

DOCUMENTO DE TRABAJO Y CONCLUSIONES DEL TALLER IV

LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LAS INSTITUCIONES DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO

1.- OBJETIVOS DEL TALLER.

De acuerdo con los criterios acordados en la reunión preparatoria de los Talleres de las XXIV Jornadas de Coordinación celebrada en Sevilla, el desarrollo de este Taller se enmarcó en la consecución de los siguientes objetivos:

1. Valorar la situación que presentan las Defensorías del Pueblo en relación con la aplicación de las nuevas tecnologías desde las siguientes perspectivas:
 - Implementación de las medidas que permitan garantizar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse con nuestras Instituciones a través de medios electrónicos y a utilizar las TIC en el desarrollo de nuestras actividades.
 - Exclusión de cualquier tipo de discriminación o restricción para los ciudadanos que se relacionen con nuestras Instituciones con independencia del medio de relación que utilicen, ya sea electrónico o de otro tipo.
 - Preservación del respeto a la intimidad y protección de datos de carácter personal.
 - Promover la proximidad con el ciudadano, la transparencia administrativa y la simplificación de procedimientos.
 - Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información.
2. Detectar los principales problemas y cuestiones que afecten a esta temática.
3. Realizar un diagnóstico de la situación existente, así como de las correspondientes sugerencias y propuestas a elevar a los Titulares.

2. TEMAS A TRATAR.

El desarrollo del Taller se estructuró en base a los siguientes bloques temáticos:

- **Acceso electrónico de los ciudadanos a las Defensorías** a fin de analizar y valorar, de acuerdo con las previsiones de la Ley11/2007, de

22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), la situación que presentan nuestras Instituciones para la implantación de estos servicios y las medidas a implementar en nuestro ámbito para posibilitar el ejercicio por parte de los ciudadanos de los siguientes derechos:

- Derecho a comunicarse electrónicamente con nuestras Instituciones
 - Derecho que se reconoce a los ciudadanos a no aportar los datos o documentos que obren en poder de las Administraciones
 - Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados
 - Derecho que tienen los ciudadanos a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que forman parte de procedimientos
- **Comunicaciones de las Defensorías con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos**, a fin de plantear la posibilidad de exigir de las Administraciones Públicas la remisión de la información solicitada en la tramitación de los expedientes de queja, actuaciones de oficio o solicitudes de consulta, a través de medios electrónicos.
 - **Posibilidad de alcanzar acuerdos entre las distintas Defensorías en esta materia** a fin de facilitar la implantación de la administración electrónica en nuestras Instituciones.
 - **Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal**, a fin de completar las valoraciones y propuestas formuladas por las Secretarías Generales en reuniones previas relativas al cumplimiento de la legislación de protección de datos de carácter personal en el funcionamiento de nuestras Instituciones.

3.- CONCLUSIONES.

Tras el desarrollo de los trabajos preparatorios y los debates que sobre estas cuestiones se mantuvieron en la reunión celebrada en Oviedo, el grupo de trabajo de este Taller ha llegado a las siguientes conclusiones.

3.1.- De carácter general.

- **Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) constituyen un elemento incuestionable de progreso y desarrollo social** que facilitan una mayor y mejor relación de los ciudadanos, en general, y con el sector público, en particular.
- **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.
- **El reconocimiento del derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, que establece la Ley 11/2007**, de 22 de junio, que regula el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supone la implantación efectiva de la administración electrónica en el sector público como un auténtico derecho subjetivo y, en contrapartida, la obligatoriedad para éste de dotarse de los medios y sistemas electrónicos que posibiliten a la ciudadanía el ejercicio de ese derecho.
- La correcta aplicación de la administración electrónica es una oportunidad para **ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público**, aumentando la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático.
- **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, en coherencia con el planteamiento que vienen manteniendo, en orden a la utilización de todos aquellos medios que faciliten el acceso de los ciudadanos a las instituciones y la fluida relación con el tejido social, **asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan.**

3.2.- Situación de las Defensorías.

- La **situación que presentan las Defensorías** en orden a la implantación de los servicios de administración electrónica **es muy diversa**. Con carácter general se constata la ausencia de una planificación previa de los aspectos necesarios para la implementación de este servicio, con algunas excepciones que tienen previsto ponerlo en funcionamiento a lo largo del año 2010.
- De modo concreto, la **situación existente** se refleja en el cuadro anexo nº I. En este documento se recoge el posicionamiento de cada

- Defensoría en relación con los aspectos que se precisan para la implantación de la administración electrónica en nuestras instituciones.
- Como **metodología temporal para la implantación de estos servicios** en nuestras instituciones se considera oportuno fijar los siguientes criterios:
 - Posibilitar el **acceso electrónico de los ciudadanos a las Defensorías**, esto es, las actuaciones tendentes a posibilitar el derecho de éstos a comunicarse electrónicamente con las mismas.
 - Propiciar, **la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas**, toda vez que, si bien ello incide en la gestión electrónica de los expedientes, no determina la efectividad del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Defensorías.
 - **Planificar, sobre estas bases, la efectiva implantación del servicio de administración electrónica** en el seno de las Defensorías, teniendo en cuenta para ello las disponibilidades presupuestarias, organizativas y estructurales de cada institución. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y software que estén implantadas en las respectivas Administraciones territoriales.

3.3.- En relación con el acceso electrónico de los ciudadanos a las Defensorías.

3.3.1.- Respecto a la infraestructura básica para su implantación:

- Es preciso disponer de **aplicaciones informáticas de gestión** dotadas de las configuraciones técnicas precisas que posibiliten y compatibilicen su uso con la posterior implementación de los instrumentos que configuran el efectivo acceso a los servicios de administración electrónica.
- Se debe contar con una **sede electrónica**, como dirección electrónica gestionada y administrada por la Institución, que deberá disponer de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras y en la que se indicarán los servicios a los que se puede acceder a través de la misma, los modelos normalizados a utilizar en su caso y sistemas de comunicaciones seguras. Para ello, se considera factible la utilización de las propias páginas web institucionales con las adaptaciones precisas que establece la Ley 11/2007 a tal fin.

- Debe establecerse la utilización generalizada de la **firma electrónica** en nuestro ámbito institucional, como medio de identificación fehaciente de la titularidad de los documentos que se emiten o reciben. Esto exige, asimismo, implementar la disponibilidad de la firma electrónica por parte de los responsables institucionales que signan los documentos a remitir externamente, siendo preciso que tengan los certificados digitales que les posibiliten usar la firma electrónica.
- De igual modo, será necesario establecer **medios de identificación electrónica de los ciudadanos y de autenticación de su actuación**, para lo cual habrá que contar – directamente o acordar esta asistencia con otra entidad pública- con una plataforma específica que, por una parte, permita la identificación del certificado digital que sirva de soporte a la firma electrónica, y por otra, permita la generación de la correspondiente firma electrónica. A este respecto, dada la dimensión de nuestras instituciones, también es recomendable utilizar los servicios de acreditación de esta naturaleza que otras Administraciones (MAP, Comunidades Autónomas) tienen implementados

3.3.2.- Respecto a la prestación del servicio de administración electrónica:

- **Los servicios a ofertar** a través de esta modalidad en nuestras instituciones comprenderían 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...)
- Es imprescindible la implantación de un **registro electrónico** para la recepción y revisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que posibilite la emisión de forma automática del documento acreditativo de la recepción del escrito con mención de la fecha, hora de presentación y número de registro de entrada.
- Deben implementarse **medios de comunicación electrónica** que permita la constancia de las fechas de la puesta a disposición del interesado del acto o documento y su contenido íntegro, así como la identificación del remitente y destinatario. A estos efectos debe valorarse también la conveniencia de utilizar las plataformas específicas existentes a tal fin en otras Administraciones territoriales o en el servicio público de Correos o similares, cuando sea preciso dejar constancia fehaciente de la fecha de recepción

- Es necesaria la implantación generalizada en las Defensorías del **expediente electrónico**, que integre los documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento y su conservación en ese formato, posibilitando con ello que los ciudadanos puedan obtener copias electrónicas de los mismos.
- Del mismo modo, debe implementarse un **sistema de acceso electrónico por parte del ciudadano a la información relativa al estado de tramitación de su expediente**. Ello implicaría la adopción de las siguientes medidas:
 - **Puesta a disposición de los usuarios, por medios electrónicos, de información sobre el estado de tramitación de sus expedientes**, tanto para los gestionados en su totalidad por medios electrónicos como por otros medios, a fin de conocer el estado y situación administrativa de los mismos.
 - **Diseño de un sistema de acceso electrónico a los documentos obrantes en los expedientes de queja** que respete los principios citados y los deberes impuestos por Ley 11/2007 y por las demás normas que resulten de aplicación, especialmente las referidas a la protección de datos de carácter personal.
 - En cuanto a la **información a facilitar para dar a conocer a los interesados el estado de tramitación de sus quejas**, deberá habilitarse un sistema que permita a la persona promotora de la queja, previa identificación, acceder a una pantalla que le indique las distintas fases de su tramitación y las fechas de las correspondientes actuaciones.
 - Por lo que se refiere a los **documentos remitidos por los organismos consultados durante la investigación**, únicamente se informará, a través del citado sistema de acceso electrónico, de la petición y recepción de los informes. De este modo, en principio, el contenido de los citados documentos no se hará accesible a los interesados a través de tales medios. No obstante, se valorará la posibilidad de ofrecer información referida al contenido de los referidos documentos, en los casos que así se solicite, exceptuando, en todo caso, la posibilidad de acceder a aquellas partes de los mismos que no resulten jurídicamente viable. Para ello, en dichos supuestos los servicios jurídicos de las Defensorías deberán determinar qué información no puede ser proporcionada a la parte promotora de la queja.

- Asimismo, por lo que se refiere a **escritos que pudieran presentar terceros distintos a la persona promotora de la queja**, se considera que éstos tampoco deben ser accesibles para ésta.
- Con respecto a las **quejas colectivas**, de entre todas las personas que promuevan la queja se designará a una para que, en su nombre y en nombre y representación de las demás, pueda tener acceso a la documentación que se ponga a su disposición, conforme a los criterios generales anteriores.

3.4.- Respeto de las comunicaciones de las Defensorías con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos:

- Se deberán promover por parte de las Defensorías **convenios bilaterales con las distintas Administraciones** tendentes a la interoperabilidad que hagan posible garantizar el derecho del ciudadano a no aportar documentos que obren en poder de las mismas (DNI, datos censales, ...)
- Aún reconociendo las dificultades actuales existentes para la implantación de un sistema de comunicación efectivo entre las distintas entidades del sector público, sería conveniente que las Defensorías, en el marco de la red SARA creada por el MAP para la interconexión entre sí de todas la Administraciones Públicas, **configuraran las soluciones técnicas** que permitieran la comunicación electrónica entre las mismas.
- A este respecto, se considera conveniente **promover la comunicación por medios electrónicos de nuestras Defensorías con las Administraciones Públicas** de conformidad con lo establecido en el art. 27.7 de la Ley /2007, valorando la posibilidad de establecerla como obligatoria de acuerdo con lo previsto en el apartado 6. del referido artículo.
- En cualquier caso, y con independencia de los plazos y las soluciones que cada Institución valore en orden a su implantación, resulta necesario **arbitrar un sistema operativo que facilite esa comunicación electrónica** que posibilite una mejora en los tiempos de tramitación y resolución de los expedientes y una mayor calidad del servicio que se ofrece.

3.5.- Respeto a la posibilidad de alcanzar acuerdos entre las distintas Defensorías en esta materia:

- Se considera muy positiva la posibilidad de ofrecer servicios integrados de atención al ciudadano, pero dada la complejidad organizativa,

presupuestaria y competencial que supondría, se estima conveniente **potenciar las páginas web de cada Institución y reforzar en ellas los enlaces al resto de Defensorías**. En dichas páginas web, se podría estudiar la viabilidad de ofrecer un espacio común, donde se incorporaran las conclusiones de cada Jornada de Coordinación, así como aquellos temas que pudieran ser de interés conjunto para la ciudadanía.

- Se valora muy positivamente la posibilidad de que **las Defensorías** que ya cuentan con una experiencia consolidada en la gestión de expedientes de queja **puedan compartir sus sistemas y aplicaciones informáticas** con aquellas otras que estén iniciando su actividad en aplicación de lo previsto en el art. 45 de la Ley 11/2007. Asimismo, se valora positivamente la posibilidad de utilizar modelos comunes de procedimiento administrativo en materia de protección de datos, contratación, etc... que ya se están compartiendo a través de las reuniones de Secretarías Generales.
- En materia de **formación** para la implantación de la Administración Electrónica, se estima conveniente, por razones organizativas y presupuestarias, que cada Defensoría impulse sus propios planes formativos o acuda a su centro autonómico o estatal de formación, sin perjuicio de que en acciones formativas puntuales que organice una determinada Defensoría se pueda ofrecer al resto del personal de las otras Instituciones, en el ámbito de los criterios ya acordados en esta materia. De modo concreto, se considera oportuno impulsar la oferta de formación on-line común a todas las Defensorías, ya que abarata considerablemente los costes presupuestarios.

3.6.- En relación con el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal:

- **Las Defensorías, con carácter general, están muy avanzadas en el cumplimiento de la normativa de protección de datos**, sobre todo en la creación de ficheros, inscripción de los mismos y elaboración del documento de seguridad. A estos efectos, como Anexo II, en el apartado IV del documento adjunto, se incorpora a éste el cuadro descriptivo de la situación que presentan las Defensorías en esta materia
- **Las Defensorías deben cumplir de manera estricta los principios** que inspiran la materia de protección de datos y los derechos de los ciudadanos en este ámbito.
- Se considera conveniente, en esta materia, **incidir en la formación y sensibilización de todo el personal** al servicio de las Defensorías.



- **Las Defensorías**, al margen de las competencias de las agencias de protección de datos, **deben garantizar el derecho a la protección de datos** en el marco de sus competencias.

ANEXO Nº I

SITUACIÓN DE LAS DEFENSORÍAS EN RELACIÓN CON LA IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

La implantación en las Defensorías de los servicios de administración electrónica supone la incorporación de nuevas herramientas en el procedimiento de tramitación de quejas, así como la tramitación de consultas de información.

Con la finalidad de analizar y valorar la situación que presentan las Defensorías en cuanto a este tema, sería necesario disponer de la siguiente información:

BLOQUE 1: Situación de las defensorías para tramitar con las Administraciones Públicas

Documento electrónico:

1. ¿Alguna de las personas de la Defensoría dispone de firma electrónica?

Ararteko	En trámite
Defensor del Pueblo Andaluz	Todo el personal dispone de una tarjeta acreditativa que incorpora un certificado digital para utilizar la firma electrónica
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	La Defensoría del Pueblo de Castilla La Mancha se encuentra en trámite de contratación de la Empresa Camerfirma, Certificado Digital, para la implantación de los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Certificado Digital de Pertenencia. - Certificado Digital de Representante. - Certificado Digital de Persona Jurídica. Previsiblemente, antes de Julio de 2009, estará implantada en la Oficina la firma digital electrónica que nos permita interactuar con las Administraciones Públicas.
Defensor del Pueblo de España	Sí, todos los altos cargos disponen de firma electrónica

Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	Disponen 6 personas
Defensor del Pueblo de Navarra	En la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, hay dos personas autorizadas para insertar la firma electrónica en representación de la Institución.
Defensora del Pueblo Riojano	2 personas
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	Sí, dos personas
Síndic de Greuges de Catalunya	Sí, 8 personas disponen de certificado digital que incluye identificación del cargo (altos cargos y directivos) y 5 personas disponen de certificado digital con identificación de la institución (pero sin cargo asociado).
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No. La Jefa del Área Económica en la gestión de las nóminas del personal laboral de esta Institución, dispone de un certificado digital nominativo y personal emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social para tramitar la gestión de seguros sociales vía telemática. De igual forma dispone de un certificado digital emitido por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria para poder gestionar las retenciones correspondientes al IRPF de los trabajadores del Síndic de Greuges.
Valedor do Pobo	En trámite

2. ¿Qué nivel de responsabilidad ocupan las personas que disponen de firma electrónica?

Ararteko	Adjunta, Secretario General y jefe de Administración
Defensor del Pueblo Andaluz	La firma electrónica de documentos a remitir externamente sólo la tienen el Defensor, los Adjuntos,

	el Secretario General, los Asesores de Área y los responsables del Registro General, Administración Económica y Habilitado de Personal.
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	<p>A.- Firma Digital de Representante y Persona Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para las personas con Representación Institucional y firma manuscrita de escritos de procedimiento de tramitación de expedientes, consultas o quejas, que son: <ul style="list-style-type: none"> - Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha - Adjunto Primero - Adjunto Segundo - Secretaria General <p>B.- Firma Digital de Persona Jurídica, Defensoría del Pueblo de Castilla-La Mancha.</p> <p>C.- Firma Digital de pertenencia, para los empleados de la Oficina del Defensor del Pueblo, que les acreditará como tales y les habilitará para interactuar con la Secretaria General en los asuntos de personal, nóminas, vacaciones, permisos, curriculum, certificados, incidencias, formación, cursos, etc.</p>
Defensor del Pueblo de España	Fundamentalmente, el Defensor, los Adjuntos, la Secretaria Gral. También existe personal delegado de ámbito institucional como el asesor de Registro y la asesora responsable de Régimen Económico.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	Sólo los administrativos
Defensor del Pueblo de Navarra	Las personas autorizadas son el Técnico de gestión administrativa de la Institución y la Secretaria de Gabinete del Defensor
Defensora del Pueblo Riojano	Sin respuesta
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	Sin respuesta
Procuradora General del Principado de	Jefe de negociado y Oficina de atención al ciudadano



Asturias	
Síndic de Greuges de Catalunya	La firma electrónica con identificación de cargo la tienen: el Síndic, Adjuntos, Directores y Secretaria General. La firma electrónica con identificación de la institución (pero sin cargo asociado) la tienen la depositaria cajera y el servicio de organización.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	En trámite

3. ¿Existe algún procedimiento relacionado con las Administraciones (convenios, tramitación de quejas, correspondencia, etc.) que se realice utilizando la firma electrónica?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	Hasta la fecha la firma de un Convenio con la Consejería de Administraciones Públicas de la Junta de Andalucía para colaborar en materia de administración electrónica y por el que se ceden a la Defensoría las plataformas de validación de firma electrónica (@firma + notific@), que están en proceso de instalación, que permitirá la recepción y firma electrónica de documentos. En desarrollo de dicho Convenio el Defensor del Pueblo Andaluz se convierte en entidad acreditadora para emitir certificados digitales de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre. De modo puntual está habilitada la firma electrónica para la realización de presentaciones y otros trámites en el ámbito de la Seguridad Social y la Agencia Tributaria
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	<p>- Existe un Convenio Marco con la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, pero no con firma electrónica, al carecer de ella.</p> <p>- En cuanto dispongamos de la misma se impulsará la firma de un Convenio con la Administración Regional para la interacción electrónica en la tramitación de expedientes, correspondencia, etc, ya que la Administración Autonómica en marzo de 2009 aprobó un conjunto de Medidas para la Administración electrónica y la reducción de cargas administrativas, utilizando las nuevas tecnologías de la información.</p>
Defensor del Pueblo de España	<p>Sí, a día de hoy, todas las quejas que se tramitan en nuestra Institución se firman electrónicamente, bien en el proceso de firma electrónica de los altos cargos o, cuando deciden firmar manualmente, por el servicio de Registro, aunque posteriormente, para la gran mayoría de ellas, se envíen por correo postal con una copia en papel.</p> <p>También existe un servicio de firma electrónica en remoto para los altos cargos de la Institución, de forma que puedan firmar documentos o correspondencia sin necesidad de su presencia física de la Institución,</p>

	evitando con ello la “firma por autorización.”
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	Sí, los trámites relacionados con la Seguridad Social y la Agencia Tributaria Española
Defensor del Pueblo de Navarra	<p>Actualmente, toda la información que enviamos y recibimos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (destinataria del 50% de las quejas) se realiza utilizando la firma electrónica. Para ello, la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra suscribió un convenio ad hoc de colaboración con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para el intercambio de información relativa a quejas o cualquier otro procedimiento de investigación por medios electrónicos.</p> <p>En fechas próximas suscribiré un convenio con el Ayuntamiento de Pamplona con idéntico fin. Actualmente se están manteniendo reuniones entre los responsables del Ayuntamiento y de la Institución para llevar a cabo este proyecto.</p>
Defensora del Pueblo Riojano	Los trámites de la Seguridad Social
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	<ul style="list-style-type: none"> -Tramitación de nóminas de personal de MUFACE. -Presentación de resumen anual de retenciones.
Síndic de Greuges de Catalunya	<p>Se ha firmado el documento de adhesión a la plataforma eaCAT (extranet de las administraciones catalanas) como canal bidireccional de comunicación electrónica segura entre administraciones.</p> <p>Otro proyecto de colaboración que está en fase de estudio es con el Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat con el objetivo de utilizar la plataforma de servicios de contratación pública que ya tienen en funcionamiento.</p>
Síndic de Greuges	No

de la Comunitat Valenciana	Pero relacionado con los certificados electrónicos nos remitimos a lo anteriormente mencionado en el punto nº 1 respecto a la Jefa del Área Económica.
Valedor do Pobo	Los trámites de la Seguridad Social y los de nóminas.

