

Expediente:

**SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE
SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC**

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.



1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	LICITUD DEL TRATAMIENTO	6
2.1	Base del tratamiento: Ejercicio de potestades administrativas	6
2.2	Base del tratamiento: Consentimiento.....	9
2.3	Otras consideraciones	11
3.	CONCLUSIONES	14

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	
	Pág. 3 de 14
Documento de análisis normativo	

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Junta de Andalucía se encuentra dentro de un proceso de modernización en el cual confluyen una serie de elementos contextuales que condicionan su manera de relacionarse con la ciudadanía. Conscientes de esta situación, se hace necesario determinar un nuevo modelo de relación, que ayude al logro de una Administración Pública cada vez más abierta, eficiente e integradora, digital, innovadora, que interactúa con la ciudadanía de forma personalizada y centrada en sus necesidades y demandas.

Para abordar muchas de estas cuestiones, se hace necesario abordar un análisis en más profundidad sobre el marco normativo y bases legales que amparan el poder abordar aquellos servicios que introduzcan una variable de proactividad por parte de la Administración y que requieran hacer uso de los datos personales que se disponen de la ciudadanía.

Para poder ofrecer ese servicio proactivo, será necesario, que la nueva plataforma tecnológica que se implante para la atención ciudadana tenga posibilidad de acceso a la siguiente información:

- ✓ **Información de carácter personal:** Información que se obtiene desde los diferentes sistemas tramitadores de la Junta de Andalucía propios de cada negocio.
- ✓ **Histórico de interacciones:** Histórico de relación con la administración en todos los ámbitos, citas previas, consultas, avisos, etc.
- ✓ **Análisis de datos para ser proactivos:** Partiendo de información de contexto y de la información anterior se podrán observar el cumplimiento de ciertos criterios o fechas importantes y avisar al ciudadano sobre sus posibilidades o plazos.

En línea con esto, se ha partido para este análisis de dos documentos generados en el marco de dos consultorías diferentes y que se detallan a continuación:

I.- Como se indica en el documento Visión 360º de la Ciudadanía, Consultoría estratégica, de 28 de junio de 2022, que analiza la posibilidad de disponer de un repositorio de datos de ciudadanía.

El objetivo principal de esta consultoría gira en torno a obtener una visión 360º de la ciudadanía de modo que se puedan desplegar **iniciativas de mejora de la relación de la Junta de Andalucía con todas las personas**, tanto físicas como jurídicas, sujetas a su ámbito de administración desde un punto de vista omnicanal. Uno de los pilares de esta posible iniciativa sería la creación de un repositorio de la ciudadanía con una visión integral del ciudadano y que sirva como elemento tractor del cambio.

A continuación, se presentan los objetivos a los que tendría que dar soporte el repositorio unificado de la ciudadanía:

- ✓ Identificar de forma fiable al ciudadano.
- ✓ Mantener un historial de contactos con la Administración.
- ✓ Ofrecer un servicio personalizado.
- ✓ Avisos proactivos como Servicio de Atención a la Ciudadanía, que requerirían suscripción previa al servicio por parte del propio interesado (los avisos en Carpeta Ciudadana están en funcionamiento y se ponen a disposición del interesado desde la fuente u origen de datos, pero sin una gestión de usuarios).

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 4 de 14
Documento de análisis normativo	

Adicionalmente, se requeriría la inclusión en este repositorio de información de la ciudadanía, tanto de forma proactiva como de forma reactiva y con mayor o menor detalle de información, de cualquier persona y ente que se relacione con la Junta de Andalucía:

- ✓ Ciudadanos mayores y menores de edad nacidos en Andalucía.
- ✓ Ciudadanos mayores y menores de edad empadronados en Andalucía.
- ✓ Personas no nacidas en Andalucía por su relación con la Junta de Andalucía.
- ✓ Personas jurídicas con razón social en Andalucía.
- ✓ Personas jurídicas cuya razón social no está en Andalucía, pero tiene algún centro de trabajo en Andalucía.
- ✓ Profesionales en activo en Andalucía.
- ✓ Residentes en Andalucía.
- ✓ No residentes en Andalucía, pero relacionados con la Junta de Andalucía.

