

## **PROTOCOLO XERAL DE ACTUACIÓN ENTRE O DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ E DEFENSOR DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA COA VALEDORA DO POBO DE GALICIA**

### **XUNTAS**

Dunha parte, **D. Jesús Maeztu Gregorio de Tellada**, provisto de DNI número 31150288-P e con enderezo para estes efectos en Sevilla, rúa Reyes Católicos, número 21.

E doutra parte, **D.<sup>a</sup> María Dolores Fernández Galiño** provista de DNI número 76706870-F e con enderezo para estes efectos en Santiago de Compostela, rúa do Hórreo, número 65.

### **INTERVEÑEN**

O primeiro, en nome e representación da Institución do *Defensor del Pueblo Andaluz* e da *Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía* (en diante tamén *Defensor del Pueblo Andaluz* ou DPA), na súa condición de titular de ambas, cargo para o que foi designado en virtude de *Resolución del 11 de septiembre de 2019, de la Presidencia del Parlamento de Andalucía*, publicada no *Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía* número 164, do 13 de setembro de 2019, e no *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, número 179, do 17 de setembro de 2019.

A segunda, en nome e representación da Institución da Valedora do Pobo (en diante VdP), na súa condición de titular, cargo para a que foi designada en virtude de Resolución do Parlamento de Galicia do 31 de xullo de 2019, publicada no *Diario Oficial de Galicia* número 145, do 1 de agosto, actuando en nome e representación da Institución en virtude dos poderes outorgados pola Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo.

Ambas as partes intervinientes recoñécense capacidade legal suficiente para celebrar este protocolo xeral de proba e para tal efecto,

### **EXPOÑEN**

**PRIMEIRO.-** Que o *Defensor del Pueblo Andaluz* impulsou a creación dunha plataforma de cooperación tecnolóxica en 2011, á que se sumaron a Deputación do Común de Canarias e o Xustiza de Aragón, mediante a formalización da sinatura do Convenio de colaboración interinstitucional de

desenvolvemento e implantación da Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnolóxica.

**SEGUNDO.-** Que dada a calidade da citada plataforma e tanto a solución como a cobertura a diferentes obstáculos que se está prestando a outras valedorías, o DPA e a VdP consideran oportuno e adecuado acordar a realización dunha proba de acceso á citada plataforma, a instancias da VdP, para verificación de uso e que sexa compatible cos seus sistemas.

Acción que en caso de cumprir cos obxectivos desexados, deberá continuarse a devandita prestación mediante a formalización da sinatura do oportuno convenio de colaboración, de conformidade co disposto na Lei 40/2015, do 1 de outubro, do réxime xurídico do sector público, logo de comisión de seguimento dos membros actuais da Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnolóxica.

**TERCEIRO.-** En virtude do anterior, ambas as partes subscriben este Protocolo Xeral, cuxo obxectivo xeral é o de establecer e coordinar a realización dunha proba de acceso á citada plataforma tecnolóxica entre o DPA e a VdP e, con esta finalidade,

## **ACORDAN:**

### **PRIMEIRO.- Obxecto**

As institucións implicadas colaborarán na realización de planificación, preparación e execución das probas coa finalidade de coñecer o impulso da utilización das novas tecnoloxías da información e comunicación no ámbito de actuación da Valedora do Pobo e, en particular, o desenvolvemento colaborativo do Sistema Unificado de Rexistro e Xestión de Expedientes.

### **SEGUNDO.- Actuacións**

Preténdese probar a usabilidade do Sistema Unificado de Rexistro e Xestión de Expedientes pola Institución da Valedora do Pobo.

O sistema que se vai probar integra a xestión do rexistro oficial de documentación e a tramitación de expedientes.

Os tipos de expedientes soportados son actualmente catro: queixas, consultas, asuntos xerais e reclamacións/suxestións.

O expediente de queixa é o núcleo fundamental da misión da Institución do *Defensor del Pueblo Andaluz* e, por tanto, o máis complexo, polo que centrará o núcleo fundamental de probas.

A tramitación das queixas está modelada no sistema, conforme a normativa, xestión e práctica tradicional do *Defensor del Pueblo Andaluz*, que por súa vez está moi vinculada coa estrutura orgánica da Institución, distribución en áreas por materias, de modo que o peso da tramitación de queixas recae fundamentalmente nesas áreas especializadas por materias.

