

## **Decreto 324/2001, de 4 diciembre, que regula las Relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalidad de Cataluña a través de Internet**

Texto:

La utilización de las tecnologías de la información en las relaciones entre la Administración pública y los ciudadanos, con la finalidad de facilitar la interacción y la transacción de servicios en línea, es un elemento clave para la mejora del funcionamiento de los servicios públicos, que debe ser objeto de impulso y de atención por parte de la Administración de la Generalidad.

La información sobre el sector público, además, debe desarrollar un papel fundamental para que los ciudadanos y los agentes económicos y sociales puedan adoptar decisiones con pleno conocimiento de causa y para garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades.

En el marco de la Unión Europea se abrió un período de consultas mediante el Libro Verde sobre la información del sector público a la sociedad de la información. Como resultado de estas consultas se ha elaborado el documento Plan de acción «Europe 2002», una sociedad de la información para todos, que incluye los objetivos y las actuaciones a desarrollar por los estados miembros.

Por el Acuerdo de 13 de julio de 1999, el Gobierno de la Generalidad inició el proyecto Administración Abierta de Cataluña, con la finalidad de acercar los servicios de las administraciones públicas al ciudadano a partir de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

En el ámbito de la Generalidad de Cataluña, el objetivo a cumplir mediante la implantación de estas tecnologías es hacer posible la prestación electrónica de servicios completos relacionados con los hechos vitales del ciudadano o la empresa. Los servicios que la Administración de la Generalidad debe poner a disposición de los ciudadanos o de las empresas por estos medios son de tres tipos: de carácter informativo, de carácter interactivo y de carácter transaccional.

Para hacer posible este objetivo, es necesario establecer el marco general que regule las relaciones telemáticas entre la Administración de la Generalidad y los ciudadanos, estableciendo el respeto al derecho de igualdad en el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos o a los procedimientos administrativos y garantizando la protección de los datos personales en los términos que prevé la legislación vigente.

Las características de la información que se debe poner a disposición de los ciudadanos a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos deben cumplir los requerimientos establecidos en las normas comunitarias, y se debe distinguir entre información de interés general, normativa, de servicio público o sectorial.

En materia de procedimientos, es necesario regular el marco jurídico general que debe permitir a los diferentes departamentos, en el ámbito de sus competencias, la aprobación de los procedimientos y actuaciones concretas en los que se pueda hacer uso de los medios electrónicos, informáticos o telemáticos, estableciendo, con carácter normativo, la validez de los documentos y de las comunicaciones telemáticas.

En este sentido, para garantizar la identidad, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el no rechazo y la conservación de los documentos será necesario utilizar certificados digitales reconocidos o utilizar los sistemas o dispositivos que, a criterio de la Administración de la Generalidad, puedan garantizarlos.

La fijación de estándares en relación con los programas y las aplicaciones y la emisión de informes técnicos previos a la aprobación de éstos garantizan la coordinación técnica entre los departamentos de la Generalidad y un sistema de aprobación ágil y adaptado a sus necesidades. La publicidad en el DOGC garantiza, asimismo, el conocimiento por los ciudadanos y las empresas de los programas y aplicaciones reconocidos.

De acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, a propuesta del primer consejero, de la consejera de Gobernación y Relaciones Institucionales, de los consejeros de Economía y Finanzas y de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información, y de acuerdo con el Gobierno de la Generalidad, decreto:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1.Objeto.

Este Decreto tiene por objeto establecer las reglas generales aplicables a las relaciones de los ciudadanos a través de Internet con la Administración de la Generalidad y entidades que de ella dependen, utilizando técnicas telemáticas.

#### Artículo 2.Ámbito de aplicación.

Este Decreto se aplica a la Administración de la Generalidad, a sus organismos autónomos y a las entidades de derecho público que de ella dependen cuando ejercen poderes públicos.

#### Artículo 3.Derechos y garantías.

3.1. En la prestación de los servicios públicos y en las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Generalidad mediante el uso de técnicas telemáticas a través de Internet se debe garantizar el respeto a los derechos y a las libertades reconocidos en la Constitución y regulados por los tratados y las leyes, sin ninguna discriminación por razón del medio utilizado.

3.2. La Administración debe respetar la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre

(RCL 1999, 3058), de Protección de Datos de Carácter Personal y en el resto de normas específicas que regulan el tratamiento electrónico de la información.

3.3. Los datos de carácter personal de los ciudadanos que se obtengan por el solo hecho de realizar una consulta a través de Internet no podrán ser objeto de tratamiento ni formar parte de un fichero, sin perjuicio de que se puedan utilizar datos que no tengan carácter personal a efectos estadísticos.

