

XXIV JORNAD@S  
DE COORDINACIÓN DE  
DEFENSORES DEL PUEBLO



Andalucía, 19, y 20 de Octubre de 2009

# La aplicación de las TIC a las instituciones de los Defensores del Pueblo

María del Mar España Martí

Secretaria General del Defensor del Pueblo

## Índice

- 01 Marco y contexto
- 02 Nuestra visión
- 03 Nuestro proyecto



## Evolución social asociada a la evolución de las TIC y retos de nuestras instituciones

El uso universal de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos ha producido que surjan nuevas expectativas frente a su relación con las Administraciones Públicas y nuestras Instituciones.

Los ciudadanos demandan:

- Servicios públicos de fácil y universal acceso.
- Mayor grado de calidad en los servicios públicos.
- Transparencia y seguridad en sus transacciones.
- No trasladar la complejidad de la administración al servicio que ésta debe prestar.

La nueva ley 11/2007, de Acceso Telemático de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, intenta dar respuesta a esta nueva demanda social.

Demanda social que ya se pone de manifiesto a través de las quejas que últimamente recibimos en nuestra Institución.

# Evolución social asociada a la evolución de las TIC y retos de nuestras instituciones

En el estudio de los términos referenciados para la catalogación de quejas se pone de manifiesto que el primer ámbito de preocupación ciudadano por número de expedientes de quejas está relacionado con las TIC.


05/10/2009

General D. geográf... Entradas P. especial Situación Tesoros Materias Comparativa Resolucio... Requerimi...

General CC. AA.

2009

### Estudio anual de tesauros

#### Términos más asociados a las quejas

Término	Nº Exp.	Orden
DERECHO DE LAS COMUNICACIONES	1.542	1
VIVIENDAS	754	2
AYUDAS ECONOMICAS DE LA ADMINISTRACION	631	3
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS	555	4
PRESTACIONES ECONOMICAS	538	5
ADMISION DE EXTRANJEROS	493	6
PRESTACIONES SANITARIAS	458	7
TRAFICO	430	8
DERECHO DE RESIDENCIA	420	9
IMPUESTOS	369	10

#### Términos de mayor crecimiento respecto al año anterior

Término	Dif. absoluta		Dif. porcentaje	
	Act.	Ant.	Dif.	Orden
CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS	555	120	435	1
AYUDAS ECONOMICAS DE LA ADMINISTRACION	631	270	361	2
VIVIENDAS	754	550	204	3
FACTURAS	223	41	182	4
DERECHO DE HIPOTECA	234	89	145	5
ENTIDADES DE CREDITO	139	5	134	6
CONTRATOS BANCARIOS	108	5	103	7
ORGANIZACION BANCARIA	235	150	85	8
MEDIOS DE COMUNICACION DE MASAS	155	78	77	9
ACTIVIDAD DE POLICIA	69	1	68	10

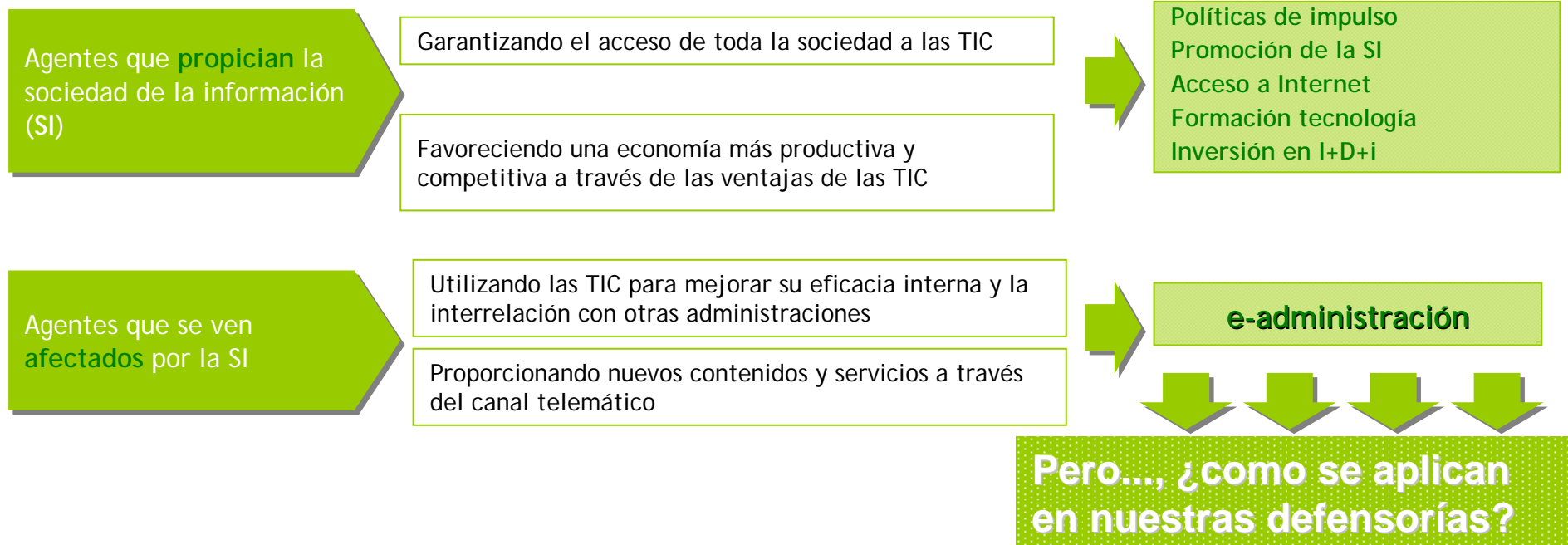
Detalle de término	Nº Exp.	Orden	% Exp.
TELECOMUNICACIONES	335	1	0
FACTURACION DE TELECOMUNICACIONES	261	2	0
TELEFONOS	206	3	0
TELEFONIA MOVIL	196	4	0
INTERNET	133	5	0

