual se sol·liciti amb més freqüència. Això és el que ocorre en la pràctica.

Hem de tenir en compte que moltes comunitats autònomes han aprovat lleis en matèria de transparència, que estableixen requisits per a les administracions clarament superiors als que estableix la legislació estatal i que afecten tant les pròpies administracions autonòmiques com, sovint, les administracions de les entitats locals i els organismes vinculats o dependents d'ambdues. És el cas de lleis com la de Catalunya (Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern), Canàries (Llei 12/2014, de 26 de desembre, de transparència i d'accés a la informació pública) o la Llei 8/2015, de 25 de març, de Transparència de l'Activitat Pública i Participació Ciutadana d'Aragó, entre altres.

### **Activitat**

Selecciona tres portals de transparència de diferents tipus d'Administració pública: ministeri, ajuntament i comunitat autònoma. Analitza la informació que és accessible i compara-la amb la que figura en la seva legislació.

Per a això, els ciutadans disposen d'un procediment per a sol·licitar l'accés (article 17). Aquesta sol·licitud s'haurà de dirigir al titular de l'òrgan administratiu o entitat que posseeixi la informació, i s'hi especificaran les següents dades:

- a) la identitat del sol·licitant,
- b) la informació que se sol·licita,
- c) una adreça de contacte, preferentment electrònica, per a les comunicacions i
- d) la modalitat que es prefereixi per a accedir a la informació sol·licitada.

Les sol·licituds poden no ser admeses en alguns supòsits que estan especificats en l'article 18.

#### **Article 18. Causes d'inadmissió**

1. No s'admetran a tràmit, mitjançant resolució motivada, les sol·licituds:

- a) que es refereixin a informació que estigui en curs d'elaboració o de publicació general;
- b) referides a informació que tingui caràcter auxiliar o de suport com la continguda en notes, esborrany, opinions, resums, comunicacions i informes interns o entre òrgans o entitats administratives;
- c) relatives a informació per a la divulgació de la qual sigui necessària una acció prèvia de reelaboració;
- d) dirigides a un òrgan en què no es trobi la informació quan se'n desconegui el competent;
- e) que siguin manifestament repetitives o tinguin un caràcter abusiu no justificat amb la finalitat de transparència d'aquesta Llei.

2. En el cas en què no s'admeti la sol·licitud per concórrer-hi la causa prevista en la lletra d) de l'apartat anterior, l'òrgan que acordi la inadmissió haurà d'indicar en la resolució l'òrgan que, al seu judici, és competent per a atendre la sol·licitud.

A més dels portals de transparència com a canals per a accedir a la informació, els ciutadans disposen de les unitats d'informació en cadascun dels organismes de l'Administració General de l'Estat. En aquestes unitats els ciutadans podran presentar la seva sol·licitud d'accés a la informació. La funció d'aquestes unitats és integrar la gestió de sol·licituds d'informació dels ciutadans en el funcionament de l'organització interna (article 21.1).

Les funcions d'aquestes unitats es detallen a l'article 21.2 de la llei nacional:

- a) Recaptar i difondre la informació a la qual es refereix el capítol II del títol I d'aquesta llei.

- b) Rebre i donar tramitació a les sol·licituds d'accés a la informació.
- c) Fer els tràmits interns necessaris per a donar accés a la informació sol·licitada.
- d) Fer el seguiment i control de la correcta tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació.
- e) Portar un registre de les sol·licituds d'accés a la informació.
- f) Assegurar la disponibilitat a la pàgina web o seu electrònica respectiva de la informació l'accés a la qual se sol·licita amb més freqüència.
- g) Mantenir actualitzat un mapa de continguts en el qual quedin identificats els diferents tipus d'informació que es trobin en l'òrgan.
- h) Totes les que siguin necessàries per a assegurar una correcta aplicació de les disposicions d'aquesta llei.

#### **1.1.4. Organització i recuperació de la informació: mapa de continguts**

Hem vist que una de les funcions de les unitats d'informació és mantenir actualitzat un mapa de continguts. Això, des del punt de vista de la gestió de la informació, és rellevant per a facilitar la recuperació de la informació quan els ciutadans facin les cerques, ja sigui en els portals de transparència o en els sistemes d'informació que l'Administració hagi posat al servei dels ciutadans. Ens detindrem ara en aquest tema per a saber com s'aborda.

Un mapa de continguts és una guia per a identificar els temes rellevants que tracten els documents, i, per tant, és una guia per a identificar els documents que es necessiten. Per a això són necessaris uns termes o paraules clau que descriguin en primer lloc el contingut d'un document, i en segon lloc el vincle del document amb el contingut d'un procediment.

Els termes emprats per a etiquetar els continguts han de ser clars i unívocs i evitar sinonímies i polisèmies. Això és fonamental per a evitar recuperar molts documents que no són pertinents ni rellevants en la cerca (soroll documental) o per a evitar no recuperar documents pertinents i rellevants, tot i que el sistema en el qual fem la cerca tingui els documents que busquem (silenci documental).

La disciplina de la informació i la documentació fa més d'un segle que treballa en els llenguatges documentals o vocabularis controlats per a donar solució als problemes que presenta el «llenguatge natural». Aquests vocabularis faciliten la indexació dels documents segons el seu contingut. Exemples de vocabularis controlats són la llista d'encapçalaments de matèria o els tesaurus.

