

8 / Resolución de 1 de Septiembre de 2010, del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía, por la que se crea la sede electrónica y el registro electrónico de estas Instituciones.

BOJA núm. 178, de 10 de Septiembre de 2010.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre que la desarrolla, incorporan a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Este hecho conlleva la correlativa obligación de las Administraciones Públicas de implantar los nuevos canales de comunicación, así como garantizar la validez y la eficacia de las relaciones administrativas derivadas de su empleo, con total cumplimiento del principio de seguridad jurídica.

Con independencia del carácter singular del régimen jurídico al que se somete la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en el desarrollo de las funciones que les son atribuidas por el artículo 128 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, por la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz y por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, lo cierto es que una Institución como ésta, designada por el Parlamento de Andalucía como Comisionado de éste para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título primero de la Constitución y en el Título primero del Estatuto autonómico, no puede ser ajena a los avances que se han producido en el ordenamiento jurídico en cuanto al reconocimiento de derechos a la ciudadanía en el ámbito de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

No en vano, en el curso de las XXIV Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo, organizadas en Andalucía en octubre del año 2009, se concluyó, entre otras cuestiones, que el acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural; que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a la ciudadanía superando barreras de distancia y tiempo que han venido

representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos; que estas Defensorías participen de los principios que establece la Ley 11/2007, para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con estas; y que las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en su condición de entidad pública fueran de aplicación.

En este sentido, a través de la presente Resolución se pretenden regular los derechos de la ciudadanía en relación con la utilización de la Administración Electrónica en el ámbito de las competencias del Defensor del Pueblo Andalúz y del Defensor del Menor de Andalucía, a la vez que definir y concretar los instrumentos necesarios para garantizar el ejercicio de tales derechos.

A tal fin, y tras oír a la Junta de Coordinación y Régimen Interior, reunida en sesión celebrada el día 22 de junio de 2010, he resuelto

Primero. Objeto.

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andalúz, así como la creación y regulación de su registro electrónico.

Segundo. Sede electrónica.

- [1] El Defensor del Pueblo Andalúz dispone de una sede electrónica principal, correspondiente a la dirección electrónica de referencia <https://sede-electronica.defensor-and.es>, accesible directamente, así como a través del portal de internet <http://www.defensor-and.es>⁴¹. Esta sede electrónica abarca la totalidad de los órganos del Defensor del Pueblo Andalúz, al cual corresponde su titularidad, y extiende su ámbito de aplicación a todas las actuaciones y procedimientos de su competencia.
- [2] La sede electrónica está disponible para toda la ciudadanía de forma gratuita y permanente.

⁴¹ El portal web de esta Institución es, actualmente, www.defensordelpuebloandaluz.es

- 3 La fecha y hora oficial de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andalúz corresponde a la de la España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- 4 El Defensor del Pueblo Andalúz responderá de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios relativos a la propia Institución a los que pueda accederse a través de la sede electrónica.
- 5 La identificación de la sede electrónica se llevará a cabo mediante certificado de sede, consistente en certificado del servidor donde se aloja la información o cualquier otro certificado de dispositivo seguro o medio equivalente conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Tercero. Contenido y servicios de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andalúz.

- 1 La sede electrónica del Defensor del Pueblo Andalúz dispondrá del contenido y de los servicios a disposición de la ciudadanía previstos expresamente en el artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
- 2 Además, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andalúz incluirá el siguiente contenido:
 - › Acceso a la presente Resolución de creación de la sede electrónica y a aquellas otras requeridas por el ordenamiento jurídico, todo ello en el ámbito de actuaciones del Defensor del Pueblo Andalúz.
 - › En su caso, relación de documentos electrónicos normalizados que sean del ámbito del registro electrónico del Defensor del Pueblo Andalúz.
 - › Especificaciones técnicas a las que debe ajustarse la presentación de documentos electrónicos en el registro electrónico del Defensor del Pueblo Andalúz.
 - › Acceso a la información relativa a los procedimientos de adjudicación de esta Institución, conforme a las previsiones que sobre el Perfil del Contratante contiene la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
 - › Convenios que, en su caso, celebre el Defensor del Pueblo Andalúz con Administraciones Públicas para el reconocimiento, que puede ser mutuo, de registros electrónicos a que se refiere el apartado séptimo.2 de esta Resolución, o para la creación de sedes compartidas.
 - › Interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

- 3] Asimismo, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá de los siguientes servicios adicionales a disposición de la ciudadanía:
- › Información relativa a los derechos y deberes de la ciudadanía, en su relación con esta Institución.
 - › Registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos en dicho Registro.
 - › Acceso a la información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública en los términos de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
 - › Acceso electrónico por las partes interesadas a las actuaciones seguidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en el marco de sus competencias.

Cuarto. Canal de acceso.