**% top 5 términos: 73,35%**

**% resto términos: 26,65%**

# El reto de la Sociedad de la Información

- ❖ Las Administraciones Públicas juegan un doble papel dentro de la Sociedad de la Información, como:
  1. Agentes que deben propiciar dicho estadio social, garantizando el acceso de toda la sociedad a las nuevas tecnologías e impulsando su desarrollo.
  2. Agentes que se ven afectados por la misma, que deben utilizar las TIC en su relación con el ciudadano mediante el desarrollo de la Administración Electrónica (e-administración).



Las TIC permiten la generación de servicios de valor y la comunicación a través de la gestión inteligente de la información, pero sobre todo permiten establecer ciclos de mejora continua en nuestro desempeño y en la relación con los ciudadanos:

- Acercando nuestras Instituciones al ciudadano a través de nuestros portales y promoviendo su participación en un diálogo continuo y bidireccional.
- Gestionando con eficacia y eficiencia el trámite interno mediante modernos sistemas de tramitación de expedientes y mejorando la interrelación e interoperabilidad con las Administraciones.
- Implantando el expediente electrónico y posibilitando que los ciudadanos accedan al mismo por el canal telemático.
- Promoviendo la comunicación telemática entre Defensorías, así como convenios bilaterales con otras Administraciones para el intercambio telemático de información.
- Cumpliendo estrictamente la normativa de protección de datos de carácter personal gracias a la sensibilización y formación del personal.

Pero sobre todo, midiendo el rendimiento en la gestión y la calidad de los servicios, para a partir de ahí impulsar un ciclo de mejora continua.

## Índice

- 01 Marco y contexto
- 02 Nuestra visión**
- 03 Nuestro proyecto

# El nuevo portal institucional como espacio participativo en el cumplimiento de la Ley 11/2007

## Punto de partida



- ❖ Nuestra Institución cuenta con un sitio web con información general, documentación, iniciativas institucionales, y, sobre todo, servicios como el envío de quejas, el Centro de Documentación...
  - Sin embargo, éste es obsoleto: los contenidos no están estructurados de forma coherente, la navegación y la accesibilidad son mejorables.
- ❖ Nuestro sitio permite que los ciudadanos envíen sus quejas a través de un sencillo formulario, con o sin certificado digital de la FNMT.
  - Sin embargo, los ciudadanos no podían informarse en el sitio sobre su propia tramitación, además no existe una posibilidad clara para las personas jurídicas de poner una queja a través de éste.
- ❖ El formulario permite decidir a los ciudadanos si quieren utilizar certificado digital para firmar electrónicamente.
  - Sin embargo, no se admiten todos los certificados con cobertura y respaldo legal, sólo los de la FNMT, y tampoco se puede usar este servicio con todos los navegadores y sistemas operativos.



## El nuevo portal institucional como espacio participativo en el cumplimiento de la Ley 11/2007

### Principales premisas

Acceso seguro

### NUEVO PORTAL WEB

Nuevos servicios

- ❖ Se admitirán todos los certificados digitales emitidos por entidades de certificación legalmente reconocidas. Se usará el servicio @firma del Ministerio de Presidencia, lo que también garantiza el acceso desde cualquier plataforma.
  - ❖ Los procesos de autenticación de los ciudadanos se harán mediante certificado digital o mediante la dupla "número de expediente y clave de acceso" para los que carezcan de certificado.
  - ❖ Los ciudadanos recibirán estas claves de acceso mediante comunicaciones separadas e independientes. La clave tendrá un mínimo de 5 dígitos, estará ligada unívocamente al expediente y podrá ser cambiada por los ciudadanos.
- 
- ❖ Se facilitará el envío de quejas a través del nuevo portal para las personas físicas y jurídicas.
  - ❖ Los ciudadanos podrán consultar la documentación que ellos mismos hayan aportado a su expediente y las comunicaciones que les hayamos enviado. Se trata de llevar al portal lo que a día de hoy se les envía por correo postal.

