

## DISPOSICIONS

### SÍNDIC DE GREUGES

#### **RESOLUCIÓ de 20 de febrer de 2017, de la seu electrònica del Síndic de Greuges.**

La Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges de Catalunya, estableix en l'article 28 que "el Síndic de Greuges ha d'afavorir la presentació i la tramitació per mitjans telemàtics de queixes, sol·licituds, consultes i comunicacions".

La Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya regula, en el títol II, els drets i els deures dels ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques de Catalunya i els principis generals i d'actuació amb mitjans electrònics que informen la seva actuació, entre els quals s'assenyala el dret a relacionar-se amb les administracions públiques de Catalunya utilitzant els mitjans electrònics i a obtenir una còpia de la informació publicada en la seu electrònica.

Des del vessant d'informació, la Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, defineix i estructura el model català d'administració electrònica i estableix, en l'article 11, que la seu electrònica ha de donar tot un conjunt d'informacions relacionades amb l'organització, els procediments i l'activitat de les institucions públiques i, entre d'altres, informa del dret a un espai personalitzat en les relacions del sector públic de Catalunya amb els ciutadans i les empreses.

D'altra banda, l'article 5.1 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, indica que la informació subjecta al règim de transparència s'ha de fer pública en les seues electròniques i els llocs webs dels subjectes obligats, d'una manera clara, estructurada i en format reutilitzable.

Des del vessant de tramitació, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, modifica les bases sobre les quals s'ha articulat la relació entre les institucions públiques i les persones fins ara, de manera que es consolida l'administració electrònica com el mitjà de relació entre l'Administració i qualsevol altre ens o persona, amb l'impuls, entre d'altres, de les seues electròniques, els registres, les notificacions o l'arxiu electrònic.

D'acord amb aquest marc legal, el Síndic de Greuges de Catalunya, mitjançant aquesta disposició, crea la seu electrònica, amb l'objectiu de dotar aquesta institució d'una eina vàlida i segura que garanteixi les relacions entre el Síndic de Greuges i qualsevol altra persona o ens. En aquest sentit, tot i ser el fonament de la seu electrònica, no només es tracta de consolidar les relacions entre aquesta institució i les persones, sinó que el Síndic pretén impulsar la seu electrònica com un mecanisme de garantia, d'accés i de relacions amb les persones, amb les administracions, amb les empreses prestadores de serveis d'interès general i amb els ombudsman.

Aquesta resolució regula la creació i el funcionament de la seu electrònica del Síndic de Greuges, i també del registre electrònic i el tauler electrònic. Pel que fa a l'estructura, aquesta resolució consta de 22 articles, agrupats en sis capítols, amb una disposició transitòria i una disposició final.

El capítol 1 estableix l'objecte de la resolució i el seu àmbit d'aplicació.

El capítol 2 determina els aspectes més rellevants de la seu electrònica, i també els continguts, les característiques, les responsabilitats i la resolució de les incidències que es puguin produir.

El capítol 3 determina els diversos mitjans d'accés tant de les persones interessades com de les administracions, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsman.

El capítol 4 defineix l'objecte, l'àmbit d'aplicació, les característiques i els continguts dels espais personalitzats a la ciutadania, l'Administració, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsman.

El capítol 5 regula la creació i el funcionament del tauler electrònic i, finalment, el capítol 6 estableix la creació i el funcionament del registre electrònic.

La disposició transitòria fa referència a l'entrada en vigor del tauler electrònic.

En ús de les atribucions que tinc conferides,

## RESOLC:

## Capítol 1

## Disposicions generals

## Article 1. Objecte

1.1. L'objecte d'aquesta resolució és crear la seu electrònica del Síndic de Greuges de Catalunya i regular-ne el funcionament.

1.2. També és objecte d'aquesta resolució la regulació dels instruments que incorpora la seu, com ara espais d'accés a la documentació pròpia de la persona o ens, i també del registre electrònic i el tauler electrònic.

## Article 2. Àmbit d'aplicació

2.1. Aquesta resolució s'aplica a la institució del Síndic de Greuges i estén el seu àmbit d'aplicació a totes les actuacions i els procediments de la seva competència.

2.2. Aquesta resolució també és aplicable a qualsevol persona o ens que es vulgui relacionar, en l'àmbit informatiu o de tramitació, amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya per a la formulació o consulta de qualsevol tràmit o servei.