II.- Entregable de Marco tecnológico de la presente consultoría, “servicios de asistencia técnica en consultoría sobre sociedad digital para la definición de un modelo de relación con la ciudadanía basado en las TIC”, más concretamente se analiza el componente BBDD integral de la ciudadanía, que pretende ser el elemento en el que se unifique la información que se determine como suficiente para tener una visión 360 de la relación de la ciudadanía con la administración y que se gestiona a través del componente CRM:

- ✓ **Información de carácter personal:** Información que se obtiene desde las BBDD del resto de sistemas de negocio propietarios de la información competencialmente.
- ✓ **Histórico de interacciones:** Histórico de relación con la administración en todos los ámbitos, citas previas, consultas, avisos, etc.
- ✓ **Análisis de datos para ser proactivos:** Partiendo de información de contexto y de la información anterior se podrán observar el cumplimiento de ciertos criterios o fechas importantes y avisar al ciudadano sobre sus posibilidades o plazos.

En dicho documento también se indica que **“En línea con el cumplimiento de la normativa europea en materia de GDPR, no se almacenará ni tratará ningún dato de ningún ciudadano que previamente no haya dado su consentimiento para ello a través de alguno de los canales disponibles para relacionarse con la Junta de Andalucía. De la misma forma no se utilizará ningún dato para comunicarse proactivamente con ellos. Además, deberán tener la capacidad de revocar los datos almacenados o los tratamientos consentidos previamente con carácter inmediato desde su petición.”**

Con todo lo anterior, se dispondrá de una visión del propio ciudadano y visión de su estado con respecto las relaciones y trámites que tiene con la administración de la Junta de Andalucía, por tanto, estarán disponibles datos para poder generar una vista 360º del ciudadano.

Estos datos estarán disponibles para su consumo por los diferentes productos digitales de acceso directo por el ciudadano (por ejemplo, Carpeta Ciudadana) y por el CRM. El uso de estos datos por parte de este último estará limitado a los procedimientos que así se definan y permitirá entre otros prestar servicios tales como servicios proactivos, mejora de atención, monitorización, etc....

Todos los datos de la BBDD integral serán obtenidos de otros componentes de la arquitectura expuesta o de otros sistemas de negocio de la Junta de Andalucía, uniéndose por tanto datos de CRM y backends externos,

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	
	Pág. 5 de 14
Documento de análisis normativo	

siempre a través de la plataforma de interoperabilidad correspondiente. Todos estos datos serán incorporados mediante procesos de transformación para obtener y procesar los datos para su óptimo consumo y mantenimiento. La carga y procesamiento de datos se realizará de manera periódica y consistente para asegurar la coherencia de la información. En la medida de lo posible, y siempre que la solución del CRM lo permita, la BBDD integral debe ser el maestro de información del CRM y debe éste consultar la información relativa al ciudadano de esta.

Debido a la naturaleza de alguno de los datos almacenados en este componente debe realizarse una segmentación y securización de estos para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos y adaptación al esquema nacional de seguridad. Existirá una capa de seguridad sobre la BBDD que cumpla dichos criterios y gobierne la autorización y acceso a los datos tanto por parte de servicios como de usuarios.

Los datos almacenados en la BBDD integral podrán ser accedidos mediante los mecanismos habilitados en el componente de servicios de entrega de la plataforma de interoperabilidad para satisfacer las necesidades los productos digitales que lo requieran. Además, existirá la posibilidad de que dichos datos sean también usados en los módulos de inteligencia artificial y automatización, si existen procedimientos que así lo definan.

