

3. Otras disposiciones

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Resolución de 29 de octubre de 2025, del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, por la que se regula la sede electrónica de la Institución.

El Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, es el comisionado del Parlamento, designado por éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Título I del Estatuto de Autonomía de Andalucía, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de las Administraciones Públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento.

A estos efectos, podrá iniciar o proseguir, de oficio o a instancia de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración Pública, conforme determina la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, así como participa en su condición de Institución Pública en procedimientos administrativos sujetos a su correspondiente normativa sectorial.

Con la finalidad de facilitar los derechos de la ciudadanía y de las personas jurídicas en su relación con la Institución y definir los instrumentos necesarios para este fin, mediante Resolución de 1 de septiembre de 2010, del Defensor del Pueblo Andaluz y del, entonces denominado, Defensor del Menor de Andalucía, se creó y reguló la sede electrónica y el registro electrónico de la Institución.

El transcurso del tiempo, la aprobación de nueva normativa y la experiencia acumulada aconsejan una nueva regulación de la sede electrónica de la Institución, para adaptarla a las exigencias de la tecnología y de la normativa vigente.

Mediante la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se introdujo el concepto de «sede electrónica». Actualmente, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recogen con las adaptaciones necesarias las previsiones contenidas en la precitada Ley 11/2007 y consagran el derecho de las personas a relacionarse por medios electrónicos con la Administración, como un mecanismo de simplificación en la gestión y refuerzo en el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, debiendo acometer dicha tarea la Administración, con las debidas garantías.

Para ello, el apartado 1 del artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, define la sede electrónica como aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias y prevé que su establecimiento conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Por su parte, el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos regula las cuestiones esenciales en materia de creación, supresión, contenido, servicios esenciales y titularidad de la sede electrónica.

Asimismo, se ha previsto que la sede electrónica se adecúe a las previsiones del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, en los aspectos relativos a seguridad e interoperabilidad de las Administraciones Públicas.

En lo que afecta a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas en su artículo 13 y determina su derecho a la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de dichas Administraciones Públicas. De esta forma, debe tenerse en cuenta el nuevo marco jurídico de protección de datos de carácter personal, que configura 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 (Reglamento general de protección de datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Por todo ello, atendiendo a lo dispuesto en los párrafos que anteceden, el titular de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia, en el ejercicio legítimo de sus competencias, atribuidas por la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz y de su Reglamento de Organización y Funcionamiento,

R E S U E L V E

Primera. Aprobar el contenido que regula la sede electrónica de nuestra Institución y que se expone a continuación.

Segunda. Publicar la presente resolución en el Portal de Transparencia de la Institución como en el BOJA, facilitando a todas aquellas personas que se relacionan con el dPA el conocimiento de la misma a los efectos oportunos.

RÉGIMEN JURÍDICO DE LA SEDE ELECTRÓNICA

Primero. Objeto, ámbito y características de la sede electrónica.

La presente resolución tiene por objeto la creación y regulación de la Sede Electrónica de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La sede electrónica se configura como la dirección electrónica disponible para los ciudadanía y entidades interesadas a través de las redes de telecomunicaciones, cuya titularidad, gestión y administración corresponde a esta Institución, en el ejercicio de sus competencias, con arreglo a las siguientes características:

1. El ámbito de aplicación de la presente resolución es la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.
2. La dirección electrónica de referencia de la sede será sede.defensordelpuebloandaluz.es
3. La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.
4. La gestión de los contenidos comunes de la Sede, su administración, coordinación y mantenimiento corresponderán a la Secretaría General de la Institución, a través de su Servicio de Informática, y tendrá el contenido marcado por la legislación aplicable.

Segundo. Canales de acceso a los servicios.

La sede contendrá información sobre los distintos canales de acceso a los servicios disponibles en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía.

a) Acceso electrónico, a través de internet, en los términos de la presente resolución, garantizando la accesibilidad y usabilidad de la misma.

- b) Atención presencial sobre el uso de la sede, a través de los servicios de oficina de información y atención a la ciudadanía en la sede de la Institución.
- c) Atención telefónica, mediante el número de atención publicado en la sede.
- d) Cualquier otro canal de acceso que se habilite en el futuro.

Tercero. Contenido y servicios de la sede electrónica.

La sede electrónica dispondrá, al menos, del contenido y servicios a disposición de las personas interesadas establecidos por el artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

En concreto, contendrá todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran mecanismos de autenticación e igualmente se podrán realizar aquellos otros respecto de los cuales se decida su inclusión en la sede por razones de transparencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios.

En todo caso, la sede electrónica contendrá:

- a) La identificación de la sede electrónica, así como del órgano titular de la misma y los órganos competentes para la gestión de la información, servicios, procedimientos y trámites puestos a disposición en ella.
- b) La identificación del acto o disposición de creación y el acceso al mismo.
- c) La información necesaria para la correcta utilización de la sede electrónica, incluyendo su mapa o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relativa a propiedad intelectual.
- d) La relación de sistemas de identificación y firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la misma.
- e) La fecha y hora oficial.
- f) Información acerca de cualquier incidencia técnica que acontezca e imposibilite el funcionamiento ordinario del sistema.
- g) Relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites disponibles.
- h) Relación actualizada de formularios electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites descritos en la letra anterior.
- i) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.

Cuarto. Sistemas de identificación de la sede electrónica.

Los sistemas de identificación y autenticación serán los previstos en el Capítulo II del Título I de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:

- a) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- b) Sistemas basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- c) Cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y cumpla los requisitos legales establecidos.

Quinto. Medios para la formulación de sugerencias y reclamaciones.

Se habilitará un formulario para que las personas usuarias puedan formular sugerencias y reclamaciones en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en

la Sede Electrónica de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia.

No se considerarán medios para la formulación de sugerencias y quejas los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten las personas interesadas.

Sexto. Entrada en vigor y régimen transitorio.

La sede electrónica entrará en vigor al día siguiente de su publicación en BOJA.

Los formularios y procedimientos disponibles se incorporarán paulatinamente, según vayan estando disponibles, quedando reflejados en la propia sede electrónica.

Disposición derogatoria única.

Se deroga de forma expresa la Resolución de 1 de septiembre de 2010, del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía, por la que se creó y reguló la sede electrónica y el registro electrónico de la Institución.

Sevilla, 29 de octubre de 2025.- El Defensor del Pueblo Andaluz y de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia, en funciones, Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.