



DICTAMEN Nº D22-016

INFORME QUE FORMULA LA AGENCIA VASCA DE PROTECCION DE DATOS EN RELACION CON EL PROYECTO DE DECRETO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y MULTICANAL A LA CIUDADANÍA Y ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

ANTECEDENTES

Con fecha 11 de julio de 2022 tiene entrada en la Agencia Vasca de Protección de Datos solicitud de informe en relación al proyecto de Decreto citado en el encabezamiento, cuya parte dispositiva se divide en diez Títulos, con un total de ciento treinta y cuatro artículos, trece Disposiciones Adicionales, seis Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria y tres Disposiciones Finales.

CONSIDERACIONES

II

I Intervención de la Agencia Vasca de Protección de Datos

El presente Informe se formula en virtud las funciones que atribuye a la AVPD la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos y su normativa de desarrollo.

II. Relativas al articulado del Proyecto.

En una primera visión resumida del proyecto de Decreto sometido a informe, podemos afirmar que éste incluye normativa específica relativa al servicio de atención a la ciudadanía y su gobernanza, así como normativa reguladora de la Administración electrónica. En ambas áreas se incluyen preceptos que afectan al derecho fundamental a la protección de datos, cuyo régimen jurídico se contiene principalmente en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD), ámbito al que fundamentalmente ceñiremos nuestro análisis, sin perjuicio de que, en virtud del principio de colaboración y coordinación entre Administraciones Públicas, se formulen algunas reflexiones que surjan del análisis del texto.



Título I. Disposiciones Generales (artículos 1-6)

El proyecto de Decreto, en su **artículo 1**, dispone que tiene por **objeto** la atención e información a la ciudadanía, el derecho de la misma a relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos.

En el apartado 2 del precepto se expresa que la atención a la ciudadanía comprende el recibimiento y orientación, la información administrativa, la cumplimentación, recepción y registro de documentos, la asistencia y orientación en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones y la gestión de quejas y sugerencias.

De la lectura del precepto claramente se deduce que la atención a la ciudadanía implica el tratamiento de datos personales. Además, dicha atención se define también como “un conjunto de procesos y medios que el sector público autonómico organiza para crear un espacio constructivo de relaciones que permitan a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos” (art. 2.2).

Tal y como se recoge en la parte expositiva, el proyecto de norma expresa una doble dimensión de la gobernanza pública, interna y externa, que en ambos casos presenta afectaciones al derecho fundamental a la protección de datos, como trataremos de exponer a lo largo del presente informe.

El **artículo 3** al regular el **ámbito de aplicación del decreto**, se refiere en el apartado 1 a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, y en el apartado 2 al “sector público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi”. Teniendo en cuenta que la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, en su artículo 4 regula la aplicación, reconocimiento y pertenencia al sector público vasco, el Decreto debiera adecuar su terminología a las previsiones de dicha ley.

En el **artículo 5** se regulan los **principios generales de la atención a la ciudadanía**, incluyéndose en el apartado j) el principio de “proporcionalidad, en cuya virtud sólo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones.” La redacción de este apartado es idéntica a la incluida en el artículo 4.g) de la ley 11/2007, del que se ha eliminado la siguiente previsión: asimismo sólo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten. A nuestro juicio se ha reproducido la parte menos afortunada del precepto y eliminado la verdaderamente relevante pues el principio de proporcionalidad está vinculado no tanto con las medidas de seguridad, más relacionadas con el riesgo en el RGPD, sino con los datos objeto de tratamiento.

En el apartado j) del artículo 5 se menciona el principio de “confidencialidad y protección de datos de carácter personal”. En nuestra opinión no es del todo adecuada la redacción, toda vez que la confidencialidad es uno de los principios del derecho fundamental a la protección de datos, proclamados en el artículo 5 del RGPD. Más precisa puede resultar la inclusión como principio del respeto al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, lo que implicaría la observancia de todos los principios que en el RGPD se proclaman, entre ellos el de confidencialidad.



Por otra parte, debe advertirse que la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, regula en el artículo 63 los principios de funcionamiento e interacción con la ciudadanía. En este precepto se incluyen algunos principios que se mencionan en el texto sometido a informe, como los de anticipación, programación y neutralidad tecnológica. Por ello, debiera replantearse la regulación de los principios generales de la atención a la ciudadanía en el proyecto de norma o, en su caso, realizar en el artículo 5 las adaptaciones oportunas para evitar reiteraciones innecesarias. A este respecto y en lo referente al rango normativo, a nuestro juicio resulta mucho más adecuada su inclusión en una norma con rango de ley que en una norma reglamentaria.

Título II Derechos y deberes de la ciudadanía (art. 7-17)

Con carácter previo al análisis del articulado de este Título, debe recordarse que la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco dedica un precepto a la regulación de los derechos y deberes de la ciudadanía (art. 64), por lo que es preciso que el Decreto se adecúe a dicha norma.

En el **artículo 7** se regulan los **derechos de la ciudadanía**, incluyéndose en el apartado 1.f) el derecho *“a la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular, a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación de que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición directamente a través del Sistema integral de Atención a la Ciudadanía.”*

La mención al ejercicio de derechos nos es del todo correcta, debiendo utilizarse la nomenclatura del RGPD, que no emplea el término cancelación, sino el de supresión y olvido; además, también se debiera incluir el derecho a la limitación del tratamiento.

En el **artículo 8** se regulan los **deberes de la ciudadanía** mencionándose en el apartado g) el de “utilizar los canales, medios e instrumentos facilitados por la Administración para la relacionarse con la misma de forma correcta y proporcionar los datos de contacto necesarios”. Este mandato podría completarse con la alusión al RGPD, proponiéndose la inclusión del inciso final “de acuerdo con el principio de minimización de datos”.

En el **artículo 9** del texto se dedica al **derecho a no aportar documentos** que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. En su apartado primero, el precepto establece que *“la Administración hará efectivo el derecho de las personas interesadas en los procedimientos administrativos a no aportar documentos en los casos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.”*

El precepto remite por tanto a la previsión contenida en la ley 39/2015, concretamente al artículo 28 de dicho texto legal.

