

PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN ENTRE EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Y DEFENSOR DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA CON LA VALEDORA DEL PUEBLO DE GALICIA

REUNIDOS

De una parte, **D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**, provisto de D.N.I. número 31.150.288-P y con domicilio a estos efectos en Sevilla, calle Reyes Católicos, número 21.

Y de otra parte, **Dña. María Dolores Fernández Galiño** provista de D.N.I. número 76.706.870-F y con domicilio a estos efectos en Santiago de Compostela, Rúa do Hórreo, número 65.

INTERVIENEN

El primero, en nombre y representación de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (en adelante también Defensor del Pueblo Andaluz o DPA), en su condición de titular de ambas, cargo para el que fue designado en virtud de Resolución de 11 de septiembre de 2019, de la Presidencia del Parlamento de Andalucía, publicada en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía número 164, de 13 de septiembre de 2019, y en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, número 179, de 17 de septiembre de 2019.

La segunda, en nombre y representación de la Institución de la Valedora do Pobo (en adelante VdP), en su condición de titular, cargo para la que fue designada en virtud de Resolución del Parlamento de Galicia de 31 de julio de 2019, publicada en el Diario Oficial de Galicia número 145, de 1 de agosto, actuando en nombre y representación de la Institución en virtud de los poder otorgados por la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo.

Ambas partes intervinientes se reconocen capacidad legal suficiente para celebrar el presente Protocolo General de prueba y a tal efecto,

EXPONEN

PRIMERO.- Que el Defensor del Pueblo Andaluz impulsó la creación de una plataforma de cooperación tecnológica en 2011, a la que se sumaron la Diputación del Común de Canarias y el Justicia de Aragón, mediante la formalización de la firma del Convenio de colaboración interinstitucional de desarrollo e implantación de la Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnológica.

SEGUNDO.- Que dada la calidad de la citada plataforma y tanto la solución como la cobertura a diferentes obstáculos que se está prestando a otras Defensorías, el DPA y la VdP consideran oportuno y adecuado acordar la realización de una prueba de acceso a la citada plataforma, a instancias de la

VdP, para verificación de uso y que sea compatible con sus sistemas.

Acción que en caso de cumplir con los objetivos deseados, deberá continuarse dicha prestación mediante la formalización de la firma del oportuno convenio de colaboración, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, previa Comisión de Seguimiento de los miembros actuales de la Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnológica.

TERCERO.- En virtud de lo anterior, ambas partes suscriben el presente Protocolo General, cuyo objetivo general es el de establecer y coordinar la realización de una prueba de acceso a la citada plataforma tecnológica entre el DPA y la VdP y, con esta finalidad,

ACUERDAN:

PRIMERO.- Objeto

Las Instituciones implicadas colaborarán en la realización de planificación, preparación y ejecución de las pruebas con la finalidad de conocer el impulso de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el ámbito de actuación de la Valedora del Pueblo y, en particular, el desarrollo colaborativo del Sistema Unificado de Registro y Gestión de Expedientes.

SEGUNDO.- Actuaciones

Se pretende probar la usabilidad del Sistema Unificado de Registro y Gestión de Expedientes por la Institución de la Valedora do Pobo.

El sistema a probar integra la gestión del registro oficial de documentación y la tramitación de expedientes.

Los tipos de expedientes soportados son actualmente cuatro: Quejas, Consultas, Asuntos Generales y Reclamaciones/Sugerencias.

El expediente de Queja es el núcleo fundamental de la misión de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y, por ende, el más complejo, por lo que centrará el núcleo fundamental de pruebas.

La tramitación de las quejas está modelada en el sistema, conforme a la normativa, gestión y práctica tradicional del Defensor del Pueblo Andaluz, que a su vez está muy vinculada con la estructura orgánica de la Institución, distribución en áreas por materias, de tal suerte que el peso de la tramitación de quejas recae fundamentalmente en dichas áreas especializadas por materias.

En cada área se consideran los siguientes roles:

- Un asesor (A/A), responsable del área.

- Varios técnicos (A/T) que son los responsables efectivos de la tramitación de expedientes. El A/A puede (y suele) ser también A/T.
- Varios administrativos u operadores (OP) dedicados a tareas de apoyo.

