

INSTRUCCIÓ 4/23 DE LA DIRECCIÓ DE SERVEIS DIGITALS I EXPERIÈNCIA CIUTADANA VULNERACIÓ DELS DRETS DEL PERSONAL

És inadmissible jurídicament, sindical i social, que el tractament de la protecció de dades de caràcter personal de la ciutadania per part de la Direcció de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana en la 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*, es vulgui assolir a partir de la vulneració dels drets de protecció de dades de caràcter personal de tot el personal de les OACs dels diversos departaments de la Generalitat de Catalunya.

Aquest doble estàndard de protecció respecte a les dades de caràcter personal, que impedeix que el personal de les OACs pugui exercir en els centres de treball els drets que té reconeguts constitucionalment com a ciutadà, implica una actuació lesiva dels drets i principis constitucionals conformadors del nostre model democràtic de relacions laborals, una desconfiança respecte a la professionalitat d'aquest col·lectiu i una manca de tutela dels seus drets.

La coordinació transversal de les polítiques en matèria de protecció de dades en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic institucional o l'impuls d'actuacions per millorar l'experiència ciutadana en la seva relació amb l'administració no pot passar en cap cas per la vulneració de drets laborals del personal de les OACs. Tampoc pot ser considerada com una competència exclusiva de la Direcció de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana quan afecta a condicions de treball com és el cas.

El dret del ciutadà/na a gravar la imatge o conversa del personal de les OACs que estableix la Instrucció 4/2023 no es recull en l'apartat de Drets i deures dels ciutadans regulat en els Arts. 21 a 30 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions públiques de Catalunya, ni en l'art 13 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, relatiu als drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques.

Estem totalment en desacord amb el punt 4 de la Instrucció 4/2023 per la *forma d'elaboració* sense la participació de les organitzacions sindicals, el *seu contingut* lesiu d'una pluralitat de drets del personal de les OACs i dels seus representants, i per *la seva forma d'implantació* amb manca d'informació i formació prèvia del personal. Considerem especialment greu la lesió que comporta l'esmentada Instrucció 4/2023 respecte a la dignitat i drets fonamentals del personal de les OACs a l'autodeterminació informativa, intimitat, pròpia imatge, secret de comunicacions i del seu dret a la integritat física i moral per les raons que recull el present escrit.

Per aquests motius exigim que es supprimeixi immediatament el punt 4 de l'esmentada Instrucció relatiu a la gravació per part de la ciutadania de l'atenció duta a terme per personal de les oficines d'atenció a la ciutadania per raó dels següent fonaments jurídics:

I.- La regulació del punt 4 de la Instrucció 4/2023 excedeix de la “finalitat i objecte” declarat per la pròpia instrucció al seu punt 2.

En la part expositiva inicial de la Instrucció 4/2023 es recull que aquesta aprova uns “*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 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*”. Conforme a una interpretació literal els criteris comuns d’actuació fan referència exclusivament a la protecció de dades de caràcter personal de la ciutadania, no a dades de caràcter personal del propi personal de les OACs, doncs es parla de dades personals a les que “*tenen accés*” aquest personal en relació a les seves funcions, facultats i responsabilitats.

En reforç d’aquesta concepció el punt 2 de la Instrucció sobre la “Finalitat i objecte” de l’esmentada Instrucció la identifica amb “*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.*” De nou la referència a “dades de caràcter personal” només es pot entendre com dades de caràcter personal de la ciutadania - no dades personals pròpies del personal de les OACs - a les que accedeixen mitjançant sistemes d’informació propis corporatius o d’altres departaments o organismes de la Generalitat de Catalunya.

En el mateix sentit, la part inicial expositiva de la Instrucció recull que el personal de les OACs “*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*”. Aquesta menció no es pot interpretar de forma diversa al que ja s’ha citat en els dos paràgrafs precedents. La referència a dades de caràcter personal a les que accedeixen per raó de les funcions pròpies de cada lloc de treball no poden ser altres que les de la ciutadania.

Trencant la finalitat i objecte declarat per la pròpia Instrucció en el seu punt 2, el punt 4 estableix diverses obligacions del personal de les OACs que venen referides, no a dades de caràcter personal de la ciutadania, sinó al tractament *de les seves pròpies dades personals*, en concret, a dades seves d’imatge i/o àudio, sent aquest un àmbit que per tant va més enllà de la finalitat i objecte declarats per la pròpia Instrucció. En aquest sentit, a la Instrucció 4/2023 es diferencien les següents obligacions:

- Obligacions del personal de les OACs relatives a la protecció de dades de caràcter personal de la ciutadania a les que poden accedir per raó del seu lloc de treball (Punt 3.2 Instrucció 4/2023). Aquestes obligacions, estan en línia amb l’objecte i finalitat definit a l’Art 2 de la Instrucció 4/2023. Són una exigència necessària de la normativa existent en matèria de protecció de dades (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); Art 18.4 CE i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

- Obligacions del personal de les OACs relatives al tractament de les seves pròpies dades de caràcter personal per la ciutadania relatives a la gravació per part d'aquesta de l'atenció duta a terme per persones d'aquestes oficines (Punt 4 de la Instrucció 4/2023). Aquestes obligacions no es corresponen amb l'objecte i finalitat de la Instrucció. No són una exigència necessària de la normativa en matèria de protecció de dades, sinó una lesió de la mateixa i d'altres drets legals del personal i les seves representacions unitàries i sindicals per les raons que s'exposen seguidament.

II.- Incompetència orgànica la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana de per raó de la matèria que porta a la nul·litat radical de ple dret de la Instrucció 4/2023.

La instrucció assenjala com fonament per a l'aprovació de la Instrucció 4/2023 l'Art 16 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, per la que els secretaris generals i els directors generals poden dictar circulars i instruccions.

A la vegada esmenta que 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 de l'Administració de la Generalitat, independentment de quina sigui la seva dependència orgànica”*, d'acord amb *“l'Art. 10”* del Decret 289/2022, de novembre, de reestructuració del Departament de Presidència.

L'única menció del Decret 289/2022 que confereix a la Secretaria de Telecomunicacions i Transformació digital *“assegurar la coordinació transversal de les polítiques en matèria de protecció de dades en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic institucional”* es troba a seu Art 10.1 x). Entre les funcions de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana regulades a l'Art. 10.7 de l'esmentada norma, no consta com a tal la referida a *“la competència de facilitar i establir criteris de caràcter organitzatiu, funcional i transversal a les oficines d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat”*. Per aquest motiu sol·licitem que es concreti l'acte administratiu pel qual se li ha encomanat aquesta. En cas contrari, en trobaríem davant d'una incompetència orgànica per raó de la matèria que portaria a la nul·litat radical de ple dret de la Instrucció.

Al mateix temps, tot i que es justifiqui l'exercici de les funcions transversals de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana també ens trobem davant d'una incompetència orgànica per raó de la matèria que portaria a la nul·litat radical de ple dret de la Instrucció 4/2023 pels següents motius:

El punt 4 de la Instrucció 4/2023 afecta a condicions de treball del personal laboral i funcionari de les OACs sobre les que és competent la Secretaria d'Administració i Funció Pública conforme a l'Art. 9 del Decret 289/2022 sense que es tingui constància de cap actuació d'aquesta darrera respecte a les esmentades condicions.

La “transversalitat” de la competència esmentada per la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana, no es pot entendre com “exclusivitat” reguladora en àmbits que impliquin afectacions a les condicions de treball del personal al servei de la Generalitat de Catalunya sobre les que el Decret 289/2022 atribueix competència a la Secretaria d’Administració i Funció Pública.

Per aquest motiu i davant d’aquest conflicte d’atribucions conforme a les previsions de l’art. 14.2 de la Llei 40/2015, d’1 d’octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, art. 12 de la Llei 26/2010, de 3 d’agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i els arts 52 i 53 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d’organització, procediment i règim jurídic de l’administració de la Generalitat de Catalunya, instem:

- A la Secretaria d’Administració i Funció Pública perquè requereixi la inhibició a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana respecte a la regulació del punt 4 de la Instrucció 4/2023 en tot allò que impliqui un canvi de condicions de treball del personal de la Generalitat de Catalunya.
- A la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana perquè declini la seva competència respecte a l’esmentat punt 4 en tot allò que suposi un canvi de condicions de treball del personal de la Generalitat de Catalunya i remeti les actuacions a la Secretaria d’Administració i Funció Pública en tot allò que tingui a veure amb la modificació de condicions de treball del personal al servei de la Generalitat de Catalunya.

III. Lesió de la llibertat sindical i dels drets de representació del personal al servei de la Generalitat de Catalunya.

El punt 4 de la Instrucció 4/2023 està regulant condicions de treball que afecten, entre altres, a drets fonamentals del personal de les OACs sense que s’hagi procedit a la seva negociació en la mesa sectorial de negociació del personal d’administració i tècnic de l’Administració de la Generalitat de Catalunya. Aquesta actuació suposa una lesió de la llibertat sindical (Art 28.1 CE i 2.2 de la Llei Orgànica 11/1985, de 2 d’agost de llibertat sindical) i dels Arts. 15 a) i b), 34. 3 i 4 del R.D Legislatiu 5/2015, de 30 d’octubre, pel que s’aprova el text refós de la Llei de l’Estatut Bàsic del Empleat Públic.

Per altra part el contingut de la Instrucció 4/2023 lesiona els següents drets de la representació de personal:

- Inclou mesures que impliquen una revisió dels sistemes d’organització i mètodes de treball del personal funcionari del OACs, sense que s’hagi procedit a consulta de les Juntes de Personal i delegats de personal (Ex Art. 40.1. b) R.D Legislatius 5/2015, de 30 d’octubre, pel que s’aprova el text refós de la Llei de l’Estatut Bàsic del Empleat Públic), qüestió sobre la que manifestem el nostre desacord.
- Inclou mesures que impliquen canvis rellevants en quant a la organització del treball sobre les que s’hauria d’haver procedit a la informació i consulta amb la representació unitària del personal laboral de les OACs conforme a l’Art. 62.2 i 64.5 del RD Legislatiu 2/2015, de 23 d’octubre pel que s’aprova el text refós de la Llei de l’Estatut dels Treballadors.

- Recull mesures que impliquen la implantació i revisió de sistemes d'organització i control del treball del personal laboral sobre les que s'hauria d'haver procedit abans de la seva execució a consulta prèvia amb la representació unitària conforme a l'Art. 5.f) del RD Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.

- Els drets d'informació i consulta de la representació del personal laboral vulnerats implica que tampoc s'han pogut exercir en el moment, manera i contingut establerts a la llei respecte al personal laboral. En aquest sentit, l'Art. 64.6 del RD Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors estableix que *"la informació s'haurà de facilitar per l'empresari al comitè d'empresa, sense perjudici del que s'estableix específicament en cada cas, en un moment, d'una manera i amb un contingut apropiats, que permetin als representants dels treballadors procedir al seu examen adequat i preparar, si és el cas, la consulta i l'informe. La consulta haurà de realitzar-se, tret que expressament estigui establerta una altra cosa, en un moment i amb un contingut apropiats, en el nivell de direcció i representació corresponent de l'empresa, i de tal manera que permeti als representants dels treballadors, sobre la base de la informació rebuda, reunir-se amb l'empresari, obtenir una resposta justificada al seu eventual informe i poder contrastar els seus punts de vista o opinions amb objecte, si és el cas, de poder arribar a un acord sobre les qüestions indicades en l'apartat 5, i això sense perjudici de les facultats que es reconeixen a l'empresari sobre aquest tema en relació amb cadascuna d'aquestes qüestions. En tot cas, la consulta haurà de permetre que el criteri del comitè pugui ser conegut per l'empresari a l'hora d'adoptar o d'executar les decisions"*.

- Lesiona els drets d'informació i consulta dels delegats sindicals sobre els mateixos àmbits esmentats en el anteriors punts per raó del que disposa l'Art. 10. 3.1er i 3er de la Llei Orgànica 11/1985, de 2 d'agost de llibertat sindical. Aquest fet implica una lesió del dret fonamental a la llibertat sindical (Art 28.1 CE).

- la Instrucció 4/2023 lesiona els drets reconeguts als comitès intercentres a l'Art.56.5 del Conveni Col·lectiu VI Conveni Col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, així com els drets reconeguts a l'Art.58.8.1 i 2 de citat conveni col·lectiu per la vulneració dels drets d'informació i consulta dels representants sindicals ja esmentada.

- Lesiona els drets reconeguts als comitès de seguretat i salut en l'Art 13 del Pacte de sobre drets de participació del empleats i empleades públics en matèria de prevenció de riscos laborals en l'Àmbit de la Generalitat de Catalunya i els drets d'informació dels delegats de prevenció.

IV.- Lesió de drets fonamentals del personal al servei de les OACs.

El punt 4 de la Instrucció 4/2023 implica el tractament de dades de caràcter personal del personal al servei de les OACs. En concret si bé el punt 4 no especifica si el concepte de *"gravació"* ve referit a dades de caràcter personal referides a la imatge, o converses d'aquest personal o ambdues alhora, com si aquesta qüestió no tingués cap transcendència constitucional, és en el punt 3.1.f) de la circular 4/2023 el que de forma tangencial determina l'abast d'afectació del drets fonamental d'autodeterminació informativa (Art 18.4 CE) afectat. El punt 3.1.f) entre les facultats i responsabilitats dels responsables de les OACs estableix que aquests *"han de: 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". La Instrucció possibilita per tant la gravació d'imatges i/o converses del personal.

Tal com estableix l'Art. 20.3 del RD Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, "*l'empresari pot adoptar les mesures que estimi més oportunes de vigilància i control per verificar el compliment pel treballador de les seves obligacions i deures legals*". En aquest sentit, la Instrucció 4/2023 ha optat per un sistema concret de control i/o vigilància "*de l'atenció rebuda*" mitjançant l'obligació del treballador de sotmetre's a la captació de la seva imatge i/o veu per part de la ciutadania. No cal que es mencioni expressament que una mesura empresarial és de control o vigilància si objectivament és pot qualificar d'aquesta forma. Que es tracti d'una mesura de control amb intervenció de tercers, no impedeix la seva qualificació com mesura de vigilància i/o control, si és l'empresari qui la imposa, com és el cas.

Donat que és l'*ocupador* qui estableix aquesta nova obligació del personal de les OACs de deixar-se gravar per la ciutadania en el seu lloc de treball, l'afectació del seu dret fonamental a la autodeterminació informativa cal valorar-la forçosament des de les previsions de la normativa i doctrina constitucional relativa a l'exercici dels drets fonamentals en el marc de les relacions laborals o funcionaries, circumstància aquesta que en cap moment ha estat contemplada per la Instrucció 4/2023, doncs només ha valorat l'afectació de drets fonamentals des de la possible existència d'un interès legítim del ciutadà, genèric i descontextualitzat del marc en el que es proclama.

D'aquesta forma i ignorant l'anàlisi constitucional respecte a si l'Administració pública pot o no establir mesures de control i/o vigilància que impliquin la gravació de dades d'imatge i/o àudio del personal al seu servei, la Instrucció 4/2023 es limita a recollir en el punt 4 la legitimitat d'aquesta gravació des del punt de vista exclusiu de l'existència d'un interès legítim del ciutadà, establint que la mesura de gravació "*té base legal suficient*" (...) "*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*". Afegint tot seguit que "*per aquesta gravació no és necessari el consentiment del treballador públic*". Aquest anàlisi reduccionista de les implicacions constitucionals pels drets fonamentals del personal de les OACs implícit en el punt 4 de la Instrucció 4/2023 ha ignorat per complert les següents exigències constitucionals, que fan que aquest punt 4 sigui un exercí arbitrari del poder de direcció de l'Administració pública:

- La celebració d'un contracte de treball o el nomenament com personal funcionari no implica la privació de la persona treballadora dels drets que la CE li reconeix com a ciutadà, ni legitima que aquest personal hagi de suportar limitacions injustificades dels seus drets fonamentals i llibertats públiques (SSTC 89/1985; 6/1988; 129/1989; 98/2000; 186/2000; 125/2007 entre altres).
- Les mesures de control i/o vigilància de la persona treballadora han de respectar el dret fonamental a l'autodeterminació informativa recollit a l'Art 18.4 CE). Al respecte i conforme a l'Art 89.1 de la LO 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digitals, els *empleadors* són els únics subjectes que poden tractar les imatges obtingudes del seu personal, en el marc de les funcions de control previstes als articles 20.3 ET i en la legislació de la funció pública, sempre que aquestes funcions siguin exercides dins del marc legal i amb els límits inherents al mateix. El punt 4 de la instrucció 4/2023 lesiona aquesta previsió al establir un sistema de control de l'atenció rebuda mitjançant el tractament de la imatge i/o àudio de la persona treballadora per part d'un subjecte

(ciudadà/na) que no està habilitat en l'Art 89 de la LO 3/2018 per exercir aquest control. Per tant, i a diferència del que recull el punt 4 de la Instrucció 3/2023, sí seria necessari el consentiment del treballador públic conforme a l'Art. 6 de la LO 3/2018 per procedir a la captació de la seva imatge i/o àudio en el seu lloc de treball.

- L'Art 89.3 de la LO 3/2018 estableix que *“La utilització de sistemes similars als referits en els apartats anteriors (de càmeres o videocàmeres) per a la gravació de sons en el lloc de treball s'admetrà únicament quan resultin rellevants els riscos per a la seguretat de les instal·lacions, béns i persones derivats de l'activitat que es desenvolupi en el centre de treball i sempre respectant el principi de proporcionalitat, el d'intervenció mínima i les garanties previstes en els apartats anteriors. La supressió dels sons conservats per aquests sistemes de gravació es realitzarà atenent el que es disposa en l'apartat 3 de l'article 22 d'aquesta llei”*. La Instrucció 4/2023 permet la gravació de sons en el lloc de treball per una finalitat diversa a l'establerta en l'Art 89.3 de la LO 3/2018 raó per la qual vulnera l'esmentat article i per tant el dret fonamental a l'autodeterminació informativa (Art 18.4 CE).
- També es produeix una afectació del dret fonamental a la pròpia imatge de la persona treballadora (Art. 18.1 CE i 14.h.TREBEP; Art. 7 LO 1/1982, de 5 de maig de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat Personal i Familiar i a la pròpia imatge). La informació captada concerneix la persona i proporciona informació sobre la imatge personal d'aquesta, el seu lloc de captació i l'activitat desenvolupada per aquell a qui la imatge es refereix. Aquesta afectació al dret a la pròpia imatge només és lícita quan de la natura de les tasques encomanades a la persona treballadora resulta necessària pel manteniment del contracte de treball des del punt de vista de l'objecte del contracte, tal com ja ha declarat la STC 99/1994 i la STS de 10.4.2019. En el cas del personal al servei de les OACs la dada personal de la seva imatge no és necessària pel manteniment de la seva relació de serveis, raó per la qual només es podria tractar la mateixa si la persona afectada dona el seu consentiment. La signatura del contracte laboral o el nomenament del personal funcionari de les OACs no implica el consentiment per a la cessió i tractament de la seva imatge, ni pel seu empleador ni per la ciutadania.
- El punt 4 de la Instrucció 4/2023 lesiona la dignitat personal del personal al servei de les OACs. La dignitat és un dret reconegut en les relacions laborals a la persona treballadora expressament a l'Art. 4.2.e) del RD Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre pel que s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors i en l'Art. 14.h del TREBEP i un límit respecte a les mesures de vigilància i control de les obligacions de la persona treballadora reconegut expressament a l'Art. 20.3 del mateix cos legal de l'esmentat RD Legislatiu 2/2015. Es situa a la base de tots els drets fonamentals i per tant es lesiona quan es aquests es lesionen.
- Lesiona el dret fonamental a la intimitat de la persona treballadora i de tercers (Art 18.1 CE; Art.14.h i j bis TREBEP; Art. 7 LO 1/1982, de 5 de maig de Protecció Civil del Dret a l'Honor, a la Intimitat Personal i Familiar i a la pròpia imatge) i el dret fonamental al secret de comunicacions (Art. 18.3 CE) doncs les eventuals gravacions d'imatges del treballador que està realitzant l'atenció poden captar converses i imatges privades d'altres treballadors i de ciutadans presents a les OACs aliens a la conversa entre ciudadà/na i el personal de l'OAC que l'està atenent. Igualment poden gravar espais de descans que puguin estar prop del lloc de treball del personal que esta atenent a la ciutadania. Es indiferent que el ciudadà tingui o no la intenció de gravar o no aquestes converses o imatges alienes de les que no forma part, el simple fet de que es gravin ja esdevindria una lesió del dret fonamental i la comissió d'un delictes de revelació de secrets (Art 197 Cp) agreujat si aquestes converses es difonen.

Al respecte es recorda igualment que la persona treballadora té dret a la seva intimitat front a l'ús de dispositius de videovigilància (Art. 20 bis) de l'ET i 14 j bis) del TREBEP)

- Afavoreix la lesió al dret fonamental a la integritat física i moral (Art. 15 CE). L'atenció a les persona usuàries de serveis públics és un dels àmbits que registra més incidents violents del tipus II de la NTP 489 del INSHT, en forma de violència física o psicològica (agressions físiques o assetjaments psicològics del personal que realitza aquestes atencions, incidents violents...). El personal de registre, recepció, el personal de serveis socials tramitador de prestacions i ajuts, el personal d'atenció sanitària, el personal d'atenció a l'adolescència i infància, el personal que presta serveis en centres educatius públics i serveis educatius, i el propi personal de les OACs, entre altres es situa en un àmbit de risc més elevat respecte a les agressions dels usuaris dels serveis que la resta de personal al servei de la Generalitat de Catalunya.

Per aquest motiu s'ha previst diversos protocols per a la prevenció, detecció i actuació davant de situacions de violència per a personal de l'ICS, personal d'ensenyament que presten serveis en centres educatius públics i serveis educatius, entre altres. Com a part de les mesures preventives per l'evitació d'actes violents de les persones usuaris de serveis s'inclou la protecció de dades personals de la persona treballadora respecte a la persona usuària de serveis en totes les actuacions prèvies en les que pugui intervenir fins a l'accés a la tutela judicial.

La Instrucció 4/2023 al possibilitar la gravació de la imatge i veu del personal de les OACs, es mou amb una lògica contrària a la prevenció de riscos laborals, potenciant de forma especialment intensa les possibles agressions i situacions d'assetjament d'aquest personal que puguin tenir relació amb la seva prestació de serveis, ja sigui en el seu lloc de treball o fora del mateix.

Per altra part, el sotmetiment del treballador a gravacions de la seva imatge i veu per part de totes les persones usuàries, tot i que no derivin en una acte de violència, són un risc psicosocial que té el seu origen en la Instrucció 4/2023 i que també afecta a la integritat moral del personal al servei de les OACs.

Tal com disposa l'Art 40.2 CE el poders públics, i per tant també la Generalitat de Catalunya, han de vetllar per la seguretat i salut dels treballadors. En compliment d'aquest deure la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL), estableix el dret de la persona treballadora a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut i el correlativa obligació de protecció de les administracions públiques respecte al personal al seu servei. En compliment d'aquesta obligació, l'Administració pública ha garantir la seguretat i salut del seu personal en tots els aspectes relacionats amb el treball, com és el cas dels riscos laborals d'una mesura organitzativa que influeixi en els riscos als que s'exposa el treballador (Art. 4.7 d LPRL) tal com succeeix amb l'obligació de deixar-se gravar per la ciutadania que introdueix la Instrucció 4/2023.

El dret del personal a la seguretat i salut es reconeix igualment a l'Art. 14 l) del TREBEP quan reconeix el dret a rebre una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball i en l'Art.4.2.d) de l'ET, quan reconeix el dret de la persona treballadora a la seva integritat física i a una adequada política de prevenció de riscos laborals. De igual forma es reconeixen aquest drets a l'art 12 del III Acord general sobre condicions de treball del personal l'àmbit d'aplicació de la mesa general de negociació de

l'administració de la Generalitat de Catalunya i de l'Art.54 2 del VI Conveni Col·lectiu únic del personal laboral de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta obligació de seguretat ha de ser assumida per qualsevol Direcció de la Generalitat de Catalunya per raó del principi d'integració de l'activitat preventiva en tota seva l'estructura orgànica. La Direcció de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana no resta al marge del compliment d'aquesta obligació en l'aprovació de les seves instruccions. Tal com disposa l'Art 16.1 LPLR *“La prevenció de riscos laborals haurà d'integrar-se en el sistema general de gestió de l'empresa, tant en el conjunt de les seves activitats com en tots els nivells jeràrquics d'aquesta, a través de la implantació i aplicació d'un pla de prevenció de riscos laborals a què es refereix el paràgraf següent”*.

Es dona per tant un incompliment de l'obligació de seguretat perquè és la pròpia Administració pública la que es situa en l'origen d'un risc laboral, que no ha avaluat havent-se produït un canvi en les condicions de treball potencialment lesiu per a la seguretat i salut del personal (Art.16.2.a LPRL) i respecte al que en conseqüència no ha pres cap mesura preventiva per eliminar o reduir el risc (Art. 16.2.b LPRL).

V.- No supera el principi de proporcionalitat i d'intervenció mínima.

L'obligació del personal recollida al punt 4 relativa a la necessitat de deixar enregistrar la seva imatge per la ciutadania es una mesura de l'Administració pública que no supera el judici de proporcionalitat i intervenció mínima exigida per part del TC (SSTC_98/2000; 186/2000; 29/2013; 39/2016) tant si s'analitza com a mesura de control i/o vigilància empresarial, com des de la perspectiva de la que parteix la Instrucció 4/2023 centrada exclusivament en la finalitat assenyalada pel ciutadà quan recull que la mesura *“té base legal suficient”* (...) *“quan 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”*, afegint que *“per aquesta gravació no és necessari el consentiment del treballador públic”*.

La gravació d'imatges i/ àudios del personal al servei de les OACs no és el mitjà més idoni pel control i/o vigilància d'aquest personal, ni per tenir constància de l'atenció rebuda per part del ciutadà. Ni l'Administració pública, ni la ciutadania, pot recórrer a l'enregistrament de la imatge i/o àudios de la persona treballadora, per les finalitats esmentades perquè existeixen altres mesures per el seu assoliment més moderades, i igualment eficaces i equilibrades de les que es deriven més beneficis que perjudicis, si el que es vol es tenir constància de l'atenció rebuda.

La mesura del punt 4 del Decret 4/2023 no supera per tant el judici de necessitat, doncs es poden articular altres mesures més moderades per la constància de l'atenció rebuda (enquestes de satisfacció, verificació de les actuacions realitzades, testimonis, actuar assistit per assessor, millorar la informació a la persona usuària de serveis, sol·licitud d'informació pública, o mitjançant l'exercici dels drets del ciutadà reconeguts a la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions públiques de Catalunya, com l'atenció a les reclamacions, suggeriments o queixes, o en l'art 13 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, relatiu als drets de les persones en les seves relacions amb les Administracions Públiques.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència ciutadana és la que de forma participada ha de trobar aquestes mesures alternatives, aprofundir en les mateixes en l'exercici de les seves

competències reconegudes en el Decret 289/2022 de 2 de novembre, de reestructuració del Departament de Presidència, sense oblidar que quan les seves mesures afectin a condicions de treball del personal de les OACs, existeixen tot un seguit de drets laborals i estatutaris d'aquest personal que ha respectar en qualsevol actuació de millora de l'experiència ciutadana en la seva relació amb la Generalitat de Catalunya, per tal que la seva actuació sigui equilibrada, ponderada i proporcional respecte a tots els drets que es necessari ponderar.

Per altra part, el punt 4 de la Instrucció 4/2023 entra en col·lisió amb el principi de minimització reconegut a la LO 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digitals, per la impossibilitat de limitar el recurs a mitjans d'enregistrament als necessaris per complir la finalitat del tractament recollit a la mateixa Instrucció, des del moment que es possibilita que aquest enregistrament pugui efectuar-se per tota a ciutadania que sigui atesa, sense cap control sobre el tipus i forma d'enregistrament.

Per altra part l'establiment de l'obligació del personal de sotmetre's a una gravació de seva la imatge i/o pot entendre's igualment com l'establiment d'una obligació de cedir dades personals a tercers sense les garanties i limitacions establertes a la llei respecte a tota cessió de dades de caràcter personal.

