

TÍTULO VI

Administración digital

Capítulo I. Principios generales

Artículo 57. Principios de la Administración digital.

Las actuaciones de la Administración regional en el ámbito digital se regirán por los siguientes principios:

- a) El principio de igualdad para todos los interesados que se relacionen con la Administración regional a través de medios digitales y de forma presencial.
- b) El principio de simplificación de los trámites y procedimientos con ocasión de la aplicación de medios digitales al objeto de cumplir con el objetivo de eficacia y eficiencia en las actuaciones digitales de la Administración regional.
- c) El principio de transparencia, garantizando el conocimiento por parte de todos los interesados acerca de las actuaciones y procedimientos del sector público regional.
- d) El principio de veracidad, garantizando la veracidad de las informaciones y servicios proporcionados por medios digitales.
- e) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios digitales, en los términos establecidos por la normativa vigente en la materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran, incluido el fomento de la formación de los interesados usuarias en el empleo de estas herramientas.
- f) El principio de interoperabilidad, garantizando la cooperación e interacción entre todas las entidades pertenecientes al sector público regional.
- g) El principio de seguridad y de protección de datos, así que las interacciones con la Administración digital regional aseguren su integridad y confidencialidad, según la normativa vigente.
- h) El principio de neutralidad tecnológica, y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas, evitando la discriminación y desigualdad en el acceso a la información y actuaciones de la Administración digital regional.
- i) El principio de proactividad, entendido como la capacidad de la Administración regional para proporcionar servicios digitales e informar sobre posibles prestaciones y derechos a los interesados, así como para anticiparse a las necesidades de los mismos en sus relaciones con la Administración.

- j) El principio de gratuidad, asegurando que la utilización de las aplicaciones y plataformas de uso en la Administración digital no suponga coste para los usuarios, más allá del propio acceso telemático a las mismas.
- k) El principio de asistencia, garantizando medios suficientes para asistir a los usuarios en sus relaciones con la Administración digital.

Capítulo II. Derechos de los interesados

Artículo 58. Derechos en materia de administración digital.

1. La Administración regional reconoce y garantiza a todos los interesados el derecho a relacionarse con la misma mediante el uso de medios digitales para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. En particular, los interesados tendrán, en relación con la utilización de los citados medios digitales en su relación con la Administración regional, los siguientes derechos:
 - a) A elegir el canal de relación, de entre aquellos disponibles.
 - b) A la igualdad en el acceso digital a los servicios del sector público autonómico.
 - c) A obtener los medios de identificación y firma electrónica necesarios, entre los que ponga a su disposición la Administración regional.
 - d) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Administración regional.
 - e) A no presentar los datos y documentos que obren en poder de las administraciones públicas.
 - f) A conocer la situación de tramitación de los procedimientos por medios digitales, cuando la normativa lo permita.
 - g) A disponer de una copia de los documentos digitales de los procedimientos, en el marco de la conservación en formato digital de los documentos electrónicos que forman parte del correspondiente expediente.
 - h) Al asesoramiento y ayuda en el uso de las herramientas puestas a disposición del interesado.

Artículo 59. Derecho de asistencia a personas o colectivos sensibles.

1. La Administración regional adoptará las medidas necesarias para que todos los interesados que tengan especiales dificultades o puedan pertenecer a colectivos sensibles o en situación de vulnerabilidad puedan acceder a los servicios digitales

que se presten por la Administración regional, mediante medios de asistencia técnica y personal.

2. La Administración regional garantizará la adopción de modelos accesibles y de fácil comprensión, dirigidos a aquellos interesados con dificultades cognitivas o de comprensión.

Artículo 60. Sistema multicanal de interacción y atención a la ciudadanía.

