



Instrucció 4/2023, en matèria de protecció de dades de caràcter personal a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

La Secretaria de Telecomunicacions i Transformació Digital, a través de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana ostenta la competència de facilitar i establir criteris de caràcter organitzatiu, funcional i transversal a les oficines d'atenció ciutadana (en endavant, OACs) de l'Administració de la Generalitat, independentment de quina sigui la seva dependència orgànica, d'acord amb l'article 10 del Decret 289/2022, de 2 de novembre, de reestructuració del Departament de la Presidència.

Arran de l'entrada en vigor del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) es considera necessari aprovar una instrucció que doni criteris comuns d'actuació en relació amb les funcions, facultats i responsabilitats de les persones informadores/tramitadores de les OACs de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels departaments o organismes responsables de les activitats de tractament de dades de caràcter personal als quals tenen accés aquestes persones, en relació amb el compliment de les mesures necessàries en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal per garantir en tot moment l'autenticitat, la integritat i la confidencialitat de les dades tractades a fi d'evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

El personal de les OACs de l'Administració de la Generalitat, independentment del tipus de vincle que hi mantingui, ha de conèixer els principis bàsics de la normativa de protecció de dades així com els drets i les obligacions que tenen respecte al tractament de les dades personals, per tal d'assegurar l'aplicació de les mesures atenent a les funcions pròpies de cada lloc de treball.

De conformitat amb l'article 16 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, els secretaris generals i els directors generals poden dictar circulars i instruccions.

D'acord amb tot el que s'ha exposat i amb les competències que normativament té atribuïdes la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, aprovo aquesta Instrucció:

1. Àmbit d'aplicació

Aquesta instrucció és d'aplicació a:

- Les persones informadores/tramitadores de les OACs de l'Administració de la Generalitat que, per raó de la seva feina, tenen accés a sistemes d'informació propis o d'altres departaments o organismes de l'Administració de la Generalitat, on es tracten dades de caràcter personal.
- Als departaments o organismes responsables d'activitats de tractament de dades de caràcter personal, a les quals han de tenir accés les persones

informadores/tramitadores de les oficines per prestar els seus serveis d'atenció a la ciutadania.

2. Finalitat i Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció és facilitar criteris comuns d'actuació en relació amb les funcions, facultats i responsabilitats de les persones informadores/tramitadores de les OACs mitjançant la descripció d'un catàleg de facultats i responsabilitats que han de conèixer i respectar quan s'accedeix a sistemes d'informació propis corporatius o d'altres departaments o organismes de l'Administració de la Generalitat, a través dels quals es tracten dades de caràcter personal, així com les mesures que impliquen als diferents departaments o organismes responsables de les corresponents activitats del tractament de dades personals.

3. Facultats i responsabilitats segons subjectes implicats:

3.1 Responsables de les OACs

Les persones responsables de les OACs han de:

- a) Fer difusió del que s'estableix en aquesta instrucció entre les persones informadores/tramitadores.
- b) Proveir dels recursos necessaris per tal que les persones informadores/ tramitadores de les OACs puguin complir amb els requeriments que estableix aquesta Instrucció.
- c) Comunicar als departaments o organismes responsables de les activitats del tractament de dades personals les possibles consultes o incidències, que s'esdevinguin fruit de les tramitacions que efectui el personal adscrit a la seva oficina, seguint els procediments i canals establerts.
- d) Vetllar perquè les mesures de seguretat establertes per a les diferents activitats del tractament de dades personals corresponents als tràmits es respectin per part de les persones informadores/tramitadores, així com notificar qualsevol incident de seguretat que afecti dades personals als departaments o organismes responsables de les activitats de tractament seguint els procediments i canals establerts.
- e) Trametre als departaments o organismes responsables de les activitats del tractament de dades personals les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament i oposició al tractament de dades personals que els corresponguin per raó de la seva competència.
- f) Elevar a l'Assessoria jurídica corresponent, els casos de gravació d'imatge i/o veu que no compleixin amb els requeriments previstos a l'apartat 4 d'aquesta instrucció.

3.2 Persones informadores/tramitadores de les OACs

Les persones informadores/tramitadores de les OACs, i les persones responsables de les OACs, si escau, quan accedeixen a sistemes d'informació propis corporatius o d'altres departaments o organismes de l'Administració de la Generalitat per a la realització de les tasques que tenen encomanades, han de vetllar per l'aplicació de les següents mesures:

- a) Accedir als sistemes d'informació amb les credencials pròpies corresponents per a les aplicacions i sistemes d'informació (identificador/contrasenya, certificat digital o número secret entre d'altres), les quals són d'ús personal i intransferible.
- b) Utilitzar les dades personals a les quals es tingui accés per raó de la prestació de servei només per a la finalitat de prestar l'assistència corresponent a la ciutadania i en les condicions establertes per als departaments per a cadascun dels tràmits. En cap cas pot utilitzar les dades per a altres finalitats.
- c) Protegir la informació a la qual tinguin accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes/aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
- d) No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que comptin amb l'autorització expressa del departament responsable del tractament.