Igualmente se indica en el apartado 3.2.2.4.1 “Descripción del componente” de dicho documento que “El conjunto de datos personales de la identidad conformará la ficha del ciudadano, que irá creciendo en atributos y complejidad con el fin de que la Administración ofrezca a cada persona los servicios que pueda requerir o preferir en función de sus preferencias, situación vital e histórico. Siempre se ofrecerá el registro en esta plataforma, por las ventajas que tendrá para la persona disponer de su ficha.

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 6 de 14
Documento de análisis normativo	

2. LICITUD DEL TRATAMIENTO

I.- El artículo 6.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en lo sucesivo “RGPD”), establece que **el tratamiento sólo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones de licitud:**

- a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*
- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.”*

Nótese en los supuestos c) y e), que se habilita a dos fuentes jurídicas para completar estos apartados:

- a) El Derecho de la Unión, o,
- b) El Derecho de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento.

El espíritu que inspira la redacción de este artículo viene fundamentado por la necesidad de que los titulares de los datos (en este caso, los ciudadanos), no se vean desprotegidos ante eventuales tratamientos que desconocen o que se están realizando de forma ilícita.

Por tanto, lo fundamental para que un tratamiento sea lícito es que los datos personales de los interesados sean tratados con su consentimiento explícito o bien sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho, ya sea en el Reglamento, otro Derecho de la Unión o bien conforme a la normativa interna de los Estados miembros que tienen la posibilidad de introducir disposiciones más específicas que establezcan de forma precisa requisitos concretos de aplicación del Reglamento.

2.1 Base del tratamiento: Ejercicio de potestades administrativas

I.- La base ordinaria del tratamiento de datos personales por la Administración en relación con el servicio atención ciudadana, y bases de datos y documentos y data lakes, es el ejercicio de potestades administrativas (artículo 6.1.e) RGPD.

El artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo “LOPDGDD”), relativo al Tratamiento de datos por obligación legal, interés público o ejercicio de poderes públicos, establece:

1. El tratamiento de datos personales solo podrá considerarse fundado en el cumplimiento de una obligación legal exigible al responsable, en los términos previstos en el artículo 6.1.c) del

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 7 de 14
Documento de análisis normativo	

Reglamento (UE) 2016/679, **cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión Europea o una norma con rango de ley**, que podrá determinar las condiciones generales del tratamiento y los tipos de datos objeto del mismo así como las cesiones que procedan como consecuencia del cumplimiento de la obligación legal. Dicha norma podrá igualmente imponer condiciones especiales al tratamiento, tales como la adopción de medidas adicionales de seguridad u otras establecidas en el capítulo IV del Reglamento (UE) 2016/679.

2. El tratamiento de datos personales solo podrá considerarse fundado en el **cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable**, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del Reglamento (UE) 2016/679, **cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley**.

En el caso presente, en el que nos estamos refiriendo **a la prestación de un servicio de atención ciudadana**, la norma con rango de Ley que justifica la legitimidad del tratamiento por la Junta de Andalucía es el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo "LPAC"), relativo a la asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados:

"1. Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

La competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía para efectuar el desarrollo de la LPAC, y la 40/2015, de 1 de octubre, viene dada por su carácter de normas básicas, así como por el título competencial que ostenta la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de organización, régimen, funcionamiento y procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia, conforme al Estatuto de Autonomía de Andalucía.

En efecto, la propia Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública de la Junta de Andalucía considera que *"en este marco jurídico también se recoge la obligación de las Administraciones de los medios y sistemas necesarios para que ese derecho pueda ejercerse, así como los canales de relación y atención que debe disponer¹".*

Igualmente debe hacerse referencia a la fundamentación jurídica que se recoge en la exposición de motivos del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, de aplicación toda ella.

En efecto, allí se indica que el artículo 31 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía reconoce el derecho a una buena administración incluyendo todos los aspectos que se constituyen como instrumentos para el efectivo ejercicio de otros derechos igualmente reconocidos en el propio estatuto:

"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones,

¹ <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/justiciaadministracionlocalyfuncionpublica/areas/administracion-publica/atencion-ciudadania.html>

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 8 de 14
Documento de análisis normativo	

corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca”.