D'altra banda, si volem classificar els documents d'acord amb els processos i els procediments de l'organització necessitem un marc de referència. Això ens ho ofereixen els denominats «quadres de classificació», un instrument de classificació la metodologia del qual ha estat desenvolupada per la disciplina de l'arxivística. Responen a l'estructura organitzativa o funcional d'una organització.

## 1.2. Llei de reutilització de la informació

Ja fa més d'una dècada que des de diferents àmbits s'assenyala que la informació i el coneixement són font de creixement econòmic, fonamentalment per dues raons. En primer lloc, en haver-hi una gran varietat d'informació disponible, creixen les empreses amb línies de negoci dedicades a la creació de productes o serveis basats en la reutilització de la informació (indústria intermediària de la informació o de reutilització de la informació). En segon lloc, la reutilització de la informació a les empreses enriqueix el coneixement interior d'aquestes, perquè s'empra en els fonaments del procés de presa de decisions basades en informació o per a dissenyar accions que generen avantatge competitiu.

### ASEDIE

L'Associació Multisectorial de la Informació (<http://www.asedie.es>) publica anualment un informe del sector, en què s'observa l'evolució del sector els últims anys. És un exemple del valor que l'explotació i reutilització de la informació aporta al creixement econòmic.

Per això, en aquest apartat abordem aquest tema des de tres angles. En primer lloc, farem un breu repàs de la legislació que regula la reutilització de la informació a la Unió Europea i a Espanya. En segon lloc, veurem l'objecte d'aplicació de la llei i els documents als quals poden tenir accés els ciutadans i les empreses. En tercer lloc, analitzarem el règim administratiu de la reutilització. Finalment, veurem els formats que s'han d'utilitzar per a facilitar la reutilització.

### 1.2.1. Legislació

Des de la Unió Europea, s'ha impulsat la reutilització de la informació del sector públic com a motor econòmic i font per a la creació d'ocupació. L'any 2003 es va promulgar una directiva del Parlament Europeu i del Consell per a promoure la disponibilitat de la informació del sector públic (Directiva 2003/98/CE). Aquesta directiva tenia la finalitat d'explotar el potencial de la informació

#### Encapçalaments de matèria

Encapçalaments de matèria de la Biblioteca Nacional d'Espanya.

LEMAC: Llista d'encapçalaments de matèria en català.

#### Tesaurus

A la pàgina web de la UNESCO, podem veure un exemple de tesaurus. Els tesaurus existents, en diferents organitzacions, poden servir de base per fer un tesaurus adaptat a una organització.

#### Vegeu també

Els quadres de classificació i la classificació dels documents els estudiem en el mòdul «Gestió documental» de l'assignatura.

del sector públic i superar les barreres d'un mercat europeu fragmentat. Per això, aquesta directiva recollia unes normes i criteris per al tractament de la informació que fos susceptible de ser reutilitzada per ciutadans o empreses.

Aquesta directiva es va incorporar a l'ordenament jurídic espanyol mitjançant l'aprovació de la Llei 37/2007. Aquesta llei, al seu torn, està desenvolupada pel Reial decret 1495/2011.

### Regulació

Directiva 2003/98/CE, de 17 de novembre de 2003, del Parlament Europeu i del Consell, relativa a la reutilització de la informació del sector públic.

Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic.

Reial decret 1495/2011, de 24 d'octubre, pel qual es desenvolupa la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, per a l'àmbit del sector públic estatal.

Des de 2003, la tecnologia per a l'explotació i el tractament de dades i la seva anàlisi ha evolucionat i, a més, s'ha incrementat molt el volum d'informació pública generada. També ha augmentant l'interès per la informació pública amb finalitats comercials i no comercials. Per això, la Directiva 2003/98/CE ha estat substituïda per la Directiva 2013/37/UE

Des del punt de vista dels processos administratius vinculats amb la reutilització de la informació, la Llei especifica els documents que poden ser reutilitzables, i n'indica algunes exclusions, i els procediments que s'han de dur a terme.

D'altra banda, la Norma tècnica d'interoperabilitat i reutilització de recursos de la informació (NTIRRI) també estableix el conjunt de pautes bàsiques per a la reutilització de la informació elaborada i custodiada per les instàncies públiques. La Norma «estableix condicions comunes sobre selecció, identificació, descripció, format, condicions d'ús i posada a disposició dels documents i recursos d'informació elaborats o custodiats pel sector públic, relatius a nombrosos àmbits d'interès com la informació social, econòmica, jurídica, turística, sobre empreses, educació, etc., complint plenament amb l'establert en l'esmentada Llei 37/2007, de 16 de novembre».

Concretament, la NTIRRI descriu com seleccionar informació reutilitzable, com identificar-la i descriure-la, quins han de ser els formats dels documents i els recursos d'informació reutilitzables, i la posada a disposició dels documents i recursos d'informació. A més, en els annexos detalla l'esquema d'URI (*uniform resource identifier* o identificador de recurs uniforme), les metadades de documents i recursos d'informació del catàleg, la taxonomia de sectors primaris, la identificació de la cobertura geogràfica i el model de plantilla RDF (*resource description framework* o infraestructura de descripció de recursos) de definició de catàlegs i registres.

### Resolució

Resolució de 19 de febrer de 2013, de la Secretaria d'Estat i Administracions Públiques per la qual s'aprova la Norma tècnica d'interoperabilitat i reutilització de recursos de la informació.

### 1.2.2. Objecte d'aplicació

Pel que fa l'aplicació i als documents que es poden reutilitzar, la Llei especifica en l'article 3 el següent:

1. S'entén per reutilització l'ús de documents que es troben a les administracions i organismes del sector públic, per persones físiques o jurídiques, amb finalitats comercials o no comercials, sempre que aquest ús no constitueixi una activitat administrativa pública. Queda exclòs d'aquest concepte l'intercanvi de documents entre administracions i organismes del sector públic en l'exercici de les funcions públiques que tinguin atribuïdes.

2. La present llei s'aplicarà als documents elaborats o custodiats per les administracions i organismes del sector públic, la reutilització dels quals no estigui expressament limitada per aquests.

3. La present llei no serà aplicable als següents documents que es trobin a les administracions i organismes del sector públic previstos en l'article 2:

a) Els documents sobre els quals existeixin prohibicions o limitacions en el dret d'accés en virtut del previst en l'article 37 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en les altres normes que regulen el dret d'accés o la publicitat registral amb caràcter específic.

b) De conformitat amb la seva legislació específica, els documents que afectin la defensa nacional, la seguretat de l'Estat, la protecció de la seguretat pública, i també els obtinguts per l'Administració tributària i l'Administració de la Seguretat Social en l'acompliment de les seves funcions, els sotmesos al secret estadístic, a la confidencialitat comercial, com secrets comercials, professionals o empresarials i, en general, els documents relacionats amb actuacions sotmeses per una norma al deure de reserva, secret o confidencialitat.

c) Els documents per a l'accés als quals es requereixi ser titular d'un dret o interès legítim.

d) Els documents que es troben en les administracions i organismes del sector públic per a finalitats alienes a les funcions de servei públic, d'acord amb la legislació aplicable i, en particular, amb la normativa de creació del servei públic de què es tracti.

e) Els documents sobre els quals existeixin drets de propietat intel·lectual o industrial per part de tercers.

No obstant això, la present llei no afecta l'existència de drets de propietat intel·lectual de les administracions i organismes del sector públic ni la seva possessió per part d'aquests, ni restringeix l'exercici d'aquests drets fora dels límits establerts per la present llei. L'exercici dels drets de propietat intel·lectual de les administracions i organismes del sector públic haurà de fer-se de manera que se'n faciliti la reutilització.

El previst en el paràgraf anterior serà aplicable, així mateix, als documents dels quals les biblioteques, incloses les universitàries, els museus i els arxius siguin titulars originaris dels drets de propietat intel·lectual com a creadors d'aquesta d'acord amb l'establert en la legislació de propietat intel·lectual, i també quan siguin titulars perquè se'ls hagi transmès la titularitat dels drets sobre aquesta obra segons el que es disposa en la legislació esmentada, cas en el qual caldrà respectar l'establert en els termes de la cessió.

f) Els documents conservats per les entitats que gestionin els serveis essencials de radiodifusió sonora i televisiva i les seves filials.

g) Els documents produïts o conservats per institucions educatives i de recerca (incloses les organitzacions per a la transferència dels resultats de la recerca, centres escolars i universitats, excepte les biblioteques universitàries) i també els museus i arxius estatals com a agents d'execució del Sistema espanyol de ciència, tecnologia i innovació, sempre que siguin resultat d'una recerca.

h) Els documents produïts o conservats per institucions culturals que no siguin biblioteques, incloses les universitàries, museus i arxius.

i) Les parts de documents que solament incloguin logotips, divises i insígnies.

j) Els documents als quals no pugui accedir-se o l'accés als quals estigui limitat en virtut de règims d'accés per motius de protecció de les dades personals, de conformitat amb



la normativa vigent, i les parts de documents accessibles en virtut d'aquests règims que continguin dades personals la reutilització de les quals s'hagi definit per llei com a incompatible amb la legislació relativa a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les dades personals.

k) Els documents elaborats per entitats del sector públic empresarial i fundacional en l'exercici de les funcions atribuïdes legalment i els de caràcter comercial, industrial o mercantil elaborats en execució de l'objecte social previst en els seus estatuts.

l) Els estudis fets per entitats del sector públic en col·laboració amb el sector privat, mitjançant convenis o qualsevol altre tipus d'instrument, com a fórmula per al seu finançament.

4. En cap cas no podrà ser objecte de reutilització la informació en què la ponderació a què es refereixen els articles 5.3 i 15 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, doni com a resultat la prevalença del dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal, tret que es produeixi la dissociació de les dades a què es refereix l'article 15.4 de la llei esmentada.»

### 1.2.3. Règim administratiu

El règim administratiu de la reutilització està determinat en l'article 4 de la Llei de reutilització. Aquest règim és el que segueix:

1. Els documents de les administracions i organismes del sector públic seran reutilitzables en els termes previstos en aquesta llei.

2. Les administracions públiques i organismes del sector públic vetllaran perquè els documents als quals s'aplica aquesta normativa puguin ser reutilitzats per a finalitats comercials o no comercials de conformitat amb alguna o algunes de les modalitats següents:

a) Reutilització de documents posats a la disposició del públic sense subjecció a condicions.

b) Reutilització de documents posats a la disposició del públic amb subjecció a condicions establertes en llicències tipus.

c) Reutilització de documents sol·licitats prèviament, de conformitat amb el procediment previst en l'article 10, o, si escau, en la normativa autonòmica, supòsits en els quals es podran incorporar condicions establertes en una llicència.

d) Acords exclusius d'acord amb el procediment previst en l'article 6.

3. Les condicions incorporades en les llicències hauran de respectar els criteris següents:

a) Hauran de ser clares, justes i transparents.

b) No hauran de restringir les possibilitats de reutilització ni limitar la competència.

c) No hauran de ser discriminatòries per a categories comparables de reutilització.

4. Les administracions i organismes del sector públic podran facilitar llicències tipus per a la reutilització de documents, les quals hauran d'estar disponibles en format digital i ser processables electrònicament.

5. Les administracions i organismes del sector públic crearan sistemes de gestió documental que permetin als ciutadans l'adequada recuperació de la informació, que estiguin disponibles en línia i que enllacin amb els sistemes de gestió posats a la disposició dels ciutadans per altres administracions. Així mateix, facilitaran eines informàtiques que permetin la cerca dels documents disponibles per a la seva reutilització, amb les metadades pertinents de conformitat amb l'establert en les normes tècniques d'interoperabilitat, accessibles, sempre que sigui possible i apropiat, en línia i en format llegible per màquina.

En particular, l'Administració General de l'Estat mantindrà un catàleg d'informació pública reutilitzable, corresponent almenys a l'àmbit de l'Administració General de l'Estat i als seus organismes públics vinculats o que en depenen.

En la mesura del possible, es facilitarà la cerca multilingüe dels documents.

6. La reutilització de documents que continguin dades de caràcter personal es regirà pel que es disposa en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

7. La utilització dels conjunts de dades, la faran els usuaris o agents de la reutilització sota la seva responsabilitat i risc, i a ells correspondrà exclusivament respondre davant de tercers per danys que poguessin derivar-se'n.

Les administracions i organismes públics no seran responsables de l'ús que els agents reutilitzadors facin de la seva informació ni tampoc dels danys soferts o de les pèrdues econòmiques que, directament o indirecta, produeixin o puguin produir perjudicis econòmics, materials o sobre dades, provocats per l'ús de la informació reutilitzada.

8. El fet que un organisme del sector públic posi a disposició un document per a la seva reutilització no implica la renúncia al dret a la seva explotació, ni és impediment per a la modificació de les dades que hi constin com a conseqüència de l'exercici de funcions o competències d'aquest organisme.

9. Igualment, no es podrà indicar, de cap manera, que els òrgans administratius, organismes i entitats del sector públic estatal titulars de la informació reutilitzada participen, patrocinen o fomenten la reutilització que se'n faci.»

#### 1.2.4. Canals d'accés i formats

Perquè la informació pugui ser reutilitzada, cal facilitar-hi l'accés per mitjans electrònics (article 4.5 de la Llei 18/2015) i en formats oberts, en els termes establerts per les normes reguladores de l'Administració electrònica, la interoperabilitat i les dades obertes. Per format entenem un conjunt de característiques tècniques i de presentació d'un recurs d'informació o document (NTIRRI). Perquè la informació pugui ser reutilitzada, els formats han de ser lliures, és a dir, no han de requerir eines que no siguin públiques. Per exemple, formats DOC o XLS són formats denominats «propietari»; PDF o ODF són formats lliures.

Per a l'accés per mitjans electrònics, les administracions públiques han creat portals de dades obertes on publiquen les dades i els documents que poden ser reutilitzats (Martín González, 2015). Amb aquesta finalitat, les administracions ofereixen en els portals catàlegs de dades, termes d'ús i llicència de les dades, d'acord amb l'establert en els articles 4, 8, i 9 de la Llei de reutilització i en el Reial decret 1494/2011. Actualment disposem d'un gran nombre de portals de dades obertes nacionals, locals o regionals.

Per a això, l'NTI de reutilització recull les metadades mínimes que s'han d'associar per a la descripció de documents, i els vocabularis i esquemes de valors proposats, mitjançant tecnologies del web semàntic. S'indiquen també les taxonomies de sectors primaris per a especificar els temes relacionats.

Així mateix, si la informació es posa a la disposició de la ciutadania mitjançant punts d'accés dinàmic (servei de consulta que permet obtenir informació estructurada a través de peticions basades en paràmetres configurables), complementaris als punts de descàrrega massiva, s'elaborarà un document tècnic explicatiu sobre l'ús i configuració d'aquests punts d'accés amb, com a mínim, els paràmetres de consulta permesos, el tipus d'informació retornada i els formats acceptats (VII,4, de l'NTI de reutilització) (figura 1).

#### Portals de dades obertes

Exemples de portals de dades obertes són el del Govern d'Espanya i el de la Unió Europea.

Figura 1. Exemple de catàleg de dades en el portal de dades obertes del Govern d'Espanya.



La descripció del catàleg i els recursos d'informació s'ha de fer mitjançant fitxes en què es recullen les metadades exigides per l'NTI de reutilització.

Tal com assenyala la Llei de reutilització, en el seu article 4.5., darrere dels portals i dels catàlegs de dades ha d'haver-hi sistemes de gestió documental que facilitin la recuperació de la informació. Cal que hi hagi eines informàtiques que facilitin la cerca de documents disponibles per a la seva reutilització, gràcies a les metadades existents d'acord amb les normes tècniques d'interoperabilitat.

A més dels portals, s'ha establert un procediment de tramitació de sol·licituds de reutilització dirigides a l'òrgan competent. Aquest és designat per cada administració i serà aquell on es trobin els documents la reutilització dels quals se sol·licita. Això queda establert detalladament en l'article 10 de la Llei de reutilització de la informació.

