

David Bondia Garcia

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA RELATIVA A ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

L'11 d'octubre de 2021, un ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per les dificultats existents per presentar una instància telemàtica a través de la web municipal.

Exposava que havia estat més de dues hores i havia realitzat cinc trucades telefòniques al 010 en la tramitació d'una instància telemàtica.

Explicava que, finalment, havia pogut accedir a la web amb el seu certificat digital FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre) i que, després d'emplenar tot el formulari i adjuntar-hi els documents corresponents, al final se li requeria la signatura electrònica de la instància mitjançant l'app VSignador.

Prosseguia dient que el seu ordinador MAC no li permet aquesta aplicació perquè no pot verificar que no contingui *software* maliciós. Per aquest motiu, es va veure obligat a anar presencialment a les oficines de l'Ajuntament (amb cita prèvia), per, segons considera, una desafortunada qüestió informàtica.

Manifesta el seu malestar respecte a:

- La necessitat d'una nova signatura electrònica, quan ell ja disposa dels certificats digitals FNMT i IdCat, amb un dels quals ja s'havia identificat. Voldria saber què afegeix la nova signatura del VSignador.
- Els motius pels quals l'Ajuntament de Barcelona exigeix la descàrrega i instal·lació d'un app VSignador, si prèviament no s'ha validat que pugui funcionar en un ordinador MAC.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient estudiant els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Examinats el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se a l'Àrea Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació per tal de conèixer el tractament i les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

En data 20 d'octubre de 2021 es va sol·licitar a l'organisme corresponent la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

Resposta dels òrgans afectats

En data 30 de novembre de 2021, aquesta Sindicatura va rebre la informació de la Direcció de Serveis d'informació i Atenció ciutadana (DIAC). L'escrit exposa que els certificats de la FNMT i l'IdCat permeten identificar-se per fer la tramitació, així com signar electrònicament documents. Tanmateix, per signar electrònicament, és imprescindible descarregar una aplicació nativa del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Des de la DIAC s'ha transmès a l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) la queixa del ciutadà sobre els problemes per instal·lar el signador en un MAC. Han estat fent proves i comunicaven el següent:

És cert que el sistema operatiu dels ordinadors MAC mostra un missatge de bloqueig de l'aplicació quan vol executar l'script JNLP (executable java) que es descarrega de la web del Signador AOC per poder signar. El bloqueig es produeix perquè són scripts potencialment perillosos i, com que no es tracta d'una aplicació en concret que es pugui registrar a Apple Store o atorgar confiança, no es poden evitar. Però el mateix missatge d'error ofereix una icona d'ajuda que indica com es pot executar aquest JNLP. Hi ha dues formes:

- Preferencias del sistema>Seguridad y privacidad>General: Al final del diàleg apareix la darrera aplicació bloquejada amb un botó "obrir" que l'obre.
- Finder>Descargas: Seleccionar el darrer fitxer JNLP amb la tecla Control premuda i seleccionar "obrir".

Amb qualsevol d'aquestes opcions, s'executa el fitxer JNLP descarregat, que mostra els certificats disponibles per signar i permet realitzar la signatura. També van provar d'instal·lar l'aplicació nativa d'AOC i van poder signar, de forma més àgil (és l'opció recomanada a la mateixa web de l'AOC).

Informen que les proves, que van finalitzar satisfactòriament, les van realitzar amb el navegador Safari.

Tot i que són requeriments del signador de l'AOC, s'està valorant que al Portal de Tràmits de l'Ajuntament, en l'apartat FAQ i requisits tècnics, s'incloguin les indicacions necessàries per signar amb un ordinador MAC.

CONSIDERACIONS

El servei Valid-Signador, segons la informació que facilita el Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC) a la seva web, és un servei de signatura electrònica basada en certificats digitals. És a dir, funciona com una passarel·la d'eines de signatura electrònica basada en certificats digitals.

David Bondia Garcia

És un servei que s'ofereix al conjunt d'aplicacions de les administracions públiques catalanes com a forma d'integració amb els diferents sistemes de signatura que el Consorci AOC ofereix. Es tracta, per tant, d'un servei que requereix ser integrat per les aplicacions usuàries.

Segons consultes telefòniques realitzades des d'aquesta Sindicatura amb el Consorci AOC, les administracions que utilitzen el signador el poden tenir integrat o no. En cas que el signador estigui integrat, la signatura es pot generar de forma automàtica, però en cas que no estigui integrat, és necessari donar suport a l'operació.

L'informe municipal no aporta informació respecte de la integració, sinó que atribueix el problema al qual es refereix al ciutadà com una incidència que es dona amb el sistema operatiu dels ordinadors MAC. Així mateix, afegeix la forma com es pot resoldre aquesta dificultat per poder realitzar la signatura de forma eficient.

En qualsevol cas, però, el promotor de la queixa va haver d'esmerçar un temps considerable en el seu intent de fer els tràmits que perseguia, que finalment va haver de realitzar de forma presencial, amb un resultat, per tant, que contravé els **principis d'eficàcia i eficiència amb què han d'actuar les administracions públiques**.

És indubtable l'esforç municipal per fer realitat l'administració electrònica i facilitar-ne l'ús a la ciutadania. No obstant, des de la **Sindicatura, s'observa un degoteig de queixes similars en els darrers anys**.

Resulta complex discernir si els sistemes i accessos informàtics que l'Ajuntament posa al servei de la ciutadania faciliten l'exercici dels seus drets; en aquest sentit, possiblement caldria realitzar una auditoria detallada per tal de determinar-ho.

També es constaten les dificultats de les administracions públiques per tal de poder adaptar-se als permanents canvis tecnològics, cosa que es tradueix en ajustaments normatius també constants.

Amb tot, cal destacar que la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, a l'article 13, sobre els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques, punt b, **estableix el dret a ser assistits en l'ús dels mitjans electrònics**.

De fet, el consistori es pronuncia en el mateix sentit a l'Ordenança reguladora de l'administració electrònica. Concretament, l'article 7, sobre els drets de la ciutadania en l'àmbit de l'administració electrònica, punt g, estableix el **dret a rebre informació i assessorament sobre els aspectes tècnics i jurídics de l'ús dels mitjans electrònics i les condicions de funcionament, accés i reutilització de la informació i els serveis electrònics**.

En concordança amb la normativa, per tant, des de la Sindicatura, **es recomana reforçar els sistemes d'informació i atenció a la ciutadania en matèria d'administració electrònica**, així com la conveniència de crear un **servei telefònic especialitzat per atendre els dubtes i dificultats que pugui haver-hi**. D'aquesta forma, es podria garantir un acompanyament en temps real de la persona que ho

requereixi en el seu intent de relació electrònica amb l'Administració municipal. Aquestes mesures poden complementar les informacions tècniques (requisits tècnics) amb què es dota la pàgina de tràmits.

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta Municipal de Barcelona i el Reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació del consistori en matèria d'administració electrònica ha de millorar en eficàcia.

En conseqüència, emetem la següent decisió:

- **Recomanar a l'Àrea Agenda 2030, Transició Digital, Esports i Coordinació Territorial i Metropolitana** que segueixi avançant en l'establiment de garanties per a l'atenció a les dificultats, els dubtes i els incidents tècnics que puguin tenir les persones en el seu intent de tramitació i/o comunicació electrònica amb l'Ajuntament de Barcelona.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i del seu contingut s'informarà la persona interessada.

Barcelona, març de 2022