A este respecto, debe recordarse que la Agencia Vasca de Protección de Datos a solicitud de la Delegada de Protección de Datos del Gobierno Vasco ya ha hecho público su criterio (dictamen CN22-009), sobre la interpretación que permite cohonestar esta facultad con el derecho fundamental a la protección de datos. Por la importancia capital de esta cuestión, reproducimos a continuación una parte de dicho dictamen:



“El artículo 28 de la Ley 39/2015, lleva por título “Documentos aportados por el interesado al procedimiento administrativo”, y dispone lo siguiente:

“1. Los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por las Administraciones Públicas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente.

2. Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.

Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, estos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.

3. Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

Asimismo, las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración. A estos efectos, el interesado deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos, debiendo las Administraciones Públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa del interesado o la ley especial aplicable requiera su consentimiento expreso. Excepcionalmente, si las Administraciones Públicas no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente al interesado su aportación.

4.....”

El apartado 1 del artículo 28 establece la obligación de los interesados de aportar al procedimiento los datos y documentos exigidos por las Administraciones Públicas, y el apartado 2 del mismo precepto reconoce a esos interesados un derecho, el derecho a no aportar documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.

La redacción original de ese apartado 2 del artículo 28, establecía que los interesados no estaban obligados a aportar al procedimiento administrativo documentos elaborados por cualquier Administración, siempre que el interesado hubiese expresado su consentimiento a que dichos documentos fuesen consultados o recabados, consentimiento que se presumía, salvo que constara oposición expresa o la ley especial aplicable requiriese consentimiento expreso.

En definitiva, la consulta o la recogida de esa documentación entre Administraciones Públicas se amparaba en el consentimiento tácito del interesado.



No obstante, con la aprobación del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), directamente aplicable en los Estados miembros desde el 25 de mayo de 2018, ya no se permiten los consentimientos tácitos como base legitimadora de los tratamientos de datos personales. Ahora, el consentimiento debe otorgarse mediante una declaración o una clara acción afirmativa que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada, e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen. Por lo tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento (Considerando 32 RGPD).

Además, como señala el Considerando 43 del RGPD, el consentimiento no debe constituir un fundamento jurídico válido para el tratamiento de datos de carácter personal en el caso de que exista un desequilibrio claro entre el interesado y el responsable del tratamiento, en particular cuando dicho responsable sea una autoridad pública y sea por lo tanto improbable que el consentimiento se haya dado libremente en todas las circunstancias de dicha situación particular.

En definitiva, en las relaciones Administración-administrados, la base jurídica que legitime el tratamiento de sus datos personales no debe ser, como regla general, el consentimiento de los interesados, sino que deberá encontrarse en alguna otra de las bases legitimadoras previstas en el artículo 6 RGPD o en el artículo 9.2, si los datos objeto de tratamiento están categorizados como de especial protección.

En este sentido, debe también destacarse que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.1 LOPDGDD, el tratamiento de datos personales solo podrá considerarse fundado en el cumplimiento de una obligación legal exigible al responsable, en los términos previstos en el artículo 6.1.c) del Reglamento (UE) 2016/679, cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión Europea o una norma con rango de ley, que podrá determinar las condiciones generales del tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo así como las cesiones que procedan como consecuencia del cumplimiento de la obligación.

A su vez, de conformidad con el apartado 2 de ese mismo precepto legal, el tratamiento de datos personales solo podrá considerarse fundado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679, cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley.

En este sentido, el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, en su redacción actual, operada por la Disposición final duodécima de la LOPDGDD, reconoce el derecho de los interesados a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración, que podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se oponga a ello, si bien no podrá oponerse si la aportación del documento se exige en el seno de actuaciones sancionadoras o de inspección.

En esta nueva redacción del apartado 2 del artículo 28 de la Ley 39/2015, desaparece toda referencia a la necesidad de consentimiento del interesado para que la Administración consulte o recabe documentos concernientes al interesado, el cual, va a poder seguir oponiéndose a ello.



La redacción de este precepto resulta ciertamente confusa. El término “*podrá*” asociado a la Administración actuante, podría llevarnos a interpretar que estamos antes una potestad que la Administración puede decidir ejercer o no. Sin embargo, en ese caso, el derecho expresamente reconocido al interesado en este precepto, y también en el artículo 53.1 d) de la misma Ley, quedaría vacío de contenido.

Podría también interpretarse que la ley, conforme a su redacción actual, contempla una habilitación legal a favor de las Administraciones Públicas, para que sin necesidad del consentimiento de las personas interesadas, puedan recabar sus datos, lo que nos llevaría a concluir que lo que se prevé en esta ley cuando hace referencia a la oposición, es simplemente la posibilidad de ejercer el derecho de oposición reconocido en el artículo 21.1 RGPD, esto es, la facultad del titular de los datos a oponerse a un tratamiento en principio justificado, argumentando motivos relacionados con su situación personal, que deben ser ponderados por el responsable del tratamiento.

Sin embargo, en la Agencia Vasca de Protección de Datos no compartimos esa interpretación, por numerosos motivos, que pasamos a exponer.

Los interesados en un procedimiento tienen la obligación de aportar los documentos exigidos al procedimiento y el derecho a no aportarlos si ya obran en poder de las Administraciones Públicas. En definitiva, aportarlos es una obligación y no hacerlo, si ya los tienen las Administraciones, un derecho que los interesados pueden ejercer o no.

La finalidad perseguida con este derecho es simplificar los procedimientos administrativos y facilitar a los interesados su participación en los mismos, y no la de favorecer la actuación de la Administración. Este derecho a no aportar documentos que ya obran en poder de las Administraciones Públicas se vincula con la aplicación del principio de “una sola vez”, que persigue eliminar la carga administrativa que supone para los usuarios entregar la misma documentación en más de una ocasión a las Administraciones Públicas, principio al que se refirió el Supervisor Europeo de Protección de Datos en su dictamen de 1 de agosto de 2017, sobre la propuesta de Reglamento relativo a la creación de un portal digital único y el principio de “sólo una vez”.