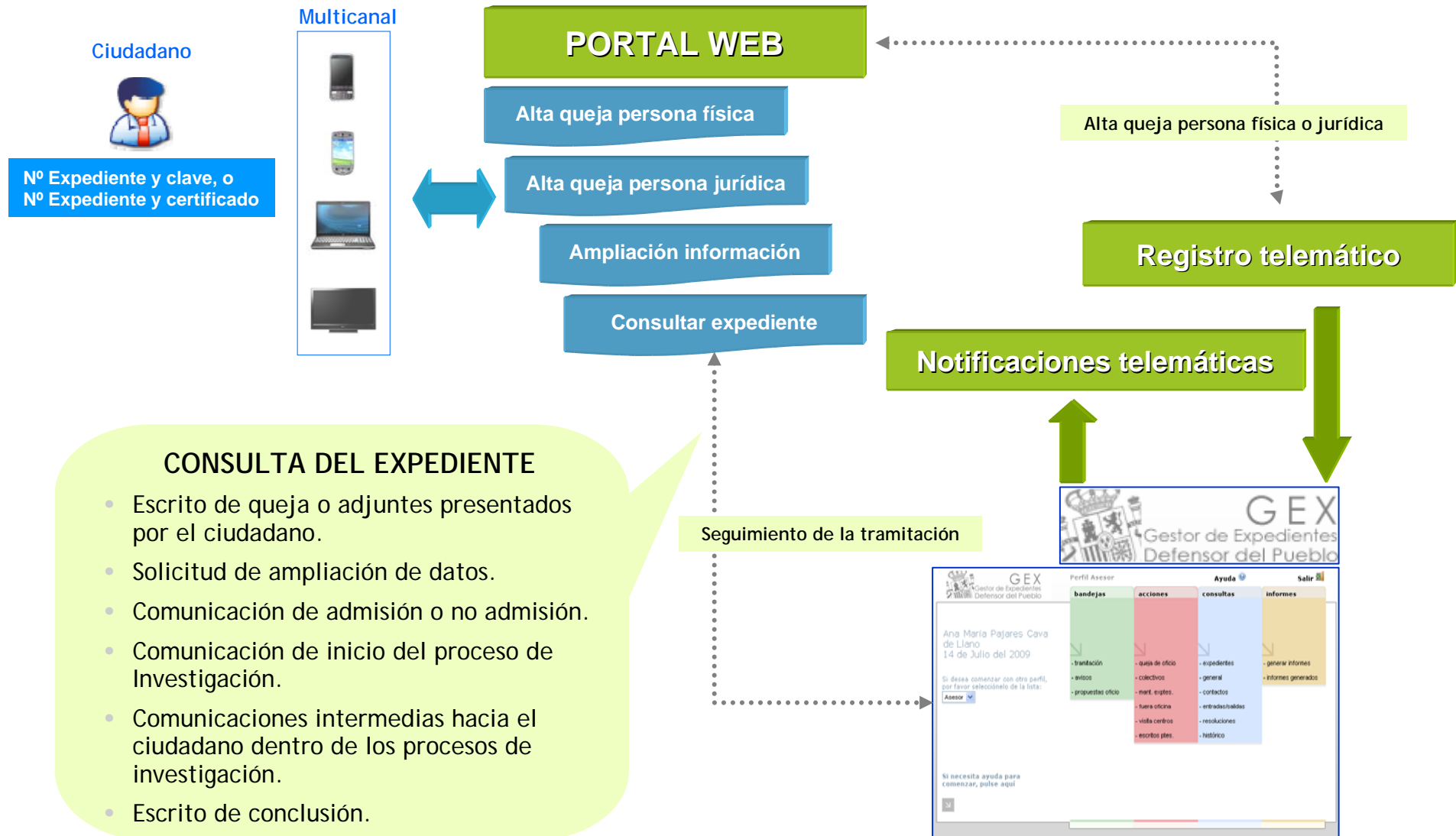
## Índice

- 01 Marco y contexto
- 02 Nuestra visión
- 03 Nuestro proyecto**

Nos faltan algunas de las piezas esenciales para cumplir con el reto de la Administración Electrónica, pero no son las más complejas ni las más gravosas y, lo más importante, estamos ya trabajando para dotarnos de ellas.



# El nuevo portal institucional como espacio participativo





MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN