



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202500012225

06 NOV 2025

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q24/1729/5

**Sr. Consejero de Hacienda,
Interior y Administración Pública**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a la facilidad de uso de las aplicaciones web de la Administración del Gobierno de Aragón.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 19 de noviembre de 2024 se registró una queja en la que se hacía alusión a que *«en esencia, los servicios digitales de acceso web de la Administración del Gobierno de Aragón generan una auténtica brecha digital por la exigencia de introducción de datos superfluos (que si se cruzaran los datos de las diferentes administraciones no deberían exigirse, sino consignarse en la aplicación de forma automática) y la proliferación de secuencias de pantallas para la tramitación de peticiones, solicitudes y otros tipos de trámites.*

Les pongo, por ejemplo, la solicitud del permiso de quema cuyo plazo se abre a mitad de octubre y finaliza en marzo. Es cierto que los ciudadanos y ciudadanas pueden acercarse a las delegaciones territoriales de la Administración Aragonesa (pero, ¿se tiene en cuenta a las personas mayores que viven en entornos rurales o montañosos alejados de las principales capitales de provincia, por ejemplo?). Es cierto que existen teléfonos de atención ciudadana a los que se puede recurrir para la gestión de varios, ino todos! los trámites con la Administración.



También es cierto que las leyes relativas a la protección de datos personales prohíben la compartición de información vía web o incluso telefónica sin la debida acreditación, pero esto no creo que se siga en relación con la utilidad que presentaría el cruzamiento y compartición de datos entre las Administraciones del mismo gobierno (en este caso el Gobierno de Aragón) con el fin de facilitar los trámites a los ciudadanos y ciudadanas.

La solicitud de dicho permiso se convierte en un trámite laberíntico, abstruso y largo, con una aplicación web de interfaz nada intuitiva que, a pesar de permitir la posibilidad de Cl@ve, no cruza ni activa la información asociada al perfil del ciudadano con el objetivo de facilitar el trámite. Resultado: la mayor parte de las personas mayores que quieran realizar el trámite vía web se encuentran con un muro infranqueable que les obliga a tener que acudir en persona al Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Alimentación de Huesca para la tramitación de la solicitud del permiso de quema.

Como ciudadano considero que el gasto que supone la creación y mantenimiento de los Servicios de la e-Administración justificarían una mayor facilidad de uso y la necesidad de testear con representantes de diferentes estratos de la sociedad civil (inmigrantes, personas con minusvalías cognitivas, mayores de edad) la usabilidad de los servicios de la Administración Digital con el fin de evitar brechas digitales, que es lo que solicito, que se integre un protocolo de testeo de usabilidad y ergonomía de las aplicaciones web de la Administración en sus Servicios para la Ciudadanía.»

SEGUNDO.- Admitida a supervisión la anterior queja, se solicitó información al Sr. Consejero de Hacienda, Interior y Administración Pública sobre el objeto de la misma.

TERCERO.- En el informe remitido por el Departamento se expuso lo siguiente:

«El Gobierno de Aragón, a través de la Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas de este Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública, impulsa la mejora en la accesibilidad y la gobernanza de datos en las herramientas del Gobierno de Aragón de manera continua.



El impulso de una Administración pública más accesible para los ciudadanos y de unos procedimientos más sencillos, es un objetivo prioritario para el Gobierno de Aragón y, aunque su consecución no es inmediata y se trata de un trabajo progresivo, se han producido avances relevantes que se han implementado recientemente y que se desarrollarán en los próximos meses.

Entre las iniciativas que son ya una realidad, se encuentran el acceso a la información del ciudadano a través de la Carpeta ciudadana MiA (www.mia.aragon.es) o la Plataforma de Gobernanza de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón mediante la cual, especialmente a partir de este año, las unidades administrativas y organismos autónomos de esta Administración podrán compartir de manera ágil y con todas las garantías legales que afectan a la seguridad de la información y los datos personales, la información y datos con la que trabajen, con el objetivo final de que los ciudadanos no tengan que aportar información que ya obre en poder de la Administración aragonesa, así como de asegurar una tramitación ágil.

Con el mismo objetivo, se van a impulsar algunos procedimientos que se seleccionarán previamente, la implantación de la firma no criptográfica como alternativa a la firma mediante Cl@ve, así como los sistemas de identificación que aseguren que toda la ciudadanía pueda acceder a los servicios públicos que presta el Gobierno de Aragón de manera fácil y segura.

En cuanto al trámite concreto al que se hace referencia en la queja, debe advertirse que, sin perjuicio de lo que pueda informarse desde el Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación, que es el Departamento que ha diseñado y desarrollado la aplicación informática y que gestiona la solicitudes de permiso de quema, algunas de las cuestiones planteadas en dicha queja no pueden implementarse, en virtud del propio régimen jurídico de aplicación general en las Administraciones Públicas, así como de la normativa aplicable en materia de protección de datos. Ejemplo de esto, como la propia persona que formula la queja expone conocer, es el hecho de que, en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, el cruce de datos personales entre Administraciones Públicas se encuentre limitado al cumplimiento de unos requisitos que tienen como finalidad que la compartición de datos no sea indiscriminada y que se ajuste a la normativa vigente.»



II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- El objeto principal de la queja promovida se centra en solicitar que las aplicaciones web del Gobierno de Aragón, sean de la mayor sencillez en su utilización, para evitar o minimizar la posible brecha digital de los usuarios de las mismas.