2.3. Per qualsevol persona o ens s'entén qualsevol persona, física o jurídica, o el seu representant, i també les administracions, empreses prestadores de serveis d'interès general i ombudsman que vulguin relacionar-se amb el Síndic de Greuges de Catalunya.

## Capítol 2

## La seu electrònica

## Article 3. La seu electrònica

3.1. El Síndic de Greuges de Catalunya crea la seu electrònica de la institució com a espai on hi ha disponible de manera integrada els tràmits i els serveis de la institució.

3.2. L'adreça electrònica de la seu és <https://seu.sindic.cat/SinSeu/WebClientRWD/iseu.html>, a la qual es pot accedir directament o mitjançant el portal <http://www.sindic.cat>.

## Article 4. Titularitat

La titularitat de la seu electrònica és del Síndic de Greuges de Catalunya.

## Article 5. Responsabilitats

5.1. La unitat competent en matèria de comunicació institucional és responsable de:

a) Definir les guies d'estil que s'han d'aplicar a la publicació d'informacions, serveis i tràmits de la seu electrònica.

b) Vetllar per l'actualització, la gestió i el manteniment dels continguts i del disseny de la seu electrònica, d'acord amb la informació del web de la institució.

c) Qualsevol altra que es pugui derivar de la gestió d'aquesta matèria.

5.2. La unitat competent en matèria de tecnologies de la informació i telecomunicacions és responsable de:

CVE-DOGC-A-17052063-2017

- a) Dotar de les infraestructures tecnològiques necessàries per garantir el manteniment i el servei de la seu electrònica.
- b) Garantir el funcionament correcte de la seu electrònica.
- c) Proposar la incorporació, la modificació o l'eliminació de qualsevol tràmit o servei en funció de les necessitats de la institució.
- d) Garantir la seguretat de les comunicacions.
- e) Resoldre les incidències que puguin sorgir en la seu electrònica.
- f) Comunicar qualsevol incidència o interrupció del servei als usuaris.
- g) Qualsevol altra que se'n pugui derivar de la gestió d'aquesta matèria.

5.3. La unitat competent en matèria de registre i serveis generals és responsable de:

- a) Fer la gestió del registre electrònic i la distribució dels tràmits no automatitzada a la unitat competent.
- b) Proposar, publicar i conservar la documentació del tauler electrònic.
- c) Proposar, publicar i conservar la documentació generada del perfil de contractant.
- d) Autoritzar o denegar de manera raonada l'accés a la documentació de l'expedient que no sigui pròpia de la persona interessada, d'acord amb la normativa vigent, per delegació del Síndic.
- e) Qualsevol altra que es pugui derivar de la gestió d'aquesta matèria.

## Article 6. Característiques

6.1. La seu electrònica garanteix:

- a) La integritat, l'autenticitat, la qualitat i l'actualització de la informació i dels serveis publicats.
- b) El compliment dels principis d'accessibilitat, usabilitat i neutralitat tecnològica en el lloc web.
- c) L'ús d'estàndards oberts.
- d) La veracitat, la confidencialitat i el no-rebuig de qualsevol dada o informació que es transmeti entre els subjectes que hi intervenen.

6.2. La data i l'hora de la seu electrònica correspon a la que regeix a Catalunya.

## Article 7. Règim lingüístic

7.1. La seu electrònica garanteix, en condicions d'igualtat, l'accés als continguts i els serveis en català, castellà i occità (aranès).

7.2. Els continguts, els tràmits i els serveis de la seu també poden ser traduïts a altres idiomes en funció de les necessitats dels usuaris i del servei.

7.3. La llengua de tramitació i de relació en la seu electrònica entre el Síndic i les persones o ens que resideixin a Catalunya és el català, llevat de les relacions amb les administracions de la Vall d'Aran, en què s'empra occità-aranès. No obstant això, si la persona interessada ho sol·licita, la relació entre aquesta i el Síndic es farà en l'idioma oficial que sol·liciti.

## Article 8. Continguts de la seu electrònica

La seu electrònica ha de tenir, com a mínim, els continguts següents:

- a) Dades identificatives de la seu electrònica: adreça i titularitat de la seu electrònica i normativa reguladora de la seu i del registre electrònic.
- b) La indicació de la data i l'hora oficials.
- c) L'accés a la informació relacionada en matèria de transparència.

CVE-DOGC-A-17052063-2017

- d) Els drets i els deures de les persones quan es relacionen per mitjans electrònics.
- e) Els drets i els deures de les persones en matèria de protecció de dades de caràcter personal i els formularis de sol·licitud d'accés, de rectificació, d'oposició i de cancel·lació.
- f) La informació sobre la carta de serveis.
- g) El calendari de dies inhàbils.
- h) Els requeriments tecnològics i els sistemes d'accés i identificació acceptats.
- i) El catàleg de tràmits i serveis del Síndic de Greuges de Catalunya i els diferents canals d'accés, la normativa en vigor, la informació sobre terminis i els formularis de sol·licitud.
- j) L'accés de la ciutadania, les empreses, les administracions i els ombudsmen a un espai personalitzat per tramitar amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya i per accedir al seu perfil, a l'estat de les tramitacions i als documents que hagin aportat, i per rebre notificacions i accedir a les resolucions.
- k) L'accés al perfil de contractant del Síndic de Greuges de Catalunya.
- l) L'accés al tauler electrònic del Síndic de Greuges de Catalunya.
- m) L'accés al registre general electrònic del Síndic de Greuges de Catalunya.
- n) L'accés al portal que permet la comprovació de l'autenticitat i la integritat dels documents emesos pel Síndic mitjançant el codi segur de verificació (CSV).
- o) L'accés a opinions o suggeriments que es vulguin formular sobre la institució.
- p) L'accés al portal mitjançant el qual el personal habilitat de la institució pot tramitar les sol·licituds de les persones interessades.
- q) Les interrupcions del servei.
- r) Qualsevol altra informació, servei o tràmit que s'hagi de publicar en la seu.

#### Article 9. Interrupció del funcionament de la seu electrònica

9.1. Totes les interrupcions de la seu electrònica s'han d'anunciar de manera planificada.

9.2. Quan, per motius tècnics o circumstàncies sobrevingudes, no sigui possible comunicar aquesta interrupció de manera planificada, s'ha d'informar els usuaris amb la màxima antelació possible sobre aquesta circumstància. També s'ha d'informar dels canals d'accés alternatius per poder acomplir un tràmit o servei, i també dels efectes en el còmput de terminis, si s'escau.

9.3. Si les persones interessades ho sol·liciten, poden rebre una comunicació electrònica que justifiqui aquesta interrupció, en cas que tingui alguna afectació en el desenvolupament del tràmit o procediment.

### Capítol 3

#### Sistemes d'identificació i autenticació

#### Article 10. Sistemes d'identificació i autenticació de les persones i entitats

10.1. Les persones interessades, siguin físiques o jurídiques, es poden identificar en la seu electrònica del Síndic de Greuges a partir de qualsevol sistema amb un registre previ que en garanteixi la identitat. En concret, es poden identificar mitjançant:

- a) Certificats electrònics reconeguts de signatura digital o de segell electrònic.
- b) Sistemes de clau concertada.
- c) Qualsevol altre sistema que aquesta institució consideri suficient d'acord amb la normativa vigent.

10.2. Els sistemes d'identificació i autenticació de les persones i entitats, per a cada tràmit o procediment, es

CVE-DOGC-A-17052063-2017

poden consultar en la mateixa seu electrònica.

10.3. El personal habilitat del Síndic de Greuges pot assistir, en l'ús dels mitjans electrònics, les persones interessades. A tal efecte, el personal habilitat es pot identificar i signar electrònicament el procediment de la persona interessada mitjançant l'ús del sistema de signatura que s'indiqui en cada tràmit o procediment, sempre que la persona interessada hagi consentit expressament aquesta acció.

Article 11. Sistemes d'identificació i autenticació de les administracions públiques, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsmen

11.1. El Síndic de Greuges de Catalunya ha d'habilitar un registre de persones autoritzades per tramitar i accedir a les carpetes de les administracions públiques, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsmen.

11.2. El personal autoritzat de qualsevol d'aquests ens pot accedir i formular les sol·licituds establertes en la carpeta de l'ens, d'acord amb les seves atribucions, i fent servir els sistemes de signatura electrònica establerts en cadascun dels procediments.