Este derecho es asimismo recogido en el artículo 5 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, sobre principio de buena administración:

“1. En su relación con la ciudadanía, la Administración de la Junta de Andalucía actúa de acuerdo con el principio de buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a:

- a) Que los actos de la Administración sean proporcionados a sus fines.*
- b) Que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva.*
- c) Participar en las decisiones que le afecten, de acuerdo con el procedimiento establecido.*
- d) Que sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable, siguiendo el principio de proximidad a la ciudadanía.*
- e) Participar en los asuntos públicos.*
- f) Acceder a la documentación e información de la Administración de la Junta de Andalucía en los términos establecidos en esta Ley y en la normativa que le sea de aplicación.*
- g) Obtener información veraz.*
- h) Acceder a los archivos y registros de la Administración de la Junta de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca”.*

Asimismo, el artículo 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía contiene los principios de actuación y gestión de competencias de la Administración de la Junta de Andalucía, siendo de destacar los de eficacia, eficiencia, racionalidad organizativa y simplificación de procedimientos.

Por otra parte, la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en su artículo 3, contiene los principios generales de la organización y funcionamiento de la Administración de la Junta de Andalucía, entre ellos, los de racionalidad organizativa mediante la simplificación y racionalización de su estructura organizativa, y de racionalización, simplificación y agilidad de los procedimientos, además del conjunto de principios previstos en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía. La citada Ley establece en su artículo 6 que la persona titular de la Consejería competente en materia de administración pública promoverá actividades de investigación, desarrollo y aplicación de métodos de simplificación y de gestión telemática de procedimientos administrativos, y de mejora estructural de los organigramas. El artículo 7 de dicha Ley dispone que la aplicación de las tecnologías de la información a la Administración estará orientada a mejorar su eficacia, aproximarla a la ciudadanía y agilizar la gestión administrativa, estableciendo los principios y reglas básicos aplicables a la implantación y régimen jurídico de la administración electrónica. Y su artículo 33 atribuye a la Consejería competente en materia de administración pública las competencias en materia de organización administrativa, estructura orgánica y procedimiento, de modernización de la administración e información administrativa, cuando no se atribuyan por ley específicamente a otras Consejerías.

II.- En concreta relación con las carpeta ciudadana, directamente relacionada con el servicio de atención ciudadana, el artículo 38 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, indica lo siguiente:

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 9 de 14
Documento de análisis normativo	

“1. A fin de facilitar el ejercicio de los derechos de las personas interesadas en sus relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y consorcios adscritos, se pondrá a disposición de la ciudadanía un servicio de administración electrónica, denominado Carpeta Ciudadana, mediante el que podrá tener acceso a su información de carácter personal en poder de las Administraciones Públicas, así como sobre los procedimientos en los que tenga condición de persona interesada.

2. Se podrá acceder a la Carpeta Ciudadana desde el punto de acceso general electrónico y sedes electrónicas de la Administración de la Junta de Andalucía, así como desde las aplicaciones móviles específicas, empleando los medios de identificación de los artículos 21 y 22. La Carpeta Ciudadana dispondrá al menos de la siguiente información administrativa particular, previa identificación de la persona interesada:

a) Consulta al estado de tramitación y, en su caso, acceso al contenido de los expedientes de los procedimientos administrativos y servicios.

b) Consulta de solicitudes o escritos presentados en el Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía.

c) Acceso a las notificaciones electrónicas.

d) Consulta de la información personal existente en las Administraciones Públicas previa autorización de la persona interesada.

e) Acceso a certificados, tarjetas y carnés expedidos por la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y, en su caso, consorcios adscritos, que tendrán la consideración de copia electrónica auténtica.

f) Cualquier otra que se estime de utilidad para mejorar los servicios que la Administración de la Junta de Andalucía, sus agencias y, en su caso, consorcios adscritos prestan a la ciudadanía.