1. A los efectos de esta ley, se entiende por interacción digital con los interesados el conjunto de procesos y medios que se organizan para crear un espacio que permitan a los mismos el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a la información, así como la consecución de una administración abierta y transparente en su gestión.
2. La actividad de interacción con los interesados tiene como finalidad informar y orientar sobre las políticas públicas que gestiona y los servicios que presta la Administración regional, así como facilitar la realización de trámites administrativos y promover la implantación de procesos de participación y colaboración con los mismos.
3. La interacción con los interesados se soporta en un sistema multicanal, que integra componentes tecnológicos, organizativos, informativos y personales, cuyo objetivo es facilitar la comunicación a través de canales presenciales, telefónicos o telemáticos mediante el uso de medios digitales, tales como los chatbot, asistentes virtuales inteligentes, sistemas de mensajería instantánea, redes sociales y participativas y otros espacios virtuales puestos a disposición de los interesados.

Capítulo III. Modelo de Administración digital autonómica

Artículo 61. Promoción, fomento e impulso de la Administración digital.

1. La Administración regional fomentará el uso de medios digitales en las prestaciones de servicios, comunicaciones y relaciones con todos los interesados, así como en sus comunicaciones internas y con otras administraciones públicas e instituciones.
2. Para la implementación del modelo digital de servicios públicos se elaborarán manuales e instrucciones que establezcan los principios de simplificación y agilización administrativa en el ámbito digital, así como las directrices de aplicación en la Administración regional.

3. Para desarrollar el modelo de Administración digital deberán llevarse a cabo las siguientes actividades:
 - a) Diseñar e implementar aplicaciones, procedimientos e instrumentos necesarios para facilitar el uso de medios digitales en las relaciones entre los interesados y el sector público regional.
 - b) Impulsar el uso de medios digitales en las relaciones con los interesados.
 - c) Promover, consolidar y potenciar infraestructuras de comunicaciones digitales de las administraciones públicas.
 - d) Impulsar la capacitación digital de los interesados, garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento digital, reduciendo la brecha digital.

Artículo 62. Actuación administrativa automatizada.

1. Se entiende por actuación administrativa automatizada los actos y actuaciones realizados por un sistema de información adecuadamente programado, en el marco de un procedimiento administrativo, en la que no haya intervención humana.
2. La Administración regional fomentará el uso de las actuaciones y trámites administrativos automatizados, así como las comprobaciones y verificaciones automatizadas, en aquellos casos en los que sea posible por la naturaleza del procedimiento, conforme a la normativa vigente. Las acciones de automatización deberán incorporarse en la fase de diseño de los procedimientos administrativos competencia de la Administración regional.
3. Las actuaciones automatizadas deberán indicar el órgano competente para adoptarlas, la programación utilizada y el mantenimiento de las mismas.
4. El Catálogo de Procedimientos Administrativos deberá indicar aquellos procesos en los que se haga uso de actuaciones automatizadas, identificándose el órgano competente, los derechos de los interesados y los sistemas de firma utilizados.

Artículo 63. Modelos y formularios integrados en procedimientos digitales.

La Administración regional fomentará que los modelos y formularios integrados en los procedimientos administrativos digitales competencia del mismo incluyan las siguientes funcionalidades:

- a) Solicitudes parcialmente cumplimentadas, de acuerdo con los datos que obren en poder de la Administración regional. Las mismas podrán ser objeto de modificación por parte de los interesados.
- b) Comprobaciones automáticas de la información obrante en poder del sector público regional.

Artículo 64. Transmisión de datos y reutilización de la información.

1. La Administración regional podrá reutilizar datos de carácter no personal que obren en su poder, cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa en vigor y exista conformidad previa de la Oficina del Dato.
2. Mediante la correspondiente normativa de desarrollo se establecerá el procedimiento de tramitación de las solicitudes de reutilización.

Artículo 65. Instrumentos de cooperación para el impulso de la administración digital.

La Administración regional promoverá la celebración de convenios y acuerdos de cooperación con las entidades locales de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para el impulso de la Administración digital. Asimismo, impulsará la celebración de convenios e instrumentos de cooperación con la Administración del Estado, otras Comunidades Autónomas y las Instituciones de la Unión Europea, en su caso.