11.3. Les administracions, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsmen són els responsables de comunicar a la institució del Síndic de Greuges qualsevol incorporació, modificació o baixa en el registre de personal autoritzat de les respectives carpetes.

Article 12. Identificació i autenticació del personal al servei del Síndic de Greuges de Catalunya

12.1. El personal del Síndic de Greuges de Catalunya ha de fer ús del sistema de signatura electrònica especificat en cada procediment.

12.2. El Síndic de Greuges ha de crear i mantenir el registre de personal habilitat de la institució, als efectes del que estableix l'article 10.3 d'aquesta resolució.

12.3. El Síndic de Greuges, mitjançant conveni de col·laboració, pot reconèixer a altres administracions l'eficàcia jurídica de l'autenticació feta pel seu personal habilitat.

#### Capítol 4

Espais personalitzats de relació amb les persones, de l'Administració, de les empreses prestadores de serveis d'interès general i dels ombudsmen

#### Secció 1

Article 13. Espai persones

13.1. Es crea l'"Espai persones", accessible des de la seu electrònica, de manera gratuïta i permanent.

13.2. L'"Espai persones" genera evidències electròniques que garanteixen el registre de qualsevol accés, identificació i activitat en l'espai personalitzat.

Article 14. Continguts de l'"Espai persones"

L'"Espai persones" té els continguts següents:

a) Informació relativa als drets i els deures de les persones en matèria d'administració electrònica, protecció de dades de caràcter personal i transparència.

b) Informació sobre els drets del ciutadà respecte al Síndic, d'acord amb la Carta de serveis i bona conducta administrativa.

c) Accés al perfil de la persona interessada, o de la persona que actua en representació seva, i capacitat per introduir, modificar o donar de baixa informació sobre dades personals.

CVE-DOGC-A-17052063-2017

- d) Accés al catàleg de tràmits i serveis amb informació sobre el procediment, els canals d'accés, els sistemes de signatura electrònica habilitats o els terminis, entre d'altres.
- e) Accés a l'estat dels seus expedients, i també a informació sobre tots els assentaments que consten en l'expedient. També hi haurà disponible la documentació que ha generat la persona interessada i la que es derivi de l'actuació del Síndic.
- f) Accés al registre electrònic.
- g) Accés al portal de verificació de documents d'acord amb el codi segur de verificació (CSV).
- h) Accés al formulari per presentar qualsevol opinió o suggeriment sobre el Síndic de Greuges.
- i) Qualsevol altre contingut que es consideri rellevant per poder tramitar amb la institució.

#### Article 15. Sol·licitud d'accés a la documentació dels expedients de la persona interessada

15.1. En compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, per garantir els drets i els deures de les persones interessades, i també els drets de terceres persones, la documentació que no sigui estrictament de la persona interessada no és accessible directament des de l'espai personalitzat.

15.2. La persona interessada pot visualitzar tots els assentaments que consten en l'expedient i sol·licitar la documentació a la qual no pugui accedir al Síndic de Greuges de Catalunya.

15.3. La unitat encarregada en matèria de serveis generals ha de revisar aquesta documentació i, vetllar pel respecte als drets de terceres persones a l'expedient d'acord amb la normativa vigent. En cas que es produeixi un accés parcial o denegació de l'accés, s'ha de notificar de manera raonada a la persona interessada.

15.4. La persona interessada té dret a recórrer contra aquesta resolució d'acord amb la normativa vigent.

#### Secció 2

Espai administració, Espai empreses prestadores de serveis d'interès general i Espai ombudsman

#### Article 16. Espais personalitzats

16.1. Es creen els espais personalitzats per a l'Administració, les empreses prestadores de serveis d'interès general i els ombudsman, accessible des de la seu electrònica a les persones autoritzades, de manera gratuïta i permanent.

16.2. Els espais personalitzats generen evidències electròniques que garanteixen el registre de qualsevol accés, identificació i activitat en les carpetes.