(...)

4. La Consejería competente en materia de administración pública será responsable de la gestión y supervisión del contenido de la Carpeta Ciudadana, correspondiendo el soporte tecnológico a la Consejería competente en materia de transformación digital. Los distintos órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, las agencias y, en su caso, consorcios adscritos garantizarán la permanente actualización de su información y contenidos .

En este caso, por tanto, es manifiesto que existe una competencia atribuida por Ley, e incluso una normativa reglamentaria que organiza el servicio.

En definitiva, el tratamiento de datos personales en relación con el servicio de carpeta ciudadana fundamentado en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos a la Junta de Andalucía, en los términos previstos en el artículo 6.1 e) del RGPD, deriva de las competencias atribuidas a la Junta de Andalucía por las normas con rango de ley y reglamentarias citadas.

2.2 Base del tratamiento: Consentimiento

I.- El responsable del tratamiento **puede disponer del consentimiento de los ciudadanos como causa de legitimación del tratamiento de datos en relación con las soluciones innovadoras como analítica de datos, inteligencia artificial, tratamientos predictivos, y trámites cero.**

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 10 de 14
Documento de análisis normativo	

En relación con el consentimiento como causa de legitimación de tratamiento debe tenerse en cuenta especialmente su caracterización en el RGPD, dado el evidente desequilibrio que hay entre las partes en el procedimiento administrativo. En efecto, la prestación del consentimiento por el ciudadano no puede implicar consecuencias negativas en caso de que se niegue su prestación. Dicho consentimiento se configura como libre, no debe generar perjuicio o daño al ciudadano, y no debe ser utilizado para finalidades incompatibles, ni para tratamientos desproporcionados.

Al respecto téngase presente el considerando (43) RGPD el cual indica que *“Para garantizar que el consentimiento se haya dado libremente, este no debe constituir un fundamento jurídico válido para el tratamiento de datos de carácter personal en un caso concreto en el que exista un desequilibrio claro entre el interesado y el responsable del tratamiento, en particular cuando dicho responsable sea una autoridad pública y sea por lo tanto improbable que el consentimiento se haya dado libremente en todas las circunstancias de dicha situación particular. Se presume que el consentimiento no se ha dado libremente cuando no permita autorizar por separado las distintas operaciones de tratamiento de datos personales pese a ser adecuado en el caso concreto, o cuando el cumplimiento de un contrato, incluida la prestación de un servicio, sea dependiente del consentimiento, aun cuando este no sea necesario para dicho cumplimiento”*.

Igualmente, según el considerando (42) in fine RGPD, *“El consentimiento no debe considerarse libremente prestado cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno”*.

Por su parte, el artículo 7 RGPD sobre condiciones para el consentimiento, indica lo siguiente:

- “1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.*
- 2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.*
- 3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.*
- 4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato”.*

Así mismo, el artículo 6 LOPDGDD en relación con el tratamiento basado en el consentimiento del afectado, indica lo siguiente:

- “1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.11 del Reglamento (UE) 2016/679, se entiende por consentimiento del afectado toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que este acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.*

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 11 de 14
Documento de análisis normativo	

2. Cuando se pretenda fundar el tratamiento de los datos en el consentimiento del afectado para una pluralidad de finalidades será preciso que conste de manera específica e inequívoca que dicho consentimiento se otorga para todas ellas.

3. No podrá supeditarse la ejecución del contrato a que el afectado consienta el tratamiento de los datos personales para finalidades que no guarden relación con el mantenimiento, desarrollo o control de la relación contractual”.

II.- En relación con esta causa de legitimación del tratamiento, debe indicarse que se generan problemas adicionales que no surgen cuando la causa de legitimación es el ejercicio de potestades públicas concretas y determinadas, las cuales deriven de una competencia atribuida por una norma con rango de ley, como es el caso anterior.

En efecto, dicha problemática se puede concretar en los siguientes aspectos:

- No se dispone de normativa habilitante de los nuevos servicios innovadores, lo cual supone que, de conformidad con el principio de vinculación positiva, no es posible realizar determinadas actividades por no preverse en la norma.
- La obtención del consentimiento debe hacerse superando el desequilibrio entre las partes.

La forma de mitigarlos que se propone en el seno de este proyecto es la siguiente:

- Determinando el ámbito competencial y los órganos responsable de los tratamientos innovadores.
- Mediante el desarrollo normativo, ya sea por Ley y/o Reglamento, que habilite los nuevos tratamientos. Téngase en cuenta que este desarrollo normativo no excluye la obtención del consentimiento por sí mismo, pero si impide que se discuta esta causa como legitimadora del tratamiento.
- Mediante la obtención del consentimiento cumpliendo escrupulosamente el RGPD y la LOPDGGD, es decir, evitando el desequilibrio entra las partes, libre, sin que genere perjuicio o daño al ciudadano, sin que utilice para finalidades incompatibles, ni para tratamientos desproporcionados.

Un problema adicional común a ambas causas de legitimación del tratamiento, como posteriormente se verá en el apartado 2.3, consiste en que los datos personales no pueden usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. Dicho problema, sin embargo, puede ser superado mediante el etiquetado de datos en relación con las finalidades, la habilitación de capacidades semánticas, y de copias de seguridad, así como la valoración de las finalidades secundarias (secondary purpose) de los datos personales.

2.3 Otras consideraciones

I- En complemento de lo que se ha indicado, el “Código de buenas prácticas en protección de datos para proyectos big data” de la Agencia Española de Protección de datos, indica lo siguiente:

“que es también posible que los tratamientos de Big Data puedan estar basados en la satisfacción de un interés público o en el ejercicio de poderes públicos. Normalmente, este tipo de tratamientos será llevado a cabo por entidades públicas, aunque sería posible identificar casos en que la atención de intereses públicos relevantes pudiera asumirse por entidades privadas.

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 12 de 14
Documento de análisis normativo	

Ejemplos de tratamientos de Big Data, con o sin el empleo de datos personales, sobre esta base jurídica podrían ser los relacionados con proyectos de “Smart Cities” o los desarrollados por servicios públicos de salud”.

Algunas de las aplicaciones de Big Data tienen una finalidad estadística, cuyo objetivo es obtener datos estadísticos agregados, que en muchos casos permitan tomar decisiones públicas o de negocio. Así, el RGPD define la finalidad estadística como cualquier operación de recogida y tratamiento de datos personales necesarios para la producción de resultados estadísticos. Esta finalidad implica que el resultado del tratamiento con fines estadísticos no sean datos personales, sino datos agregados, y que este resultado no se utilice para respaldar medidas o decisiones relativas a personas físicas concretas.

El RGPD establece que los fines estadísticos no se considerarán incompatibles con los fines iniciales, si bien el Reglamento menciona que el responsable debe incluir garantías adecuadas en el tratamiento que aseguren que se aplican medidas técnicas y organizativas para garantizar que no se puede identificar a los interesados.

Lo mismo cabe decir de otras finalidades relacionadas con Big Data tales como la científica o de innovación donde se ofrece una regulación favorable en estos mismos términos.

Además, es necesario tener en cuenta que la normativa dota de una serie de garantías a los titulares para la protección de sus datos, entre los que figura el principio de finalidad, que debe ser determinada, explícita y legítima, para la que se hayan obtenido los datos. Este principio de finalidad puede suponer una de las barreras para los proyectos de Big Data, dado que no siempre se conoce desde el comienzo el alcance del proyecto.

En ese sentido, la AEPD indica que los datos personales no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos, lo que no significa que no puedan utilizarse para finalidades diferentes para las que se recogieron, si no que éstas no deben ser incompatibles. El Grupo de Trabajo del Artículo 29 describe de forma pormenorizada en su Dictamen sobre el principio de finalidad antes mencionado en qué casos nos encontramos ante fines incompatibles.