4. ¿La Defensoría aplica algún sistema de encriptación de los documentos electrónicos en el envío de correspondencia u otro tipo de trámite con las Administraciones?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	Hasta la fecha no. Una vez se implante el servicio de administración electrónica las comunicaciones y notificaciones se realizarán a través de plataformas que garanticen las condiciones de seguridad e integridad de las comunicaciones utilizando para ello las redes públicas que ponen a disposición la Junta de Andalucía (nerea) y el MAP (sara)
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	No es aplicable de momento. Actualmente se está finalizando el proceso de implantación de la Firma Digital para que los ciudadanos puedan presentar escritos y quejas a la Defensoría vía Web y encriptadas, con la previsión de que esté plenamente funcionando a partir del 30 de junio de 2009.
Defensor del Pueblo de España	La Institución se ha integrado en la red SARA y, a través de ella, efectúa las comunicaciones y el intercambio de correos electrónicos con el resto de Administraciones dadas de alta en esta red. Por su tipología esta red es segura y encriptada. Para el resto de Administraciones, no integradas en la red SARA, actualmente no se utiliza ningún canal de seguridad.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No aplica
Defensor del Pueblo de Navarra	No. Los documentos presentados por los interesados, planos, u otra documentación que nos llega por vía ordinaria y que debe remitirse a la Administración en soporte electrónico se remite en formato PDF y, por tanto, es inalterable.



Defensora del Pueblo Riojano	Sin respuesta
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	No
Síndic de Greuges de Catalunya	Las plataformas que se utilizarán con esta finalidad (eaCAT y la de contratación) ya disponen de los requerimientos técnicos de seguridad.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	Sin respuesta

Tramitación de documentos electrónicos

5. En el caso de que dispongan de un registro electrónico, ¿éste lo ha desarrollado la Defensoría o forma parte de alguna plataforma de relaciones interadministrativas?

Ararteko	Se está desarrollando por nuestro Servicio de Informática el software que dará soporte al Registro Informático de la Institución. Disponen de un registro informatizado pero no electrónico.
Defensor del Pueblo Andaluz	Actualmente se está desarrollando por nuestro Servicio de Informática el software que dará soporte al Registro Informático de la Institución. Para su integración con las plataformas que posibilitan la prestación de los servicios de administración electrónica esta en fase de adjudicación una asistencia técnica con una empresa especializada.
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	El registro electrónico de documentos es una aplicación integrada en la aplicación de gestión de expedientes y que en la actualidad se está usando la aplicación donada por el Defensor Pueblo Andaluz y que fue desarrollado por sus informáticos. Se cambiará a la aplicación que será donada por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y que también posee un registro electrónico de documento desarrollado por el servicio de informática del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
Defensor del Pueblo de España	Nuestra Institución no dispone a día de hoy de un registro electrónico propiamente dicho, ya que aunque puede recibir las quejas vía Web, con o sin firma digital, éste no deja de ser un canal más de recepción, dándose luego entrada a la queja en Registro. En la actualidad se está trabajando en la mejora de este servicio para evolucionarlo hacia un servicio telemático.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	Desarrollado por la defensoría (en base al acuerdo "verbal" de colaboración con el Sindic de Greuges de Comunitat Valenciana). Disponen de un registro informatizado pero no electrónico.
Defensor del Pueblo de Navarra	No hay registro electrónico. El registro actual es único y se gestiona mediante una aplicación informática. En él



	quedan reflejados los documentos que entran y salen de la Institución, con independencia del tipo de remisión del documento (electrónico, por correo, etc...)
Defensora del Pueblo Riojano	Desarrollado por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Disponen de un registro electrónico.
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No existe registro electrónico
Procuradora General del Principado de Asturias	No disponemos.
Síndic de Greuges de Catalunya	El programa de gestión de expedientes del Síndic, el SINCAT, ha sido desarrollado por el Síndic. Este programa, que se encuentra en fase de pruebas, incorpora un registro electrónico de entrada y salida de documentación. Éste registro electrónico está preparado para interconectarse con cualquier plataforma tecnológica que se plantee utilizar en el futuro (como la del eaCAT).
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	<i>No disponemos.</i>
Valedor do Pobo	Se está desarrollando por nuestro Servicio de Informática el software que dará soporte al Registro Informático de la Institución. Disponen de un registro informatizado pero no electrónico.

6. ¿Disponen de algún tipo de expediente en las relaciones con la Administración que sea completamente electrónico?

Ararteko	No
Defensor del Pueblo Andaluz	En la actualidad todos los expedientes que se gestionan en la Institución a través de nuestra aplicación informática de gestión de quejas, consultas y documentos están digitalizados, con independencia de que el documento se envíe electrónicamente vía e-mail o en papel, en cuyo caso se digitaliza y se incorpora a un expediente automatizado que se puede consultar directamente on line.
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	En la aplicación informática actual, no. En la futura aplicación se podrá hacer, una vez establecido el convenio específico oportuno con la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia.
Defensor del Pueblo de España	Podría considerarse que el 100% de nuestros expedientes se tramitan de forma híbrida tal y como se ha definido.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No
Defensor del Pueblo de Navarra	Los expedientes que se refieren a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se tramitan íntegramente de forma electrónica. No obstante, en los expedientes de queja o propuestas ciudadanas, las comunicaciones con los interesados pueden ser electrónicas o no, dependiendo de si éstos han elegido este medio de comunicación o no. En algunas quejas, en las consultas y en las propuestas si el ciudadano ha elegido la vía electrónica, el expediente es completamente electrónico.
Defensora del Pueblo Riojano	No
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de	No



XXIV JORNAD@S
DE COORDINACIÓN DE
DEFENSORES DEL PUEBLO

Andalucía, 19, 20 y 21 de Octubre de 2009

Asturias	
Síndic de Greuges de Catalunya	No
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	Sin respuesta

7. ¿Qué tipo de expedientes gestionan de forma híbrida (expedientes con documentación física y electrónica)

Ararteko	Los documentos en papel se digitalizan y se incorporan a un expediente electrónico
Defensor del Pueblo Andaluz	En principio todos, en las condiciones antes señaladas
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	<p>En la aplicación actual, todos los expedientes son tramitados con documentación física, aunque el registro es híbrido, ya que se presenta el documento en soporte papel, pero se registra y figura en la base de datos de la aplicación informática.</p> <p>Con la implantación de la firma digital Institucional, vía web para acceso de los ciudadanos y la futura aplicación informática, todos los expedientes serán electrónicos.</p>
Defensor del Pueblo de España	Podría considerarse que el 100% de nuestros expedientes se tramitan de forma híbrida tal y como se ha definido.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	Todos los expedientes de queja son gestionados de forma híbrida. Se registran informáticamente.
Defensor del Pueblo de Navarra	<p>Se pueden dar los siguientes supuestos:</p> <p>Los expedientes de quejas, de consultas, de actuaciones de oficio y de propuestas en los que la Administración afectada es una entidad local. El expediente será híbrido si el ciudadano nos ha solicitado la remisión de información vía electrónica y las comunicaciones con la Administración Local son vía correo ordinario.</p> <p>Los expedientes de quejas, de consultas, de actuaciones de oficio y de propuestas en los que la Administración afectada es la Administración de la Comunidad Foral. El expediente será híbrido si el ciudadano no nos ha solicitado la remisión de información vía electrónica, ya que las comunicaciones con la Administración de la Comunidad Foral son siempre vía electrónica.</p>
Defensora del Pueblo Riojano	No

Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	Todos los expedientes de queja son gestionados de forma híbrida. Se registran informáticamente.
Procuradora General del Principado de Asturias	Tramitaciones de quejas en cuanto que permite la presentación telemática de las mismas con firma electrónica.
Síndic de Greuges de Catalunya	<p>De momento, aunque algunos de los expedientes de quejas y consultas se inician de forma telemática, estos se pasan a papel.</p> <p>Cuando el programa de gestión de expedientes del Síndic, el SINCAT, se ponga en marcha, la mayoría de los expedientes de quejas y consultas pasarán a ser híbridos.</p> <p>De igual forma, los expedientes de contratación pasarán a ser híbridos cuando se firme el convenio con la plataforma de servicios de contratación pública de la Generalitat.</p> <p>También los expedientes de facturación pasarán a ser híbridos cuando en breve se ponga en marcha el nuevo programa de contabilidad.</p>
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	NO
Valedor do Pobo	Los documentos en papel se digitalizan y se incorporan a un expediente electrónico

8. En el caso de expedientes híbridos (documento físico y electrónico), ¿cómo se gestiona la integración en el conjunto del expediente (digitalización, etc.)?

