

CONCLUSIONES DE LAS XXIV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

Andalucía, Octubre 2009

El siglo XXI ha puesto en evidencia el valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de la “Sociedad de la Información y del Conocimiento” para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información.

A la vez, las TIC se han convertido en un instrumento esencial para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y en un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la efectividad de los mismos.

La misma importancia de estas tecnologías y su empleo generalizado las ha transformado en objeto de derechos de la ciudadanía que ocupan un papel creciente en las demandas de todas las personas ante los poderes públicos.

El acceso y pleno disfrute de las TIC va a definir la evolución, en diversos aspectos, de las sociedades y a condicionar las relaciones de las personas con las organizaciones administrativas y políticas. Su carácter de herramienta para el acceso a servicios esenciales hace imprescindible su utilización en la interrelación pública.

Conscientes de esta realidad, las instituciones de los Defensores del Pueblo han reflexionado conjuntamente con distintos agentes sociales sobre la incidencia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la esfera de derechos de la ciudadanía, desde la perspectiva de acceso a éstas en condiciones de igualdad, el grado de desarrollo de la e-administración en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, así como la oferta prestacional que se realiza por parte de las administraciones públicas a través de las TIC para avanzar en la plena efectividad de los derechos de contenido social.

A la vez, como integrantes del sector público, las Defensorías del Pueblo han tratado de la aplicación de las nuevas tecnologías en su ámbito de

actuación a fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público y, al mismo tiempo, alcanzar mayores cotas de eficiencia en su funcionamiento interno.

Después de las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se han elaborado las siguientes conclusiones:

I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.

- 1) El **acceso y utilización de las nuevas tecnologías** constituye, a nuestro juicio, **un derecho en sí mismo considerado**, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos -como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía-, 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. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.
- 2) Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y **evitar la creación de nuevas brechas digitales** por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualdad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.
- 3) Con el dinamismo y exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, **se deben regular las condiciones básicas** que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del “servicio universal de telecomunicaciones”. Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a

un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

- 4) El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las **Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos** de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.
- 5) La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos **mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión** eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.
- 6) Los poderes públicos **deberán garantizar la ciber-seguridad** y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para **perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito**.
- 7) Los poderes públicos tienen el deber de **liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC**, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global

II.- Las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales.

8) El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9) Con respecto a la aplicación de las TIC en el ámbito educativo:

- **La Administración debe ser el verdadero agente de cambio** en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben fomentar la **creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.
- Es necesario **formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente**, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.
- Es esencial **impulsar la producción de contenidos educativos TIC** para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional,

introduciéndolos en profundidad en los currículums de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa **deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres**, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.
- Es esencial **impulsar la producción de contenidos educativos TIC** para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10) En cuanto a la aplicación de las TIC al ámbito del sistema sanitario:

- El compromiso y el **liderazgo de las autoridades sanitarias**, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituye un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el **mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas**, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.
- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de **comunicación e información adecuada** y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.
- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la **Historia Clínica Digital**, así como de **la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina**. La introducción a nivel territorial de estos recursos **es muy heterogénea**, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos a los **sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada**.

- Es preciso **avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios** a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.
- Consideramos que los avances tecnológicos deben **alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios** en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.

11) Por cuanto respecta al ámbito de los servicios sociales:

- Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. **La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías** requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas ("**diseño para todos**"), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, mas allá de la integración sin más, **favorezcan la inclusión** en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.
- Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un **instrumento para garantizar la inclusión** en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.
- Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, **los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales** en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos,

especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.

- **Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia** y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

III.- Ciudadanía y Administración Electrónica.

- 12) La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una **oportunidad de ofrecer un mejor servicio público** para la ciudadanía, aumentando la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.
- 13) La sociedad civil demanda que se avance en la **consolidación de un modelo de buena administración**, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (naciones como la “ventanilla única”, trabajo en red,) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva Ley 11/2007 la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.
- 14) Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden **reactivar el proceso democrático** gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia deben

presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas.

En todo caso, **el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos**, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

- 15) Es imprescindible que **las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007** de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.
- 16) La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben **impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos** para incorporarlos al modelo de e-administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

IV.- La aplicación de las TIC a las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

- 17) **Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos** superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.
- 18) **Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan 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 los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.

- 19) 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 nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).
- 20) Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias** en este proceso y **promover medidas de coordinación** en este ámbito.
- 21) En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos** establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.

Andalucía, Octubre de 2009