## CAPÍTULO II

### Difusión de información de la Administración de la Generalidad en Internet

#### Artículo 4.Principios de la información.

La información administrativa de la Generalidad a través de Internet debe ser, como mínimo, la misma que se dé presencialmente o por otros medios y deberá sujetarse a los mismos principios y garantías. En toda información administrativa que se dé a través de Internet deberá constar la fecha de actualización. Los ciudadanos deberán poder recibir la información a través de Internet de la forma más accesible posible, especialmente los que padezcan de algún tipo de discapacidad.

#### Artículo 5.Comunicación de servicio.

La Administración de la Generalidad deberá facilitar a los ciudadanos a través de Internet información sobre:

- a) La organización, las competencias y las actividades de sus departamentos y organismos, sin perjuicio de lo establecido en la legislación sectorial que sea de aplicación.
- b) Los requisitos esenciales de tramitación de las actividades de los ciudadanos que requieran intervención administrativa.
- c) Los procedimientos de contratación administrativa, que incluya, como mínimo, los anuncios de licitación, los pliegos de cláusulas administrativas particulares, los pliegos de prescripciones técnicas y los anuncios de adjudicación.

#### Artículo 6.Información sobre servicios públicos.

Los ciudadanos pueden solicitar a la Administración de la Generalidad a través de Internet, en los mismos términos y con las mismas garantías que si lo hicieran por escrito y siempre que se identifiquen, información sobre:

- a) Las prestaciones concretas y la disponibilidad de cada uno de los servicios públicos.
- b) La normativa que rige los servicios públicos.

Asimismo, los ciudadanos pueden ejercer a través de Internet el derecho de acceso en relación con sus datos de carácter personal, sometidos a tratamiento informatizado en

ficheros de la Generalidad, en los términos que establece la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

#### Artículo 7. Información normativa.

La Administración de la Generalidad deberá suministrar a través de Internet información sobre las normas y las reglas de derecho aplicables a los ciudadanos mediante un sistema sencillo y accesible.

#### Artículo 8. Información de interés general.

La Administración de la Generalidad deberá dar difusión pública mediante Internet de la información de interés general para los ciudadanos. En todo caso, esta difusión comprenderá la información sobre el tráfico, el tiempo, el medio ambiente, la cultura, la enseñanza y la sanidad. También podrá facilitar otra información pública en relación con otros ámbitos de interés para los ciudadanos. Esta información se facilitará de forma coordinada con la facilitada por otras administraciones públicas competentes.

#### Artículo 9. Publicación oficial.

La información administrativa facilitada a través de Internet no sustituye la publicidad legal de las leyes, de las disposiciones generales y de los actos que hayan de ser formalmente publicados en el DOGC y demás diarios oficiales, cuya edición impresa es el único instrumento que da fe de su autenticidad y contenido.

#### Artículo 10.

La Administración de la Generalidad no es responsable de la información que se puede obtener a través de enlaces a sistemas externos que no sean dependientes de esta Administración.

### CAPÍTULO III Procedimientos

#### Artículo 11. Aprobación de procedimientos telemáticos.

11.1. Corresponde a los consejeros de los departamentos de la Generalidad aprobar, en el ámbito de sus competencias, los procedimientos que se pueden realizar por sistemas telemáticos y, en los términos que establecen los artículos 18 y 19, los programas y aplicaciones a utilizar en su tramitación.

11.2. La asesoría jurídica del departamento correspondiente deberá emitir un informe previo sobre los procedimientos, los cuales deberán prever, como mínimo:

- a) Los efectos de presentación de escritos, solicitudes y documentos.
- b) El sistema de cómputo de plazos.

c) La posibilidad de que el ciudadano pueda conocer el estado de tramitación de los expedientes administrativos en los que esté interesado.

11.3. Estos procedimientos deberán ser publicados en el DOGC.

Artículo 12.Reglas generales de los procedimientos.

12.1. Las actuaciones administrativas y, específicamente, la iniciación, la tramitación y la finalización de los procedimientos administrativos se podrán realizar por sistemas telemáticos, de conformidad con las reglas generales establecidas en este Decreto y en las normas reguladoras de cada actuación o procedimiento.

12.2. En las actuaciones administrativas que se realicen mediante sistemas telemáticos se deben adoptar las medidas técnicas que aseguren la identidad, la integridad, la disponibilidad, el no rechazo por razones técnicas, la conservación de la información y, en su caso, la confidencialidad y la accesibilidad de todas las personas y, especialmente, de las que padecen de algún tipo de discapacidad.

Artículo 13.Validez de los documentos y de las copias electrónicas.

