



SEGUIMENTO E EFECTIVIDADE DAS ACTUACIÓNS PREVISTAS NO PLAN ESTRATÉXICO DO VALEDOR DO POBO

Datos actualizados o 31 de decembro de 2016

A traxectoria do traballo desenvolvido polo Valedor do Pobo nas súas tres décadas de funcionamento sedimentou prácticas paralelas ao exercicio das súas competencias no control de legalidade das actuacións sometidas á súa supervisión. O papel de mediador foi decisivo á hora de canalizar respostas a demandas cidadás e colectivos en relación a cuestións que afectaban ás súas administracións. A defensa da xustiza material, máis aló de leis e normas, tamén permitiu desbloquear situacións complicadas en favor das persoas, así como sentar as bases de políticas públicas máis axeitadas. Xa nos últimos tempos, favorecer a participación cidadá nas investigacións, con presenza especial do tecido asociativo nas demandas, converteuse case nunha esixencia que, por outra banda, resulta de enorme utilidade.

A plena implantación das prácticas transparentes no desempeño das funcións públicas das institucións, en particular no Valedor do Pobo, obrigou a proxectar actuacións a curto, medio e longo prazo. No caso concreto da institución do Valedor do Pobo, esa planificación respondeu tamén á necesidade de fixar liñas de actuación ante a incorporación dunha nova titularidade ao mandato e de fixar obxectivos programáticos necesarios para afrontar a nova etapa, tras un período prolongado de interinidade. Estas liñas materializáronse no documento: *Liñas xerais dos plans estratéxicos da institución do Valedor do Pobo*, realizado en 2016.

O documento elaborado tratou de definir eses principios de actuación, a modo de programa para o período 2016-2018, tratando de incidir en cada un dos eixos de actuación necesitados de atención por parte da defensoría.

O Valedor do Pobo fixou seis obxectivos programáticos ou estratéxicos ante a cidadanía, o tecido asociativo e representantes dos poderes públicos como guía que dirixirá as súas actuacións para o próximo trienio.

1. Mellorar a calidade do servizo
2. Fomentar a pedagogía de dereitos, educar en valores e promover a mediación
3. Modernizar e crear unha oficina de transparencia
4. Reforzar a comunicación institucional
5. Optimizar a xestión económica
6. Publicitar a acción investigadora

Estes objetivos están definidos en 85 accións concretas. Un total de 16 acadaron no ano 2016 a súa implementación completa e 32 atópanse xa en proceso. Isto supón que máis da metade das accións foron xa atendidas. As restantes, pola súa complexidade ou custo económico, contan con prazos de execución máis prolongados.

A continuación recóllense en táboas cada unha das medidas co seu grao de execución a 31 de decembro de 2016.

OBXECTIVO 1: MELLORAR A CALIDADE DO SERVIZO						
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	NON	EN proceso	SI	OBSERVACIÓNS
			SEGUIMIENTO			
1	Carta de Servizos que recolla os estándares de calidade e compromisos de atención ao cidadán no marco	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

	normativo da institución do Valedor do Pobo					
2	Desenvolver mecanismos de seguimento da efectividade das resolucións vencelladas ás queixas co obxecto de establecer índices de efectividade na xestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Implementar un sistema de alarmas que favoreza o cumprimento dos prazos de tramitación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Sistematizar o seguimento dos tempos de resposta en tempo real de cada un dos trámites dos expedientes, e programación da súa divulgación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Crear novos modelos de resposta ao cidadán e incorporación aos mesmos dun diagrama sobre a evolución do expediente e porcentaxe de fases completadas	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
6	Elaborar a primeira enquisa de satisfacción do usuario para cos servizos prestados polo Valedor do Pobo. Avaliación de calidade	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
7	Elaborar un estudo sobre a pertinencia de establecer mecanismos de certificación da calidade	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
8	Incorporar a identidade dixital dos reclamantes á tramitación electrónica de queixas para permitirilles acceder con axilidade aos seus perfís	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
9	Implementar mecanismos de identidade dixital e fomento de prácticas de reputación dixital, para favorecer a acción divulgativa da institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Crear un sistema web de perfís de usuario para a mellor xestión das súas reclamacións	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
11	Desenvolver un plan de mellora das comunicacións coas administracións e o cidadán coa meta de eliminar nun 80% o uso do papel e das comunicacións por correo postal	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
12	Ampliar o horario do rexistro e atención presencial en oficina aos reclamantes. Estender a mañá e tarde	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
13	Mellorar, con carácter xeral, os indicadores de eficacia e eficiencia	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
14	Reorganizar de maneira interna a oficina e crear unha nova estrutura ou mapa de áreas para optimizar os recursos do Valedor para atender novas competencias e mellorar o servizo	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
15	Reforzar o traballo desenvolvido polas áreas de servizos sociais, educación e de protección dos dereitos dos menores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
16	Adaptar estancias dentro das dependencias do Valedor do Pobo para poder atender mellor aos cidadáns	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
17	Programar novas reunións abertas Valedor-cidadanía tras o éxito das realizadas en 2015, con especial atención a colectivos cidadáns e entidades asociativas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
18	Establecer un calendario permanente de encontros a diferentes concellos de Galicia co obxecto de dar a coñecer a institución á cidadanía	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
19	Implementar a acción mediadora do Valedor do Pobo en asuntos complexos, con especial calado na opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
20	Deseñar un plan de emerxencia e seguridade para as dependencias do Valedor do Pobo impartindo formación específica ao seu persoal	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBXETIVO 2: FOMENTAR A PEDAGOXÍA DE DEREITOS, EDUCAR EN VALORES E PROMOVER A MEDIACIÓN