16.3. La seu electrònica esdevé el mecanisme de consulta per a aquests ens.

#### Article 17. Continguts dels espais personalitzats

Els espais personalitzats tenen els continguts següents:

- a) Informació sobre els drets i els deures d'aquests ens en la tramitació amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
- b) Informació sobre la tramitació d'expedients amb el Síndic de Greuges de Catalunya.
- c) Accés al perfil de l'Administració i capacitat per introduir, modificar o donar de baixa informació sobre les dades de l'ens.
- d) Accés al catàleg de tràmits i serveis amb informació sobre el procediment, els canals d'accés, els sistemes de signatura electrònica habilitats o els terminis, entre d'altres.
- e) Accés a l'estat dels expedients, i també informació sobre tots els assentaments que hi consten. També hi haurà disponible la documentació de l'ens que ha generat i la que es derivi de l'actuació del Síndic.
- f) Accés al registre electrònic.

CVE-DOGC-A-17052063-2017

- g) Accés al portal de verificació de documents d'acord amb el codi segur de verificació (CSV).
- h) Accés al formulari per presentar qualsevol opinió o suggeriment sobre el Síndic de Greuges.
- i) Qualsevol altre contingut que es consideri rellevant per poder tramitar amb la institució.

## Capítol 5

### Tauler electrònic

#### Article 18. Tauler electrònic

18.1. Es crea el tauler electrònic de la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, accessible per a tota la ciutadania, de manera gratuïta i d'acord amb els principis d'autenticitat i integritat de la informació.

18.2. L'hora oficial del tauler electrònic és la mateixa que la de la seu electrònica.

#### Article 19. Continguts del tauler electrònic

19.1. El tauler electrònic conté els mateixos documents que, d'acord amb la normativa vigent, s'hagin de publicar al tauler d'anuncis presencial.

19.2. El tauler electrònic ha de contenir, en particular, els documents emesos del perfil de contractant del Síndic de Greuges de Catalunya.

19.3. Els continguts del tauler electrònic respecten la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i d'accés a la informació pública.

#### Article 20. Característiques del tauler electrònic

El tauler electrònic garanteix l'autenticitat i la integritat de tots els actes administratius que es publiquen mitjançant un sistema de signatura electrònica avançada que identifica la persona, la unitat signant, la data i l'hora, i que genera les evidències electròniques necessàries per a la seva acreditació posterior.

## Capítol 6

### Registre electrònic

#### Article 20. Registre electrònic del Síndic de Greuges de Catalunya

Article 20.1. Es crea el registre electrònic del Síndic de Greuges de Catalunya per a la recepció i tramesa d'escrips, accessible des de la seu electrònica.

Article 20.2. El registre electrònic es troba integrat en el Registre general del Síndic de Greuges de Catalunya.

Article 20.3. La data i hora del registre electrònic és la mateixa que la de la seu electrònica.

Article 20.4. El calendari de dies hàbils i inhàbils als efectes de còmput de terminis es regeixen pel calendari de la seu electrònica.

#### Article 21. Admissió i rebuig de documents en el registre electrònic

21.1. S'admet al registre electrònic qualsevol formulari que es trobi en la seu electrònica en què la persona emissora s'identifiqui i d'acord amb la normativa vigent en aquesta matèria.

21.2. En cas que, per alguna incidència tècnica o manca d'informació, no es pugui emetre el registre corresponent, s'ha de notificar a la persona interessada les causes d'aquest rebuig.

CVE-DOGC-A-17052063-2017

21.3. Quan s'hagi formulat la sol·licitud o escrit, validat correctament, el registre electrònic emetrà de manera automàtica un rebut de presentació del document, d'acord amb la normativa vigent, en què consta el número d'assentament, la data i l'hora, i una còpia autèntica del document.

#### Article 22. Notificacions i comunicacions

22.1. Les persones interessades poden rebre les notificacions o comunicacions del seus expedients de manera electrònica. A tal efecte, poden sol·licitar o cancel·lar aquest mitjà en qualsevol moment del procediment.

22.2. Amb independència del mitjà que es faci servir per a les notificacions o les comunicacions, el Síndic de Greuges de Catalunya emetrà un avís al dispositiu electrònic i/o correu electrònic de la persona interessada per informar-la que ja està disponible la notificació en la seu electrònica.

#### Disposició transitòria

El Síndic de Greuges de Catalunya ha d'implementar el tauler electrònic en el termini màxim d'un any des de l'entrada en vigor d'aquesta resolució.

#### Disposició final

Aquesta resolució entra en vigor l'endemà d'haver estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona, 20 de febrer de 2017

Rafael Ribó i Massó

Síndic de greuges de Catalunya

(17.052.063)