Fueras de las áreas, otros actores relevantes en la gestión de expedientes son:

- Los adjuntos (AD) que supervisan la gestión de forma especializada por materias.
- El titular de la Institución (Defensor, DF).

La tramitación de quejas sigue un flujo de gestión predeterminado. Este flujo se puede obviar o sortear en situaciones debidamente justificadas, pero debe seguirse con carácter general en tanto que de él dependen: la integridad y coherencia de la gestión; la evaluación de métricas de calidad (carta de servicios, en el caso de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz); y la elaboración de datos estadísticos para el Informe Anual.

El flujo de gestión se divide a grandes rasgos en cuatro fases:

- 1.- Admisión
- 2.- Investigación
- 3.- Resolución
- 4.- Cierre.

Este flujo está modelado, o parametrizado, en el sistema, de manera que puede acomodarse a cambios en los procedimientos de gestión: En documento anexo se recoge el flujo de aplicación vigente actualmente en el DPA.

El enlace entre la gestión de expedientes y el registro de documentación es un motor de tramitación que modela y ejecuta los circuitos de validación y aprobación de los documentos.

Existen dos tipos de circuitos:

- Circuitos de Entrada/Decretación que determinan el movimiento de documentos desde su registro de entrada hasta su incorporación a un expediente. Esta última acción determina el efecto del documento sobre la situación de tramitación del expediente.
- Circuitos de Validación/Firma que determinan la conformación y aprobación de documentos de expedientes desde su generación hasta su registro de salida. Esta última acción determina el efecto del documento sobre la situación de tramitación del expediente.

Se puede establecer un número arbitrario de circuitos para cada uno de los tipos anteriores, y se pueden configurar según las necesidades de gestión de

la Institución al ser parametrizables. No obstante ello, toda adaptación tiene un coste elevado, por el esfuerzo en desarrollo y mantenimiento que conlleva, por lo que es conveniente valorar las necesidades reales de adaptación con la urgencia de puesta en servicio del sistema.

Igualmente, es esta fase de prueba, hay que valorar la oportunidad de migrar al sistema el histórico de gestión de la Institución interesada, resultando a priori, según el modelo de datos de partida, un esfuerzo ingente que conlleva importante carga de trabajo.

En esta fase de prueba se persigue la evaluación de las funcionalidades del sistema, por lo que las pruebas iniciales deberían centrarse en la tramitación de expedientes de queja a través de las cuatro fases enumeradas:

- 1) Admisión
- 2) Investigación
- 3) Resolución
- 4) Cierre

Dada la diversa casuística de gestión, en ciertos casos compleja, las pruebas se irán ampliando progresivamente a partir de las pruebas iniciales y según las necesidades de gestión que tenga detectadas la Institución interesada: Igualmente se irán detectando en este periodo las necesidades de adaptación que requiera la referida Institución.

Para el desarrollo de las pruebas se cederá una instalación de "demo" disponible, siendo necesario de forma previa la preparación del modelo de datos para facilitar las pruebas, a fin de que todos los datos se encuentren anonimizados y no se visualice documentación adjunta de los expedientes, así como otras tareas, consistentes de forma principal en definir cuentas de usuario con roles diversos que permitan probar todos los aspectos relevantes de la gestión y simular el movimiento de expedientes y documentos.

Es preciso para el curso de las pruebas contar con apoyo de personal de la Institución del Defensor de Pueblo Andaluz o de alguna Institución colaboradora, lo que se llevará a efectos según las cargas de trabajo y tiempos disponible del personal que ha de colaborar.

Se detallan los pre-requisitos mínimos de acceso al sistema para valoración igualmente de la Institución interesada:

- En general el sistema sólo hace uso de productos de software libre, por lo que no tiene costes de licencia. A excepción del gestor de bases de datos, que actualmente es Oracle Database 12. No obstante, se está trabajando

actualmente en la migración a un producto de software libre (PostgreSQL), lo que debería estar completado en un plazo de 9-12 meses, siendo necesario para poder integrar a la Institución interesada. Conviene reseñar que para la explotación de la base de datos se requieren permisos de administración; por lo que se recomienda su explotación por medios propios (y a ser posible mediante hardware virtualizado).

- Para las operaciones de firma digital (compulsa de entradas digitalizadas, firma digital de documentos de salida) es muy conveniente disponer de un servicio externo de sellado de tiempo. Actualmente los proveedores soportados son @firma 6.4 (instalación propia o cedida por el Ministerio) y Firmaprofesional. El sistema está diseñado para integrar otros proveedores, pero considerando lo indicado arriba en relación con el esfuerzo necesario para la puesta en servicio es preferible hacer uso de los referidos.
- Si se va a hacer uso de la sede electrónica integrada en el sistema, se requiere alta en sistema Cl@ve. Esto requiere a su vez la disponibilidad de un servicio de mensajería SMS de un proveedor soportado por Cl@ve.

TERCERO.- Comisión de Coordinación

Para el cumplimiento del objeto de este Protocolo e instrumentar la cooperación acordada, ambas partes acuerdan crear una Comisión de Coordinación que estará constituida por dos representantes de cada una de las partes.

La Comisión de Coordinación se regirá por las normas que en su seno se acuerden y se reunirá con la periodicidad que la misma considere precisa.

Dicha Comisión de Coordinación impulsará medidas y acciones concretas derivadas del presente Protocolo, que redunden en la consecución de su objeto, así como desarrollar o, en su caso, proponer cuantas actuaciones conjuntas se considere necesario con dicha finalidad.

CUARTO.- Vigencia

El presente Protocolo se perfeccionará con la prestación del consentimiento de las partes mediante su firma y tendrá una vigencia de un año de duración. Podrá resolverse por mutuo acuerdo, o por denuncia de cualquiera de las partes mediante preaviso comunicado de forma fehaciente a la otra parte en un plazo no inferior a 30 días.

QUINTO.- Protección de datos personales

Los datos personales que se recogen en el presente Protocolo, y los que se deriven de su ejecución, serán tratados únicamente a los efectos de llevar a

fin el presente acuerdo. Ambas partes se comprometen a tratar los mismos conforme a lo dispuesto en el 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 y demás normativa de desarrollo, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Las personas titulares de los datos podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición, y los demás previstos en la legislación aplicable, en la dirección correspondiente a sus respectivas sedes en cada momento.

Las partes dejan señaladas mutuamente las siguientes direcciones para la obtención de información adicional:

<https://www.defensordelpuebloandaluz.es/indiceinventariodeactividadesdetratamiento>

<https://www.valedordopobo.gal/rexistro-de-actividades-de-tratamiento/>

Asimismo, las partes acuerdan tratar confidencialmente todos los datos, la documentación y la información que haya sido suministrada a la otra parte durante la vigencia del presente Protocolo. Ambas partes también acuerdan no divulgar esta información a ninguna persona o entidad, exceptuando sus trabajadores y trabajadoras, con la condición de que también mantengan la confidencialidad y sólo en la medida en que sea necesario para la correcta ejecución de este Protocolo.

El acuerdo de confidencialidad seguirá vigente incluso después de la extinción de este Protocolo, sea cual sea la causa de dicha extinción.

Todo ello sin perjuicio del debido cumplimiento, por cada parte, en atención a su propia naturaleza, de las obligaciones de publicidad y transparencia derivadas de la normativa aplicable, en especial de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

SEXTO.- Régimen Jurídico

El presente instrumento tiene naturaleza administrativa y carácter de protocolo general de actuación, al amparo de lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, entendido como declaración de intenciones de contenido general y expresión de la voluntad de las partes suscriptoras para actuar con el objetivo común citado en la cláusula primera, no suponiendo en ningún caso la formalización de compromisos jurídicos concretos y exigibles.

Aún no teniendo la consideración de convenio, se estará a lo previsto en

el Capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en lo no dispuesto en este protocolo.

Las partes se comprometen a resolver de manera amistosa en el seno de la Comisión de Coordinación las discrepancias que pudieran surgir sobre la interpretación, desarrollo, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente Protocolo.

Como prueba de conformidad de lo anteriormente pactado, las partes firman por duplicado el presente documento, con efectos en la fecha de la última firma digital.

**Defensor del Pueblo Andaluz y
Defensor de la Infancia y
Adolescencia de Andalucía**

**D. Jesús Maeztu Gregorio de
Tejada.**



Valedora do Pobo de Galicia

D^a M^a Dolores Fernández Galiño