Se hace referencia a un procedimiento concreto, como es el de solicitud de permiso de quema, pero tangencialmente se abordan cuestiones como el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas; el derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas; importancia de la atención presencial en las oficinas administrativas, más allá de las propias unidades de registro; y el derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración.

SEGUNDA.- En primer lugar, debe recordarse que, en principio, los ciudadanos no están obligados a relacionarse con la Administración por medios telemáticos, lo que resulta especialmente importante, si se repara en la existencia de lo que se ha llamado «brecha digital».

Por tanto, el hecho de acudir a las nuevas tecnologías no puede obviar ni el principio legal de no obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, salvo excepciones (*art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*), ni las circunstancias sociales, que se caracterizan por las dificultades en su utilización por un significativo porcentaje de la población.

Se hace, por tanto, conveniente que las administraciones públicas inviertan los recursos necesarios y pongan los medios pertinentes para asistir a esa ciudadanía, que no dispone de recursos tecnológicos ni habilidades para poder realizar los trámites preceptivos por medios digitales.

De este modo, podrían prestarse servicios de atención reforzados que les ayuden a habituarse a las tecnologías mediante asistencia presencial, telefónica y telemática, y a su vez, oficinas de asistencia que dispongan de



medios tecnológicos y personal apropiado para que toda la ciudadanía pueda obtener un estatus de inclusión digital y utilizar la tecnología para realizar todas sus interacciones con esta.

Para ello, sería de gran interés impulsar de forma efectiva programas de formación en tecnología digital y, asimismo, políticas de fomento para la adquisición de medios tecnológicos y de evitación de una eventual discriminación, como consecuencia de la brecha digital.

En el caso que nos ocupa, una de las acciones a considerar sería la revisión de la herramienta informática por la que se gestiona el permiso de quema.

TERCERA.- Finalmente, tanto en la queja como en el informe emitido por el Gobierno de Aragón, se hace referencia a la obligación de aportar datos en los procedimientos que ya obrarían en poder de la Administración, aunque en otro Departamento, e igualmente, del riesgo que para la protección de datos supone compartir los mismos.

A este respecto, el artículo 61 del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos señala que:

«(...) 2. Cuando las personas interesadas no aporten datos y/o documentos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, se seguirán las siguientes reglas:

a) Si el órgano administrativo encargado de la tramitación del procedimiento, puede acceder electrónicamente a los datos, documentos o certificados necesarios mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, los incorporará al procedimiento administrativo correspondiente. Quedará constancia en los ficheros del órgano, organismo público o entidad de derecho público cedente del acceso a los datos o documentos efectuado por el órgano u organismo cesionario.

b) Excepcionalmente, en caso de que no se pueda realizar el acceso electrónico a los datos mediante la consulta a que se



refiere la letra anterior, se podrá solicitar por otros medios habilitados al efecto y se conservará la documentación acreditativa de la circunstancia que imposibilitó dicho acceso electrónico, incorporándola al expediente.

3. Toda transmisión de datos se efectuará a solicitud del órgano o entidad tramitadora en la que se identificarán los datos requeridos y sus titulares, así como la finalidad para la que se requieren. Además, si en la petición de datos interviene un empleado o empleada público se incluirá la identificación de este en la petición.

4. El órgano, organismo público o entidad de derecho público cesionario será responsable del correcto acceso electrónico a los datos cuya titularidad corresponda a otro órgano, organismo público o entidad de derecho público, así como de su utilización, en particular, cuando los datos a los que se accede tengan un régimen de especial protección. Asimismo, cuando para dicho acceso se requiera el consentimiento del interesado, el cesionario será responsable del requerimiento de dicho consentimiento.

5. La cesión de datos dentro de una actuación administrativa podrá llevarse a cabo, entre otras formas, de manera automatizada, entendiéndose por tal la consulta realizada íntegramente a través de medios telemáticos en la que no haya intervenido de forma directa un empleado o empleada público. (...)»

Por su parte, el artículo 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, contempla que:

«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 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.»

Existe, por tanto, una base jurídica para las consultas o intercambios entre órganos administrativos cuando se fundan en el cumplimiento de una obligación legal o el ejercicio de poderes públicos y, en su caso, corresponde a cada administración la obligación de dejar constancia de la imposibilidad de acceso electrónico o de la consulta realizada conforme al Reglamento (UE) 2016/679, así como implementar las medidas necesarias de control y seguridad de esos datos.

De ahí que se formule una sugerencia en los términos que se expresan a continuación.

III.- RESOLUCIÓN

En cumplimiento de la Ley reguladora del Justicia de Aragón, se **SUGIERE** al Departamento de Hacienda, Interior y Administración que, en la medida de sus posibilidades, valore:

- 1.- Simplificar los trámites en el procedimiento electrónico de concesión del permiso de quema y en aquellos otros en que, por el perfil de sus destinatarios, sean más susceptibles de ampliar la brecha digital.
- 2.- La posible puesta en marcha o potenciación de canales alternativos que faciliten la realización de dichos trámites, tales como mejora de accesos a oficinas de atención presencial, canales telefónicos específicos o cualquier otro que considere conveniente.

Remítase copia de esta Sugerencia al Departamento de Agricultura, Ganadería del Gobierno de Aragón.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Agradezco de antemano su colaboración, y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en las que funda su negativa.

En Zaragoza, a 21 de octubre de 2025



**Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón**