

## **DECISIÓ DE LA SÍNDICA DE GREUGES REFERENT A LA QUEIXA PRESENTADA PEL SENYOR F. EN MATÈRIA DE PROCEDIMENT ADMINISTRATIU COMÚ**

### **TRAMITACIÓ**

- El 14 de desembre de 2016 el senyor X. va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava el seu desacord amb els sistemes operatius que ofereix l'Ajuntament de Barcelona per fer tràmits de forma telemàtica.
- La síndica de greuges va admetre a tràmit la queixa, ja que reunia els requisits reglamentaris, i va designar l'assessora tècnica senyora perquè instruís l'expedient.
- La comprovació del fet presumptament greujós ha comportat, en síntesi, l'estudi de les circumstàncies concurrents, l'anàlisi de la normativa aplicable i l'observació de si s'havien aplicat els principis de bona Administració per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat. Amb aquesta finalitat, aquesta Sindicatura ha dut a terme les accions següents:
  - El 21 de desembre de 2016 va demanar informe a la Tinència de Treball, Economia i Planificació Estratègica per tal de conèixer la possibilitat d'operar amb l'Oficina Virtual de l'Ajuntament des de sistemes diferents de Windows de Microsoft, així com per conèixer les actuacions que es duran a terme cas de confirmar-se la dificultat invocada pel ciutadà.
  - El 15 de febrer de 2017 es va rebre l'informe de L'Institut Municipal d'Informàtica en què es donava resposta a la demanda de la síndica de greuges.
- El 19 de juny de 2017 l'assessora tècnica, a partir de la documentació oficial aportada per la persona interessada, la informació facilitada per l'Institut Municipal d'Informàtica i l'anàlisi dels fets, va emetre un informe proposta amb les consideracions següents.

### **CONSIDERACIONS**

#### **Descripció de la queixa**

L'interessat manifesta que va tenir interès a participar en la "subvenció per a inversions TIC", convocada per l'ICUB el passat setembre. Per primera vegada, la tramitació únicament es podia fer per via telemàtica.

Explica que li va resultar impossible aquesta tramitació atès que únicament es podia fer pel sistema Windows, i ell disposava de Mac's i Linux. Després d'utilitzar el servei d'atenció per incidències informàtiques, que va quedar registrada amb el núm. 8235FW, va rebre la resolució de la incidència que els remetia als requisits tècnics de l'Ajuntament, on informen que únicament es pot fer la tramitació pel sistema Windows.

Va presentar la documentació en paper a través del Registre però no ha estat admesa.

Considera que és un fet molt greu, ja que s'està discriminant la proposta per motius tecnològics sense que s'habiliti cap alternativa per a evitar-ho. Creu que des del propi Ajuntament es contribueix en afavorir sistemes privats i comercials en detriment de sistemes lliures de codi obert i gratuïts que permetin l'accés universal a les administracions.

### **Posició municipal**

L'informe tramès per l'Institut Municipal d'Informàtica assenyala, en primer lloc, que aquests tràmits es poden executar sota qualsevol navegador Internet Explorer versió superior a 6 i sota qualsevol navegador Mozilla versió 3 o superior excepte els navegadors Microsoft Edge i Google Chrome ja que no admeten la descàrrega dels applets que és el component que utilitza el mòdul comú de signatura per realitzar la signatura electrònica. Es cobreix així la major part dels navegadors utilitzats pels ciutadans.

En segon lloc, manifesten que el sistema operatiu ha de ser Windows XP i superior, Linux 2.6 (Guadalinex, Ubuntu, etcètera) i superiors o Sun Solaris/Open Solaris 10 i superiors, MAC OS X 10.8.5 (amb Firefox de 32 bits).

Finalment, manifesten que es revisarà la pàgina web on s'informen els requisits tècnics de l'Ajuntament i s'actualitzarà amb els sistemes admesos actualment.

