

A close-up photograph of a person wearing a dark suit jacket and a white shirt, writing in a notebook with a silver pen. The person's hands are the central focus, with the pen held in the right hand and the notebook held in the left. The background is blurred, showing a light-colored wall. A semi-transparent white box is overlaid on the right side of the image, containing the text '5. Actividad Institucional' in green.

**5.
Actividad
Institucional**

5. Actividad Institucional

5.1 Introducción	507
5.2 Relaciones con el Parlamento	507
5.3 Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	508
5.4 Relaciones con otras Instituciones afines	509
5.5 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	510
5.6 Otras actividades Institucionales	512
5.7 Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la Promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía	514
5.8 Otras actividades	517
5.9 Indicadores de la carta de servicios	519

5.1 Introducción

Abordamos en esta sección un relato sintético de actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados este Comisionado.

Con el fin de facilitar la exposición y consulta de la heterogénea actividad institucional recogida en esta Sección, como en años anteriores, procedemos a su sistematización a través de bloques temáticos.

5.2 Relaciones con el Parlamento

La naturaleza de órgano de extracción parlamentaria del Defensor del Pueblo Andaluz determina que en el ámbito de sus relaciones institucionales la relación con el Parlamento del que es Comisionado, sea prioritaria para esta Institución, constituyendo una de sus líneas estratégicas de actuación para este mandato.

La relación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Parlamento de Andalucía se ha desarrollado durante el año 2015 a través del cauce procedimental ordinario que establece la Ley de dar a conocer y exponer en el ámbito parlamentario sus informes e investigaciones, y también manifestando su parecer en trabajos de índole parlamentaria y colaborando recíprocamente en iniciativas de las dos instituciones, que contribuyen a estrechar la relación y sintonía entre ambas entidades.

Pasando al detalle de actividades, hemos de iniciar nuestra exposición indicando que la entrega del **Informe Anual de 2014** al Presidente del Parlamento se realizó el día 30 de marzo de 2015, publicándose en el BOPA nº 35, de 14 de junio de 2015. El Informe fue expuesto ante la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones en su sesión celebrada el día 1 de octubre de 2015 (Diario de Comisiones, nº 64). La exposición y debate del Informe ante el **Pleno** de la Cámara se realizó el día 21 de octubre de 2015 (Diario de Sesiones de Plenos nº 16).

En su condición de Defensor del Menor de Andalucía (Disposición Adicional Primera de la Ley 1\1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, publicada en el BOJA nº 53, de 12 de mayo) el Defensor del Pueblo Andaluz hizo entrega al Presidente del Parlamento el **Informe Anual del Menor** correspondiente al año 2014 el 21 de julio de 2015 (BOPA nº 79, de 29 de septiembre de 2015). Por primera vez el informe fue presentado por el Defensor del Menor de Andalucía ante el **Pleno** el Parlamento andaluz el día 18 de noviembre de 2015 (Diario de Sesiones nº 20).

Asimismo se ha elaborado y puesto a disposición de los Grupos Parlamentarios los siguientes informes especiales:

- Informe Especial sobre **“Las Unidades de Custodia Hospitalarias: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía”**, presentado en el Parlamento de Andalucía el 30 de diciembre de 2015.
- Informe Especial sobre **“Servicios de suministro de agua. Garantías y Derechos”**, presentado en el Parlamento de Andalucía el 30 de diciembre de 2015.

Se han producido también las comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en diversas Comisiones Parlamentarias. En concreto:

- En la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones, el día 1 de octubre de 2015 en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz del año 2014 (Diario de Comisiones, nº 64).
- En la **Comisión** de Fomento y Vivienda, el 11 de noviembre de 2015, en relación con el **Informe Especial** sobre “Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas” (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 96).

- En la **Comisión de Salud**, el 20 de noviembre de 2015, en relación con el Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda.

En otro orden de cosas, y en el marco de la colaboración de las instituciones parlamentarias de Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado en el año 2015 en la convocatoria general de este tipo de ayudas para las que destina el 0'7% de su presupuesto de gastos, 34.185 euros.

5.3 Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos

Durante el año 2015 se han remitido 435 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 433 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 2 a las Defensorías Autonómicas, por plantearse en las mismas temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En el Capítulo Tercero se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

Dentro del marco legal de coordinación y colaboración que vienen desarrollando las instituciones de Defensores del Pueblo, durante el año 2015 se ha mantenido esta actividad de cooperación interinstitucional, pudiendo destacarse en este contexto:

La celebración, en Santander, durante los días 17 y 18 de septiembre, de las **XXX Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo**, organizadas por la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre *“La vivienda pública en España”*,

Con ocasión de la celebración de estas Jornadas, se debatieron y aprobaron las **conclusiones** sobre los temas objeto de debate en las mismas que habían sido tratados en Talleres previos, agrupados sectorialmente en torno a estas materias, y se celebraron reuniones paralelas de coordinación para tratar otros temas de interés común. El Defensor del Pueblo Andaluz participó en todos los talleres preparatorios de estas jornadas aportando sus valoraciones y propuestas.