En consecuencia, la actuación de las Administraciones debe dirigirse a garantizar el ejercicio de ese derecho, pero si la persona decide renunciar a su ejercicio, oponiéndose, la Administración no debe actuar, y será el interesado el que tendrá que aportar los documentos exigidos por el procedimiento, pues de no hacerlo será excluido del mismo, por incumplimiento de la obligación impuesta en el artículo 28.1 de la Ley 39/2015, de lo que debería ser informado previamente el interesado.

En definitiva, las Administraciones deben garantizar el derecho de los interesados a no aportar, recabando ellas mismas los documentos, siempre que la persona interesada no muestre activamente su voluntad de no ejercer su derecho, es decir, manifieste su oposición. Y este es el alcance que, a nuestro juicio, debe darse a la oposición que contempla el artículo 28 y no encajarlo en el artículo 21 del RGPD.

Debe tenerse en cuenta que no todos los documentos recabados por cuenta del interesado tienen que contener datos personales protegidos por la normativa de protección de datos (datos de personas fallecidas, planos...), de modo que, en ese caso, no jugaría el derecho de oposición del RGPD.



Además, el derecho de oposición es un derecho personalísimo, que lo ejerce el titular de los datos, y en los procedimientos que tramitan las Administraciones Públicas pueden recabarse datos del interviniente, pero también datos de terceros (ej. unidad familiar).

Por otra parte, sería inviable tramitar los procedimientos y a la par resolver sobre el derecho de oposición del art. 21 RGPD ejercido por el interesado en los distintos procedimientos, pues este derecho debe obedecer a causas justificadas, exige una ponderación del responsable, y está sometido a unos plazos de resolución amplios (un mes, prorrogable por dos meses más).

A juicio de esta Agencia, una interpretación sistemática del artículo 28, conforme con su espíritu y finalidad, permite concluir que ese precepto impone a las Administraciones Públicas una obligación de actuar para satisfacer el derecho que asiste a los interesados, salvo que éstos decidan libremente no ejercerlo, oponiéndose. Es más, podría también plantearse que en cada procedimiento el interesado pudiese oponerse a que se consulten o recaben algunos documentos y otros no. En todo caso, parece obligado que la Administración habilite un medio que posibilite esa oposición por el interesado, oposición que a nuestro juicio no debe interpretarse como ejercicio del derecho reconocido en el artículo 21 del RGPD.”

En lo que se refiere a la oposición a que alude el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, en el texto objeto de informe no se reconoce el derecho a oponerse que asiste al ciudadano, pues ni en el apartado 2, ni en el apartado 3 del precepto se menciona siquiera esta posibilidad. Sin embargo, llama la atención que sí se reconozca en el apartado cinco un derecho a oponerse a que soliciten su consentimiento, en aquellos supuestos en que la normativa específica aplicable pueda requerir consentimiento expreso de la persona interesada. En nuestra opinión no es posible la oposición a un consentimiento expreso exigido por una norma con rango de ley, pues en caso de no querer prestar el consentimiento no podrían tratarse esos datos (por ejemplo, en el supuesto previsto en la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno cuando exige consentimiento expreso y escrito para comunicación de categorías especiales de datos en su artículo 15.1).

Los **artículos 12 y 13** del texto dedicados al **lenguaje claro y lectura fácil** y a la atención a personas y colectivos sensibles o con especiales dificultades merecen un comentario favorable, toda vez que conectan con el principio de transparencia reconocido en el artículo 5.1. a) del RGPD. Por otra parte, el Considerando 58 del RGPD señala que el principio de transparencia exige que toda información dirigida al público o al interesado sea concisa, fácilmente accesible y fácil de entender, y que se utilice un lenguaje claro y sencillo, y, además, en su caso, se visualice. Esta información podría facilitarse en forma electrónica, por ejemplo, cuando esté dirigida al público, mediante un sitio web. Ello es especialmente pertinente en situaciones en las que la proliferación de agentes y la complejidad tecnológica de la práctica hagan que sea difícil para el interesado saber y comprender si se están recogiendo, por quién y con qué finalidad, datos personales que le conciernen, como es en el caso de la publicidad en línea. Dado que los niños merecen una protección específica, cualquier información y comunicación cuyo tratamiento les afecte debe facilitarse en un lenguaje claro y sencillo que sea fácil de entender.

En la parte dispositiva del RGPD, el artículo 12.1 del RGPD se refiere al principio de transparencia al disponer que el responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas



para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. Cuando lo solicite el interesado, la información podrá facilitarse verbalmente siempre que se demuestre la identidad del interesado por otros medios.

El **artículo 15** del texto regula la **obligación de relacionarse a través de medios electrónicos**. Tras mencionar la previsión contenida en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, el precepto amplía la relación de sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos, incluyendo los siguientes:

- a) Las personas empresarias individuales o autónomas para los trámites y actuaciones que realicen en el ejercicio de su actividad profesional.
- b) El estudiantado universitario para los trámites y actuaciones que realicen con motivo de su condición académica.
- c) Las personas que participen en procesos selectivos para el acceso a cuerpos o escalas y/o categorías laborales de la Administración Pública de la CAE respecto a los trámites relacionados con el proceso selectivo. Se exceptúan en todo caso, los grupos E, D y las personas discapacitadas.
- d) Las personas de las bolsas de trabajo de personal temporal de cualquier ámbito de la Administración Pública de la CAE en todos los trámites y gestiones relacionados con las mismas.
- e) Las personas que representen a cualquiera de las anteriormente indicadas.

Esta ampliación de sujetos obligados trae causa de la previsión contenida en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, en cuya virtud, reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

A nuestro juicio, no se cumple la condición exigida por el artículo 14.3 para la ampliación de los sujetos obligados, pues no queda acreditado que los posibles nuevos sujetos obligados tengan acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Así, el precepto incluye como colectivo obligado al “estudiantado universitario para los trámites y actuaciones que realicen con motivo de su condición académica”. En este ámbito y en relación con esta cuestión se ha pronunciado el Ararteko mediante resolución de 31 de mayo de 2022, al analizar la obligatoriedad de la tramitación electrónica impuesta por el Departamento de Educación del Gobierno Vasco en el Decreto 98/2020, de 28 de julio, por el que se regula la obligatoriedad de la tramitación electrónica exclusiva en las solicitudes y demás trámites de becas para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores no universitarios.

