



SEGUIMIENTO Y EFECTIVIDAD DE LAS ACTUACIONES PREVISTAS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DEL VALEDOR DO POBO

Datos actualizados el 31 de diciembre de 2018

El Valedor do Pobo fijó seis objetivos programáticos o estratégicos ante la ciudadanía, el tejido asociativo y representantes de los poderes públicos como guía que ha de dirigir sus actuaciones para el trienio 16-18.

1. Mejorar la calidad del servicio
2. Fomentar la pedagogía de derechos, educar en valores y promover la mediación
3. Modernizar y crear una oficina de transparencia
4. Reforzar la comunicación institucional
5. Optimizar la gestión económica
6. Publicitar la acción investigadora

Estos objetivos se articularon en 85 acciones concretas. A continuación recogemos en tablas cada una de las medidas con su grado de ejecución a 31 de diciembre de 2018.

OBJETIVO 1: MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
			NO	EN proceso	SÍ	
1	Carta de Servicios que recoja los estándares de calidad y compromisos de atención al ciudadano en el marco normativo de la institución del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016			X	Elaborado con apoyo económico del Instituto Internacional del Ombudsman
2	Desarrollar mecanismos de seguimiento de la efectividad de las resoluciones vinculadas a las quejas con el objeto de establecer índices de efectividad en la gestión	01/01/2016 a 31/12/2017		X		Pendiente del desarrollo del nuevo sistema de expedientes ya contratado
3	Implementar un sistema de alarmas que favorezca el cumplimiento de los plazos de tramitación	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
4	Sistematizar el seguimiento de los tiempos de respuesta en tiempo real de cada uno de los trámites de los expedientes, y programación de su divulgación	01/01/2016 a 31/12/2017		X		
5	Crear nuevos modelos de respuesta al ciudadano e incorporación a los mismos de un diagrama sobre la evolución del expediente y porcentaje de fases completadas	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
6	Elaborar la primera encuesta de satisfacción del usuario para con los servicios prestados por el Valedor do Pobo. Evaluación de calidad	01/01/2016 a 31/12/2017			X	Modelo previsto en la Carta de Servicios.
7	Elaborar un estudio sobre la pertinencia de establecer mecanismos de certificación de la calidad	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
8	Incorporar la identidad digital de los reclamantes a la tramitación electrónica de quejas para permitirles acceder con agilidad a sus perfiles	01/01/2016 a 31/12/2017		X		Pendiente del desarrollo del nuevo sistema de expedientes ya contratado
9	Implementar mecanismos de identidad digital y fomento de prácticas de reputación digital, para favorecer la acción divulgativa de la institución	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Crear un sistema web de perfiles de usuario para la mejor gestión de sus reclamaciones	01/01/2016 a 31/12/2017		X		Pendiente del desarrollo del nuevo sistema de expedientes ya contratado
11	Desarrollar un plan de mejora de las comunicaciones con las administraciones y el ciudadano con la meta de eliminar en un 80% el uso del papel y de las comunicaciones por correo postal	01/01/2016 a 31/12/2017			X	Pendiente del desarrollo de la sede electrónica, ya contratada y en ejecución en la actualidad.
12	Ampliar el horario del registro y atención presencial en oficina a los reclamantes. Extender a mañana y tarde	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

13	Mejorar, con carácter general, los indicadores de eficacia y eficiencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
14	Reorganizar de manera interna la oficina y crear una nueva estructura o mapa de áreas para optimizar los recursos del Valedor para atender nuevas competencias y mejorar el servicio	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
15	Reforzar el trabajo desarrollado por las áreas de servicios sociales, educación y de protección de los derechos de los menores	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
16	Adaptar estancias dentro de las dependencias del Valedor do Pobo para poder atender mejor a los ciudadanos	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
17	Programar nuevas reuniones abiertas Valedor-ciudadanía tras el éxito de las realizadas en 2015, con especial atención a colectivos ciudadanos y entidades asociativas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	La valedora ya ha visitado más de una veintena de ayuntamientos, con especial atención a los de configuración más rural.
18	Establecer un calendario permanente de encuentros a diferentes ayuntamientos de Galicia con el objeto de dar a conocer la institución a la ciudadanía	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
19	Implementar la acción mediadora del Valedor do Pobo en asuntos complejos, con especial calado en la opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
20	Diseñar un plan de emergencia y seguridad para las dependencias del Valedor do Pobo impartiendo formación específica a su personal	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

OBJETIVO 2: FOMENTAR LA PEDAGOGÍA DE DERECHOS, EDUCAR EN VALORES Y PROMOVER LA MEDIACIÓN

Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO			OBSERVACIONES
			NO	E.P.	SÍ	
1	Promover el estudio del desarrollo y la evolución de las funciones inherentes de las diferentes defensorías, con atención especial al Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
2	Fomentar la publicidad del estudio doctrinal de los derechos humanos y de las instituciones de defensa de los mismos, con especial atención a las defensorías del pueblo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
3	Trabajar en el fortalecimiento del papel que desempeñan las defensorías como elemento de cohesión social y de promoción de los principios constitucionales y estatutarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Crear grupos de trabajo temáticos con entidades del tejido asociativo	01/01/2016 a 31/12/2016		X		
5	Abrir la biblioteca a investigadores y estudiantes en prácticas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Proyectar una "Biblioteca de Derechos Humanos", con el nombre Valedor do Pobo, que permita aglutinar todas las publicaciones de referencia en materia de Derechos Humanos	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
7	Emprender actividades de divulgación de las potencialidades de la acción mediadora, principalmente en el ámbito escolar	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Intensificar la divulgación en favor de la protección y defensa de los derechos sociales especialmente de los sectores más	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

	débiles y vulnerables de la sociedad					
9	Diseñar iniciativas de difusión de los derechos humanos en el ámbito general y en el entorno educativo	01/01/2016 a 31/12/2017	a			X
10	Desarrollar acciones de promoción de derechos y deberes de los ciudadanos en materia de transparencia, violencia de género y protección a la infancia	01/01/2016 a 31/12/2016	a			X
11	Mantener la línea de trabajo y promoción de iniciativas relacionadas con la seguridad de los menores en Internet, uso de las nuevas tecnologías, bullying y ciberacoso	01/01/2016 a 31/12/2016	a			X

OBJETIVO 3: MODERNIZAR Y CREAR UNA OFICINA DE LA TRANSPARENCIA						
				NO	E.P.	SÍ
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES	
1	Alcanzar la mejora integral de la red de comunicación y dotación informática de la institución del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2016			X	Pendiente del desarrollo de la sede electrónica, contratada y en ejecución en la actualidad
2	Alcanzar la plena tramitación electrónica de las quejas por medio de la identificación digital de la ciudadanía	01/01/2016 a 31/12/2018			X	Pendiente del desarrollo de la sede electrónica, contratada y en ejecución en la actualidad
3	Mejorar el servicio de sistemas que permita optimizar la asistencia informática, mantenimiento de equipos, servidores y soporte tecnológico necesario	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
4	Desarrollar trabajos de consultoría con el objeto de determinar el grado de obsolescencia tecnológica de la institución y promover mejoras	01/01/2016 a 31/12/2018			X	
5	Realizar una evaluación de la seguridad de la infraestructura informática y refuerzo de la protección de datos tratados	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
6	Estudiar la utilidad y/o necesidad de disponer de un archivo virtual o espacio de almacenamiento externo o en la nube	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
7	Dar seguimiento al cumplimiento y la mejora de las obligaciones legales de publicidad activa en el marco de la actual regulación de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
8	Conseguir una gestión ágil y eficaz de las respuestas a las peticiones de acceso a la información por parte de los ciudadanos en el marco de los nuevos compromisos de transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Impulsar la creación de instrumentos que permitan evaluar la gestión “transparente” de la institución	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Diseñar un programa de promoción de la cultura de la transparencia en los diferentes ámbitos de las administraciones públicas y entre la sociedad civil	01/01/2016 a 31/12/2016			X	La institución está presente en las redes más representativas de la transparencia en España.
11	Impulsar la aplicación, dentro y fuera de la institución, de las normas y principios sobre transparencia	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Construir la “Oficina de la Transparencia” para proyectar mejor el trabajo del Valedor do Pobo como Comisionado de la Transparencia en Galicia, según la previsión normativa	01/01/2016 a 31/12/2016			X	

13	Formalizar la participación en las principales redes internacionales y estatales de comisionados de transparencia, con el fin de establecer sinergias	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
----	---	-------------------------	--	--	---	--

