



Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunidad Valenciana

La gestión del sistema interno de información en la administración pública

Cuestiones técnicas a tener en cuenta en la implantación de un buzón de denuncias

Javier Alamá, Jefe servicio TIC
8 Mayo, 2023



INTRODUCCIÓN

SISTEMA



Conjunto de elementos relacionados entre sí que funciona como un todo



INTRODUCCIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN



Conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados fácil y rápidamente.

MECANISMOS



Admón. Información



INTRODUCCIÓN

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en el artículo 2 de la Ley, siempre que se pueda tratar de manera efectiva la infracción y si el denunciante considera que no hay riesgo de represalia.

Canal

Responsable del Sistema

Procedimiento

MECANISMOS

Tratamiento denuncias



Cuestiones técnicas a tener en cuenta en la implantación de un buzón de denuncias



GENERALITAT
VALENCIANA
Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

TOTS
A UNA
veu



VALENCIA
Colze a colze amb els Ajuntaments

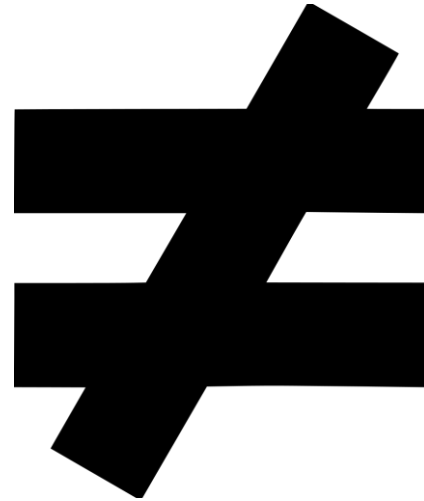


Diputació
de Castelló



1. Responsable del sistema

Responsable del Sistema Interno de Información



Responsable de los Sistemas Informáticos



2. Adquisición de la herramienta

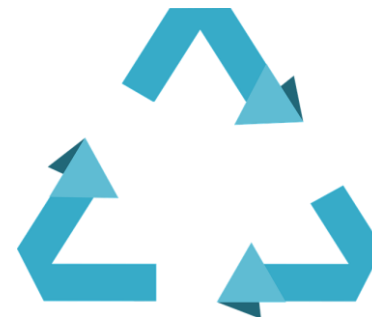
- Acudir al mercado



- Desarrollo propio



- Reutilización de la información

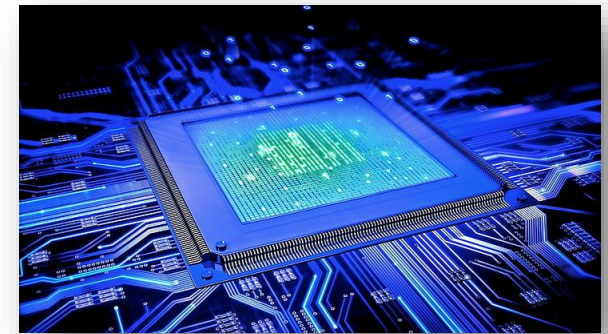




3. Comprobar recursos necesarios



- Instalación en nuestros propios sistemas (on premise)
- Instalación en la nube (cloud)
- Instalación en una VM





4. Versiones

- Versión PRE (v.Última)
- Versión PRO (vÚltima-1)

Aprender su uso
Identificar problemas y errores
Evaluar el rendimiento
Validar la funcionalidad
Obtener retroalimentación
Reducir costes

Entorno físico y lógico seguro
Acceso limitado
Monitorizado



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

TOTS
A UNA
veu



VALÈNCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments



Diputació
de Castelló



5. Información sobre el buzón

Buzón de Denuncias



¿Ha detectado algún tipo de fraude en una administración en el ámbito de la Comunidad Valenciana y puede aportar pruebas de esta conducta?



Utilizando la aplicación, que garantiza la confidencialidad, puede hacer que se investigue el caso y se actúe para mejorar la integridad del sector público.



Puede dar sus datos o mantener una comunicación completamente anónima. En cualquier caso podemos protegerle por medio del estatuto del denunciante



Puede hacer el seguimiento de la comunicación a través de un canal seguro y conversar con el órgano gestor del buzón, independiente en el ejercicio de sus funciones

- [¿Qué es y para qué sirve el Buzón de Denuncias](#)
- [Objetivos del Buzón](#)
- [Ámbito de actuación](#)
- [Funcionamiento](#)
- [Seguimiento](#)
- [Comunicaciones anónimas](#)
- [Estatuto del denunciante](#)

Realizar denuncia



GENERALITAT
VALENCIANA | TOTS
A UNA
veu
Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



VALENCIA
Colze a colze amb els Ajuntaments



Diputació
de Castelló



6. Disponibilidad y accesibilidad

- Disponible 24h
- Accesible desde cualquier dispositivo
- Responsive
- Multidioma





7. Intuitivo y ágil

- Funcionamiento sin esperas
- Comprensible y fácil de utilizar

1 Descripción 2 Identificación (Opcional) 3 Condiciones Y Reglas De Uso

Descripción de los hechos que se desea poner en conocimiento de la Agencia.