A través de nuestra página web se puede acceder al programa de las **XXX Jornadas de Coordinación**, sus contenidos y la declaración institucional de las Defensorías.

Otro aspecto reseñable, durante el año 2015, dentro de las relaciones de cooperación con las demás Defensorías, ha sido la elaboración del Informe sobre **“Las Urgencias Hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes”** que se ha realizado de forma conjunta por todas las Defensorías coordinadas por la institución estatal del Defensor del Pueblo. A tal fin el Defensor del Pueblo Andaluz organizó y coordinó uno de los talleres de trabajo, que se celebró en Sevilla el día 20 de octubre de 2014, destinado a conocer la opinión de los profesionales del sector y debatir con ellos sobre las conclusiones y propuestas objeto del estudio.

Las relaciones bilaterales entre Defensorías se han mantenido en este año, destacando dentro de esta actividad la organización de la **reunión de coordinación de las Secretarías Generales de las Defensorías del Pueblo** en la que se trató sobre la conveniencia de seguir unos criterios comunes para la elaboración del anexo de datos estadísticos de las memorias anuales y la experiencia que están desarrollando las instituciones del Defensor del Pueblo y del Defensor del Pueblo Andaluz para desarrollar una aplicación informática de control de duplicidades de quejas.

Igualmente hemos de destacar las reuniones mantenidas con la Valedora do Pobo de Galicia con la que se intercambiaron experiencias e iniciativas a desarrollar para el mejor cumplimiento de los fines que tienen asignados sus respectivas instituciones.

En el marco de la **colaboración con las Defensorías incorporadas al proyecto de la Plataforma de Cooperación Tecnológica para el impulso de la utilización de las TIC en estas instituciones** y hacer efectivo el derecho de la ciudadanía de acceso electrónico a los servicios prestados por las mismas en las condiciones previstas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, se ha continuado con el desarrollo de este proyecto con arreglo a las previsiones acordadas con las Defensorías de Navarra y Canarias. En este marco, y en desarrollo de los compromisos asumidos por las instituciones incorporadas a este proyecto, con fecha 17 de septiembre de 2015, se firmó un convenio con el Defensor del Pueblo de Navarra para el desarrollo del módulo de gestión gráfica de flujos a incorporar a la aplicación informática de gestión documental titularidad del Defensor del Pueblo Andalúz en desarrollo de lo previsto en los convenios de constitución y adhesión de las instituciones que integran la Plataforma interinstitucional de Cooperación Tecnológica.



Por último, destacar que en este año el Defensor del Pueblo Andalúz participó en las **XXII Jornadas de la Asociación Española de Letrados de Parlamento celebrada en Santiago de Compostela**, los días 24 y 25 de septiembre de 2015, sobre “El Parlamento y el Defensor del Pueblo”, en la que el titular de esta Institución participó en la mesa redonda sobre “El Defensor del Pueblo ante los retos de futuro”.

5.4 Relaciones con otras Instituciones afines

Como viene siendo habitual, la Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales son el estrictamente europeo y, muy especialmente, la vertiente latinoamericana de estas relaciones.

En este contexto, **el Defensor del Pueblo Andalúz forma parte de las redes internacionales de Defensorías del Pueblo de la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman), de la Red Europea de Defensores del Pueblo, del IIO (Instituto Internacional del Ombudsman) y de la ENOC (Organización de defensa de los derechos de la Infancia)**, con las que colabora activamente para la protección y defensa de los derechos ciudadanos, en general, y de la personas menores en particular.

A destacar, en este contexto, la participación del Defensor del Pueblo Andalúz en el **X Seminario Nacional de la Red Europea de Defensores del Pueblo** celebrada en Varsovia durante los días 26 a 28 de abril de 2015 sobre “los Defensores del Pueblo contra la discriminación”.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andalúz durante el año 2015 ha venido manteniendo las relaciones habituales de coordinación y cooperación con los **Defensores Universitarios de Andalucía**.

Igualmente se han seguido manteniendo con las figuras creadas en el ámbito de la Administración Local para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos las relaciones correspondientes para prestarles el apoyo necesario para el cumplimiento de esta tarea de acuerdo con lo previsto en los Convenios de colaboración celebrados con los mismos.

