

- Tuenti
- UNICEF
- Unión de Consumidores de Andalucía (UCA)
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada
- Universidad de Huelva
- Universidad de Jaén
- Universidad de Málaga
- Universidad Pablo de Olavide
- Universidad de Sevilla

Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de **Convenios de colaboración** que atienden a diversos aspectos inherente a su funcionamiento institucional. Durante el año 2015 se han celebrado once nuevos Convenios con las siguientes entidades: Universidad de Sevilla (prácticas de alumnos), Consejería de Hacienda y Administración Pública (realización de actividades formativas), Fundación Cajasol (realización de actividades de promoción y divulgación de derechos), Unión de Consumidores de Andalucía (mejorar la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía), Save the Children (colaboración para la promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en Andalucía), Universidad de Málaga (prácticas de alumnos), Asociación Ariadna (colaboración para la promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en Andalucía), Colegio de Abogados de Sevilla (promoción de derechos) y Defensor del Pueblo de Navarra (desarrollo del módulo de gestión gráfica de flujos a incorporar a la aplicación informática de gestión documental titularidad del Defensor del Pueblo Andaluz).

5.8 Otras actividades

En este apartado queremos reseñar diversas iniciativas que ha desarrollado la Institución en el cumplimiento de sus funciones, así como otros hechos relevantes en el ámbito institucional que se han producido en este ejercicio.

Entre éstas queremos destacar durante 2015 el desarrollo de iniciativas dirigidas al cumplimiento de dos de los objetivos programáticos más prioritarios comprometidos por el Defensor del Pueblo Andaluz para este mandato, para aproximar la Institución a todos los ciudadanos con independencia del lugar donde residan e impulsar en este ámbito la mediación como cauce de resolución de conflictos.

En este sentido, se ha puesto en marcha un proyecto de visitas institucionales a las diferentes provincias andaluzas para contactar directamente con la ciudadanía para escuchar sus consultas y recibir sus quejas sin que tengan que desplazarse a la sede de la Institución, así como para entrar en contacto con organizaciones sociales y autoridades públicas de un determinado ámbito territorial y conocer de primera mano la situación que afecta al ejercicio de los derechos y libertades en ese territorio; durante el año 2015 se han llevado a cabo dos visitas institucionales a **Almería** y **Granada**. Por otra parte, se ha impulsado la potenciación de la intervención mediadora como cauce efectivo de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía; a tal fin, en el año 2015, se ha creado una unidad específica de mediación en el organigrama de la Institución y se está elaborando un protocolo de actuación específico para este tipo de intervenciones.



En este marco de iniciativas hay también que inscribir la reordenación de la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz para continuar mejorando la tarea de información y orientación a la ciudadanía para el efectivo ejercicio de sus derechos.

En el 2015 también se ha acometido, en el marco de la mejora de la política de comunicación y divulgación de nuestras actividad, la edición del informe Anual de 2014 con un nuevo formato más reducido, con un enfoque más valorativo y un contenido más comprensible, ameno y accesible como publicación electrónica en la que se han incorporado más de 900 enlaces a actuaciones, informes y actividades publicadas en nuestra web.

Otro aspecto a destacar de la actividad institucional del Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2015 ha sido la implementación en su página web del **Portal de la Transparencia**. Con ello la Institución da cumplimiento a las leyes reguladoras de esta materia que resultan de aplicación, además de promover la efectividad del derecho de acceso a la información pública de la ciudadanía. En esta línea, la Institución ha remodelado las páginas webs del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía en el año 2015, ofreciendo a la ciudadanía mejores accesos a la información procedente de su actividad y facilitando la interacción de los ciudadanos con la misma.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado desarrollando durante este año iniciativas dirigidas a fomentar la aplicación de las TIC a su funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este sentido, cabe destacar, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución de incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento, la remodelación de las páginas web institucionales y la plena incorporación de las redes sociales –**Facebook, Twitter y Youtube**– como otra vía de comunicación con la ciudadanía. En 2015 se han recibido 234.289 visitas a la web (un 22,14% más que en 2014) y se han visitado 510.255 páginas (un 9% más). A través de redes sociales se han producido 16.988 entradas en las web (un 124% más que en el año anterior), alcanzando los 2.933 seguidores en Facebook (un 66,8% de aumento respecto al 2014) y 2.971 en Twitter (un 40,5 % más que el año anterior).

Por último, en la línea comprometida adecuar nuestro funcionamiento interno a un sistema de gestión de calidad que permita su mejora permanente, en el año 2015 se ha renovado la certificación AENOR del Sistema de Gestión de Calidad del Defensor del Pueblo de Andaluz que evidencia la conformidad de nuestro sistema de gestión con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y su reconocimiento externo por entidad acreditadora de estos extremos.