Nº	ACCIÓN	TEMPOS	NON	E.P.	SI	OBSERVACIÓNS
			SEGUIMENTO			
1	Promover o estudo do desenvolvemento e a evolución das funcións inherentes das diferentes defensorías, con atención especial ao Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
2	Fomentar a publicidade do estudo doutrinal dos dereitos humanos e das institucións de defensa dos mesmos, con especial atención ás defensorías do pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
3	Traballar no fortalecemento do papel que desempeñan as defensorías como elemento de cohesión social e de promoción dos principios constitucionais e estatutarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear grupos de traballo temáticos con entidades do tecido asociativo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Abrir a biblioteca a investigadores e estudantes en prácticas	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
6	Proxectar unha "Biblioteca de Dereitos Humanos", co nome Valedor do Pobo, que permita aglutinar todas as publicacións de referencia en materia de Dereitos Humanos	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
7	Emprender actividades de divulgación das potencialidades da acción mediadora, principalmente no ámbito escolar	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Intensificar a divulgación en favor da protección e defensa dos dereitos sociais especialmente dos sectores máis débiles e vulnerables da sociedade	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Deseñar iniciativas de difusión dos dereitos humanos no ámbito xeral e na contorna educativa	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Desenvolver accións de promoción de dereitos e deberes dos cidadáns en materia de transparencia, violencia de xénero e protección á infancia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
11	Manter a liña de traballo e promoción de iniciativas relacionadas coa seguridade dos menores na internet, uso das novas tecnoloxías, bullying e ciberacoso	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBXECTIVO 3: MODERNIZAR E CREAR UNHA OFICINA DA TRANSPARENCIA

Nº	ACCIÓN	TEMPOS	NON	E.P.	SI	OBSERVACIÓNS
			SEGUIMENTO			
1	Alcanzar a mellora integral da rede de comunicación e dotación informática da institución do Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Alcanzar a plena tramitación electrónica das queixas por medio da identificación dixital da cidadanía	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Mellorar o servizo de sistemas que permita optimizar a asistencia informática, mantemento de equipos, servidores e soporte tecnolóxico necesario	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
4	Desenvolver traballos de consultoría co obxecto de determinar o grao de obsolescencia tecnolóxica da institución e promover melloras	01/01/2016 a 31/12/2018			X	

5	Realizar unha avaliación da seguridade da infraestrutura informática e reforzo da protección de datos tratados	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
6	Estudar a utilidade e/ou necesidade de dispoñer dun arquivo virtual ou espazo de almacenamento externo ou na nube	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
7	Dar seguimento ao cumprimento e a mellora das obrigacións legais de publicidade activa no marco da actual regulación de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Conseguir unha xestión áxil e eficaz das respostas ás peticións de acceso á información por parte dos cidadáns no marco dos novos compromisos de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Impulsar a creación de instrumentos que permitan avaliar a xestión "transparente" da institución	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
10	Deseñar un programa de promoción da cultura da transparencia nos diferentes ámbitos das administracións públicas e entre a sociedade civil	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
11	Impulsar a aplicación, dentro e fóra da institución, das normas e principios sobre transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Construír a "Oficina da Transparencia" para proxectar mellor o traballo do Valedor do Pobo como Comisionado da Transparencia en Galicia, segundo a previsión normativa	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
13	Formalizar a participación nas principais redes internacionais e estatais de comisionados de transparencia, co fin de establecer sinerxías	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

OBJETIVO 4: MELLORAR A COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMENTO			OBSERVACIÓNS
			NON	E.P.	SI	
1	Elaborar unha estratexia específica de comunicación en dereitos humanos que facilite unha orientación coherente das actividades, obxectivos e resultados da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
2	Desenvolver un plan de acción para conectar cos novos perfís de reclamante por medio das novas tecnoloxías	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Utilizar as reunións de coordinación para poñer sobre a mesa asuntos de especial relevancia para a difusión	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Mellorar o sistema de procura de información contida nos expedientes por medio da implementación dunha nova ferramenta de xestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Fomentar a identidade .gal en todas as comunicacións emanadas da institución, tarxetería, folletos, informes, etc.	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Incorporar a idea de proximidade, de utilidade e de imparcialidade da institución ás accións de comunicación emanadas da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Desenvolvemento dun programa formativo en materia de dereitos dirixido aos medios de comunicación e empregados das diferentes administracións	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
8	Desenvolver novos contidos audiovisuais para a súa difusión por medio da páxina web e doutras plataformas dixitais	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

9	Instalar un sistema de rexistro audiovisual na sala de prensa, para fomentar as retransmisións e os contidos multimedia	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
10	Crear unha aplicación móbil institucional que permita presentar queixas e acceder a recursos	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
11	Potenciar o emprego da videoconferencia como instrumento de comunicación da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Desenvolver estatísticas periódicas de uso da páxina web e das redes sociais con detalle dos asuntos e/ou servizos que máis lles interesan	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
13	Propiciar o mantemento periódico das redes sociais, creando hashtags específicos para organizar a información e promover actividades concretas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
14	Elaborar un <i>casebook</i> anual que permita identificar os casos de éxito alcanzado grazas á intervención da valedora	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
15	Desenvolver un manual de estilo para o uso das redes sociais e outros instrumentos de comunicación	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
16	Renovar o material divulgativo impreso da institución con toda a información relevante sobre trámites, funcionamento, contacto, etc.	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
17	Deseñar un protocolo sinxelo de atención ao cidadán	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
18	Elaborar un manual sobre a aplicación do principio de transparencia no seo da defensoría	01/01/2016 a 31/12/2017	X			

OBXECTIVO 5: OPTIMIZAR A XESTIÓN ECONÓMICA						
Nº	ACCIÓN	TEMPOS	NON	E.P.	SI	OBSERVACIÓNS
			SEGUIMENTO			
1	Divulgar en tempo real, por medio do portal de transparencia, toda a actividade económica vinculada á contratación	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
2	Reforzar a publicidade de todos os procedementos de contratación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
3	Difundir mensualmente os prazos de pago aos provedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear un manual de boas prácticas en materia de contratación na oficina do Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
5	Implementar mecanismos de factura electrónica para os provedores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Reforzar as garantías de concorrncia en contratos menores realizados pola institución, coa ampliación do número de solicitudes de orzamentos ofertados	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Difundir periodicamente o grao de execución das diferentes partidas orzamentarias	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Publicitar trimestralmente os contratos menores celebrados pola institución con especificación de obxecto, adjudicatario, número de ofertas, prezo de adjudicación, prazo de execución e, no seu caso, orzamento de licitación	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Publicitar toda a documentación que compón os expedientes de contratación da institución seguindo os criterios respecto diso na plataforma de contratación da	01/01/2016 a 31/12/2016		X		

Xunta de Galicia					
------------------	--	--	--	--	--

OBXECTIVO 6: PUBLICITAR A ACCIÓN INVESTIGADORA

Nº	ACCIÓN	TEMPOS	SEGUIMIENTO			OBSERVACIÓNS
			NON	E.P.	SI	
1	Divulgar un calendario anual de Informes Extraordinarios previstos acompañado da porcentaxe de execución en tempo real	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
2	Realizar os informes extraordinarios comprometidos pola institución do Valedor do Pobo en relación á atención socio sanitaria da saúde mental e a accesibilidade das persoas con diversidade funcional	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
3	Abrir unha canle de comunicación cidadá para dar entrada ás súas propostas para desenvolver novos traballos monográficos especiais	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
4	Desenvolver unha metodoloxía común a todos os modelos de Informe especial	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Crear un deseño específico e idéntico de maquetación, tipografía, etc., que permita homoxeneizar todos estes documentos e a súa divulgación á opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016	X			
6	Crear unha imaxe específica con maquetación, tipografía, etc., para a elaboración dos informes ordinarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Deseñar un resumo executivo dos Informes Ordinarios que se divulgue á vez que o documento matriz. Plan de distribución e divulgación do mesmo	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
8	Elaborar un libro de estilo para a redacción e o uso do galego e o castelán tanto nos informes emanados da institución, como no resto das comunicacións coa cidadanía e/ou as administracións	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
9	Divulgar un calendario anual de Informes Extraordinarios previstos acompañado da porcentaxe de execución en tempo real	01/01/2016 a 31/12/2016	X			

Como se pode apreciar, a maior parte das actuacións previstas, ou ben están executadas ou en proceso, o que reforza a firmeza do compromiso de mellora perseguido pola organización do Valedor do Pobo.