El Ararteko, tras reconocer el esfuerzo del Departamento de Educación en dotar a los procesos masivos de convocatoria de becas de la posibilidad de realizar toda su tramitación de forma telemática, discrepa de la razonabilidad de establecer una obligación absoluta de



utilización del canal telemático, sin tener en cuenta las diferentes situaciones de equipamiento o medios electrónicos en las que pueden encontrarse las personas candidatas a percibir dichas ayudas.

Si bien el Ararteko considera necesario fomentar y afianzar el desarrollo e implantación de la e-administración, expresa después que, *“es evidente que ello no puede conducir a una merma de derechos de la ciudadanía en su relación con la administración pública y en un deterioro de la calidad de los servicios públicos.”* Finalmente, se recomienda al Departamento de Educación del Gobierno Vasco que, con el fin de evitar la brecha digital y facilitar una adecuada transición a la tramitación electrónica de todas las personas, proceda a la revisión del decreto citado, para incorporar un sistema complementario que permita la presentación de la solicitud y la documentación por medios no telemáticos y que esta modalidad pueda incorporarse en posteriores convocatorias.

Le recomienda también que, de forma transitoria, implemente servicios que presten asistencia en el uso de medios electrónicos a las personas interesadas, al menos durante los periodos de solicitud de las becas, especialmente de primer año.

El propio Departamento de Educación del Gobierno Vasco ha introducido para doctores y doctorandos en el reciente Decreto 4/2022, de 11 de enero, por el que se regula la obligatoriedad de uso de medios electrónicos en la solicitud y demás trámites de las solicitudes de ayudas y premios a la investigación. Efectivamente, la especial cualificación de estas personas puede legitimar la obligatoriedad de tramitación electrónica en las ayudas a ellas dirigidas, pero lo que parece desproporcionado es extender la obligación a todo el estudiantado universitario, tal y como propone el artículo 15 del texto objeto de análisis.

Si analizamos la parte expositiva del texto, en relación a la ampliación de la relación de sujetos obligados se expresa que *“en todos los casos, se trata de colectivos en los que la dedicación profesional y la capacidad técnica está ligada al uso de las tecnologías, tratándose de una herramienta que utilizan con asiduidad y/o es parte indispensable de su trabajo; en lo que el uso de estos medios además de sobradamente conocido es natural y forma parte de su día a día; disponen de la capacidad económica necesaria o, incluso, en los que existe la obligación de realizar trámites administrativos por medios electrónicos en el ámbito de hacienda.”*

Como ya hemos señalado, no podemos compartir este criterio de presunción de capacidad económica y técnica de colectivos tan amplios y heterogéneos como el de las personas empresarias individuales o autónomas, estudiantes universitarios y aspirantes a un puesto de trabajo en la Administración Pública o personas con discapacidad.

Respecto a este último colectivo, llama mucho la atención la exclusión en bloque del mismo, toda vez que la casuística en los supuestos de personas con discapacidad es amplísima, por lo que no es admisible considerar que cualquier persona con discapacidad carece de capacidad técnica, económica o profesional que impida el acceso y disponibilidad a los medios electrónicos necesarios.

Por otra parte, la expresión “personas discapacitadas” utilizada en el texto debe sustituirse por la de “personas con discapacidad”. Según la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de la Naciones Unidas,



personas con discapacidad es la expresión adecuada para referirse a quienes tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

En lo que se refiere a los participantes en procesos selectivos, no parece lógico que las personas de los grupos E y D queden exceptuadas de la obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración cuando toman parte en un proceso selectivo, pero no cuando integran una bolsa de trabajo en alguno de esos grupos.

En lo referente al apartado 2, a nuestro juicio debe suprimirse, dado que el desarrollo reglamentario al que se alude es precisamente el propio artículo 15 del texto. Por este mismo motivo, tampoco se comprende que la norma, en el apartado 4, remita a futuros Decretos de concesión de becas, ayuda, etc. en los que se establezca la obligatoriedad del uso de medios electrónicos, pues el propio artículo 15 materializa la habilitación legal prevista en el artículo 14.3 de la Ley 39/2015, para ampliar la relación de sujetos obligados. Igual consideración puede formularse en relación con la previsión contenida en la Disposición transitoria cuarta del texto.

El análisis detallado del presente artículo 15 viene exigido por la clara afectación a los derechos de las personas, de las previsiones que imponen una obligación de relacionarse electrónicamente con la Administración. No se trata solo de derechos que constituyen contenido esencial del Derecho a la protección de datos, como los derechos de acceso, rectificación, supresión, etc. sino de otros derechos como el de la tutela judicial efectiva, el derecho de acceso a ayudas, etc.

Tal y como ha señalado el Ararteko en la resolución antes citada, *“la ampliación de los sujetos obligados para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios, en la medida en la que supone una excepción a la regla general de que las personas físicas pueden elegir el canal a través del cual relacionarse con las administraciones públicas, debe realizarse con sumo cuidado, debe estar plenamente justificado de forma detallada, especialmente cuando, como es el caso, no estamos ante colectivos con capacidad económica o técnica o dedicación profesional, sino que se trata, precisamente, de dar cauce a peticiones de ayudas económicas para cursar estudios universitarios. La opción del apartado 3 del artículo 14 LPAC “in fine” que abarca otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos, exigiría, según la doctrina autorizada, una homogeneidad de condiciones objetivas y materiales que justificarían esa agrupación, no siendo posible una referencia genérica, indeterminada o indiscriminada para calificar ese conjunto como colectivo. De hecho, la memoria de análisis de impacto normativo puede ser el instrumento adecuado para ello, en la que cabría incorporar informes estadísticos sobre el colectivo de que se trate y los medios económicos y técnicos para acceder a medios telemáticos, a sistemas de firma electrónica, y a la oportuna información para poder llevar a cabo esa tramitación. No olvidemos que el precepto de la LPAC incluye el requisito de la “acreditación”, por tanto no resultaría admisible una simple presunción, exigiendo elementos demostrables de que todas las personas que componen el colectivo de que se trate pueden asumir sin problema la relación telemática impuesta.”*



Por último, deber recordarse que la Carta de derechos digitales adoptada el 14 de julio de 2021 por el gobierno estatal, recoge dentro de su apartado XVIII dedicado a los Derechos digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su epígrafe 4, que “se ofrecerán alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que no quieran o no puedan utilizar recursos digitales y no resulten obligadas a ello, en las mismas condiciones de igualdad.”