La limitació de tramesa de dades personals també es fa extensiva al correu electrònic, tant per a destinataris interns com externs. En cas que sigui necessari enviar dades personals mitjançant correu electrònic, caldrà obtenir l'autorització prèvia del responsable del tractament i aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat i la confidencialitat de les dades trameses, emprant en tot moment les solucions corporatives que tenen a disposició.

- e) No fer còpies ni extreure la informació a què tinguin accés, fora de l'edifici on presten el seu servei, llevat que disposin de la corresponent autorització o l'extracció formi part del tràmit.
- f) Esborrar qualsevol fitxer temporal producte d'una extracció de dades, que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
- g) No emmagatzemar dades de caràcter personal de la ciutadania en el disc dur local de l'ordinador, o en altres dispositius (fixes o mòbils) que no siguin autoritzats per a la realització del tràmit corresponent.
- h) Notificar al departament o organisme de forma immediata, responsable del tractament, a través del responsable de l'OAC, qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació.
- i) Donar entrada a les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament i oposició al tractament de dades personals, i fer-les arribar, a través del responsable de l'OAC, sense dilació indeguda al departament o organisme responsable del tractament de les dades afectat per tal que pugui resoldre la petició en els terminis establerts. Per a fer efectiu l'exercici d'aquests drets, les persones informadores/tramitadores poden facilitar a la ciutadania els formularis que es troben a les intranets dels corresponents departaments.
- j) Mantenir el deure de secret envers la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
- k) Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador en el moment d'abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
- l) En acabar la jornada laboral no deixar, sense recollir, documents amb dades personals als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxes, escàners i

impressores) ni a sobre de les taules. Els documents amb dades personals s'han de desar als armaris i espais habilitats per a arxivar documentació al finalitzar la jornada laboral

- m) A més, en cas d'estar desenvolupant les seves tasques en la modalitat de teletreball, accedir a les eines o aplicacions a través d'un mitjà corporatiu i mitjançant VPN corporativa, o els mitjans corporatius de connexió segura que es disposin en cada moment, i donar compliment a la resta de normes i instruccions que es puguin dictar en matèria de seguretat de la informació amb especificacions per aquesta modalitat.

Les persones informadores/tramitadores de les OACs ostenten, en l'àmbit material d'aquesta instrucció, els següents drets:

- a) Dret a estar informades de les actualitzacions que, en matèria de protecció de dades, els pugui afectar en la seva prestació de serveis.
- b) Dret a rebre formació en matèria de protecció de dades de caràcter personal i de seguretat de la informació.

3.3 Departaments o organismes responsables dels tractaments als quals tenen accés les persones informadores de les oficines Atenció Ciutadana.

Els departaments o organismes, responsables de les activitats del tractament corresponent, han de:

- a) Facilitar a les persones informadores/tramitadores de les OACs l'accés als seus sistemes d'informació, amb els continguts informatius corresponents, determinar el tractament que les persones informadores/tramitadores han de donar a la informació facilitada, així com les mesures de seguretat que corresponguin d'acord amb l'anàlisi de riscos realitzat prèviament.
- b) Comunicar a la persona responsable de cada OAC, la persona designada com a referent per a la resolució de consultes i incidències, i drets, relacionades amb la protecció de les dades personals o, en el seu defecte, les dades de contacte del delegat de protecció de dades.
- c) Col·laborar en les jornades de formació que siguin necessàries.

4. Gravació per part de la ciutadania de l'atenció duta a terme pel personal de les oficines d'atenció ciutadana.

El ciutadà o ciutadana que pretengui registrar les persones informadores/tramitadores ha de donar compliment a les previsions de la normativa vigent en matèria de protecció de dades en la mesura que aquest tractament es troba inclòs dins del seu àmbit d'aplicació material, incloent-hi la necessitat de vetllar perquè la gravació que dugui a terme amb la finalitat pretesa sigui el mitjà menys invasiu per a la seva consecució.

Quan la finalitat al·legada pel ciutadà o ciutadana sigui la de tenir constància de l'atenció rebuda, i fonamenti el tractament sobre la base d'un interès legítim, s'ha de considerar que disposa de base legal suficient. Per a aquesta gravació no és necessari el consentiment del treballador públic.