Capítulo IV. Inteligencia Artificial

Artículo 66. Uso de la Inteligencia Artificial en la toma de decisiones.

1. A los efectos de la presente ley, se entenderá por sistema de Inteligencia Artificial el sistema basado en máquinas que está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras el despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere de la información de entrada que recibe la manera de generar resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que pueden influir en entornos físicos o virtuales
2. En la utilización de la Inteligencia Artificial, la Administración regional garantizará que la toma de decisiones derivadas de su uso cumpla con los requisitos de

transparencia y rendición de cuentas, trazabilidad, claridad, seguridad y privacidad, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.

3. La Administración regional podrá hacer uso de sistemas de Inteligencia Artificial en la motivación y adopción de los actos administrativos de su competencia, así como para la toma de decisiones y en su actividad material o técnica. Las decisiones y actos adoptados mediante el uso de sistemas de Inteligencia Artificial deberán ser validados por el personal empleado público y adoptadas por el órgano competente.
4. La Administración regional podrá hacer uso de sistemas de Inteligencia Artificial para ofrecer servicios públicos proactivos, de manera individualizada y personalizada a los interesados, sin necesidad de que los mismos hayan realizado una solicitud previa. En su utilización, se garantizará la protección de los datos personales y de los derechos y libertades de las personas destinatarias, así como de otros interesados, de conformidad con la normativa en vigor.
5. La Administración regional implantará un sistema de evaluación y gestión de riesgos asociado a la utilización de sistemas de Inteligencia Artificial, que abarque desde la concepción y diseño del sistema hasta la identificación de posibles riesgos y las medidas de mitigación, en su caso.
6. Cuando la Administración regional haga uso de la Inteligencia Artificial, deberá publicar la relación de sistemas algorítmicos que puedan tener impacto o traslación en los procedimientos administrativos o la prestación de los servicios públicos, con la descripción de su diseño y funcionamiento, así como del nivel de riesgo y el órgano responsable.

Artículo 67. Garantía jurídica en el uso de la Inteligencia Artificial

1. La normativa que regule los correspondientes procedimientos administrativos competencia de la Administración regional en los que se haga uso de la Inteligencia Artificial deberá recoger su impacto en la prestación de los servicios públicos.
2. La base jurídica para el tratamiento y uso de datos derivado de la toma de decisiones mediante la utilización de Inteligencia Artificial es el ejercicio del poder público y la consecución de interés general.

3. En los procesos de diseño e implementación de los sistemas de Inteligencia Artificial se garantizará la adopción de las medidas necesarias para mitigar cualquier tipo de sesgo que pueda resultar discriminatorio.

Artículo 68. Derecho de información de los interesados

1. La Administración regional deberá informar a los interesados en los procedimientos en los que se haga uso de la Inteligencia Artificial de las siguientes cuestiones:
 - a) Uso del sistema de Inteligencia Artificial en el procedimiento en el que se utilice, así como, en su caso, del carácter automatizado de las decisiones que puedan adoptarse.
 - b) Contribución del sistema de Inteligencia Artificial utilizado en la toma de decisiones o predicciones que, en su caso, se adopten.
 - c) Adopción de las medidas de seguridad, confidencialidad y protección de datos que se cumplan en el tratamiento de los datos de los que se haga uso.
 - d) Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos que formen parte del procedimiento.
 - e) Motivaciones de la Administración regional para seguir o no las recomendaciones del sistema de Inteligencia Artificial que formen parte del procedimiento.

Capítulo V. Gobernanza del Dato

Artículo 69. Concepto

1. El Gobierno del dato es el conjunto de normas, recursos y estrategias que tienen como finalidad el tratamiento de los datos obtenidos por la Administración regional en el ejercicio de sus competencias, para la mejora de la gestión de los servicios públicos y su personalización, toma de decisiones informadas y para la evaluación de las políticas públicas.
2. La Administración regional garantizará la implementación de la cultura del dato en todos sus organismos y entidades, de manera interoperable, desde la creación del dato hasta su almacenamiento y eliminación.
3. La Oficina del Dato es el órgano encargado de planificar, supervisar y coordinar el gobierno del dato.