Por todas las consideraciones anteriores, debería reformularse la redacción de este precepto, así como la Disposición Transitoria Cuarta.

Título III Funciones, modalidades y niveles de atención a la ciudadanía (art.18-21)

El ejercicio de las **funciones de atención a la ciudadanía** puede implicar la realización habitual de tratamientos de datos de carácter personal, incluso el tratamiento de categorías especiales de datos. Por ello, se echa en falta una previsión relativa a la necesidad de que el personal encargado de estas tareas reciba formación en materia de protección de datos de carácter personal, previsión que sí se ha incluido en relación con otras cuestiones como el lenguaje claro (art. 12.4), la accesibilidad en la creación, gestión y actualización de los contenidos de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles (art. 54) o los supuestos a que se refieren las disposiciones adicionales octava y décima del texto.

Por otra parte, resultan confusas las previsiones contenidas en los apartados 6 y 7 del **artículo 21**, referidas a **encargos a medios propios** que se realicen sobre las aplicaciones informáticas del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía. A nuestro juicio, lo más relevante a efectos del derecho fundamental es que los encargos cumplan las previsiones del artículo 28 del RGPD y los encargados la obligación del artículo 30.2 del RGPD.

Título IV. Información a la ciudadanía (art. 22-32)

En los **artículos 22, 23 y 24** del texto se regulan la **publicidad activa, el derecho de acceso y la solicitud de acceso a la información pública**, preceptos con implicaciones para el derecho fundamental. Teniendo en cuenta que en el calendario legislativo del Gobierno Vasco está previsto que en este segundo semestre de 2022 se tramite la futura ley de transparencia de Euskadi, llama la atención que se incluyan estas materias en una norma reglamentaria, norma que por otra parte en varios preceptos se remite a la legislación específica; así, el art. 22.3 dispone que los principios que guían la publicidad activa, las obligaciones en la materia y resto de regulaciones se regirán por la normativa específica vigente. También remite a la legislación específica vigente el artículo 23 para regular el derecho de acceso.

Por último, ante la ausencia de ley autonómica en materia de transparencia y acceso a la información pública, debe señalarse que las previsiones relativas a publicidad activa y acceso a la información pública deben cohonestarse con lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

En el Capítulo II al regular la información administrativa para la atención a la ciudadanía se distinguen tres tipos: la información administrativa general, la información administrativa especializada y la información administrativa particular.



En el **artículo 29** se define la **información administrativa particular** como aquella que, con sujeción a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes, posibilita el ejercicio de derechos e intereses legítimos concretos de las personas interesadas sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados.

El apartado 5 del precepto dispone que la información administrativa particular será facilitada de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre procedimiento administrativo común y protección de datos de carácter personal, exigirá que previamente se identifiquen las personas interesadas a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en la legislación y sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal.

La previsión del apartado 5 vulnera las previsiones sobre el acceso contenidas en la Ley de 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno pues el acceso a procedimientos finalizados (que constituyen información administrativa particular) no puede quedar limitado a las personas interesadas en el mismo. La Ley 19/2013 contempla en su Disposición Adicional Primera apartado 1 una limitación de acceso para los procedimientos administrativos en curso, al disponer:

“1. La normativa reguladora del correspondiente procedimiento administrativo será la aplicable al acceso por parte de quienes tengan la condición de interesados en un procedimiento administrativo en curso a los documentos que se integren en el mismo.”

Por tanto, el acceso a la información obrante en procedimientos administrativos finalizados, a pesar de que a efectos de este proyecto de decreto pueda ser considerada como información administrativa particular, no puede limitarse a los interesados, ya que puede ser solicitada en ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Por último, señalar que la previsión contenida en el artículo 31 resulta innecesaria y equívoca, pues la legislación en materia de protección de datos debe observarse no solo cuando la información ofrecida afecte a la intimidad de las personas físicas, tal y como señala el precepto, sino en todos los casos en que se traten datos de carácter personal.

Título V. Presencia en Internet (art. 33-56)

Procede destacar la previsión contenida en el **artículo 34.4** que dispone el **punto de acceso general** “tendrá el acceso a la siguiente información, contenidos y servicios:

...

h) La información más buscada y/o relevante en cada momento.”

Debiera matizarse que, se ofrecerá la información siempre que la comunicación no vulnere el derecho fundamental a la protección de datos. El mero hecho de tratarse de información que despierte interés o que sea relevante no constituye título habilitante para su tratamiento.

El **artículo 39**, al regular la naturaleza, **condiciones de uso y responsabilidad de los contenidos** y servicios del portal corporativo “Euskadi.eus” dispone que la Administración Pública de la comunidad Autónoma de Euskadi no será responsable de la información ofrecida que se haya obtenido a través de fuentes externas que no dependan ni se hallen integradas en el sitio web...



No podemos compartir esta previsión de exclusión total de responsabilidad administrativa, toda vez que pueden existir supuestos en los que la Administración actué también como responsable desde el punto de vista del derecho fundamental. Pensemos, por ejemplo, en indexaciones a informaciones que, por el tiempo transcurrido o por otras circunstancias hayan devenido obsoletas o innecesarias y respecto de las cuales, la Administración puede recibir solicitudes de supresión u olvido. Por otra parte, no cabe excluir de plano una posible responsabilidad patrimonial por los eventuales daños y perjuicios que una información indexada haya podido ocasionar a las personas afectadas.