OBJETIVO 4: MEJORAR LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL						
Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	NO	E.P.	SÍ	OBSERVACIONES
1	Elaborar una estrategia específica de comunicación en derechos humanos que facilite una orientación coherente de las actividades, objetivos y resultados de la gestión de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
2	Desarrollar un plan de acción para conectar con los nuevos perfiles de reclamante por medio de las nuevas tecnologías	01/01/2016 a 31/12/2018		X		
3	Utilizar las reuniones de coordinación para poner sobre la mesa asuntos de especial relevancia para la difusión	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
4	Mejorar el sistema de búsqueda de información contenida en los expedientes por medio de la implementación de una nueva herramienta de gestión	01/01/2016 a 31/12/2017			X	Depende de la completa ejecución del nuevo aplicativo de expedientes
5	Fomentar la identidad institucional en todas las comunicaciones emanadas de la institución, tarjetería, folletos, informes, etc.	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
6	Incorporar la idea de proximidad, de utilidad y de imparcialidad de la institución a las acciones de comunicación emanadas de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
7	Desarrollo de un programa formativo en materia de derechos dirigido a los medios de comunicación y empleados de las diferentes administraciones	01/01/2016 a 31/12/2018	X			
8	Desarrollar nuevos contenidos audiovisuales para su difusión por medio de la página web y de otras plataformas digitales	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
9	Instalar un sistema de registro audiovisual en la sala de prensa, para fomentar las retransmisiones y los contenidos multimedia	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
10	Crear una aplicación móvil institucional que permita presentar quejas y acceder a recursos	01/01/2016 a 31/12/2017	X			
11	Potenciar el empleo de la videoconferencia como instrumento de comunicación de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
12	Desarrollar estadísticas periódicas de uso de la página web y de las redes sociales con detalle de los asuntos y/o servicios que más les interesan	01/01/2016 a 31/12/2017			X	
13	Propiciar el mantenimiento periódico de las redes sociales, creando hashtags específicos para organizar la información y promover actividades concretas	01/01/2016 a 31/12/2016			X	
14	Elaborar un <i>casebook</i> anual que permita identificar los casos de éxito alcanzado gracias a la intervención de la Valedora	01/01/2016 a 31/12/2017			X	Implementada una nueva sección de casos resueltos en la web institucional.
15	Desarrollar un manual de estilo para el uso de las redes sociales y otros instrumentos de	01/01/2016 a 31/12/2018	X			

	comunicación				
16	Renovar el material divulgativo impreso de la institución con toda la información relevante sobre trámites, funcionamiento, contacto, etc.	01/01/2016 a 31/12/2017	X		
17	Diseñar un protocolo sencillo de atención al ciudadano	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
18	Elaborar un manual sobre la aplicación del principio de transparencia en el seno de la defensoría	01/01/2016 a 31/12/2017	X		

OBJETIVO 5: OPTIMIZAR LA GESTIÓN ECONÓMICA

Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
1	Divulgar en tiempo real, por medio del portal de transparencia, toda la actividad económica vinculada a la contratación	01/01/2016 a 31/12/2016		X	En la plataforma de contratos de Galicia.
2	Reforzar la publicidad de todos los procedimientos de contratación	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
3	Difundir mensualmente los plazos de pago a los proveedores	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
4	Crear un manual de buenas prácticas en materia de contratación en la oficina del Valedor do Pobo	01/01/2016 a 31/12/2018	X		
5	Implementar mecanismos de factura electrónica para los proveedores	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
6	Reforzar las garantías de concurrencia en contratos menores realizados por la institución, con la ampliación del número de solicitudes de presupuestos ofertados	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
7	Difundir periódicamente el grado de ejecución de las diferentes partidas presupuestarias	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
8	Publicitar trimestralmente los contratos menores celebrados por la institución con especificación de objeto, adjudicatario, número de ofertas, precio de adjudicación, plazo de ejecución y, en su caso, presupuesto de licitación	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
9	Publicitar toda la documentación que compone los expedientes de contratación de la institución siguiendo los criterios al respecto en la plataforma de contratación de la Xunta de Galicia	01/01/2016 a 31/12/2016		X	

OBJETIVO 6: PUBLICITAR LA ACCIÓN INVESTIGADORA

Nº	ACCIÓN	TIEMPOS	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
1	Divulgar un calendario anual de Informes Extraordinarios previstos acompañado del porcentaje de ejecución en tiempo real	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
2	Realizar los informes extraordinarios comprometidos por la institución del Valedor do Pobo en relación a la atención socio sanitaria de la salud mental y la accesibilidad de las personas con diversidad funcional	01/01/2016 a 31/12/2017		X	
3	Abrir un canal de comunicación ciudadano para dar entrada a sus propuestas para desarrollar nuevos trabajos monográficos	01/01/2016 a 31/12/2016		X	

	especiales				
4	Desarrollar una metodología común a todos los modelos de Informe especial	01/01/2016 a 31/12/2016		X	
5	Crear un diseño específico e idéntico de maquetación, tipografía, etc., que permita homogeneizar todos estos documentos y su divulgación a la opinión pública	01/01/2016 a 31/12/2016			X
6	Crear una imagen específica con maquetación, tipografía, etc., para la elaboración de los informes ordinarios	01/01/2016 a 31/12/2016			X
7	Diseñar un resumen ejecutivo de los Informes Ordinarios que se divulgue a la vez que el documento matriz. Plan de distribución y divulgación del mismo	01/01/2016 a 31/12/2017		X	
8	Elaborar un libro de estilo para la redacción y el uso del gallego y el castellano tanto en los informes emanados de la institución, como en el resto de las comunicaciones con la ciudadanía y/o las administraciones	01/01/2016 a 31/12/2018	X		
9	Fijar compromisos (cronológicos) de entrega y publicación del Informe Ordinario anual de la institución (Carta de Servicios)	01/01/2016 a 31/12/2016		X	

Como se puede apreciar, la mayor parte de las actuaciones o bien están ejecutadas o en proceso, lo que refuerza la firmeza del compromiso de mejora perseguido por la organización del Valedor do Pobo.