Artículo 70. Principios del Gobierno del Dato

El Gobierno del dato en la Administración regional se basará en los siguientes principios:

- a) Gobernanza efectiva del dato: el gobierno del dato debe maximizar el valor del dato en apoyo de las estrategias de la Administración regional y la toma de decisiones, para lo cual es preciso el impulso de forma coordinada y conjunta de todos sus órganos y entidades.
- b) Administración centrada en el dato: la Administración regional debe orientarse al dato en su funcionamiento, adoptando la calidad del dato como uno de sus objetivos.
- c) Políticas públicas desde la evidencia: se utilizarán los datos para diseñar y aplicar políticas públicas, adoptar decisiones informadas en base a datos precisos y actualizados, prestar más y mejores servicios orientados a las personas, y promover la transparencia y la participación en la gestión pública.
- d) Compartición soberana del dato: se promoverá la compartición de datos con soberanía a través de los espacios de datos del sector público, estableciendo las condiciones de acceso, seguridad, confianza y transparencia.
- e) Datos abiertos desde el diseño y por defecto: la Administración regional abrirá los conjuntos de datos siempre que no existan causas que expresamente lo impidan. En la elaboración de normativa, planes y políticas, y en el diseño de los servicios públicos y de los sistemas de información se tendrá en cuenta desde el inicio que todos los conjuntos de datos susceptibles para ello deben ser datos abiertos.
- f) Cultura y ética del dato: se promoverá en el ámbito de la administración regional y la sociedad en general el uso de los datos para estimular la creatividad, la innovación y la actividad, mediante un uso que garantice los derechos de las personas y del resto de interesados.
- g) Protección de datos personales desde el diseño.
- h) Transparencia en la utilización de los datos por parte de la propia Administración regional.

Artículo 71. Derechos de las personas y entidades privadas.

El Gobierno del dato se realizará de forma que en todo momento queden garantizados los siguientes derechos:

- a) Libre acceso a la información del sector público: se permitirá el acceso y reutilización de la información pública en los términos establecidos en la normativa en vigor, promoviendo la neutralidad tecnológica y el acceso universal.
- b) Participación y colaboración: se dispondrá los medios para que las personas y otros interesados puedan participar y colaborar en el Gobierno del dato y, en particular, para que puedan contribuir a la publicidad y reutilización de los conjuntos de datos, mediante la propuesta de iniciativas y de nuevos conjuntos

de datos para su apertura, la implicación en las actuaciones de la administración regional y la cesión altruista de datos.

- c) Protección de los datos personales: los datos de carácter personal recabados por la Administración regional se utilizarán únicamente para la finalidad para la que fueron obtenidos, salvo que medie consentimiento de los interesados o resulte de aplicación alguna de las causas reguladas por la normativa en vigor que legitime el tratamiento de los datos para otros fines, entre ellos la elaboración de perfiles, que tengan con el objeto de mejorar la prestación del servicio público.

Confidencialidad y propiedad intelectual: se protegerá el secreto empresarial, profesional y estadístico de los datos; así como los derechos de propiedad intelectual de terceros, ponderándolos con el interés público que haya en cada caso concreto para el acceso o la reutilización.

Capítulo VI. Espacio Ciudadano

Artículo 72. Concepto.