Los documentos telemáticos emitidos por los órganos y entidades de la Administración de la Generalidad y por los ciudadanos serán válidos siempre que se asegure su integridad, conservación y autoría, así como la autenticidad de su voluntad mediante sistemas de identificación y verificación adecuados.

Las copias telemáticas de los documentos tendrán la misma validez y eficacia que el documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y conservación.

Artículo 14.Validez de las comunicaciones telemáticas.

Las comunicaciones y notificaciones telemáticas entre la Administración de la Generalidad y entidades que de ella dependen y los ciudadanos serán válidas siempre que:

a) Exista constancia de la transmisión y de la recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones. Las fechas de transmisión y recepción en las comunicaciones serán acreditadas por sistemas implantados al efecto y serán válidas a efectos de cómputo de plazos.

b) Se identifique el remitente y el destinatario de la comunicación.

c) Los ciudadanos hayan señalado el soporte, el medio o la aplicación preferente para sus comunicaciones con la Administración de la Generalidad en cualquier momento de la tramitación del procedimiento o del desarrollo de la actuación administrativa.

Artículo 15.Procedimientos telemáticos con certificado digital.

15.1. Para iniciar un procedimiento administrativo mediante un sistema telemático, los interesados deberán ser titulares de un certificado digital reconocido que contenga la información y reúna los requisitos previstos en los artículos 8 y 12 del Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre (RCL 1999, 2379), expedido por una entidad prestadora de servicios de certificación acreditada. También podrán utilizar otros sistemas o dispositivos que, a criterio de la Administración de la Generalidad, puedan garantizar, en actuaciones electrónicas, la identidad, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el no rechazo y la conservación de la información del interesado.

15.2. En el caso de certificados digitales, éstos podrán residir en cualquier dispositivo o soporte físico que permita almacenarlos con garantías de protección y que asegure que los datos de creación de firmas electrónicas están bajo el control exclusivo del titular del certificado digital.

15.3. Para la obtención del certificado digital los interesados podrán acudir a cualquier entidad prestadora de servicios de certificación acreditada o a las entidades con las que la Administración de la Generalidad haya firmado convenios de reconocimiento.

15.4. Los certificados digitales quedarán sin efecto si concurren alguna de las circunstancias previstas en el artículo 9 del Real Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre Firma Electrónica.

#### Artículo 16. Procedimientos telemáticos sin certificado digital.

No será necesaria la utilización del certificado digital a que se refiere el artículo anterior para el inicio, la tramitación y la finalización de los procedimientos administrativos que no requieran garantizar la autenticidad, la confidencialidad y la integridad.

#### Artículo 17. Programas de ayuda.

Para la tramitación telemática de los procedimientos el interesado deberá utilizar los programas de ayuda elaborados por la Administración de la Generalidad de Cataluña, o aquellos otros elaborados por terceros que hayan sido considerados por parte de la Administración de la Generalidad equivalentes a los primeros, tanto en los aspectos funcionales como en los de seguridad.

#### Artículo 18. Aprobación de los programas y de las aplicaciones.

El consejero competente por razón de la materia aprobará los programas y las aplicaciones que se hayan de utilizar en la tramitación telemática de los procedimientos, con un informe técnico previo que contendrá, como mínimo, especificaciones sobre:

a) La adecuación del programa o la aplicación a los métodos y a las normas consideradas estándares.

b) La seguridad de la aplicación: preservación de la disponibilidad, de la confidencialidad y de la integridad de los datos tratados por la aplicación.

c) La normalización de los medios de acceso: especificaciones técnicas sobre los medios, códigos y formatos de acceso.

d) La conservación de los soportes utilizados: proporción entre la durabilidad de los soportes y el tiempo en el que deben mantenerse los datos incluidos en éstos.

Artículo 19. Fijación de estándares.

El Gobierno aprobará los estándares a que se refiere el artículo anterior a propuesta del primer consejero que, con el informe técnico del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, elaborará las normas y los métodos considerados estándares.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Primera.

La información que debe facilitar la Administración de la Generalidad a través de Internet referida en los artículos 4 a 8 de este Decreto se irá introduciendo a medida que lo permitan las disponibilidades técnicas y presupuestarias.

Segunda.

Antes de finalizar el 2003 la Administración de la Generalidad garantizará que los procedimientos se puedan realizar por sistemas telemáticos, siempre que sea posible su tramitación en línea.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera.

Las normas contenidas en este Decreto serán también de aplicación, en los términos previstos en cada procedimiento, a las comunicaciones que remitan las entidades públicas y privadas.

Segunda.

Se faculta a la consejera de Gobernación y Relaciones Institucionales para la ejecución de este Decreto.

Tercera.

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el DOGC.