En cada área considéranse os seguintes roles:

- Un asesor (A/A), responsable da área.
- Varios técnicos (A/T) que son os responsables efectivos da tramitación de expedientes. O A/A pode (e adoita) ser tamén A/T.
- Varios administrativos ou operadores (OP) dedicados a tarefas de apoio.

Fóras das áreas, outros actores relevantes na xestión de expedientes son:

- Os adxuntos (AD) que supervisan a xestión de forma especializada por materias.
- O titular da Institución (Defensor, DF).

A tramitación de queixas segue un fluxo de xestión predeterminado. Este fluxo pode obviarse ou sortear en situacións debidamente xustificadas, pero debe seguirse con carácter xeral en tanto que dependen del: a integridade e coherencia da xestión; a avaliación de métricas de calidade (carta de servizos, no caso da Institución do *Defensor del Pueblo Andaluz*); e a elaboración de datos estatísticos para o Informe Anual.

O fluxo de xestión divídese, en xeral, en catro fases:

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

Este fluxo está modelado, ou parametrizado, no sistema, de maneira que se

pode acomodar a cambios nos procedementos de xestión. En documento anexo recóllese o fluxo de aplicación vixente actualmente no DPA.

A ligazón entre a xestión de expedientes e o rexistro de documentación é un motor de tramitación que modela e executa os circuítos de validación e aprobación dos documentos.

Existen dos tipos de circuítos:

- Circuítos de Entrada/Decretación que determinan o movemento de documentos desde o seu rexistro de entrada ata a súa incorporación a un expediente. Esta última acción determina o efecto do documento sobre a situación de tramitación do expediente.
- Circuítos de Validación/Sinatura que determinan a conformación e aprobación de documentos de expedientes desde a súa xeración ata o seu rexistro de saída. Esta última acción determina o efecto do documento sobre a situación de tramitación do expediente.

Pode establecerse un número arbitrario de circuítos para cada un dos tipos anteriores, e poden configurarse segundo as necesidades de xestión da Institución ao seren parametrizables. Non obstante isto, toda adaptación ten un custo elevado, polo esforzo en desenvolvemento e mantemento que implica, polo que é conveniente valorar as necesidades reais de adaptación coa urxencia de posta en servizo do sistema.

Igualmente, nesta fase de proba, hai que valorar a oportunidade de migrar ao sistema o histórico de xestión da Institución interesada, resultando a priori, segundo o modelo de datos de partida, un esforzo inxente que comporta importante carga de traballo.

Nesta fase de proba perséguese a avaliación das funcionalidades do sistema, polo que as probas iniciais se deberían centrar na tramitación de expedientes de queixa a través das catro fases enumeradas:

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

Dada a diversa casuística de xestión, en certos casos complexa, as probas irán ampliándose progresivamente a partir das probas iniciais e segundo as necesidades de xestión que teña detectadas a Institución interesada. Igualmente irán detectándose neste período as necesidades de adaptación que requira a referida Institución.

Para o desenvolvemento das probas cederase unha instalación de "demo" dispoñible, sendo necesaria de forma previa a preparación do modelo de datos para facilitar as probas, co fin de que todos os datos se encontren anonimizados e non se visualice documentación adxunta dos expedientes, así como outras tarefas, consistentes de forma principal en definir contas de usuario con roles diversos que permitan probar todos os aspectos relevantes da xestión e simular o movemento de expedientes e documentos.

É preciso para o curso das probas contar con apoio de persoal da Institución do *Defensor del Pueblo Andaluz* ou dalgunha institución colaboradora, o que se levará para efectos segundo as cargas de traballo e tempo dispoñible do persoal que debe colaborar.