El análisis de no incompatibilidad es básico en el Big Data, dado que, en buena medida, basa sus analíticas en el tratamiento posterior con finalidades adicionales a la finalidad original. El Grupo de Trabajo del Artículo 29 ha analizado este aspecto en su Dictamen (WP 203) .

Al respecto, para saber si los usos posteriores de los datos personales son compatibles, el Dictamen establece los siguientes criterios:

- ✓ Debe existir una relación entre la finalidad original y la finalidad o finalidades ulteriores.
- ✓ El tratamiento ulterior debe encontrarse dentro de las expectativas razonables del interesado.
- ✓ Debe tenerse en cuenta la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y la sensibilidad de los mismos.
- ✓ Debe considerarse el impacto que este tratamiento va a tener en los interesados.
- ✓ Deben considerarse las medidas de protección que el responsable del tratamiento establece, en particular las medidas técnicas y organizativas: encriptación, seudonimización, separación funcional, transparencia, oposición al tratamiento.



II.- Por último, con independencia de las causas de legitimación que se consideren aplicables al tratamiento, debe tenerse muy presente en el caso concreto el artículo 5 RGPD el cual regula **los principios que rigen el tratamiento de los datos personales consagrados en el artículo 5 RGPD:**

“1. Los datos personales serán:

(...)

c) adecuados, pertinentes y LIMITADOS A LO NECESARIO EN RELACIÓN CON LOS FINES PARA LOS QUE SON TRATADOS («minimización de datos»);

(...)

f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, INCLUIDA LA PROTECCIÓN CONTRA EL TRATAMIENTO NO AUTORIZADO O ILÍCITO y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC	Pág. 14 de 14
Documento de análisis normativo	

3. CONCLUSIONES

Partiendo de nuevo del objetivo de este documento descrito en la introducción, que recordamos es analizar el marco normativo actual en relación con la protección de datos personales y la posibilidad de su uso para ofrecer a la ciudadanía una **relación proactiva** por parte de la administración, se extraen las siguientes dos conclusiones:

- El tratamiento de datos personales por la Administración en relación con los servicio de atención ciudadana (vía la nueva plataforma tecnológica CRM) y carpeta ciudadana es posible al **amparo de la cusa de legitimación consistente en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (artículo 6.1.e) RGPD.**
- Por su parte, el tratamiento de datos personales de la ciudadanía con la **finalidad de ofrecer servicios proactivos y soluciones innovadoras a los ciudadanos** en el ámbito del proyecto, consistente en la construcción de un **repositorio de la ciudadanía**, se considera posible mediante **la obtención adecuada del consentimiento a que se refiere el artículo 6.1.a) RGPD en los términos y condiciones considerados en este informe.**

Basándonos en estos dos elementos, **es posible normativamente construir un modelo tecnológico** a través del cual se puedan disponer de datos personales del ciudadano de diferentes ámbitos, independientes entre sí, **caracterizados por una serie de metadatos** que indiquen, por ejemplo, el organismo responsable del dato, el sistema propietario, la finalidad para la que ha sido obtenido, el ámbito al que pertenece, etc... Con toda esta información se hace necesario disponer de una **plataforma de gobierno del dato** que ofrezca al ciudadano, basándose en su consentimiento, **la posibilidad de tener el control total sobre sus datos** y conocer cual es la **finalidad** para la que ha dado dicho consentimiento.

Es importante remarcar que la propuesta **no parte de realizar una carga discriminada de todos los datos de todos los ciudadanos de la Junta de Andalucía**, sino que a partir del contacto de un ciudadano con la Junta de Andalucía se establezca esa relación y se le ofrezcan a este los servicios a los que podría tener acceso si presta su consentimiento (“Debe ser concreto y claro para cada uno de los servicios que los preste”), para recabar **ciertos datos personales** en función de la finalidad del servicio.