Promocionar la gravació de la imatge i/o veu del personal al serveis de les OACs és una mesura que incrementa de forma exponencial l'ús d'aquestes dades per finalitat diverses a les recollides de forma genèrica en la Instrucció 4/2023, fins al punt de poder posar en risc la integritat física i moral d'aquest personal.

El punt 4 de la Instrucció 4/2023 entra en contradicció amb la necessària prevenció que hauria de guiar les decisions en matèria de protecció de dades de caràcter personal per centrar-se en la fase de control administratiu i judicial de la possible vulneració dels drets fonamentals de la persona treballadora, sent aquesta la que ha de procedir al mateix, per renúncia de l'Administració pública a tutelar als seus drets. S'aparta per aquest motiu de la subsidiarietat lligada a aquesta prevenció, adoptant una mesura invasiva de drets fonamentals - enlloc de promocionar mesures preventives que facin desaparèixer el risc- sense aportar mesures de seguretat pertinents al risc que està promocionant, ni haver avaluat el greu impacte sobre el dret d'autodeterminació informativa.

Altrament, i conforme als actuals perills derivats de l'ús indegut de la intel·ligència artificial per manipular imatge i veu de les persones, és una decisió poc meditada, també des d'aquesta perspectiva, des del punt de vista de la ciberseguretat respecte a la integritat i confidencialitat de la informació, autenticitat.

La l'administració pública no ha ponderat adequadament els diferents drets i bens constitucionals en joc en detriment dels drets del personal de les OACs. No existeix cap llei de l'Administració pública que faculti al ciutadà a enregistrar la imatge o la veu del personal de les OACs en el seu lloc de treball. Una Instrucció no pot configurar aquest dret del ciutadà en base a la referència genèrica d'un interès legítim no concretat, sense tenir en compte la resta de drets existents en conflicte amb aquest interès legítim, ni el marc en el que s'ha de valorar aquest interès corresponent a les relacions laborals o funcionaries de la Generalitat de Catalunya amb drets d'aquest personal que també s'han de ponderar.

VI.- La Instrucció 4/2023 s'ha implantat sense ni tan sols procedir a la formació prevista en la mateixa.

Respecte a la formació, el punt 3.2 de la Instrucció 4/2023 fa esment a que *“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.”* Cap dels dos drets s'ha complert per part de la Generalitat de Catalunya doncs totes les previsions de l'esmentada Instrucció tenen efectes des del dia de la seva signatura conforme al punt 5 de la mateixa, sent aplicables des d'aquesta data totes les obligacions del personal que inclou sense que aquest hagi estat format sobre les mateixes i ni tan sols informat.

Aquesta manca de formació suposa una lesió de l'art. 10.4 del III Acord general sobre condicions de treball del personal l'àmbit d'aplicació de la mesa general de negociació de l'administració de la Generalitat de Catalunya.

VII.-Els procediments que recull la Instrucció 4/2023 impliquen la tolerància per part de l'Administració pública de la lesió de drets fonamentals per part de la ciutadania, esdevenint aquella en partícip de la lesió.

La instrucció 4/2023 recull que *“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 informarà 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 (el personal) 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”.

Amb aquest procediment, no es permet que el personal es negui a l'atenció de la persona usuària si aquesta no compleix les obligacions d'informació de la Instrucció. D'aquesta forma l'Administració pública assumeix i participa d'aquesta vulneració de drets fonamentals de la persona treballadora per part de la ciutadania, doncs es produeix en un àmbit sotmès a la seva potestat rectora de direcció i control. Ni tan sols assumeix la tutela a posteriori de la lesió doncs trasllada a la persona treballadora la necessitat de interposar una denúncia davant l'autoritat de control o el jutjat que correspongui.

Per tots aquests motius demanem que es deixi sense efectes el punt 4 de la Instrucció 4/2023. En cas contrari s'informarà al tot el personal dels drets que vulnera aquest punt així com de les accions de tutela judicial dels seus interessos i de les indemnitzacions que poden correspondre per la vulneració dels seus drets fonamentals, amb independència de les accions que puguin endegar les representacions unitàries i sindicals i el sindicat IAC-CATAC per la lesió de drets de representació i de del dret a la llibertat sindical.