Detállanse os pre-requisitos mínimos de acceso ao sistema para valoración igualmente da Institución interesada:

- En xeral o sistema só fai uso de produtos de software libre, polo que non ten custos de licenza. A excepción do xestor de bases de datos, que actualmente é Oracle Database 12. Non obstante, estase traballando actualmente na migración a un produto de software libre (PostgreSQL), o que debería estar completado nun prazo de 9-12 meses, sendo necesario para poder integrar a Institución interesada. Convén sinalar que para a explotación da base de datos se requiren permisos de administración; polo que se recomenda a súa explotación por medios propios (e a ser posible mediante hardware virtualizado).
- Para as operacións de sinatura dixital (compulsa de entradas dixitalizadas, asina dixital de documentos de saída) é moi conveniente dispoñer dun servizo externo de selado de tempo. Actualmente os provedores soportados son @firma 6.4 (instalación propia ou cedida polo Ministerio) e Asinaprofesional. O sistema está deseñado para integrar outros provedores, pero considerando o indicado arriba en relación co esforzo

necesario para a posta en servizo é preferible facer uso dos referidos.

- Se se vai facer uso da sede electrónica integrada no sistema, requírese alta en sistema CI@ve. Isto require, por súa vez, a dispoñibilidade dun servizo de mensaxería SMS dun provedor soportado por CI@ve.

### **TERCEIRO.- Comisión de Coordinación**

Para o cumprimento do obxecto deste protocolo e instrumentar a cooperación acordada, ambas as partes acordan crear unha Comisión de Coordinación que estará constituída por dous representantes de cada unha das partes.

A Comisión de Coordinación rexerese polas normas que no seu seo se acorden e reunirse coa periodicidade que esta considere precisa.

A devandita comisión de coordinación impulsará medidas e accións concretas derivadas deste protocolo, que redunden na consecución do seu obxecto, así como desenvolver ou, se for o caso, propoñer cantas actuacións conxuntas se consideren necesarias coa tal finalidade.

### **CUARTO.- Vixencia**

Este protocolo perfeccionarase coa prestación do consentimento das partes mediante a súa sinatura e terá unha vixencia de un ano de duración. Poderá resolverse por mutuo acordo, ou por denuncia de calquera das partes mediante aviso previo comunicado de forma que faga fe á outra parte nun prazo non inferior a 30 días.

Os datos persoais que se recollen neste protocolo, e os que deriven da súa execución, serán tratados unicamente para os efectos de levar a fin este acordo. Ambas as partes comprométense a tratar estes conforme o disposto no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE e demais normativa de desenvolvemento, e na Lei orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.

As persoas titulares dos datos poderán exercer os seus dereitos de acceso, rectificación, supresión, limitación do tratamento, portabilidade e oposición, e os demais previstos na lexislación aplicable, no enderezo correspondente ás súas respectivas sedes en cada momento.

As partes deixan sinalados mutuamente os seguintes enderezos para a obtención de información adicional:

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

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

Así mesmo, as partes acordan tratar confidencialmente todos os datos, a documentación e a información que fose subministrada á outra parte durante a vixencia deste protocolo. Ambas as partes tamén acordan non divulgar esta información a ningunha persoa ou entidade, exceptuando os seus traballadores e traballadoras, coa condición de que tamén manteñan a confidencialidade e só na medida en que sexa necesario para a correcta execución deste protocolo.

O acordo de confidencialidade seguirá vixente mesmo despois da extinción deste protocolo, sexa cal for a causa de tal extinción.

Todo iso sen prexuízo do debido cumprimento, por cada parte, en atención á súa propia natureza, das obrigas de publicidade e transparencia derivadas da normativa aplicable, en especial da Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

#### **SEXTO.- Réxime xurídico**

Este instrumento ten natureza administrativa e carácter de protocolo xeral de actuación, ao abeiro do disposto no artigo 47.1 da Lei 40/2015, do 1 de outubro, de réxime xurídico do sector público, entendido como declaración de intencións de contido xeral e expresión da vontade das partes subscritoras para actuar co obxectivo común citado na cláusula primeira, non supondo en ningún caso a formalización de compromisos xurídicos concretos e exixibles.

Aínda non tendo a consideración de convenio, observarase o previsto no capítulo VI do título preliminar da Lei 40/2015, do 1 de outubro, no non disposto neste protocolo.

As partes comprométense a resolver de maneira amigable no seo da Comisión de Coordinación as discrepancias que puideren xurdir sobre a interpretación, desenvolvemento, modificación, resolución e efectos que se puideren derivar da aplicación deste protocolo.

Como proba de conformidade do anteriormente pactado, as partes asinan por duplicado este documento, con efectos na data da última sinatura dixital.

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

**Valedora do Pobo de Galicia**

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

**D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Dolores Fernández Galiño**