### 1.3. Dret d'accés dels ciutadans al seu expedient mentre es tramita

Els ciutadans, a més d'accedir a informació de les institucions i administracions públiques, tenen el dret d'accedir als procediments administratius en els quals són part interessada. Això ho recull la Llei 30/2015, en l'article 53. Per a complir amb aquest requeriment, les administracions públiques han de posar els mitjans necessaris per a l'accés electrònic.

#### Article 53. Drets de l'interessat en el procediment administratiu

1. A més de la resta de drets previstos en aquesta llei, els interessats en un procediment administratiu tenen els següents drets:

a) A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en els quals tinguin la condició d'interessats; el sentit del silenci administratiu que correspongui, en cas que l'Administració no dicti ni notifiqui resolució expressa dins del termini; l'òrgan competent per a la seva instrucció, si escau, i resolució; i els actes de tràmit dictats. Així mateix, també tindran dret a accedir i a obtenir còpia dels documents continguts en els procediments esmentats.

## 2. Protecció de dades personals

Vivim en un entorn en el qual la informació electrònica facilita la recollida, l'emmagatzematge i el processament de la informació. Per això, la divulgació d'aquesta informació per diferents canals és ràpida. Les dades personals emmagatzemades en bases de dades o en els mateixos documents es poden capturar i difondre ràpidament per internet. Un exemple són les dades generades en el que es denomina internet de les coses.

### Internet de les coses

Aquest concepte s'usa per a referir-se a la capacitat que tenen els objectes quotidians per a connectar-se a internet, ja sigui per a enviar informació sobre el seu funcionament o sobre el seu entorn (mitjançant sensors integrats) o per a rebre dades d'altres dispositius. L'aplicació d'aquesta filosofia incrementa exponencialment la informació del nostre entorn, de manera que es converteix en matèria primera per a l'economia basada en l'explotació de les dades, i en fonament per a la creació de llocs de treball.

L'accessibilitat en línia a les dades, si no estan protegides per sistemes segurs, fa que puguin ser capturades amb facilitat, gràcies a l'avenç de les tecnologies. Per tot això, a més de desplegar mesures tecnològiques per a protegir les dades, s'ha desenvolupat legislació específica per a protegir-les.

### Protecció de dades

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

L'Agència Espanyola de Protecció de Dades (2015) té encomanada, entre altres tasques, la de fomentar una cultura de protecció de dades personals i assessorar en temes vinculats amb la protecció de dades. Aquesta agència indica alguns temes davant dels quals cal tenir en compte la protecció de dades personals, especialment pel que fa a la reutilització i a l'ús que es faci d'aquesta informació. Aquests temes són:

- tractaments massius d'informació vinculats amb les dades massives (*big data*), recopilació de dades, evolució quantitativa i qualitativa de les possibilitats d'anàlisi, elaboració de perfils per a fer prediccions i possibles repercussions sobre la privadesa dels ciutadans;
- videovigilància;
- cessió de dades a tercers;
- tractament de dades obtingudes de fonts accessibles al públic;
- dades recollides mitjançant la internet de les coses.

### Enllaç d'interès

A la pàgina web de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades hi ha un recull de la legislació relativa a la protecció de dades.

Centrant-nos en els documents i en els sistemes d'informació, hem de tenir en compte que la llei obliga a protegir les dades personals que figuren en els documents i en les bases de dades. Això afecta també les administracions públiques, especialment quant a la cessió d'informació pública per a la reutilització. En els casos que continguin dades personals, s'haurà d'aplicar la dissociació o emmascarament de dades emprant les tecnologies existents.

Un aspecte rellevant de la protecció de dades personals és el Registre General de Protecció de Dades (RGPD), que hem de crear i mantenir actualitzat.

El Registre General de Protecció de Dades és l'òrgan de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades al qual correspon vetllar per la publicitat de l'existència dels fitxers i tractaments de dades de caràcter personal, amb la intenció de fer possible l'exercici dels drets d'informació, accés, rectificació, oposició i cancel·lació de dades regulades en els articles 14 a 17 de la Llei Orgànica 15/99, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Hi ha tres agències autonòmiques de protecció de dades, (Comunitat de Madrid, Catalunya i País Basc). En el cas català, el Registre de Protecció de Dades de Catalunya (RPDC) és un òrgan integrat dins l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), que té com a finalitat fer efectiu el dret de tota persona a conèixer l'existència de tractaments de dades de caràcter personal, les seves finalitats i la identitat del responsable del fitxer, per poder exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició. Aquest registre és de consulta pública i gratuïta. L'àmbit d'actuació de l'APDCAT, comprèn els fitxers i els tractaments de les institucions públiques de Catalunya i, fins i tot, entitats de dret privat que presten serveis públics per mitjà de qualsevol manera de gestió directa o indirecta, si es tracta de fitxers i tractaments vinculats a la prestació d'aquests serveis, o les persones físiques o jurídiques que compleixen funcions públiques amb relació a matèries que són competència de la Generalitat o dels ens locals, si es tracta de fitxers o tractaments destinats a l'exercici d'aquestes funcions i el tractament es duu a terme a Catalunya.

A l'RPDC s'hi inscriuen els fitxers i tractaments de dades personals que tenen com a responsable una persona física o jurídica inclosa en l'àmbit d'actuació de l'APDCAT, d'acord amb el que disposa l'article 3 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

### 3. Serveis als ciutadans en la generació i gestió de la informació

En els apartats anteriors ja hem descrit alguns dels serveis i mitjans pels quals les administracions públiques posen al servei del ciutadà documents i informació, en compliment de la legislació existent i per a una gestió més transparent i eficaç.

Recordem que els ciutadans tenen el dret de relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics i que, per tant, aquesta ha de posar els mitjans necessaris perquè això tingui lloc, per exemple plataformes informàtiques en què es pugui intercanviar informació o serveis de subministrament de signatura electrònica o qualsevol altre mitjà d'identificació per a accedir a les plataformes. L'article 12 de la Llei 39/2015 ho recull així:

Article 12. Assistència en l'ús de mitjans electrònics als interessats (Llei 39/2015)

1. Les administracions públiques hauran de garantir que els interessats puguin relacionar-se amb l'Administració per mitjans electrònics, per la qual cosa posaran a la seva disposició els canals d'accés que siguin necessaris i també els sistemes i aplicacions que en cada cas es determinin.
2. Les administracions públiques assistiran en l'ús de mitjans electrònics als interessats no inclosos en els apartats 2 i 3 de l'article 14 que així ho sol·licitin, especialment pel que fa a la identificació i signatura electrònica, presentació de sol·licituds a través del registre electrònic general i obtenció de còpies autèntiques.

En aquest apartat coneixerem el concepte de la carta de serveis i els sistemes d'informació al servei del ciutadà.

#### 3.1. Cartes de serveis

En l'àmbit empresarial una carta de servei és un document que informa els clients sobre els serveis que s'ofereixen. Per tant, en l'àmbit de l'Administració pública, d'acord amb el Reial decret 957/2005, «les cartes de serveis són documents que constitueixen l'instrument a través del qual els òrgans, organismes i entitats de l'Administració General de l'Estat informen els ciutadans i usuaris sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els drets que els assisteixen en relació amb aquells i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació».

La Federació Espanyola de Municipis i Províncies (2011) defineix les cartes de serveis com a «documents que donen a conèixer les activitats i prestacions i expressen els compromisos de qualitat que l'organització pública adquireix amb el ciutadà, documents que formalitzen el que la ciutadania pot esperar dels serveis públics i asseguren la plena efectivitat dels seus drets, a més de la millora dels serveis i prestacions que reben.

#### Reial decret

*Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat.*

Tant els termes com l'estructura, el contingut, l'elaboració i la gestió de les cartes estan recollits en els articles 9 i 10 del Reial decret 957/2011. Convé ressaltar que s'hi preveuen mecanismes d'informació i comunicació d'acord amb estàndards de qualitat.

Actualment les cartes de serveis estan àmpliament esteses en les administracions públiques i abunden els manuals desenvolupats que expliquen l'elaboració de cartes de serveis. Com a exemple, tenim els següents:

Federación Española de Municipios y Provincias (2011). *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración local*.

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. *Manual para la elaboración de una carta de servicios*.

Tenim disponible a més una norma, la UNE 93200:2008, que especifica els requisits mínims del contingut i del procés d'elaboració, seguiment i revisió de les cartes de serveis.

### 3.2. Sistemes d'informació al servei dels ciutadans

El dret dels ciutadans a comunicar-se amb l'Administració electrònica per mitjans electrònics es va concretar en la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, i en el Reial decret 1671/2009, de desenvolupament parcial d'aquesta llei. Aquests textos es referien a les seues electròniques com a instrument pel qual els ciutadans accedien als serveis, i establien els termes de la relació: identificació, autenticació, accessibilitat, disponibilitat, integritat, veracitat, actualització de la informació, contingut mínim, protecció jurídica i responsabilitat. Actualment aquest dret es troba recollit i els seus instruments desenvolupats a les lleis 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

D'altra banda, el govern obert implica mantenir una relació amb els ciutadans bidireccional, és a dir, se'ls ha d'informar però també se'ls ha de fer partícips de les decisions. Per això, s'han d'articular plataformes de comunicació.

Les administracions públiques han establert canals de comunicació aprofitant el potencial de les xarxes socials com Twiter. Aquests, a més, s'han mostrat molt eficaços en moments d'emergència com incendis, mentre que el canal tradicional de comunicació s'ha revelat més lent (Ortoll i altres, 2015).

En els mateixos portals de les administracions públiques, sobretot a les seues electròniques, s'han obert canals perquè els ciutadans enviïn els seus suggeriments i consultes.

D'altra banda, l'Administració General de l'Estat, des de les seves seues electròniques ha creat diferents tipus de plataformes. La plataforma d'accés i intercanvi d'informació de manera genèrica és la seua electrònica. Des d'aquesta s'accedeix

a tràmits i serveis, registre electrònic, notificacions, queixes, carta de serveis, etc. A més, des del punt de vista més administratiu, ja hem vist els mecanismes per a la localització de procediments i models documentals associats.

La seu de la Seguretat Social és un exemple d'espai des d'on el ciutadà pot disposar dels seus expedients administratius i notificacions telemàtiques o gestionar contrasenyes.

Figura 2. Seu electrònica de la Seguretat Social



El Consell Superior d'Administració Electrònica va publicar en 2010 una guia de seus electròniques que és il·lustratiu de les característiques, funcions i prestacions que tenen encomanades.

#### Enllaç d'interès

Consejo Superior de Administración Electrónica (2010). *Guía de sedes electrónicas.*



## 4. Generació i gestió de la informació per part dels poders públics

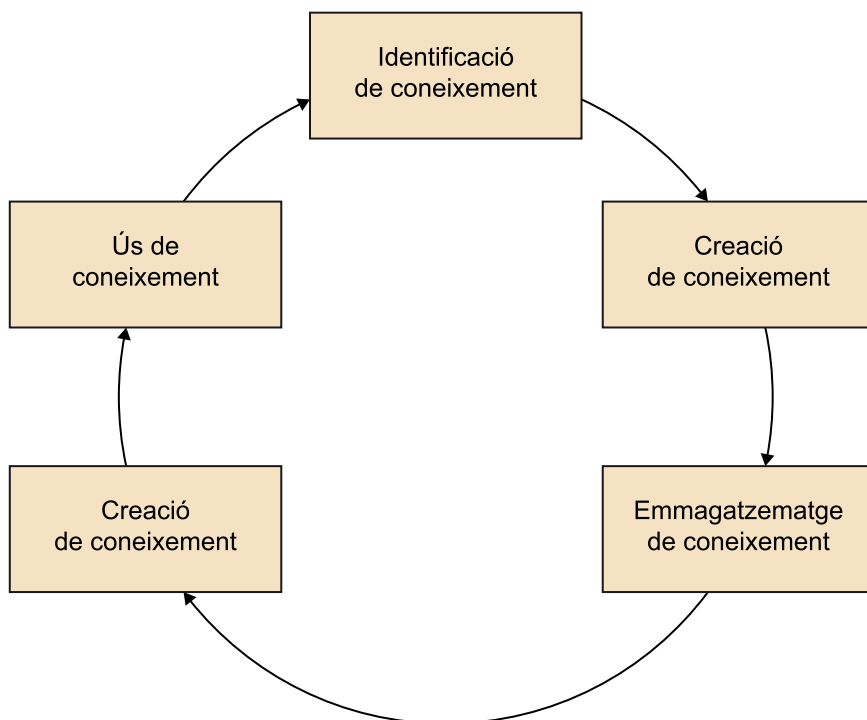
Les administracions públiques generen grans volums d'informació i documents. Aquests queden dipositats en diferents aplicacions informàtiques (bases de dades o repositoris). N'hem vist el valor primari, l'associat a la funció que compleixen. En aquest apartat ens fixarem en el valor secundari, és a dir, en el valor que se'n pot extreure per a l'organització que els genera. Això s'efectua amb procediments de gestió de la informació i del coneixement.

### 4.1. Gestió del coneixement

La gestió del coneixement és una metodologia organitzativa que preveu uns processos consistents a identificar la informació i el coneixement existent en l'organització, crear-los, emmagatzemar-los, compartir-los i utilitzar-los en la presa de decisions o en els processos productius.

El Centre Europeu de Normalització (2004) defineix la gestió del coneixement com la planificació de les activitats i els processos en curs i futurs per a aprofitar el coneixement amb la finalitat d'augmentar la competitivitat mitjançant un millor ús i creació dels recursos de coneixement, col·lectius i individuals (CEN, 2004, part 5).

Figura 3. Cicle de gestió del coneixement



La informació i el coneixement formen part del capital intel·lectual d'una organització. És un actiu intangible, però si s'hi apliquen els processos de gestió del coneixement, aquest actiu es materialitza en valor. Per tant, en termes generals, la gestió del coneixement fomenta la creació de valor explotant els actius intangibles i generant avantatges competitius sostenibles en el temps.

Les administracions públiques també poden aplicar aquesta metodologia de gestió i aconseguir optimitzar els seus recursos, i contribuir així a la millora contínua.

L'any 2005, el Ministeri d'Administracions Públiques amb l'objectiu de fomentar la gestió del coneixement va editar una guia per a gestionar el coneixement en les administracions locals. Aquesta guia constitueix una introducció al tema (Rodríguez i altres, 2005).

#### 4.2. Intel·ligència territorial

De la gestió estratègica de la informació aplicada al benefici d'un territori en diem intel·ligència territorial.

Per tant, les administracions públiques poden fer ús de la informació i de les dades que generen per a extreure'n valor mitjançant la metodologia que la intel·ligència territorial ens ofereix. Exemples d'aquesta informació són les bases de dades dels censos, les que recull l'Institut Nacional d'Estadística o les metadades que es generen per a gestionar els documents electrònics.