Donat el cas, la persona informadora/tramitadora lliurarà al ciutadà o ciutadana el document inclòs a l'annex 1 que conté la informació següent:

1. Que aquesta gravació comporta un tractament de dades personals del qual n'és responsable i que, com a tal, ha d'adequar-se als principis i obligacions que estableix la legislació de protecció de dades.
2. Que ha d'informar, amb caràcter previ a la gravació, del següent¹:
 - La identitat i dades de contacte del responsable.
 - Les finalitats del tractament a què es destinen les dades personals i la base jurídica del tractament. En cas d'interès legítim, ha d'informar de quins són els interessos legítims.
 - El termini de conservació de la gravació o els criteris per determinar aquest termini (p.ex: mentre no estigui finalitzat el tràmit objecte de l'atenció).
 - Si fos el cas, les terceres persones a qui es comunicaran aquestes dades.
3. Que li haurà de facilitar la possibilitat d'exercir els drets d'accés, limitació, supressió i oposició.

En cas que el ciutadà o la ciutadana no doni compliment al deure d'informació anterior i persisteixi en la voluntat de gravar l'atenció, se li informará que la seva conducta constitueix un incompliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i que pot ser objecte de denúncia davant de l'autoritat de control corresponent.

De forma immediata ho posarà en coneixement de la persona responsable de l'OAC, que ho trametrà al/a la cap de l'assessoria jurídica corresponent, per tal que ho valori i ho elevi a la secretaria general, si escau. Des de la secretaria general es remetrà al Gabinet Jurídic de la Generalitat per tal de valorar si s'ha d'efectuar alguna acció al respecte i si s'assumeix la defensa de l'empleat públic en el cas de la comissió d'un il·lícit penal per part de la ciutadania.

Així mateix, la persona informadora/tramitadora, en cas que consideri vulnerats els seus drets en matèria de protecció de dades, pot interposar una denúncia davant l'autoritat de control o el jutjat o tribunal que correspongui.

5. Efectes

Aquesta instrucció té efectes des del dia de la seva signatura.

La Directora General

¹ Es posa a disposició de la ciutadania un model de document (inclòs com Annex 2 d'aquesta instrucció) per si es vol emprar per facilitar aquesta informació.

Annex 1

Informació en matèria de protecció de dades en cas de gravació de l'atenció

1. La gravació de l'atenció comporta un tractament de dades personals del qual sou responsable i heu de complir els principis i obligacions que estableix la legislació de protecció de dades.
2. Valoreu si la gravació de la veu és suficient per assolir la finalitat per la qual enregistreu l'atenció, i si és el cas, no tracteu la meua imatge.
3. Cal que m'informeu del següent²:
 - La vostra identitat i dades de contacte com a responsable.
 - La finalitat o motiu de la gravació de l'atenció.
 - La legitimació del tractament (en cas d'interès legítim, heu d'informar de quin és).
 - El termini de conservació de la gravació o els criteris per determinar aquest termini (p.ex: mentre no estigui finalitzat el tràmit objecte de l'atenció).
 - Si fos el cas, les terceres persones a qui comunicareu la gravació.
 - La via per la qual puc exercir els drets d'accés, limitació, supressió i oposició.
4. En cas que incompliu l'anterior, i/o feu un us indegut de la gravació (p. ex. difonent-la a les xarxes socials), us fem saber que la vostra conducta podrà ser objecte de denúncia davant de l'autoritat de control o dels jutjats i tribunals que corresponguin.

² Es posa a disposició un model de document a l'Annex 2 per si es vol emprar per facilitar aquesta informació.

Annex 2. Formulari per facilitar informació sobre el tractament de dades relatiu a la gravació de l'atenció rebuda a una OAC de la Generalitat de Catalunya

1. Dades del responsable de l'enregistrament

Nom i cognoms

DNI/NIE/Passaport

Adreça de contacte

2. Base jurídica/Legitimació del tractament

3. Finalitat (per a què necessito fer l'enregistrament de l'atenció).

4. Terceres persones amb qui compartirà aquesta gravació. Marqueu amb una x

- No la compartiré amb ningú
- Compartiré la informació amb:

5. Termini de conservació de l'enregistrament (temps que es guardarà la gravació).

Marqueu amb una x

- _____ mesos
- Mentre sigui necessària per a la gestió o tràmit sobre el qual m'han informat

Drets de la persona informadora/tramitadora

La persona informadora/tramitadora pot exercir els drets d'accés, limitació supressió i oposició si es vulneren els seus drets a la protecció de dades o si les dades deixen de ser necessàries per a la finalitat per a la qual es van recollir de conformitat amb el Reglament General de Protecció de Dades i la Llei Orgànica 3/2018.

En cas de disconformitat o manca de resposta a l'exercici dels seus drets, podrà interposar una reclamació davant l'Autoritat de Control competent (Agencia Española de Protección de Datos).