Ararteko	Toda la documentación se digitaliza.
Defensor del Pueblo Andaluz	En la forma antes explicada
Defensor del Pueblo de Castilla La	En papel.

Mancha	
Defensor del Pueblo de España	En Registro se digitalizan todos los documentos que vienen en soporte papel. Este año finalizará el proceso de digitalización del archivo histórico de quejas en los veintiséis años de funcionamiento de la Institución. Proceso que supone la digitalización de 305.381 expedientes y su integración y acceso desde el sistema GEX.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	El programa de quejas gestiona la integración mediante la digitalización de los documentos que llegan a la Institución
Defensor del Pueblo de Navarra	A través de la aplicación informática de gestión de expedientes.
Defensora del Pueblo Riojano	Toda la documentación se escanea.
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No existe integración, sino complementariedad
Procuradora General del Principado de Asturias	Todos los documentos electrónicos se convierten en formato papel.
Síndic de Greuges de Catalunya	Cuando se ponga en marcha el SINCAT, la integración se hará mediante la digitalización de los documentos que lleguen a la institución en papel.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	Toda la documentación se digitaliza.

9. ¿Disponen de un archivo electrónico?

Ararteko	No
Defensor del Pueblo Andaluz	Todos los expedientes forman parte de un archivo digitalizado pudiendo accederse por esta vía a cualquier documento que tenga entrada en la Institución
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	En un futuro inmediato cuando se finalice el proceso de acceso electrónico se adoptarán las medidas para su implantación.

Defensor del Pueblo de España	Sí, se dispone de un archivo electrónico, estando en proceso la mejora de sus características.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No
Defensor del Pueblo de Navarra	Los documentos electrónicos se archivan en soporte informático (gestor de expedientes), del mismo modo que los expedientes híbridos o que los expedientes que únicamente contienen documentación física.
Defensora del Pueblo Riojano	No, solamente como ya hemos comentado, la base de datos del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	No
Síndic de Greuges de Catalunya	En estos momentos no, pero una vez se halla implantado el SINCAT, se empezará a trabajar sobre este tema.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	NO estrictamente. Pero nuestro programa de Quejas permite que todos los documentos que tienen entrada en el Registro de la Institución estén todo DIGITALIZADO
Valedor do Pobo	Todos los expedientes forman parte de un archivo electrónico pudiendo accederse por esta vía a cualquier documento que tenga entrada en la Institución

BLOQUE II: Relación de las defensorías con las Administraciones Públicas

Ayudas y subvenciones

10. ¿Reciben algún tipo de ayuda o subvención para desarrollar este tipo de herramientas?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	No
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	No
Defensor del Pueblo de España	No, hasta la fecha, no se han recibido subvenciones.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No
Defensor del Pueblo de Navarra	No
Defensora del Pueblo Riojano	No
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	No
Síndic de Greuges de Catalunya	No
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	Sin respuesta

11. En caso afirmativo, ¿de qué administraciones y con qué finalidad?

Ararteko	
Defensor del Pueblo Andaluz	Lo que sí contamos es con la colaboración y apoyo técnico de la Junta de Andalucía en lo que necesitemos para la implantación de los servicios de administración electrónica
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	No aplica.
Defensor del Pueblo de España	No aplica.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No aplica.
Defensor del Pueblo de Navarra	No aplica.
Defensora del Pueblo Riojano	No aplica.
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No aplica.
Procuradora General del Principado de Asturias	No aplica.
Síndic de Greuges de Catalunya	No aplica.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No aplica.
Valedor do Pobo	Sin respuesta

Plataformas tecnológicas utilizadas en las relaciones con las Administraciones
Públicas

12. ¿Qué plataforma/s tecnológica/s utilizan?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	<p>-Las plataformas que ha desarrollado, la Junta de Andalucía para la implantación de la Administración Electrónica en su ámbito de actuación.</p> <p>-Para la comunicación con las Administraciones (Autonómica y Local), en una primera fase vamos a desarrollar una plataforma de comunicación electrónica en el ámbito de la red autonómica nerea (integrada en la estatal sara), a través de la cual enviaremos y recibiremos electrónicamente los documentos a remitir o que nos tengan que ser remitidos.</p> <p>-Paralelamente se prevé alcanzar acuerdos con aquellas Administraciones que dispongan de datos que se precisen para la tramitación de expedientes y no tengan que ser aportados por los interesados (DNI, Seguridad Social, datos censales...)</p>
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	No se ha establecido ninguna relación electrónica con las Administraciones
Defensor del Pueblo de España	Para la relación con otras Administraciones destacan la Red SARA, la integración en el 060 y el uso en un futuro del servicio @firma. Para la tramitación interna de los expedientes de queja de ciudadanos usamos el sistema de información institucional de gestión de expediente GEX, v.3.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	WinSuite y Sistema Red de la Seguridad Social
Defensor del Pueblo de Navarra	Actualmente el intercambio de información por medios electrónicos se canaliza vía correo electrónico.
Defensora del Pueblo Riojano	Sin respuesta
Diputado del Común	Sin respuesta



de Canarias	
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	Ninguna
Procuradora General del Principado de Asturias	Sin respuesta
Síndic de Greuges de Catalunya	En el futuro se plantea la utilización de: -EACAT -PICA -Plataforma de servicios de contratación.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	Ninguna
Valedor do Pobo	Sin respuesta

13. ¿Qué finalidad tiene cada una de ellas y con qué administraciones tramita?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	<ul style="list-style-type: none"> - @ries: registro electrónico - Compuls@: autenticación de documentos - Port@firma + @firma: firma electrónica - Not@rio: constancia fehaciente de fecha de salida - Notific@: plataforma en la que los ciudadanos se dan de alta para efectuar las notificaciones electrónica - Nerea + Sara: comunicación con Admones. Públicas
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	Sin respuesta
Defensor del Pueblo de España	Establecer un canal seguro para las comunicaciones y el intercambio de correos, nuevas vías de acceso y relación con los ciudadanos y validación de certificados electrónicos legalmente reconocidos.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	WinSuite y Sistema Red de la SS: trámites con la Seguridad Social para el envío de toda la documentación relativa a personal: cotizaciones/afiliaciones/altas y bajas/variación de datos y situaciones de incapacidad temporal.
Defensor del Pueblo de Navarra	Sin respuesta
Defensora del Pueblo Riojano	Sin respuesta
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	Sin respuesta
Procuradora General del Principado de Asturias	Sin respuesta
Síndic de Greuges de Catalunya	<p>En el futuro se plantea la utilización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -EACAT: tramitación con la administración local i la Generalitat. Incorpora registro y notificación electrónica. -PICA: explotación de datos que provienen de la Generalitat

	-Plataforma de servicios de contratación pública: portal de contratación pública, interconectado al DOGC.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No aplica
Valedor do Pobo	Sin respuesta

14. ¿Qué nivel de integración existe entre la/s plataforma/s tecnológica que utilizan y el programa, gestor de expedientes, etc. que utilizan?

Ararteko	
Defensor del Pueblo Andaluz	El programa de gestión de expedientes está programado en Oracles y lenguaje JAVA y es perfectamente compatible con las plataformas de Administración Electrónica de la Junta de Andalucía. En la actualidad se está preparando un pliego de prescripciones técnicas para adjudicar una asistencia técnica para la integración con nuestra aplicación informática de las distintas plataformas que darán soporte a nuestros servicios de administración electrónica.
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	Sin respuesta
Defensor del Pueblo de España	La integración del sistema GEX con el resto de plataformas es total ya que como sistema de workflow gestiona y coordina todas las quejas y actividades de la Institución con respecto la tramitación de quejas, pudiendo por tanto considerarse como la columna vertebral de nuestra Institución.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	En el caso de la WinSuite y Sistema Red de la Seguridad Social, lo único que tenemos es que nuestro programa de gestión de personal genera el fichero "Fan", necesario para enviar las cotizaciones mediante WinSuite.
Defensor del Pueblo de Navarra	Sin respuesta
Defensora del Pueblo Riojano	Sin respuesta
Diputado del Común	Sin respuesta

de Canarias	
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	Sin respuesta
Procuradora General del Principado de Asturias	Sin respuesta
Síndic de Greuges de Catalunya	En el futuro, todas estas plataformas estarán interconectadas con el programa de gestión de expedientes del Síndic, el SINCAT, a nivel del registro de entrada y salida de documentos.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	Ninguno
Valedor do Pobo	Sin respuesta

15. ¿Disponen o tienen planificada la integración a alguna plataforma para incorporar la información que otras administraciones tienen de las personas interesadas, sin necesidad de solicitarla de nuevo por parte de la Defensoría?

Ararteko	Sin respuesta
Defensor del Pueblo Andaluz	De momento no se ha abordado esta cuestión que está prevista para una segunda fase (2010)
Defensor del Pueblo de Castilla La Mancha	Sí, cuando se disponga de las condiciones técnicas precisas una vez finalizado el proceso y se firme el Convenio específico para las interrelaciones administrativas, teniendo en consideración que recientemente la Consejería de Administraciones públicas ha dictado un Decreto por el que se suprime la aportación de determinados documentos en los procesos administrativos de la Administración Regional.
Defensor del Pueblo de España	Se está pensando en ello, y esperando la definición de dos proyectos que habrán de conformar la necesaria hoja de ruta para efectuar el despliegue. Nos referimos al "Esquema Nacional de Interoperabilidad" y al

	“Esquema Nacional de Seguridad” que se desarrollarán a lo largo de este año dentro del necesario desarrollo reglamentario y técnico de la Ley 11/2007.
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	No
Defensor del Pueblo de Navarra	Actualmente se está trabajando con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para permitir que el intercambio de información por medios electrónicos pueda canalizarse a través de los gestores de expedientes de la Administración y de la Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.
Defensora del Pueblo Riojano	Se prevé la firma de un Convenio de Colaboración con el Gobierno de Defensora del Pueblo Riojano
Diputado del Común de Canarias	Sin respuesta
Justicia de Aragón	Sin respuesta
Procurador del Común de Castilla y León	No
Procuradora General del Principado de Asturias	No
Síndic de Greuges de Catalunya	Se han iniciado contactos con el Instituto Municipal de Hacienda con el objetivo de firmar un convenio para la explotación de datos referente a expedientes de consulta y quejas. También se prevé el inicio de contactos con la Generalitat, en lo referente a la explotación de datos que residen en la plataforma de integración y colaboración administrativa (PICA) de la Generalitat.
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	No
Valedor do Pobo	Sin respuesta

ANEXO Nº II

**TALLER IV
JORNADAS DE COORDINACIÓN DEFENSORÍAS 2009
“LA APLICACIÓN DE LAS TIC A LAS INSTIUTCIONES
DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO”**

Apartado 2. D

“Cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal”
(documento de trabajo provisional)

José Julio Fernández Rodríguez

SUMARIO: I- INTRODUCCIÓN. II- EL PAPEL DE LAS DEFENSORÍAS ANTE LA LEGISLACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS: **1. La garantía del derecho a la protección de datos. 2. El cumplimiento de la normativa de protección de datos.** III- CÓDIGO TIPO. IV- **LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DEFENSORÍAS.** IV- CONCLUSIONES.

I- INTRODUCCIÓN

La actual normativa española de protección de datos es uno de los sectores más complejos de nuestro ordenamiento jurídico. Ello, unido a su conexión con los derechos fundamentales, obliga a las defensorías del pueblo a mostrarse especialmente atentas en este ámbito.

El punto de partida en nuestro país de dicha normativa es el art. 18.4 de la Constitución, que en una elogiada previsión adelantada a su tiempo afirma que “la ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”. También a nivel internacional nos encontramos con diversas previsiones, como el Convenio Europeo para la Protección de las Personas con respecto al Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal (el denominado Convenio 108 del Consejo de Europa, de 1981), y, en el marco comunitario, con la Directiva 95/46/CE, relativa a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos datos.

La trasposición de la citada Directiva se hizo a través de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal,

cuyo reglamento de ejecución se aprobó a través del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

II- EL PAPEL DE LAS DEFENSORÍAS ANTE LA LEGISLACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS:

El papel de las de las defensorías ante la legislación de protección de datos es diverso. Lo tratamos de esquematizar en los siguiente apartados.

1. La garantía del derecho a la protección de datos

En primer lugar, las defensorías deben proteger el derecho a la protección de datos e incluirlo en el parámetro de control que se usa para supervisar la actividad de los poderes públicos.

Aunque existan agencias administrativas encargadas de la vigilancia de la normativa de protección de datos, la competencia genérica de los *ombudsmen* para la garantía de los derechos fundamentales justifica su papel en este tema. Además, los instrumentos de independencia de las defensorías son mayores que los de las agencias administrativas, por lo que presencia está más que

2. El cumplimiento de la normativa de protección de datos

Las exigencias de la LO 15/1999 y de su Reglamento de desarrollo del 2007 afectan en varios extremos a las defensorías. El concepto que se usa de Administraciones Públicas en dicha ley es amplio, por lo que hay que interpretar que también incluye a las defensorías del pueblo. En otros momentos se habla simplemente de sector público, con lo que las dudas interpretativas se disipan en su integridad.

El Reglamento define los ficheros de titularidad pública como “los ficheros de los que sean responsables los órganos constitucionales o con relevancia constitucional del Estado o las instituciones autonómicas con funciones análogas a los mismos, las Administraciones públicas territoriales, así como las entidades u organismos vinculados o dependientes de las mismas y las Corporaciones de derecho público siempre que su finalidad sea el ejercicio de potestades de derecho público”.

A continuación nos referimos brevemente a los puntos principales de esa normativa que afectan a las defensorías.

A- Creación de ficheros que contienen datos de carácter personal

Como establece el art. 20.1 de la LO 15/1999, “la creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial del Estado O Diario oficial correspondiente”. El art. 52.2 del Reglamento añade que “la disposición o acuerdo deberá dictarse y publicarse con carácter previo a la creación, modificación o supresión del fichero”.

En estas disposiciones se indicará, en virtud del art. 20.2 LO 14/1999, lo siguiente: la finalidad del fichero y los usos previstos para el mismo; las personas o colectivos sobre los que se pretenda obtener datos de carácter personal o que resulten obligados a suministrarlos; el procedimiento de recogida de los datos de carácter personal; la estructura básica del fichero y la descripción de los tipos de datos de carácter personal incluidos en el mismo; las cesiones de datos de carácter personal y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros; los órganos de las Administraciones responsables del fichero; los servicios o unidades ante los que pudiesen ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; y las medidas de seguridad con indicación del nivel básico, medio o alto exigible. El art. 54 del Reglamento desarrolla esta regulación.

B- Inscripción de los ficheros en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos (o en la agencia territorial análoga)

Los ficheros creados por las defensorías tienen que ser comunicados a la Agencia Española de Protección de Datos o a la agencia territorial análoga.

En efecto, en virtud del art. 39.2 de la LO 15/1999, serán objeto de inscripción en el Registro General de Protección de Datos “los ficheros de que sean titulares las Administraciones Públicas”. Dicho Registro es un órgano integrado en la Agencia de Protección de Datos (art. 39.1 LO 15/1999).

En desarrollo de esta previsión, el art. 55.1 del Reglamento establece que “todo fichero de datos de carácter personal de titularidad pública será notificado a la Agencia Española de Protección de Datos por el órgano competente de la Administración responsable del fichero para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos, en el plazo de treinta días desde la publicación de su norma o acuerdo de creación en el diario oficial correspondiente”.

La posibilidad de las agencias territoriales se basa en el art. 41.1 de la LO 15/1999, que estipula que la mayor parte de las funciones de la Agencia de Protección de Datos estatal “serán ejercidas, cuando afecten a ficheros de datos de carácter personal creados o gestionados por las Comunidades

Autónomas y por la Administración Local de su ámbito territorial, por los órganos correspondientes de cada Comunidad”. De esta forma, las Comunidades Autónomas podrán crear y mantener sus propios registros de ficheros para el ejercicio de las competencias que se les reconoce sobre los mismos” (art. 41.2 LO 15/1999). Así las cosas, existen la Agencia Catalana de Protección de Datos, la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid y la Agencia Vasca de Protección de Datos.

En este sentido, hay que recordar que el art. 55.3 del Reglamento establece que “cuando la obligación de notificar afecte a ficheros sujetos a la competencia de la autoridad de control de una comunidad autónoma que haya creado su propio registro de ficheros, la notificación se realizará a la autoridad autonómica competente, que dará traslado de la inscripción al Registro General de Protección de Datos”.

C- Elaboración del documento de seguridad

Siguiendo las prescripciones del art. 88.1 del Reglamento, el responsable del fichero o tratamiento elaborará “un documento de seguridad que recogerá las medidas de índole técnica y organizativa acordes a la normativa de seguridad vigente que será de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los sistemas de información”. Este documento, que podrá ser único y comprensivo de todos los ficheros o individualizado, deberá contener, como mínimo (art. 88.3 Reglamento):

- a. Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos protegidos;
- b. Medidas, normas, procedimientos de actuación, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en este reglamento;
- c. Funciones y obligaciones del personal en relación con el tratamiento de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros;
- d. Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan;
- e. Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias;
- f. Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos en los ficheros o tratamientos automatizados;
- g. Las medidas que sea necesario adoptar para el transporte de soportes y documentos, así como para la destrucción de los documentos y soportes, o en su caso, la reutilización de estos últimos.

Para el supuesto de que fueran de aplicación a los ficheros las medidas de seguridad de nivel medio o las medidas de seguridad de nivel alto, dicho documento deberá contener, además (art. 88.4 Reglamento):

- a. La identificación del responsable o responsables de seguridad;
- b. Los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento.

El documento de seguridad deberá mantenerse en todo momento actualizado y será revisado siempre que se produzcan cambios relevantes (art. 88.7 Reglamento).

D- Cumplimiento de los principios de la protección de datos

En su labor, las defensorías deben cumplir en su funcionamiento con los principios que rigen el ámbito de la protección de datos y que se regulan en los arts. 4 y ss. de la Ley 15/1999 y en los arts. 8 y ss. del Reglamento.

Estos principios, según la Ley citada, son los siguientes: calidad de los datos tratados, información en la recogida de los mismos, consentimiento del afectado, datos especialmente protegidos, datos relativos a la salud, seguridad de los datos, deber de secreto, comunicación de datos, y acceso a los datos por cuenta de terceros.

Como se ve, la ley no es muy precisa porque cita como principios categorías que son derechos y deberes.

E- Cumplimiento de los derechos

Asimismo, las defensorías deben cumplir con los derechos que en este ámbito temático de la normativa otorga a los ciudadanos con relación a las bases de datos que tengan estas instituciones (arts. 13 y ss. de la Ley 15/1999, y arts. 23 y ss. del Reglamento). Es decir, cualquier persona puede hacer valer esos derechos frente a las defensorías, que están obligadas a cumplirlos.

En este sentido destacan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. También se pueden citar el derecho a impugnar las valoraciones, el derecho de consulta al Registro General de Protección de Datos y el derecho a indemnización.

F- Infracciones

Las defensorías también están sujetas al régimen de infracciones y sanciones diseñado por la LO 15/1999, con la salvedad que comentamos más abajo.

Las sanciones económicas hay que entenderlas excluidas ante las infracciones de las Administraciones Públicas (concepto que debe entenderse como sinónimo de sector público). Según el art. 46.1 de esta ley, cuando las infracciones fuesen cometidas “en ficheros de los que sean responsables las Administraciones públicas, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción”. A lo que se añade: “Esta resolución se notificará al responsable del fichero, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera”.

De igual manera, según el art. 46.4 LO 15/1999, “el Director de la Agencia comunicará al Defensor del Pueblo las actuaciones que efectúe y las resoluciones que dicte al amparo de los apartados anteriores”. Ello podría interpretarse como que el Defensor del Pueblo no está sometido a este régimen disciplinario.

III- CÓDIGO TIPO

Una cuestión que debe analizarse es la conveniencia de elaborar, por parte de las defensorías, de un código tipo en la materia.

