

Andalucía, 19 de octubre de 2009

## **Intervención del presidente de la Junta en la inauguración de las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**

Es un placer asistir a la inauguración de estas Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo. La del Defensor del Pueblo es una institución que garantiza que la democracia y los principios que la sustentan lleguen efectivamente a sus verdaderos protagonistas: los ciudadanos.

El tema de trabajo que os convoca en esta ocasión en Sevilla es uno de los grandes retos de las instituciones de este siglo XXI. La protección de los derechos de ciudadanía derivados de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es, por tanto, una exigencia y una necesidad frente a una nueva forma de exclusión social: la tecnológica.

Cuando pensamos en estas tecnologías que condicionan todos los aspectos de nuestra vida, desde el ámbito educativo, al cultural, pasando por el económico, social y de relaciones con el sector público, solemos hacerlo en asociación a dos conceptos antagónicos: oportunidades y riesgos.

Las tecnologías de la información y la comunicación han de ser la herramienta que nos permita mejorar las condiciones de vida y la igualdad de oportunidades en nuestra sociedad. En Andalucía, nuestro Estatuto recoge en su artículo 34 el derecho a acceder y usar las nuevas tecnologías y a participar activamente en la sociedad del conocimiento, la información y la comunicación.

Un derecho que se complementa en el artículo 21 de nuestro texto estatutario a través del fomento en el sistema educativo del uso de las nuevas tecnologías. Tecnología y educación articulan, sin lugar a dudas, el binomio que nos permitirá aprovechar las



oportunidades y alejar los riesgos de exclusión social.

En Andalucía hace tiempo que apostamos por la calidad y la mejora de estos equipamientos en las escuelas. Ya está en marcha un programa de fomento de la cultura tecnológica que ha permitido la apertura de centros TIC en nuestra comunidad. Un proyecto que se complementa ahora con el programa nacional *Escuela 2.0* para incorporar nuevos equipos informáticos y formar al profesorado en nuevas tecnologías.

En estas jornadas de trabajo dedicaréis también especial atención al derecho de la ciudadanía al acceso electrónico a los servicios públicos. Quiero, en este sentido, destacar la labor divulgativa del Defensor del Pueblo Andaluz con la publicación de una serie de guías sobre los *Derechos de los usuarios a las TIC*, los *Derechos sobre Protección de Datos* y la *Guía para relacionarse con la Administración Electrónica*.

Todas ellas suponen herramientas de gran utilidad que contribuyen a promocionar los derechos de la ciudadanía y a aumentar la calidad de sus relaciones con la Administración.

La Administración electrónica, como herramienta estratégica para lograr una mejor Administración Pública, supone una oportunidad para mejorar el funcionamiento del sector público y satisfacer con mayor eficacia y eficiencia las necesidades de la ciudadanía.

Los beneficios inmediatos de este tipo de Administración se pueden observar en la reducción de los tiempos de respuesta, el acortamiento de los plazos, la promoción de la participación pública o el aumento de calidad de los servicios.

El Gobierno andaluz está firmemente comprometido en la mejora de los procedimientos administrativos y en el desarrollo y fomento del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Cuando hablamos de Administración electrónica, nos referimos, por supuesto, a nuevas tecnologías, pero no hemos de olvidar lo verdaderamente importante: el cambio



cultural que implica una nueva forma de gestionar lo público, el análisis y la reflexión sobre cómo y de qué manera simplificamos trámites, de cómo podemos romper las inercias.

Fuimos pioneros en el año 2003 en la promulgación de un decreto que regulaba la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos. Ese año se pusieron al servicio de los ciudadanos 80 trámites administrativos por Internet. Hoy son ya más de 600.

Los andaluces están ya acostumbrados a utilizar el ordenador para pedir cita con el pediatra o el médico de familia, solicitar el servicio de teleasistencia, matricularse en la universidad, inscribirse en procesos de oposición o acceder al sistema de hojas electrónicas de reclamaciones para consumidores.

El año que viene, y dando cumplimiento a la *Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*, todos los ciudadanos podrán iniciar telemáticamente cualquier procedimiento que vaya dirigido a la Administración andaluza.

Pero más allá de la oferta de servicios, nuestra responsabilidad es la de trabajar para que la demanda de éstos se amplíe y alcance a un número cada vez mayor de ciudadanos.

Entre las ventajas de la Administración electrónica, quizá una de las más populares sea la de evitar a los ciudadanos la presentación de documentación que acredita información que ya obra en poder de las Administraciones Públicas. Así ocurre ya en Andalucía con el DNI y el certificado de empadronamiento.

En este sentido, me gustaría destacar como ejemplo la incorporación de esta posibilidad en el procedimiento de escolarización realizado este año en los centros educativos andaluces, y la gran aceptación que ha supuesto entre los solicitantes. Más del 45% de ellos optó porque la Administración realizase la consulta automática de los datos de



empadronamiento en lugar de aportar la fotocopia. Podríamos fijarnos en otros datos relevantes, como los casi dos millones de identidades digitales (certificados de firma electrónica y DNI susceptibles de ser utilizados en trámites telemáticos) que existen en Andalucía.

Hemos avanzado mucho y lo hemos hecho en muy poco tiempo. Nos queda, sin embargo, mucho por hacer. Lo fundamental: universalizar el uso y la aplicación de las nuevas tecnologías para evitar una nueva forma de exclusión social. Las nuevas tecnologías permiten hacer realidad el proyecto universalista de que nada de lo humano resulte ajeno.

Con respecto al mundo de ayer, hoy gozamos de una enorme ventaja: todos podemos saber inmediatamente todo acerca de todos los asuntos, o al menos de los suficientes. Y, especialmente, tenemos los medios para saber más de cualquier cuestión. De modo que la ignorancia ha dejado de ser una eximente tras la que escudarse para no asumir responsabilidades.

Del conocimiento, por tanto, se desprende la responsabilidad de preocuparse por los demás. Son los dos pilares de una nueva ciudadanía comprometida con el sueño igualitario que trazó la Ilustración: que sean efectivos los derechos para todos los seres humanos. Para ello, la apuesta ha de ser la de la educación, y también la de la igualdad en el acceso a las infraestructuras tecnológicas.

Éstos son nuestros compromisos y no puede ser de otra manera: nuestros jóvenes comienzan a exigirnos esa nueva forma de relación. Son “nativos digitales”. Su vida no se concibe sin las nuevas tecnologías, como nos demuestra el día a día y las iniciativas como la puesta en marcha por el Defensor del Pueblo andaluz con el *e-Foro de Menores*, el órgano de consulta y asesoramiento del Defensor en asuntos de infancia y adolescencia.

Un foro formado por niños que debaten los temas que les preocupan usando las tecnologías de la comunicación.