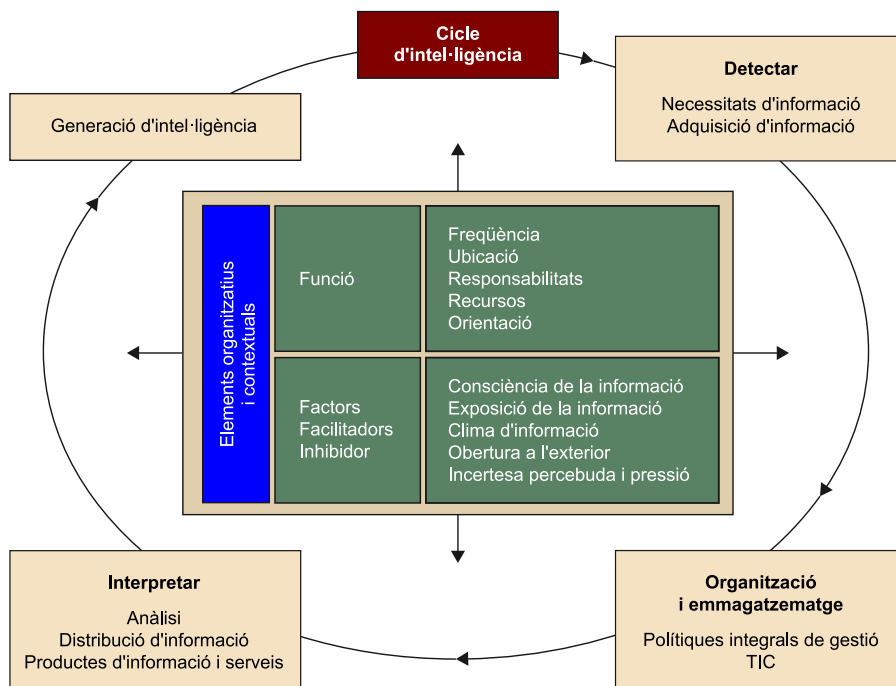
#### Guia de lectura recomanada

Rodríguez Ruiz, O.; Bueno Campos, E.; Giner Rodríguez, E.; Imaz Manzanos, T.; Tarres Chamorro, X. (2005). *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local. Guía 3. La gestión del conocimiento al servicio de la mejora continua de las administraciones locales*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas

La metodologia de la intel·ligència territorial és la mateixa que l'emprada per la intel·ligència competitiva o intel·ligència econòmica. L'única diferència és el tipus d'informació que s'utilitza i les característiques de l'organització.

Aquesta metodologia s'aplica en forma de cicle i incorpora les fases següents: detectar, organitzar i emmagatzemar informació, interpretar i generar intel·ligència.

Figura 4. Cicle de generació d'intel·ligència



Fuente: García i Ortoll, 2012.

Aquest cicle preveu la detecció en primer lloc de les necessitats d'informació de l'organització d'acord amb les seves funcions i objectius. En el cas de les administracions públiques, en general pot ser conèixer les necessitats dels ciutadans. Per a satisfer les necessitats d'informació, s'han de localitzar les fonts i explotar-les, és a dir, extreure'n la informació que és rellevant. Una vegada obtinguda la informació, aquesta s'ha d'organitzar i emmagatzemar en bases de dades o sistemes d'informació per a reutilitzar-la i analitzar-la posteriorment. La següent fase és la més important, perquè en depèn la generació d'intel·ligència. Hi ha diferents mètodes d'anàlisi, però els més utilitzats són la bibliometria, el mètode DAFO (febleses, amenaces, fortaleses, oportunitats), el *benchmarking* (comparació entre organitzacions similars a la nostra), factors crítics d'èxit, MUST (*macroeconomic uncertainty strategy*) o STEEP (*sociological, technological, economic, ecological, political*). Una vegada s'ha analitzat la informació, el resultat de l'anàlisi es plasma en un document i es dissemina entre les àrees que poden explotar aquesta anàlisi. Finalment els resultats de l'anàlisi s'apliquen a la generació d'intel·ligència per a l'acció: presa de decisions, disseny de productes o serveis, elaboració de plans estratègics, etc.



## Bibliografia

**Banisar, D.** (2006). *Freedom of Information around the World 2006. A Global Survey of Access to Government Information Laws*. Privacy International: [http://www.humanrightsinitiative.org/programs/ai/rti/international/laws\\_papers/intl/global\\_foi\\_survey\\_2006.pdf](http://www.humanrightsinitiative.org/programs/ai/rti/international/laws_papers/intl/global_foi_survey_2006.pdf) [Data de la consulta: 30 de maig de 2017].

**CEN** (European Committee for Standardization–Comité Européen de Normalisation–Europäisches Komitee für Normung). CWA 14924-1:2004. European Guide to good Practice in Knowledge Management- Part 1: Knowledge Management Framework. Brussel-les, 2004.

**Consejo Superior de Administración Electrónica** (2010). Guía de sedes electrónicas. Disponible a: [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dms/pae\\_Home/documentos/Documentacion/Metodologias-y-guias/GuiaDeSedesElectronicasv1.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/Documentacion/Metodologias-y-guias/GuiaDeSedesElectronicasv1.pdf) [Consulta: Maig de 2017].

**Federación Española de Municipios y Provincias** (2011). *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la Administración local*. <https://goo.gl/TYH8SG>

**García-Alsina, M.; Ortoll, E.** (2012). *La inteligencia competitiva. Evolución histórica y fundamentos teóricos*. Gijón: Trea. [Col·lecció Biblioteconomía y Documentación].

**Martín-Gonzalez, Y.** (2015). «Aplicación de la norma técnica de interoperabilidad de reutilización de recursos de información en los catálogos de información pública de las comunidades autónomas». *Revista General de Información y Documentación*, vol. 25-2, p. 287-311.

**Ortoll i Espinet, E.; García Alsina, M.; Canals, A.** (2015). «Gestionar datos en situaciones de emergencia. Estudio del caso de los fuegos del Alt Empordà en Cataluña». *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomía i Documentació*, núm. 34 (juny) <http://bid.ub.edu/es/34/ortoll.htm> [Data de la consulta: 30 de maig de 2017].

**Ridao Martín, J.** (2014). «La regulación de la transparencia y del acceso a la información pública en la esfera autonómica. Un estudio comparado». *Revista General de Derecho Constitucional*, núm. 19.

**Rodríguez Ruiz, O.; Bueno Campos, E.; Giner Rodríguez, E.; Imaz Manzanoz, T.; Tarres Chamorro, X.** (2005). *Guías de Aoyo a la calidad en la gestión pública local. Guía 3. La gestión del conocimiento al servicio de la mejora continua de las administraciones locales*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas (2005).