### **Normativa aplicable**

L'article 103 de la Constitució espanyola estableix que l'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la llei i al dret.

L'article 14 de la Llei 39/2015, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix les persones que estan obligades a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques.

L'article 4.b de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, diu que la utilització de les tecnologies de la informació ha d'ajustar-se al principi d'igualtat per tal que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionin amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant respecte a l'accés a la prestació de serveis públics com respecte a qualsevol actuació o procediment administratiu sense perjudici de les mesures adreçades a incentivar a utilització dels mitjans electrònics.

L'article 8.b, de l'Ordenança reguladora de l'Administració electrònica, nomenat principi de no-discriminació per raó de l'ús de mitjans electrònics, diu que l'ús de mitjans electrònics no podrà comportar cap discriminació ni perjudici per a la ciutadania en les seves relacions amb l'Administració municipal.

### **Valoració i conclusions**

El promotor de la queixa, exposava que en la tramitació de la subvenció per a inversions TIC convocada per l'ICUB, el sistema permetia fer la tramitació amb sistema operatiu MAC fins al moment de la validació.

Segons manifesta l'Ajuntament a aquesta Sindicatura, el tràmit és possible entre altres amb el sistema operatiu MAC OS X 10.8.5 (amb Firefox de 32 bits). Es tracta però, d'una versió de MAC de l'any 2013, i que actualment està superada per la versió 10.13. Però al marge d'això, segons acredita el ciutadà a través d'una captura de pantalla, el sistema no admetia MAC OS X en cap de les seves versions per poder finalitzar el tràmit. Aquest extrem no ha estat desmentit per l'Ajuntament, després que se li ha facilitat còpia de la citada captura de pantalla.

Així doncs, aquest ciutadà va perdre la possibilitat de participar en una subvenció municipal, tot i comunicar a l'Ajuntament l'error electrònic en la tramitació i adjuntar la documentació i informació necessària per fer el tràmit a través d'altres canals, ja per aquest tràmit únicament s'admetia la via electrònica.

L'Administració electrònica o e-Administració, des de la seva dimensió de les relacions externes, ha d'habilitar la via electrònica com un nou mitjà per a relacionar-se amb el ciutadà i les empreses i simplificar els processos. A més, a partir de l'entrada en vigor de la Llei 39/2015, la comunicació electrònica és obligatòria amb determinats col·lectius, com el del que forma part el promotor de la queixa.

És per això que cal que l'Ajuntament posi a l'abast els serveis necessaris per a garantir el dret a relacionar-se amb ella per mitjans electrònics. Però cas que això no fos possible, tal i com ha resultat en el supòsit objecte d'aquesta queixa, cal oferir altres vies per a la realització de la tramitació.

La Sindicatura considera essencial que l'Ajuntament asseguri un correcte nivell d'interoperabilitat per garantir la tramitació electrònica a través de l'accés des de qualsevol sistema operatiu, i garantir la independència en l'elecció d'alternatives tecnològiques pels ciutadans.

Aquesta Sindicatura té com a missió valorar si s'ha produït un greuge i, considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, l'actuació municipal ha estat insuficient.

I, per tant, emeto la següent

## **DECISIÓ**

- Estimar la queixa perquè en la tramitació d'una subvenció per canals electrònics, no es va garantir la tramitació de forma electrònica a través de qualsevol sistema operatiu.
- Recomanar a l'Ajuntament que implementi els mitjans necessaris per assegurar la interoperabilitat i la independència d'elecció d'alternatives tecnològiques als ciutadans.
- Recomanar a l'Ajuntament que, cas de no poder garantir la tramitació electrònica des de qualsevol sistema operatiu, s'habilitin altres vies que garanteixin la tramitació a les persones interessades.

Aquesta decisió 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.

Per autorització de signatura:  
L'adjunt a la síndica

Marino E. Villa Rubio

Barcelona, 7 de juliol de 2017