Por las razones apuntadas tampoco cabe afirmar que la información, servicios y contenidos del portal corporativo “Euskadi.eus” no generará derechos a favor de las personas solicitantes, pues como hemos apuntado, las personas podrán ejercitar ante el responsable alguno de los derechos incluidos en los artículos 15 a 22 del RGPD.

Como último apunte en relación con este artículo, debe señalarse que la previsión del apartado 3 de que la información del portal corporativo no podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas u otras personas, no es correcta, pues evidentemente la información publicada puede lesionar derechos, cuestión diferente es que deba evitarse que esto suceda.

El **artículo 44** del texto al regular la **red de portales** incluye en su apartado 5 una mención al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, *“por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica”*. Debe advertirse que este Real Decreto ha sido derogado por el reciente Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Título VI. Servicios y procedimientos electrónicos (art. 57-63)

El **artículo 57** del texto regula los **principios de los servicios y procedimientos electrónicos**, mencionándose entre ellos el de seguridad y protección de datos personales. Tal y como anteriormente se ha advertido en relación a las previsiones sobre principios y derechos de las personas, de tenerse en cuenta la regulación contenida en el artículo 68 y siguientes de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco, a fin de eliminar o en su caso adaptar al contenido de la ley y a la normativa básica aplicable, los preceptos que el proyecto de decreto contiene a este respecto.

El **artículo 62** al regular la **atención y ayuda a las personas usuarias de los servicios y procedimientos electrónicos**, en su apartado 2 c) establece que constituyen recursos de atención y ayuda “el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 70 para la asistencia a las personas no obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos.” Teniendo en cuenta la diversa condición de las personas obligadas, también a éstas parece que debiera extenderse la asistencia por personal funcionario habilitado.

Título VII Tramitación electrónica (art. 64-71)

Tanto este Título, como el siguiente, dedicado al canal electrónico, reproducen en algunas disposiciones las previsiones contenidas en el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. En este sentido, el carácter básico de muchos de los preceptos del



Real Decreto 203/2021, (de conformidad con su Disposición final primera), obliga a tener en cuenta estos preceptos.

En cuanto al Título VII del proyecto de decreto sometido a dictamen, debe recordarse la necesidad de revisión de los preceptos contenidos en este Título a fin de adecuarlos a las previsiones del Capítulo III (Administración electrónica y atención ciudadana) del Título V (del funcionamiento del sector público de la CAE al servicio de la ciudadanía) de la tan citada Ley 3/2022 de 12 de mayo del Sector Público Vasco y normativa básica estatal aplicable.

En todo caso, cabe formular algunas consideraciones sobre el articulado. Así, el **artículo 64.3** dispone que los **modelos específicos de presentación de solicitudes** y, en general, los modelos normalizados para la formalización de los diferentes trámites administrativos serán siempre formularios electrónicos en soporte web.

Si bien en el texto se declara la voluntad de respetar el derecho del ciudadano de elección del canal de relación, no parece que la imposición de formularios electrónicos sea compatible con ello, sin que se ofrezca a las personas formularios descargables para su aportación al procedimiento correspondiente. En el ámbito del derecho fundamental a la protección de datos, la experiencia de esta Autoridad de control demuestra que la mayoría de las personas ejercitan los derechos recogidos en los artículos 15 a 22 del RGPD a través de medios tradicionales, tratándose de derechos que constituyen contenido esencial del derecho fundamental a la protección de datos personales. Al ofrecer un único modelo (electrónico) de formulario, puede estar dificultándose el ejercicio de un derecho fundamental.

Esta dificultad se evidencia también cuando en el apartado 4 del precepto se establece que la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco de los procedimientos dirigirá exclusivamente a la sede electrónica para la obtención de los modelos y formularios, donde únicamente se ofrecen formularios electrónicos.

Por otra parte, el apartado 6 del artículo 64 dispone que los modelos normalizados de solicitud posibilitarán:

- a) Hacer comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones u ofrecer la solicitud de iniciación cumplimentada, en todo o en parte, con objeto de que las personas interesadas verifiquen la información y, en su caso, la modifiquen y completen.

Sobre esta cuestión, y en relación con el ofrecimiento de información cumplimentada debe recordarse que, de conformidad con lo dispuesto en el RGPD, las casillas pre marcadas no constituyen consentimiento, pues éste se manifiesta o bien en una declaración o a través de una clara acción afirmativa.

En el apartado 7 el precepto establece que los modelos específicos normalizados de solicitud deberán prever:

- a) La elección del canal de notificación o comunicación electrónica cuando las normas aplicables no dispongan la obligatoriedad del canal electrónico, y la aportación de los datos de aviso de notificación o comunicación.



- b) La obtención del consentimiento para la obtención y el tratamiento de datos de carácter personal de la persona interesada, cuyos datos se vayan a consultar, conforme a lo estipulado en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

Llama la atención que el formulario electrónico facilitado prevea la elección de canal de notificación, y, sin embargo, como antes se ha expresado, no se ofrezca al ciudadano el formulario para poder hacer efectiva su elección, en el caso de que esta no sea la de la vía electrónica. Como anteriormente hemos expuesto, estas previsiones pueden dificultar el ejercicio de un derecho fundamental como el de la protección de datos.

En el **artículo 66** al regular la **carpeta ciudadana** y acceso de las personas interesadas al estado de tramitación del procedimiento, en el apartado 4.e) se afirma que la carpeta ciudadana permitirá conocer qué datos suyos obran en poder del sector público estatal, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la normativa vigente. El precepto parece que debiera referirse al sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En el **artículo 67** se regulan las **transmisiones de datos y expedientes administrativos**, viniendo a reproducir en ocasiones de manera literal, las previsiones contenidas en el artículo 61 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Debe reseñarse que las transmisiones de datos deberán estar amparadas en alguna de las bases legitimadoras que se incluyen en el artículo 6 del RGPD, sin que el precepto reglamentario pueda considerarse base suficiente.