Asunto ? *

Describe el asunto de modo que resulte sencillo identificar los hechos y la administración o entidad afectada.

Descripción ? *

Escriba una breve descripción de los hechos y procure, si así lo desea, no incorporar información que le identifique. Indique cómo podemos verificar lo que nos comunica y aporte toda la documentación disponible sobre el asunto. Es aconsejable que facilite la información sensible mediante un fichero adjunto.





8. Anónimo y confidencial

- Identificación opcional
- Doble factor

1 Descripción 2 **Identificación (Opcional)** 3 Condiciones Y Reglas De Uso

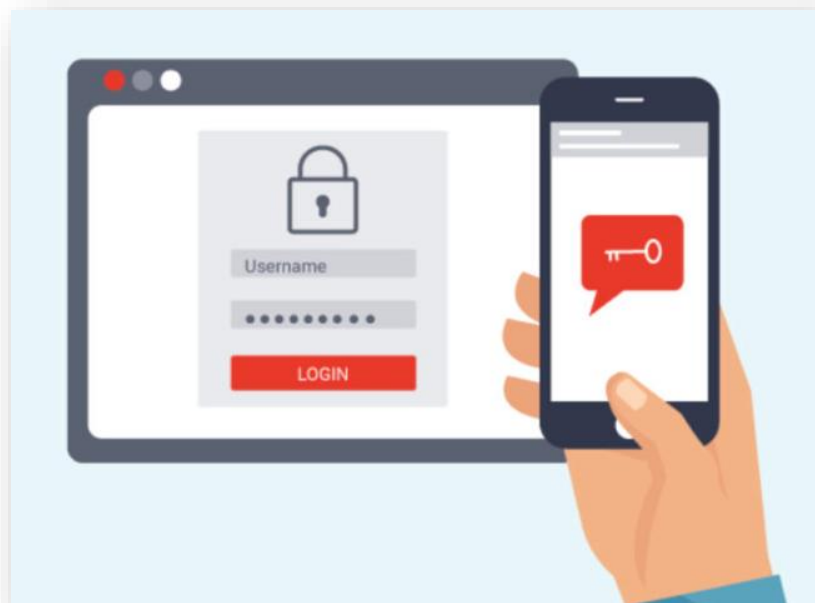
Si prefiere no identificarse, no rellene estos campos y vaya al paso siguiente.

Nombre y apellidos [?]

NIF o número de pasaporte

Dirección electrónica

Teléfono





GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

TOTS
A UNA
VEU

VALENCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments



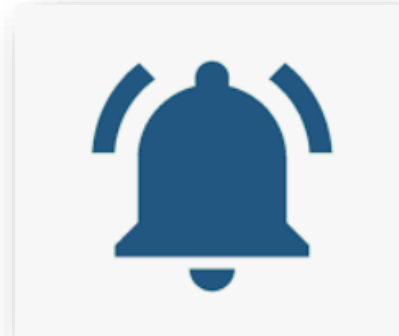
Diputació
de Castelló

a
DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



9. Notificaciones, avisos y recordatorios

- Notificaciones
- Avisos
- Recordatorios





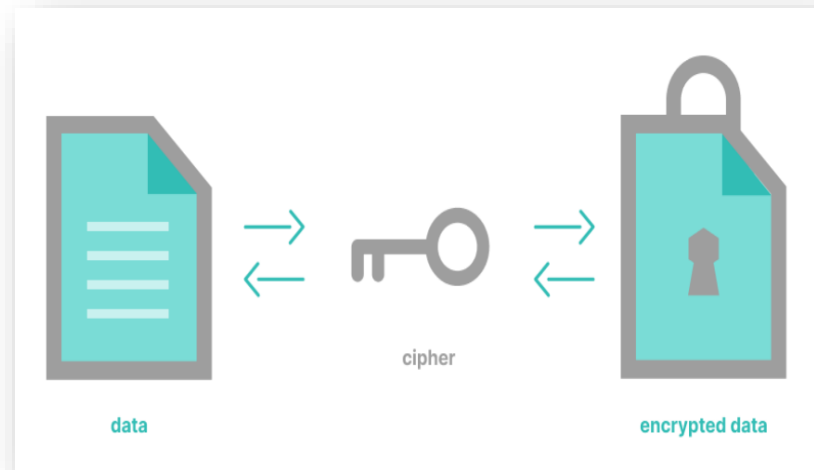
10. Alineación con RGPD

- Minimización de datos recogidos
- Limitación del plazo de conservación
- Principio de integridad y confidencialidad
- Licitud del tratamiento
- Medidas de seguridad
- Pseudonimización y anonimización



11. Cifrado

- Datos cifrados a nivel de lógico (Aplicación)
- Datos cifrados a nivel físico (Virtualización)
- Datos cifrados a nivel de copia (política de backup)





12. Despliegue según ITIL

Paso	Actividad	Descripción
1	Definición del servicio	Definir claramente las características del servicio el servicio web que se va a desplegar, incluyendo su propósito, características y beneficios para los usuarios finales.
2	Diseño del servicio	Diseñar la arquitectura necesaria incluyendo la infraestructura, la integración con otros sistemas y las medidas de seguridad
3	Planificación del despliegue	Incluyendo el cronograma del proyecto, los recursos necesarios, los plazos de entrega y los riesgos potenciales asociados.
4	Pruebas del servicio	Realizar pruebas de carga, seguridad, compatibilidad y usabilidad del servicio web antes de su despliegue.
5	Despliegue del servicio	Desplegar el servicio web siguiendo un plan de despliegue detallado para minimizar los riesgos asociados con el despliegue.
6	Operación y mejora continua	Monitorear y mantener el servicio, incluyendo la gestión de incidentes, la implementación de mejoras y actualizaciones, y la recopilación de comentarios de los usuarios para mejorar la experiencia del usuario.



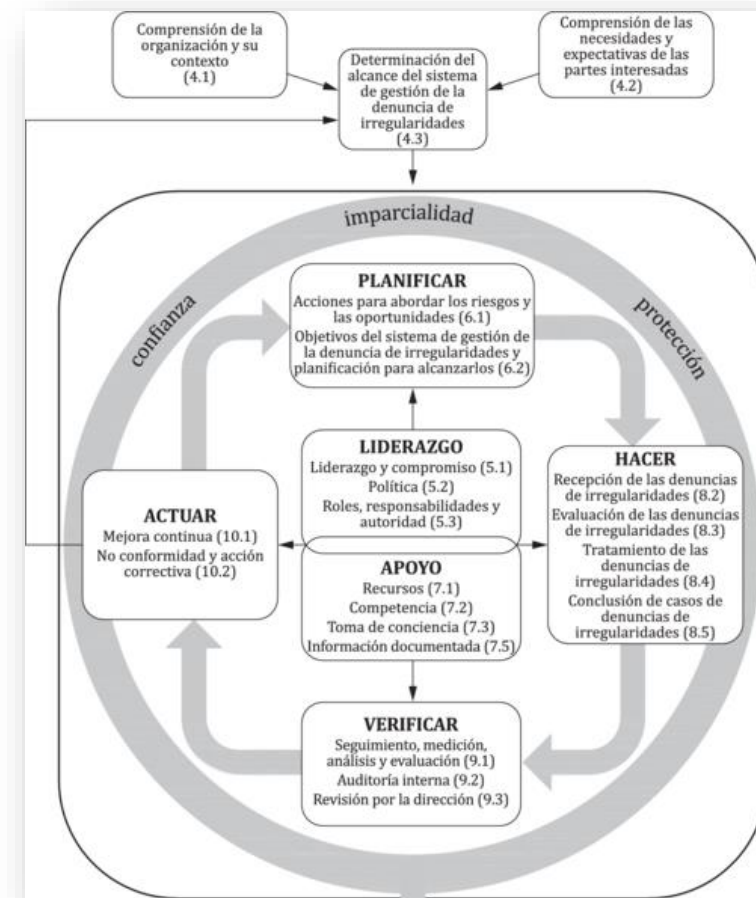
13. Procedimiento

ISO 37002 Tratamiento de los informes de denuncias:

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37002:ed-1:v1:es>

Directrices para establecer, aplicar y mantener un sistema eficaz de gestión de la denuncia de irregularidades basado en los principios de **confianza**, **imparcialidad** y **protección** en los cuatro pasos siguientes:

- recepción de las denuncias de irregularidades
- evaluación de las denuncias de irregularidades;
- tratamiento de las denuncias de irregularidades
- conclusión de los casos de denuncia.





14. Formación y capacitación - USUARIOS

- Dar a conocer el buzón
- Generar confianza en su uso
- Demostrar su eficiencia
- Periodo de pruebas
- Asegurar la protección al denunciante





15. Cultura ética - ORGANIZACIÓN

- Fomentar la presentación de denuncias
- Promover buenas prácticas de gestión
- Campañas de concienciación y sensibilización
- Transparencia en los resultados.
- Mejora continua
- Compromiso de todos





RESUMEN

BUZÓN



PRÁCTICA

PROCEDIMIENTO



TEÓRICA

RESPONSABLE



SUPERVISORA

14 MEDIDAS



CONFIANZA



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
VEU

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica

VALENCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments



Diputació
de Castelló

a
DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



RESUMEN



La recepción y tratamiento de denuncias internas es esencial en la gestión en cualquier organización, ya que permite detectar y corregir problemas, irregularidades o comportamientos inapropiados **ANTES** de que se conviertan en problemas **MAYORES**.



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
veu

Conselleria de Participació,
Transparència, Cooperació
i Qualitat Democràtica



VALÈNCIA

Colze a colze amb els Ajuntaments



Diputació
de Castelló

a
DIPUTACIÓN
DE ALICANTE



GRACIAS POR SU ATENCIÓN



AGENCIA VALENCIANA ANTIFRAUDE

javi.alama@antifraucv.es



Calle Navellos, 14 3ª. 46003 València
+34 962787450 - www.antifraucv.es

www.antifraucv.es