1. El Espacio Ciudadano se constituye como una plataforma de servicios digitales donde se incorporará toda la información relevante de las personas físicas o jurídicas y entidades usuarias, con el objetivo de facilitar su relación con la Administración regional en aquellos trámites y procedimientos en los que sean parte interesada.
2. El Espacio Ciudadano será accesible a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, por el interesado, así como sus representantes y quien ostente un poder general, de conformidad con la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
3. A través del Espacio Ciudadano podrán realizarse las siguientes actuaciones:
 - a) Acceder a “Mis expedientes”, “Mis notificaciones” y “Mis escritos y solicitudes presentadas”, tanto desde una APP móvil como desde el portal de acceso único del Espacio Ciudadano.
 - b) Permitir el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos en que la persona física o jurídica tenga la condición de interesada, de acuerdo con lo previsto la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre.
 - c) Permitir el acceso a sus comunicaciones y notificaciones
 - d) Acceder y, en su caso, descargar, los documentos de los expedientes de los que sea parte.
 - e) Conocer qué datos personales obran en poder del sector público autonómico.

- f) Facilitar la obtención de certificaciones administrativas exigidas por la normativa correspondiente
- g) Cuantos otros se incorporen en el futuro.

Artículo 73. Información contenida en el Espacio Ciudadano.

El Espacio Ciudadano permitirá el acceso a la siguiente información:

- a) Los datos personales y de contacto aportados por la persona, física o jurídica, o la entidad.
- b) La relación de procedimientos y expedientes en curso en los se tenga la condición de interesada.
- c) Las notificaciones de resoluciones y actos administrativos.
- d) Los datos, informes y documentos que se hayan elaborado por la Administración regional durante la tramitación de cualquier expediente administrativo, siempre que haya mediado previa autorización.
- e) Los datos que obren en poder de otras Administraciones Públicas, siempre que resulten necesarios para la prestación del servicio público y el interesado haya prestado previamente su consentimiento.
- f) Cualquier otro tipo de información que, de acuerdo con la evolución de los servicios digitales, pueda contener el Espacio Ciudadano, de acuerdo con la normativa en vigor.

Artículo 74. Relación de servicios prestados por el Espacio Ciudadano.

El Espacio Ciudadano ofrecerá la siguiente relación de servicios a las personas, físicas o jurídicas y las entidades usuarias, en el ámbito de las competencias del sector público regional:

- a) Recepción de avisos en el espacio individual de la persona usuaria, así como en el móvil o en el correo electrónico, en el caso de que la misma lo haya facilitado en el curso de un trámite administrativo.
- b) Notificaciones PUSH en las aplicaciones móviles, al objeto de informar de citas y trámites pendientes con el sector público regional.
- c) Presentación de los datos aportados por el interesado del Espacio Ciudadano, pudiendo proceder a su rectificación y supresión, en su caso.
- d) Propuesta de servicios, prestaciones y reconocimiento de derechos a los que, de acuerdo con los datos obrantes en el Espacio Ciudadano se tenga derecho.
- e) Asistente conversacional, que facilite la búsqueda rápida de la información, avisos, justificantes u otros datos solicitados.

f) Cuantos otros puedan realizarse, conforme el estado de la tecnología.

Artículo 75. Proactividad en la prestación de los servicios públicos.

1. El Espacio Ciudadano promoverá la prestación de servicios de carácter proactivo a las personas físicas o jurídicas y a las entidades usuarias y otros interesados del mismo, mediante la oferta de servicios, trámites y prestaciones personalizadas.
2. A estos efectos, se entenderá por servicio proactivo y personalizado el servicio prestado por el Espacio Ciudadano en el que se informe a la persona física o jurídica o entidad usuaria acerca de aquellos servicios, trámites o prestaciones a los que, en su caso, pudiera acceder.
3. Los servicios proactivos y personalizados ofrecidos por el Espacio Ciudadano se prestarán en base a la información que obre en poder de la Administración regional y siempre que se haya prestado previamente el consentimiento del interesado, en los términos previsto en la cláusula de protección de datos del Espacio Ciudadano.
4. En la prestación de estos servicios, la Administración general garantizará la protección de los datos de carácter personal obrantes en el Espacio Ciudadano, así como la adopción de las necesarias medidas de seguridad, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y lo establecido en el Esquema nacional de seguridad en el ámbito de la administración electrónica