En el **artículo 70** se regula la **asistencia a la ciudadanía en el uso de medios electrónicos**, obligación que “alcanzará a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y su Administración Institucional salvo el ente público de derecho privado Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Este precepto prevé la posibilidad de asistir a la ciudadanía mediante el sistema de video llamada u otro que permita la identificación a distancia regulado en el artículo 76, al que nos referiremos más adelante, por su afectación al derecho fundamental.

Título VIII Canal Electrónico (art. 72-103)

El **artículo 75.5** dispone que el uso por la ciudadanía de **sistemas de firma electrónica** implicará que la Administración puede tratar los datos personales consignados, a los efectos de verificación de la firma. Es importante la precisión que incluye el precepto en el inciso final, pues de otro modo podría vulnerarse el principio de finalidad.

En el **artículo 76** se regula la **identificación por video llamadas** al disponer que la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi implantará un sistema de identificación de las personas por video llamada o un sistema que permita la identificación a distancia y para la asistencia a la ciudadanía por el personal funcionario habilitado regulado en el artículo 70.

En la implantación de estos sistemas deberá observarse el principio de proporcionalidad por parte de la Administración, en su triple vertiente de idoneidad (debe ser idónea para la finalidad pretendida), necesidad (no existe otra medida menos intrusiva susceptible de



lograr la finalidad) y proporcionalidad en sentido estricto (necesidad de ponderación de los bienes jurídicos afectados).

En el caso de que en la identificación mediante videollamada se empleasen medios tecnológicos a través de los cuales se permitiera la identificación o la autenticación unívocas de una persona física, conllevaría el tratamiento de categorías especiales de datos, concretamente de datos biométricos. En esos casos, además del cumplimiento del principio de proporcionalidad antes mencionado, la base legitimadora del tratamiento debería encontrarse entre alguna de las incluidas en el artículo 9.2 del RGPD. Además, al podernos encontrar ante tratamientos a gran escala de categorías especiales de datos, sería precisa la realización de una evaluación de impacto, en los términos exigidos por el artículo 35 del RGPD.

En el **artículo 77** se regula la **firma electrónica del personal empleado público**, disponiéndose en el apartado segundo que la Administración Pública de la CAE dotará a su personal empleado público de certificados electrónicos reconocidos para el desempeño de sus funciones. Estos certificados identificarán al titular del puesto de trabajo o cargo y a la Administración u órgano donde presta sus servicios.

Esta identificación del titular no debe implicar la exposición del número de DNI, tal y como se expuso por las Autoridades de Control. Así, la Agencia Vasca de Protección de Datos se ha manifestado sobre estas cuestiones en su dictamen CN18-016, en el que se concluye que *“el sistema idóneo y preferente para la firma electrónica por parte del personal al servicio de las AAPP es el uso de certificados cualificados de empleado público, facilitados por aquellas, que identifiquen a la autoridad o empleado público, el puesto de trabajo o cargo y la Administración u órgano actuante.”* En el mismo documento se expresaba que, *“la revelación o descubrimiento de dicho dato personal del empleado público con motivo de la firma electrónica de sus actuaciones no resulta ponderada debido a la pérdida de confidencialidad que supone”*.

Asimismo, la Agencia Española de Protección de Datos en su informe 0088/2020 expresa lo siguiente:

“Por consiguiente, tratándose del uso de sistemas de firma electrónica por parte de los empleados públicos, no siendo el DNI/NIE/NIF un dato que deba legalmente figurar en los actos administrativos, el mismo no debería figurar ni en los certificados electrónicos ni en la firma electrónica, garantizándose en todo caso que no se tiene conocimiento del mismo a través de los sistemas de código seguro de verificación, pudiendo optarse, entre otros posibles sistemas de identificación adicionales, por otros números de identificación, por el reflejo del cargo/departamento en que se encuadra el empleado público o, incluso, por la ampliación de los supuestos de uso de seudónimo, atendiendo a la actividad pública desarrollada, posibilidad que ahora abre la reciente Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza en el apartado 1 de su artículo 6.

De este modo se estaría dando cumplimiento al principio de minimización de datos, estableciéndose las garantías adecuadas por el legislador conforme al citado artículo 87 del RGPD, debiendo modificarse en este sentido la normativa nacional reguladora del uso de la firma electrónica en el ámbito de los certificados emitidos para el personal al servicio de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos vinculados o dependientes. En este contexto, sería igualmente deseable la adopción de un perfil de



certificado con seudónimo común que, cumpliendo los requisitos exigidos para los certificados cualificados, establezca como identificador un número de identificación profesional construido en base a una misma regla de codificación aplicable a toda la Administración General del Estado y sus organismos públicos dependientes.”

En el **artículo 81** se regula el **intercambio electrónico de documentos y datos** en entornos cerrados de comunicación, refiriéndose a las previsiones del RD 203/2021, de 30 de marzo y a la necesidad de garantizar la seguridad de la información conforme a los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad. En este punto habría que señalar la necesidad de que los intercambios de datos encuentren acomodo en alguna de las bases legitimadoras del tratamiento que figuran en los artículos 6 y 9.2 del RGPD, sin que la suscripción de un convenio por las Administraciones implicadas pueda entenderse como título habilitante del tratamiento de datos.

Del Capítulo III dedicado a la representación de las personas interesadas, destacamos en **artículo 84** dedicado al **Registro Electrónico de Apoderamientos** de la Administración Pública de la CAE.

El apartado 1 in fine del precepto contiene una remisión errónea al artículo 82.4.f (no existe).

El apartado 6 establece que se publicará en la sede electrónica:

- a) La relación de los trámites y procedimientos que pueden ser objeto de apoderamiento.
- b) La relación de las personas físicas y jurídicas habilitadas por la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas.

El precepto viene a recoger la previsión incluida en el artículo 32.5 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, a la que añade la publicación en la sede electrónica de la relación de las personas físicas o jurídicas habilitadas o autorizadas para realizar transacciones electrónicas. Esta publicación constituye un tratamiento de datos personales que, a nuestro juicio, no encuentra acomodo en ninguna de las bases legitimadoras del tratamiento recogidas en el artículo 6 del RGPD, sin que la futura norma reglamentaria pueda constituirse en título habilitante suficiente.

En el **artículo 90** se incluye la posibilidad de que la presentación de escritos, documentos y solicitudes pueda realizarse a través de **entidades colaboradoras** de la Administración Pública de la CAE cuando así lo establezca la normativa reguladora de cada procedimiento o actuación. En relación con esta previsión, será preciso determinar el papel de la entidad colaboradora en el tratamiento de datos personales, y, en caso de tratarse de un encargado del tratamiento, cumplir las previsiones que para esta figura se contienen en los artículos 28 y 30.2 del RGPD.

El **artículo 94.1** del texto prevé la creación de una “**base de datos corporativa** de personas usuarias de los servicios que constituye la base de datos de contacto de la ciudadanía común para todos los servicios públicos y todos los procedimientos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.”

Este precepto, trae causa de la previsión contenida en el artículo 43.3 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, al disponer que las Administraciones podrán crear bases de



datos de contacto electrónico para la práctica de los avisos de puesta a disposición de notificaciones en su respectivo ámbito.

Este aviso de puesta a disposición se regula en el artículo 41.6 de la Ley 39/2015 al disponer que *“con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única.”*

Tras la lectura de estos preceptos y teniendo en cuenta que el aviso es siempre electrónico, no se comprende la previsión del art. 94.2 a) del texto objeto de informe, que contempla la recepción del aviso en el canal presencial.

Además, en el apartado b) se establece que “en el caso de las personas físicas será necesario el previo consentimiento expreso, a efectos de lo requerido en la legislación sobre protección de datos”. En nuestra opinión la necesidad de consentimiento expreso debe ir referida no a cualquier persona física, sino solo a las no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, no incluidas por tanto en los supuestos del art. 14.2 de la Ley 39/2015.

El apartado tercero al regular el contenido de la base de datos de contacto dispone que “este fichero contendrá como mínimo los siguientes datos de contacto...”

Desde la óptica del derecho fundamental no es admisible una formulación abierta del contenido de la base de datos de contacto, susceptible de ser ampliado. Dicha base de datos deberá contener exclusivamente los datos necesarios para el cumplimiento de la finalidad (practicar el aviso); por ello, la mención a un contenido mínimo vulnera el principio de minimización de datos, así como el de privacidad desde el diseño regulado en el artículo 25 del RGPD.

El apartado cuarto dispone que las personas interesadas, “previa identificación en la sede electrónica, tendrán acceso a los datos de su titularidad, y podrán actualizarlos en cualquier momento.” El precepto vincula la posibilidad de ejercicio de los derechos de acceso y rectificación reconocidos en el RGPD a la previa identificación en la sede electrónica”, lo que implica una vulneración del RGPD. Así, el Considerando 59 del RGPD al referirse al ejercicio de derechos expone que “deben arbitrarse fórmulas para facilitar a los interesados el ejercicio de sus derechos en virtud del presente Reglamento, incluidos los mecanismos para solicitar y, en su caso, obtener de forma gratuita, en particular, el acceso a los datos personales y su rectificación o supresión, así como el ejercicio del derecho de oposición. El responsable del tratamiento también debe proporcionar medios para que las solicitudes se presenten por medios electrónicos, en particular cuando los datos personales se tratan por medios electrónicos.” Por tanto, la imposición de una identificación previa en la sede electrónica supone una restricción al ejercicio de derechos, no admitida por el RGPD.

El apartado 5 preceptúa que “el órgano administrativo competente en administración electrónica es el órgano responsable de la implantación y gestión de la Base de Datos Corporativa de Personas Usuarias de los Servicios.” A este respecto debe señalarse que el citado órgano administrativo asume además la condición de responsable del tratamiento respecto a la base de datos de contacto, por lo que deberá cumplir las obligaciones que



para los responsables impone el RGPD, entre ellas la de incluir la base de datos corporativa en el registro de actividades de tratamiento regulado en el art. 30 del RGPD.

El apartado 6 recoge la facultad de realizar comprobaciones y consultas de los datos de las personas que obren en poder de la Administración para la tramitación de la base de datos de contacto. Esta facultad conecta con previsión contenida en el artículo 66.5 de la Ley 39/2015 al disponer que *“los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones u ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete”*. En todo caso, este tratamiento no podrá realizarse para finalidades distintas de las vinculadas a la conformación y gestión de la base de datos de contacto.

Título IX. La gobernanza de la atención a la ciudadanía (art. 104-110)

De este Título debe destacarse la previsión contenida en el **artículo 113.2** que, al regular el **control, seguimiento y evaluación del servicio de atención a la ciudadanía**, dispone que *“los componentes y aplicaciones del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía regulado en el artículo 23 dispondrán de sistemas de monitorización en tiempo real y sistemas automatizados de recopilación y suministro de datos e información de los indicadores para el control y seguimiento del servicio”*. Debe advertirse que esta monitorización supone un tratamiento de datos de carácter personal, por lo que, el personal del Servicio de Atención a la Ciudadanía deberá ser informado del mismo con carácter previo.

Además de esta obligación de informar, previa a todo tratamiento de datos, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, al regular el derecho a la intimidad y uso de los dispositivos digitales en el ámbito laboral.

También dentro de este Título merece destacarse el **artículo 127.1. a)** que ya ha sido mencionado al abordar la cuestión de las **personas obligadas a relacionarse electrónicamente** con la Administración. Este precepto atribuye al órgano administrativo de la Administración de la CAE responsable en materia de Administración electrónica la determinación de los sujetos obligados a comunicarse electrónicamente con la Administración. Este precepto parece colisionar con la previsión del artículo 15.4 que posibilita que sean otros órganos los que asimismo obliguen a la tramitación electrónica a través de decretos de concesión de becas, ayudas y subvenciones.

En Vitoria-Gasteiz, a 19 de septiembre 2022