- 1] El canal de acceso a los servicios electrónicos del Defensor del Pueblo Andaluz será el electrónico. No obstante, podrá facilitarse asistencia a la ciudadanía en el acceso a tales servicios a través de los siguientes medios:
- › Atención presencial, en las oficinas del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a las competencias definidas en las normas de organización administrativa.
 - › Atención telefónica o a través de servicios de telemensajería, cuando así se prevea y mediante los servicios correspondientes.
- 2] En la sede electrónica se expresarán los números de teléfono, la oficina y los sistemas a través de los cuales obtener asistencia para el acceso a los servicios disponibles en la sede.
- 3] Para la formulación de sugerencias y reclamaciones referidas a servicios prestados a través de la sede electrónica, esta dispondrá de los mecanismos adecuados a tal propósito.

Quinto. Registro electrónico.

- 1] El Defensor del Pueblo Andaluz dispondrá de un registro electrónico, accesible en su sede electrónica, para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones, en la forma y con el alcance y funciones previstos en su normativa reguladora, en el artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y en los artículos 26 al 31 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

- 2 El registro electrónico tendrá la fecha y hora oficial correspondiente a la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme a lo que establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad, siendo de aplicación el calendario de días inhábiles correspondiente a las actuaciones y procedimientos de la Junta de Andalucía.
- 3 En ningún caso tendrán la condición de registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz los buzones de correo electrónico corporativo asignados a los empleados públicos o las distintas unidades y órganos.
- 4 Tampoco tendrán la consideración de registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz los dispositivos de recepción de fax, salvo aquellos supuestos expresamente previstos en el ordenamiento jurídico.

Sexto. Órganos competentes.

Es responsable de la gestión del registro electrónico del Defensor del Pueblo Andaluz la Secretaría General.

Séptimo. Documentos admisibles.

- 1 El registro electrónico admitirá, a través de las aplicaciones informáticas habilitadas, cualquier documento electrónico dirigido al Defensor del Pueblo Andaluz que resulte compatible con los formatos informáticos disponibles.
- 2 Cuando se presenten ante el registro electrónico documentos electrónicos distintos de los mencionados en el apartado anterior, el Defensor del Pueblo Andaluz podrá dirigirlo al órgano u organismo que entienda competente, bien porque así lo señale el remitente, bien porque se deduzca de su contenido.
- 3 El registro electrónico podrá rechazar, de forma automática y cuando resulte posible, las solicitudes, escritos y comunicaciones a que se refiere las letras b) a d) del primer apartado del artículo 29 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, realizando en la misma sesión la información y advertencias a que alude el apartado 2 del mismo artículo y dando opción a la persona interesada a solicitar el justificante del intento de presentación a que alude este mismo precepto, salvo que la información sobre el intento conste en la misma pantalla de forma imprimible o descargable por tal persona.

Octavo. Presentación de documentación complementaria.

- 1 El Defensor del Pueblo Andaluz podrá admitir o requerir la presentación de documentos electrónicos anejos a los presentados previamente por la ciudadanía, cuando ello resulte preciso.
- 2 Cuando la parte interesada hubiera optado por la presentación electrónica y deba acompañar documentos no disponibles en formato electrónico y que, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando el procedimiento de copia digitalizada previsto en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrá aportar los mismos por vía no electrónica.
- 3 Cuando el sistema de presentación electrónica no permita determinar de forma automática la comunicación, escrito o solicitud del que sea complementaria la documentación aportada o el procedimiento o expediente con el que se relaciona, la parte interesada deberá aportar la información que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos, el número o, en su defecto, el código de registro individualizado al que se refiere el apartado duodécimo.3.a) de esta Resolución.
- 4 De acuerdo con la capacidad de los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, podrá limitarse la extensión máxima de los documentos electrónicos presentados ante el Defensor del Pueblo Andaluz. No obstante, se posibilitará la presentación fraccionada de tales documentos.

Noveno. Admisión de documentación e incorporación de información.

Con el fin de posibilitar su lectura y conservación, la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz contendrá información sobre los formatos y versiones a que deberán sujetarse los documentos electrónicos presentados.

Décimo. Acreditación de la identidad.

- 1 Los documentos electrónicos podrán ser presentados ante el registro electrónico por las personas interesadas o por quien las represente, en los términos previstos en la Ley 11/2007, de 22 de junio. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación por la vía que corresponda.
- 2 Los documentos electrónicos presentados deberán ir firmados mediante un sistema de firma electrónica de los admitidos por el Defensor del Pueblo Andaluz.

Undécimo. Presentación de documentos y cómputo de plazos.

- [1] Las aplicaciones gestoras de los procedimientos que hagan uso del registro electrónico permitirán la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones de mantenimiento técnico u operativo contempladas en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que se anunciarán con la antelación que resulte posible en la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.
- [2] Cuando por tratarse de interrupciones no planificadas que impidan la presentación de escritos, ya se trate de las aplicaciones gestoras como de la que da soporte al registro electrónico, no resulte posible realizar su anuncio con antelación, se actuará conforme a lo establecido en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.
Siempre que sea posible, se informará a los usuarios de la incidencia y se comunicará la prórroga que, en su caso, exista de los plazos de inminente vencimiento.
- [4] La fecha y hora a computar en las anotaciones del registro electrónico será la oficial de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz, que figurará visible a las personas usuarias.
- [4] El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.
- [5] Determinado el día de presentación del documento, el cómputo del plazo respectivo del procedimiento atenderá al calendario específicamente aplicable conforme a la normativa administrativa general o la especial que resulte de aplicación.

Duodécimo. Anotaciones de los asientos en el registro electrónico.

- [1] La recepción y la remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones dará lugar a los asientos correspondientes en el registro electrónico, utilizándose medios telemáticos seguros para la realización de los asientos y la recuperación de los datos de inscripción.
- [2] El sistema de información que soporte el registro electrónico garantizará la constancia de cada asiento de entrada o de salida que se practique y de su contenido, estableciéndose un registro por asiento en el que se

identifique la documentación presentada o remitida, que se asociará al número de asiento correspondiente.

3 Cada asiento en el registro electrónico se identificará con los siguientes datos:

- › Un código de registro individualizado.
- › La identidad de la persona que presente o que sea destinataria y, en su caso, de la representada, mediante nombre y apellidos, documento nacional de identidad, NIF, NIE, pasaporte o equivalente. En el caso de entidades, denominación y NIF. Asimismo, en caso de presentación, podrá hacerse constar la dirección a efectos de notificaciones, postal o electrónica.
- › La fecha y hora de presentación o remisión.
- › En su caso, la identidad del órgano al que se dirige el documento electrónico.
- › Procedimiento o trámite con el que, en su caso, se relacione.
- › Extracto del contenido del documento electrónico con indicación de la existencia, en su caso, de anexos.
- › Cualquier otra información que se considere pertinente en función del procedimiento electrónico origen del asiento.

Decimotercero. Recibo de presentación.

1 El registro electrónico emitirá automáticamente, por el mismo medio, un recibo firmado electrónicamente por el Defensor del Pueblo Andaluz, con el siguiente contenido:

- › El número o código de registro individualizado.
- › La fecha y hora de presentación.
- › La copia del escrito, comunicación o solicitud presentada, siendo admisible a estos efectos la reproducción literal de los datos introducidos en el formulario de presentación.
- › En su caso, la enumeración y denominación de los documentos adjuntos al formulario de presentación o documento presentado, seguida de la huella electrónica de cada uno de ellos. A estos efectos se entiende por huella electrónica el resumen que se obtiene como resultado de aplicar un algoritmo matemático de resumen «hash» a la información de que se trate. El acuse de recibo mencionará el algoritmo utilizado en la elaboración de la huella electrónica.
- › Cuando se trate de escritos que inicien un procedimiento administrativo, la información del plazo máximo establecido normativamente para la resolución y notificación del procedimiento, así como de los efectos que pueda producir el

silencio administrativo cuando sea automáticamente determinable. A estos efectos deberá tenerse en cuenta el carácter informal del procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones, configurado por la normativa reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

- 2 El recibo de presentación indicará que el mismo no prejuzga la admisión definitiva del escrito.
- 3 El traslado a las partes interesadas del recibo de presentación de los escritos que deban motivar anotación en el registro electrónico se realizará, siempre que resulte posible, en la misma sesión en la que se realice la presentación, de forma tal que se garanticen plenamente la autenticidad, la integridad y el no repudio del contenido de los formularios presentados así como de los documentos anejos a los mismos, proporcionando a los ciudadanos los elementos probatorios plenos del hecho de la presentación y del contenido de la documentación presentada.

Decimocuarto. Anotaciones de otras comunicaciones electrónicas.

El Departamento de Informática del Defensor del Pueblo Andaluz registrará el intercambio electrónico de datos del Defensor del Pueblo Andaluz con Administraciones Públicas en entornos cerrados de comunicación o entre servicios web, así como la recepción y salida de documentación que se transmita por medios telemáticos conforme a protocolos y reglas específicas establecidas por la normativa aplicable.

Disposición adicional primera. Todas las menciones que se contienen en la presente Resolución a la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se entenderán realizadas asimismo a la figura del Defensor del Menor de Andalucía.

Disposición adicional segunda. De conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, obra en el expediente correspondiente a esta Resolución un informe acreditativo del cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica del Defensor del Pueblo Andaluz.

Disposición final única. Entrada en vigor. Esta Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».