Los códigos tipo, de carácter voluntario, están previstos en el art. 32 de la LO 15/1999, precepto desarrollado en los arts. 71 y ss. del Reglamento.

Estos códigos están en principio pensados para el sector privado, como lo demuestra la ubicación del art. 32 de la LO 15/1999 en el Capítulo II del Título IV, capítulo rotulado “Ficheros de titularidad privada”. Sin embargo, en ese art. 32 se alude a los “responsables de tratamientos de titularidad pública y privada” para formular códigos tipo. Además, la función de pedagogía de derechos que de una u otra forma deben desempeñar las defensorías aconseja vivamente que se elabore un código tipo que abarque todas o casi todas las defensorías.

En virtud de la normativa citada, “los responsables de tratamientos de titularidad pública y privada, así como las organizaciones en que se agrupen, podrán formular códigos tipo que establezcan las condiciones de organización, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables, normas de seguridad del entorno, programas o equipos, obligaciones de los implicados en el tratamiento y uso de la información personal, así como las garantías, en su ámbito, para el ejercicio de los derechos de las personas con pleno respeto a los principios y disposiciones de la presente Ley y sus normas de desarrollo” (art. 32.1 LO 15/1999). De igual forma, podrán contener reglas operacionales detalladas de cada sistema particular y estándares técnicos de aplicación (art.

32.2 LO 15/1999). Su contenido está más especificado en los arts. 73 y 74 del Reglamento.

Como afirma el art. 32.3 LO 15/1999, su naturaleza es la de un código deontológico o de buena práctica profesional. El Reglamento repite esta idea para añadir que “serán vinculantes para quienes se adhieran a los mismos” (art. 71. 2).

Estos códigos deben inscribirse y depositarse en el registro de la agencia de protección de datos correspondiente. Asimismo, deben contener una serie de garantías de cumplimiento (art. 75 del Reglamento), como procedimientos de supervisión de dicho cumplimiento y, potestativamente, procedimientos para la determinación de medidas reparadoras en caso de haberse causado un perjuicio a los afectados como consecuencia del incumplimiento del código tipo.

Existen, además, unas obligaciones posteriores a la inscripción del código tipo, contempladas en el art. 78 del Reglamento:

- mantener accesible al público la información actualizada sobre las entidades promotoras, el contenido del código tipo, los procedimientos de adhesión y de garantía de cumplimiento y la relación de adheridos;
- remitir a la Agencia Española de Protección de Datos una memoria anual sobre las actividades realizadas para difundir el código tipo y promover la adhesión a éste, las actuaciones de verificación del cumplimiento del código y sus resultados, las quejas y reclamaciones tramitadas y el curso que se les hubiera dado y cualquier otro aspecto que las entidades promotoras consideren adecuado destacar;
- evaluar periódicamente la eficacia del código tipo, midiendo el grado de satisfacción de los afectados y, en su caso, actualizar su contenido para adaptarlo a la normativa general o sectorial de protección de datos existente en cada momento;
- favorecer la accesibilidad de todas las personas, con especial atención a las que tengan alguna discapacidad o de edad avanzada a toda la información disponible sobre el código tipo

IV- LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS DEFENSORÍAS

Antes de ofrecer la información particular enviada por diversas defensorías sobre este punto, hacemos una sistematización de los ficheros inscritos.

En el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos están inscritos: Defensor del Pueblo, Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, Defensor del Pueblo Riojano, Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, Valedor do Pobo, Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

A su vez, en el Registro de la Agencia Catalana de Protección de Datos están inscritos los ficheros del Sindic de Greuges de Cataluña.

DEFENSOR DEL PUEBLO

a) La declaración pública de los ficheros que contienen datos de carácter personal

En el Boletín Oficial del Estado de 8 de diciembre de 2008 se publicó la Instrucción de 23 de septiembre de 2008, del Defensor del Pueblo, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal existentes en la institución.

Contiene la instrucción la descripción de los seis ficheros, así como todos los requisitos exigidos en el artículo 20 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

La instrucción referida fue informada favorablemente por las Cortes Generales y por la Agencia Española de Protección de Datos antes de su publicación, y está a disposición de quien le pueda interesar.

b) La comunicación de los mismos a las agencias públicas de protección de datos

Siguiendo la prescripción del artículo 55 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se notificó a la Agencia Española de Protección de Datos la creación de los ficheros el 23 de diciembre de 2008.

El 16 de enero de 2009, la Agencia comunicó que había procedido a inscribir los ficheros remitidos.

c) La elaboración de un código tipo que recoja los compromisos y garantías que asumen nuestras Instituciones en esta materia

Los códigos tipo, a los que se refiere el artículo 32 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, desarrollados en el título VII, artículos 71 al 78, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, tienen el carácter de voluntarios. Por el momento, el Defensor del Pueblo no ha considerado oportuno elaborar ninguno.

d) La aprobación y puesta en práctica de los correspondientes documentos de seguridad

El documento de seguridad ha sido aprobado por la Junta de Coordinación y Régimen Interior en su reunión de 10 de febrero de 2009 y también está a disposición de quien pueda estar interesado en consultarlo.

e) La adopción de medidas internas para cumplir con las obligaciones de información a los ciudadanos y obtención del consentimiento, en su caso.

Se han adoptado las medidas oportunas para recabar el consentimiento de los ciudadanos, cuando resulte necesario, así como las que facilitan al ciudadano información sobre los derechos en relación con las normas que regulan la protección de datos personales.

En este sentido, se ha incluido en los escritos a los interesados un párrafo informándoles de sus derechos, información que también se ha puesto visible en la sala de atención al público. Además, se tiene previsto incluirla en la página web de la institución.

f) La regulación en el ámbito interno del procedimiento para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, y revocación del consentimiento.

Existen unos formularios para que los ciudadanos puedan ejercitar estos derechos, además de la oportuna información que, como antes se ha dicho se facilita en la sala de visitas.

Los formularios pueden enviarse a las instituciones que estén interesadas en tenerlos.

Se ha elaborado un procedimiento interno para la cancelación de los datos a petición de los ciudadanos, en las bases de datos informáticas. Además, se ha acordado el tiempo de conservación de los datos personales en los ficheros, mediante acuerdo de la Junta de Coordinación.

g) La formación adecuada del personal en esta materia.

Los funcionarios que tiene contacto con ficheros de datos de carácter personal han sido instruidos en sus obligaciones, tanto en reuniones sectoriales como con documentos de consulta.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE ANDALUCÍA

Tras la realización de los estudios y trabajos previos necesarios, el Defensor del Pueblo Andaluz aprobó, en abril de 2008, un **Plan de Actuaciones** a desarrollar para asegurar la adecuación del tratamiento de datos de carácter personal que se lleva a cabo en esta Institución a la normativa vigente en esta materia. En desarrollo de dicho Plan estaban previstas y se han desarrollado las siguientes actuaciones:

I. En materia de supresión, creación y notificación de ficheros a la Agencia Española de Protección de Datos:

- Elaborar una disposición normativa en virtud de la cual se supriman los ficheros creados en 1997 y se creen nuevos ficheros de datos de carácter personal que respondan a la situación de hecho existente en la Institución.
 - En el BOJA num. 200 de 7 de octubre de 2008 se publicó la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 25 de septiembre de 2008, de supresión y creación de los ficheros de datos de carácter personal existentes en la institución.
- Notificar a la Agencia Española de Protección de Datos los nuevos ficheros creados.
 - Con fecha se notificó a la Agencia Española de Protección de Datos la creación de los ficheros. El 16 de enero de 2009, la Agencia comunicó que había procedido a inscribir los ficheros remitidos.

II. Respecto al cumplimiento de los deberes de información y obtención del consentimiento de los afectados:

1. Solicitantes de información:

- Elaborar documento por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento.

- Aplicándose desde marzo de 2007 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

2. Empleados:

- Elaborar documento por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento expreso.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009
- Para supuestos de retenciones judiciales, elaborar modelo de documento por medio del cual se informe a los afectados de la procedencia de la información, así como del tratamiento que va a ser realizado de la misma.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

3. Solicitantes de empleo y becas:

- Elaborar documento por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento expreso.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

4. Acceso a las instalaciones:

- Elaborar cartel informativo por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento tácito.
 - Instalado en marzo de 2007 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

5. Promotores de quejas:

- Elaborar cláusula para incluir en los acuses de recibo de quejas por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento tácito.

- Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009
- Elaborar cláusula para incluir en los modelos de escritos de queja por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento expreso.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009
- Para supuestos en los que se solicite la ratificación de la queja, elaborar modelo de cláusula por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se solicite su consentimiento expreso.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

6. Registro:

- Elaborar cartel informativo por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento.
 - Instalado en marzo de 2007 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

7. Relaciones institucionales:

- Elaborar modelo de escrito por medio del cual se informe a los afectados del tratamiento que se va a realizar de sus datos de carácter personal y se obtenga su consentimiento.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

III. Procedimiento de actuación ante supuestos de ejercicio de derechos por parte de los afectados:

- Elaborar manual interno de procedimiento para supuestos en los que sean ejercitados los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los afectados.
 - Aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

IV. Empresas y profesionales:

- Elaborar modelo de cláusula para incluir en pliegos de prescripciones técnicas y/o contratos suscritos con terceros que actúen como encargados de tratamiento.
 - Elaborado en diciembre de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

V. Criterios a tener en cuenta en supuestos de revelación de datos de promotores de quejas a las Administraciones:

- Elaborar instrucciones a través de las cuales se determinen los criterios que deben seguirse en cuanto a la revelación de datos de promotores de quejas a las Administraciones afectas.
 - Elaborado en mayo de 2008 y definitivamente aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009

VI. Medidas de seguridad informática:

- Encargar a una consultoría especializada un estudio sobre medidas de seguridad informática.
 - Encargo realizado en mayo de 2008 y entregado en diciembre 2008
- Aprobar un Manual sobre Medidas de Seguridad Informática en base a las conclusiones del estudio de consultoría externo.
 - Aprobado por Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 19 de marzo de 2009
- Coordinar con el Servicio de Informática la implementación de las medidas de seguridad aprobadas. En cumplimiento de ello se han adoptado las siguientes medidas:
 - Aprobación en mayo de 2009 de las Instrucciones sobre utilización de tarjetas identificativas para el acceso a

datos de carácter personal a través de aplicaciones informáticas

- Implementación de medidas de seguridad (registros de accesos) en la aplicación informática de gestión de expedientes
- Adquisición del mobiliario con cerradura preciso para que todo las personas de la Oficina puedan cumplir las prescripciones de seguridad establecidas en relación con los documentos que contengan datos personales a utilizar.

VII. Acciones de información y concienciación

- Organización de sesiones informativas a todo el personal de la Institución sobre el contenido de este Plan y los criterios a seguir para su cumplimiento.
 - Afectaron a todo el personal de la Institución y se desarrollaron en el último trimestre de 2008.
- Celebración de unas Jornadas Formativas sobre Protección de Datos de carácter Personal.
 - Desarrolladas en noviembre de 2008

VIII. Acciones con otros Defensores del Pueblo

- Participar en las sesiones de trabajo a celebrar con otras Defensorías del Pueblo a los efectos de aunar criterios relativos a los procedimientos a seguir en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

Se ha asistido a las sesiones de trabajo organizadas en Santiago de Compostela (junio de 2008) y Oviedo (mayo de 2009)

IX. Guía de Protección de Datos

- Elaborar una Guía sobre los derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos.
 - Publicada en septiembre de 2008

X. Elaboración Informe Especial

- Realizar un Informe Especial sobre el nivel de cumplimiento de las Administraciones Públicas andaluzas de la normativa de protección de datos de carácter personal.
 - Previsto elaborar dentro del actual mandato

DEFENSOR DEL PUEBLO DE CASTILLA-LA MANCHA

En Octubre de 2008, se aprobó en Junta de Coordinación el **Plan para la implantación en la Defensoría de la Normativa de Protección de Datos,**

con una serie de actuaciones a realizar y un periodo de desarrollo y ejecución de dos años, 2008-2009

El 2 de diciembre de 2008 se **dictó Resolución del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, de creación de ficheros de datos de carácter personal**, que fue publicada en el BOCCLM el día 15 de dicho mes.

Tras solicitar la inscripción de los ficheros en el Registro General de la Agencia Estatal de Protección de Datos, donde se practicó la inscripción pertinente, y **están publicados desde marzo de este año**.

En diciembre de 2008 se organizó y desarrolló un **Seminario de Información y Concienciación en el Derecho a la Protección de Datos, para la formación de todo el personal de la Oficina**, impartido por la Secretaria General y con la colaboración muy estimada de la Defensoría del Pueblo Andaluz, que a través de su Secretario General, don Ramón Zamora, facilitó la intervención de don Iñaki González, Asesor especialista en la materia, para la impartición de parte del Seminario.

Tras la contratación de una consultoría especializada, Audedatos, se ha llevado a cabo **el proceso de adecuación de la realidad de la Oficina a la normativa de protección de datos y la disposición reguladora de nuestros ficheros**, ya que entre otras normas aplicables, como la **Carta de Servicios**, que entró en vigor el 23 de diciembre de 2008, se garantiza el tratamiento de los datos personales, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

En Febrero de 2009 se inició el proceso, y actualmente se está finalizando **el documento de seguridad para su aprobación** (estará en junio próximo) tras la **adaptación de todas las comunicaciones**, escritos y demás dirigidos a los ciudadanos y a los trabajadores de la Oficina, en el que se le informan de los ficheros existentes, de donde se incorporan sus datos, del tratamiento que se hace de ellos, y de como ejercerlos sus derechos de información, acceso, rectificación y cancelación.

Se han adoptado **las medidas materiales, personales, informáticas precisas para la correcta protección de los datos** que se incorporan a los ficheros de la Defensoría.

Igualmente, **se impartió la formación necesaria** a todo el personal de la Oficina, como **titulares del deber de usuario de la información de la Defensoría, de las medidas que están obligados a guardar por ser personal de la misma**, para un correcto tratamiento de datos, de sus

responsabilidades al respecto, así como de **sus derechos respecto de sus datos como empleados de la Oficina.**

En cuanto esté finalizado el documento de seguridad, procederemos a la contratación del **Servicio de Mantenimiento de Protección de Datos**, con la referenciada Consultoría, para el permanente observatorio del tratamiento de datos que realicemos, su supervisión y el correcto funcionamiento en la materia, y la corrección de las disfunciones que puedan surgir.

En el marco del cumplimiento de la normativa y como Institución que supervisa la actuación de la Administración autonómica en el respeto a los derechos ciudadanos, se ha firmado un **Convenio con la Escuela de Administración Regional para la realización de una actividad formativa dirigida a todas las Administraciones públicas implantadas en la Comunidad de Castilla-La Mancha, y el personal a su servicio**, sobre el **Derecho a la Protección de Datos y las Administraciones Públicas en Castilla-la Mancha**, que se realizará en Toledo, en octubre de 2009, y que estamos coordinando desde nuestra Defensoría.

Finalmente y antes de que finalice el año, pretendemos tener publicada **la Guía de los derechos ciudadanos a la protección de datos.**

También es preciso mencionar aquí, que la Defensoría de CLM, está elaborando **la reedición del Manual de Derechos de los Ciudadanos**, y el capítulo V del volumen II, dedicado al **Derecho de Protección de Datos de carácter personal**, ha sido confeccionado íntegramente de acuerdo con la normativa vigente, y en función de los antecedentes y circunstancias expuestos en los párrafos precedentes.

DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA RIOJA

El interés por el uso lesivo de la informática se ha ido incrementando en la medida en que se ha ido produciendo el avance tecnológico, y especialmente cuando se empieza a generalizar el uso del ordenador, no sólo por empresas o instituciones, sino también por particulares. Ya en 1967, el Consejo de Europa constituyó una comisión consultiva para el estudio de las tecnologías de la información y su potencial lesividad de derechos de las personas. El trabajo de esta comisión se plasmó en la Resolución 509 de 1968 de la Asamblea del Consejo de Europa, que tiene como finalidad poner de manifiesto la posible confrontación entre derechos humanos y los nuevos logros científicos y técnicos. Afortunadamente, a este ámbito de actuación de la

Unión Europea se le pueden formular pocos reproches, y conviene destacar que si bien es frecuente que la legislación genérica de la Unión Europea suele ser de mínimos, en la protección de datos, puede afirmarse con rotundidad que ha supuesto que los Estados miembros hayan ido elevando progresivamente su nivel de protección, produciendo un efecto homogeneizador de los medios de protección y de los mecanismos para la eficacia de los derechos.

Todo avance tecnológico, que implique un uso social, finaliza requiriendo la intervención jurídica. Actualmente, la evolución de la técnica y de forma concreta de las telecomunicaciones, hace posible la vulneración de derechos fundamentales con gran facilidad. El uso de las telecomunicaciones posibilita la racionalización, la simplificación, la celeridad y el tratamiento de la información. De igual forma rompe las barreras clásicas del espacio y del tiempo. Ello supone indefectiblemente poder, facultades o posibilidades que han de ser reguladas, debido a que pueden ser lesivas de derechos y libertades fundamentales.

Dicha regulación se contiene en la Ley Orgánica 15/1999, y en el Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba su Reglamento. El objeto de dicha normativa, es la protección de los datos de carácter personal, para así proteger a la persona misma, es decir, para que pueda ejercer un dominio y poder de decisión sobre los datos, con el fin de salvaguardar las libertades. El momento de inicio de un tratamiento de datos comienza con la recogida de estos últimos, siendo esencial para ellos la prestación del consentimiento, pieza clave que legitima un tratamiento de datos, entendiendo tratamiento en sentido amplio del término.

La Defensoría del Pueblo Riojano en materia de protección de datos ha realizado hasta la fecha las siguientes actuaciones:

- Creación y regulación de 7 Ficheros mediante Resolución de la Defensora del Pueblo Riojano de 12 de enero de 2009.
- Publicación de dicha Resolución tanto en el Boletín Oficial del Parlamento nº157, Serie C, de 27 de enero de 2009; como en el Boletín Oficial de La Rioja, nº18, de 6 de febrero de 2009. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, que exige la publicación de la correspondiente disposición general por la que se creen, modifiquen o supriman ficheros.
- Con fecha 20 de febrero de 2009, y por ende dentro del plazo de 30 días fijado, se remite a la Agencia Española de Protección de

Datos, el formulario NOTA para la inscripción mediante soporte papal de los 7 Ficheros de carácter personal de la Defensoría del Pueblo Riojano.

- Con fecha 16 de marzo de 2009, la AEPD nos informa que se ha procedido a realizar **las inscripciones** en el Registro General de Protección de Datos, acompañándose al presente escrito las correspondientes resoluciones del Director de la AEPD.
- Solicitados varios presupuestos a empresas especializadas en la materia, y tratándose de un contrato menor, se procede a informar la adjudicación del mismo a favor de una de las empresas, en la Junta de Coordinación y Régimen Interior celebrada el día 7 de abril de 2009, procediéndose a la formalización del mismo con fecha 16 de abril de 2009.

Es necesario garantizar el derecho fundamental a la protección de datos de los ciudadanos que, aunque se vean beneficiados por la utilización dinámica de sus datos y los documentos en que se contienen para facilitar el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas, o al ejercicio de sus derechos, así como al cumplimiento de sus obligaciones por medios electrónicos, ello nunca pueda ir en desdoro de la defensa de sus derechos más básico como es el de la protección de datos.

El cumplimiento por las Administraciones Públicas de todos los principios recogidos en el Título II de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, así como el respeto debido al ejercicio de los derechos de los interesados o afectados, entre los que destacamos el de acceso y los de rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos en los términos y con los requisitos contemplados en el Título III de la LOPD y en el Real Decreto 1720/2007, por el que se desarrolla su Reglamento, son incuestionables y deben aparecer como medida básica en todo tratamiento de datos de carácter personal de los ciudadanos.

DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

La Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra cuenta con los siguientes ficheros automatizados con datos de carácter personal:

1. Registro General

2. Registro de quejas
3. Registro de consultas
4. Registro de Gestión de Personal
5. Registro de Contabilidad y Gestión económico-financiera
6. Fichero de videovigilancia.

Los cinco primeros se crearon por Resolución 38/2007, de 17 de octubre y el segundo por Resolución 62/2007, de 11 de diciembre, ambas del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

La declaración pública de los ficheros se realizó a través de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra, en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra y en la página web de la Institución.

Todos los ficheros están inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos.

Se han elaborado los documentos de seguridad de los ficheros, actualmente están pendientes de revisión.

El personal de la Institución conoce la existencia de los ficheros y cumple con las obligaciones de información a los ciudadanos y obtención del consentimiento, en su caso.

En las comunicaciones que la Institución dirige a los ciudadanos se les informa de la existencia de los ficheros y de sus derechos de acceso, rectificación y cancelación.

No se ha regulado un procedimiento interno para que los ciudadanos ejerzan sus derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, y revocación del consentimiento. No obstante, ello no obsta para que puedan hacer efectivo su derecho ya que están informados de la unidad de la Institución ante la que pueden ejercer estos derechos.

La Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, por su dimensión y por el número de personas que trabajan en ella, (14 personas, 11 entre personal de plantilla y personal eventual y 3 becarios de las Universidades Navarras) no requiere de medidas que pueden ser necesarias en otras Instituciones de mayor tamaño o que cuentan con delegaciones en distintas provincias.

SINDIC DE GREUGES DE CATALUNYA

1. La declaración pública de los ficheros que contienen datos de carácter personal	Sí
2. La comunicación de los mismos a las Agencias Públicas de Protección de Datos	Sí
3. La elaboración de un código tipo que recoja los compromisos y garantías que asumen nuestras Instituciones en esta materia	Sí
4. La aprobación y puesta en práctica de los correspondientes documentos de seguridad	Sí
5. La adopción de medidas internas para cumplir con las obligaciones de información a los ciudadanos y obtención del consentimiento, en su caso.	Sí
6. La regulación a nivel interno del procedimiento para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, y revocación del consentimiento.	Sí
7. La formación adecuada del personal en esta materia	En trámite

Actuaciones desarrolladas por el Síndic en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal.

- Publicación al DOGC de creación de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal (incluido el de videovigilancia).
- Incorporación de carteles identificativos sobre videovigilancia en la sede de la institución.
- Documento de seguridad del Síndic que incluye:
 - o Ámbito de aplicación
 - o Organización de la seguridad
 - o Normas de seguridad
 - o Funciones, comunicaciones, obligaciones de los usuarios y consecuencias del mal uso.
 - o Acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos.
 - o Modelo de contrato de tratamiento de datos
- Incorporación de la cláusula informativa sobre protección de datos en los formularios presenciales y del web de las consultas y quejas.

- Actualmente se está trabajando en la elaboración de un registro informático de accesos (códigos y contraseñas), así como en el registro de incidencias y el registro de entradas y salidas de la institución de soportes informáticos.

SINDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Las actuaciones desarrolladas por esta Defensoría en relación con el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal son las siguientes:

Se ha publicado la Instrucción de 3 de marzo de 2009, por la que se aprueba la creación y anulación de ficheros de datos de carácter personal en el BOLETÍN OFICIAL DE LES CORTS VALENCIANES, nº 135, de fecha 9 de marzo de 2009, y en el DIARIO OFICIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA nº 5973 de fecha 12 de marzo de 2009.

Se han creado los siguientes ficheros:

- 1-Gestión de Quejas
- 2-Consultas
- 3-Personal
- 4-Relaciones Institucionales
- 5-Registro General
- 6-Gestión Económica
- 7-Video Vigilancia
- 8-Control de Acceso.

Se han enviado y cumplimentado los oportunos formularios en sistema NOTA de la Agencia Española de Protección de Datos y en fecha 6 de abril de 2009 se solicitó vía fax a la Subdirección general del Registro General de Protección de datos, el alta de los ficheros creados.

Se ha recibido comunicación por parte de la AEPD en fecha 11 de mayo de 2009, donde nos remiten los códigos de inscripción asignados a cada uno de los ficheros, por lo que se procedió a comunicarla vía correo electrónico a la Unidad Autónoma de Registros de Ficheros Informatizados (UARFI), que previamente ya habían sido informados de forma telefónica de nuestras gestiones con la AEPD.

Se han adaptado los procesos de recogida de datos a la normativa vigente, articulando el consentimiento y en cumplimiento del deber de información (art. 5, 6, 7 y 11), redactando los oportunos textos legales, parte de los cuales ya están incluidos en nuestros formularios y nuestra página web (quejas, consultas, cláusula de información para los empleados y becarios, exhibición de rótulo de seguridad y control de acceso al edificio, exhibición de distintivo, con diseño y contenido regulados, sobre el uso de cámaras de video vigilancia e impresos informativos a disposición de cualquier interesado en los que se detalla información prevista en el artículo 5.1 de la LOPD)

Conforme al artículo 12 de la LOPD, se han redactado los contratos de acceso a datos por terceros, tales como las asesorías laborales, contable/fiscal o empresas de mantenimiento informático, tanto de equipos como de aplicaciones.

De conformidad con el artículo 83 del RDLOPD, en el caso de que un tercero preste un servicio sin acceso a datos (servicio de limpieza, vigilancia, mantenimiento de instalaciones, etc.), se ha articulado el modo de recoger expresamente la prohibición de acceder a los datos personales y la obligación de secreto respecto a los mismos, que el personal hubiera podido conocer, con motivo de la prestación del servicio.

También hemos elaborado el documento de seguridad al que obliga la normativa vigente, donde se contemplan las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, previstas para proteger la información de carácter personal.

Así, en cumplimiento del RDLOPD, se contemplan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Ámbito de aplicación del documento con especificación detallada de los recursos.
- Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido, así como la definición de las Políticas de Seguridad.
- Identificación de los elementos previstos para asegurar la inviolabilidad de la red informática.
- Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- Procedimiento de realización de las copias de respaldo de los datos.
- Elaboración de un inventario de copias de seguridad.
- Mecanismo de identificación y autenticación, de los usuarios para el acceso autorizado a los sistemas de información.
- Sistemas de contraseñas para el control de acceso a la información.

- Funciones y obligaciones del personal.
- Identificación del Responsable del Fichero y del Responsable de Seguridad.
- Relación del personal autorizado para el acceso físico a los locales donde se encuentran ubicados los sistemas de información.
- Registro de entrada y salidas de soportes informáticos.
- Medidas de seguridad a adoptar en los sitios Web de la Institución.

El pasado día 12 de mayo, se celebró en la sede de la Institución una jornada formativa/informativa para formar y concienciar a todos los empleados y los diversos intervinientes en el tratamiento de los datos:

- **a.-** Formar a los Usuarios del sistema de información acerca de las obligaciones que han de atender para el cumplimiento de la normativa de protección de datos, mediante la entrega de los correspondientes manuales.
- **b.-** Formar al/los Responsable/s de Seguridad designado/s como encargado/s de coordinar y controlar el correcto cumplimiento de las medidas establecidas en el Documento de Seguridad, mediante la entrega de/los correspondiente/s manual/es.

VALEDOR DO POBO

a) La declaración pública de los ficheros que contienen datos de carácter personal

Dicha declaración se hizo a través de la Resolución del Valedor do Pobo de 1 de diciembre de 2008, de creación y supresión de los ficheros de datos personales. La Resolución está publicada en el Diario Oficial de Galicia de 5 de diciembre de 2008.

En ella se suprimen los ficheros contemplados en la Instrucción de 24 de marzo de 1997 del Valedor do Pobo y se crean los siguientes ficheros de datos de carácter personal:

1. Registro general
2. Fichero de gestión de quejas
3. Fichero de personal
4. Fichero de gestión económica
5. Fichero de relaciones institucionales
6. Fichero de videovigilancia

b) La comunicación de los mismos a las agencias públicas de protección de datos

El 19 de diciembre de 1008 se notifica a la Agencia Española de Protección de Datos la creación de los citados ficheros para que proceda a su inscripción en el Registro General de Protección de Datos. La inscripción tiene lugar

c) La elaboración de un código tipo que recoja los compromisos y garantías que asumen nuestras Instituciones en esta materia

La Institución tiene la intención de colaborar con el resto de defensorías en la elaboración del código tipo, si se considera oportuno llevarlo a cabo.

d) La aprobación y puesta en práctica de los correspondientes documentos de seguridad

El documento de seguridad se encuentra en una fase avanzada de realización. Es de esperar que en pocas semanas ya esté listo.

e) La adopción de medidas internas para cumplir con las obligaciones de información a los ciudadanos y obtención del consentimiento, en su caso

En el escrito de acuse de recibo de una queja se ha incorporado un párrafo a pie de página de carácter informativo. En él se alude a que los datos recogidos son confidenciales y que sólo podrán ser utilizados para la investigación de su queja e para el envío de información con relación con la misma. Asimismo, se recuerda los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

f) La regulación en el ámbito interno del procedimiento para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos de acceso, oposición, rectificación, cancelación, y revocación del consentimiento.

El ejercicio de estos derechos se ha protocolizado en la Institución con las instrucciones dadas al personal.

g) La formación adecuada del personal en esta materia.

Se han realizado labores de formación para todo el personal, tanto a través de exposiciones orales como por medio de entrega de documentación y soportes audiovisuales.

IV- CONCLUSIONES

- Las defensorías, con carácter general, están muy avanzadas en el cumplimiento de la normativa de protección de datos, sobre todo en la creación de ficheros, inscripción de los mismos y elaboración del documento de seguridad.

- Las defensorías deben cumplir de manera estricta los principios que inspiran la materia de protección de datos y los derechos de los ciudadanos en este ámbito.

- Se considera conveniente, en esta materia, incidir en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las defensorías.

- Las defensorías, al margen de las competencias de las agencias de protección de datos, deben garantizar el derecho a la protección de datos en el marco de sus competencias.