5.5 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales ante la importancia que para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social. Este aspecto fue destacado por el actual titular de la Institución como una de las líneas prioritarias de actuación de su mandato.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2015 se han mantenido **152 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

Esta cooperación que habitualmente mantenemos con asociaciones y agentes sociales nos sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, el mejor intermediario con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos sociales más vulnerables de nuestra sociedad, dándoles a conocer sus derechos y las vías de resolución de conflictos, exigiendo a las Administraciones el respeto y protección de esos derechos, posibilitando su acercamiento a las instituciones públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

Bajo estas premisas hemos mantenido e incrementado nuestras relaciones con el rico tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, entre los que podemos destacar la cooperación mantenida con las entidades representativas de los siguientes colectivos sociales, de la que enlazamos a alguna de las reuniones que hemos mantenido:

- **Personas con discapacidad física, mental o sensorial.**
 - Personas mayores.
 - Personas en situación de dependencia.
- **Enfermos mentales.**
 - Enfermos de sida.
- **Menores en situación de desprotección.**
- **Atención a personas con problemas de drogadicción.**
 - Defensa de los derechos humanos.
 - Defensa de los derechos de las mujeres.
- **Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.**
- **Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.**
- **Apoyo a personas en situación de desempleo.**
- **Atención social de inmigrantes.**

- Defensa del derecho a la educación.
- **Defensa del derecho a la salud pública.**
- **Prevención de la exclusión.**
- **Integración social de colectivos.**
- **Defensa de los derechos de las personas presas.**
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia y defensa de sus derechos.
- **Defensa de los derechos de los empleados públicos y otros colectivos profesionales.**
- Defensa de los derechos de usuarios de diferentes servicios públicos.
- **Protección del medio ambiente.**
- Protección del derecho de acceso a las TIC.
- Protección del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en el ámbito público.

Esta cooperación con el movimiento asociativo se ha desarrollado en el marco del respeto a la autonomía y libertad de actuación de estas entidades, concretándose en las siguientes actuaciones, de las que, a modo ilustrativo, enlazamos a alguna de estas:

- **Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.**
- **Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.**
- **Realización de funciones de mediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.**
- Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- **Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.**
- Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- Cooperación material con el movimiento asociativo en el desarrollo de iniciativas que tienen como finalidad la promoción de los derechos sociales.
- Asesoramiento al Defensor del Pueblo Andaluz en el marco de los órganos colegiados constituidos en esta Institución a tal fin y en reuniones mantenidas con los representantes de los diversos colectivos.

Esta relación ha implicado, en unos casos, el inicio de nuevos contactos con la entidad social en cuestión y, en otros, el mantenimiento de relaciones preexistentes a través del intercambio, oral o escrito, de información, así como la participación en actos o desarrollo de iniciativas conjunta.

A destacar, en este ámbito, el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en materia de Menores (el **E-Foro de Menores**) creado por esta Institución en noviembre del año 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los menores y jóvenes de Andalucía .

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos Convenios de Colaboración se relacionan en el apartado 7 de este Capítulo.

Por otra parte, en la medida de sus posibilidades, esta Institución sigue comprometida con la promoción de medidas tendentes a propiciar la efectiva igualdad de oportunidades, en las que se inscribe la convocatoria de una beca formativa para personas con discapacidad intelectual a fin de favorecer su integración laboral.

Asimismo, en el capítulo de entidades sociales que se hubieran destacado por su colaboración con el Defensor del Pueblo andaluz y se hubieran destacado en la promoción y defensa de los derechos humanos, previstos en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, **esta Institución ha considerado oportuno destacar para el ejercicio 2015 a la Fundación Save the Children por su labor para promocionar los derechos y libertades de la infancia y adolescencia y asegurar su más efectiva protección, en especial en lo referente a los colectivos que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad, y la colaboración que ha prestado a esta Institución durante el año 2015 para la protección y defensa de los derechos de este sector de la población andaluza.**

5.6 Otras actividades Institucionales

En este apartado vamos referirnos a un importante conjunto de actividades que realiza la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en el ámbito de la promoción y divulgación de derechos y que constituyen unas intervenciones fundamentales para su protección.

Dentro de las actividades que merecen destacarse en el ejercicio de 2015 en este apartado hemos de destacar las que afectan a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y plantear propuestas concretas ante situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a la sociedad andaluza.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntos y Adjunta han seguido estando presentes en todas las provincias de Andalucía en actos organizados por entidades públicas y privadas, en los más diversos ámbitos y localidades, para dar a conocer las funciones de esta Institución y la opinión que tiene la misma acerca de los problemas que más preocupan a la sociedad andaluza, así como para recoger de primera mano las quejas y reivindicaciones de los distintos colectivos sociales. Durante el año 2015 se han mantenido **277 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales para abordar estas cuestiones.**

Así, **el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Institución han participado en 120 foros y actos organizados por entidades públicas y privadas para tratar de temas relacionados con los problemas educativos, sanitarios, de vivienda, laborales, de infraestructuras públicas, medioambientales, etc.**, así como en eventos relacionados con los aspectos sociales que más han preocupado a los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía durante este año, como han podido ser los relativos a los temas relacionados con los ámbitos de la vivienda, el empleo, la educación, la salud, la justicia, la dependencia, la sostenibilidad, la situación de las personas mayores y menores, la situación de la mujer en la sociedad, las personas con discapacidad, los inmigrantes y otras situaciones que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales.

En 498 actos de estas características ha tenido una presencia activa el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que han mantenido una constante presencia en foros, eventos y actividades promovidas por organizaciones sociales, así como encuentros y reuniones con el sector público para aproximar la Institución a la ciudadanía y promover el ejercicio efectivo de sus derechos, en la línea de los compromisos asumidos por el Defensor del Pueblo Andaluz con el Parlamento de Andalucía en este mandato.

Igualmente, en la función de divulgación y dar a conocer esta Institución a la sociedad andaluza, se han recibido en la sede de nuestra Oficina a diversos colectivos: asociaciones y fundaciones, ONG, alumnos de enseñanza secundaria y universitarios, a los que se ha dado a conocer el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea, sobre una base eminentemente práctica. Por otra parte, dentro del proyecto que se ha puesto en marcha para acercar la Institución a toda la ciudadanía andaluza, durante el año 2015 se han mantenido **reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las provincias que se han visitado en el curso de dicho proyecto (Almería y Granada).**

Asimismo, la Institución ha seguido **colaborando con las Universidades y empresas andaluzas para la realización de prácticas de los alumnos** que están terminando sus estudios universitarios o han realizado masters de postgrado. Durante el año 2015, siete alumnos han realizado estas prácticas profesionales en el Defensor del Pueblo Andaluz.

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe significar la celebración de 11 actos de este tipo durante el año 2015 organizados o coorganizados por la Institución:

- **Reactivación Pacto Infancia** (Sevilla, 4 de febrero de 2015)
- Jornada de Trabajo con los Defensores Universitarios (Sevilla, 18 de marzo de 2015)
- **Jornada de Trabajo sobre Ordenación del Territorio y Medioambiente con la Fiscalía del TSJA** (Granada, 26 de marzo de 2015)
- Constitución Foro Profesional de la Infancia (5 de mayo de 2015)
- Taller Protección Infancia (6 de mayo de 2015)
- Jornada sobre Centros de Internamiento de Menores en Andalucía (Sevilla, 12 de junio de 2015)
- **Jornada sobre Centros de Internamiento de Menores en Andalucía** (Almería, 15 de octubre de 2015)
- **Jornada de Trabajo con la Delegación Derechos Humanos de Filipinas** (Sevilla, 22 de octubre de 2015)
- Reunión de Trabajo con los miembros de la Cámara Cívica Italiana (Sevilla, 23 de octubre de 2015)
- **Jornada Ciudades Inteligentes, Ciudades Sostenibles** (Sevilla, 29 de octubre de 2015)
- **VIII Premio Defensor del Menor de Andalucía** (Granada, 26 de noviembre de 2015)

En este contexto, también se han editado y publicado en 2015, además de los Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía correspondientes al año 2014, los Informes Especiales sobre **“La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía”** y el de **“Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas”**.

Durante el año 2015 se ha ido completando la iniciativa de divulgación de derechos incorporando **nuevos contenidos** a nuestra página web para el ejercicio de sus derechos por la ciudadanía, en la que se han incluido los siguientes:

- **Memoria democrática**
- **Qué hacer ante una situación de acoso por empresas de cobro de morosos**
- **Los derechos de la ciudadanía en los procedimientos instruidos con motivo de la imposición de sanciones de tráfico**

- [Preguntas sobre familias numerosas](#)
- [Derecho a la salud de las personas menores de edad en Andalucía](#)
- [Los derechos de la ciudadanía en relación con la ordenación urbanística](#)
- [Listas de espera. Plazos garantizados para la atención sanitaria](#)
- [Guía sobre la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia \(LAAD\)](#)
- [El derecho a obtener ayudas para el alquiler de vivienda en supuestos de emergencia social por haber perdido la vivienda habitual](#)

Dentro de las iniciativas de promoción de derechos, destacar que durante el año 2015 se han celebrado dos Jornadas sobre la situación de los Centros de Internamiento de Menores en Andalucía (en Sevilla y Almería) y otra sobre " Ciudades Inteligentes, Ciudades Sostenibles" . También durante este año se ha organizado la VIII edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía consolidándose con ello esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de las personas menores y adolescentes. Asimismo, en el año 2015 se han organizado iniciativas específicas con diferentes colectivos profesionales e institucionales para coordinar y mejorar nuestras actuaciones en defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía.

También destacar que durante el año 2015 se han seguido manteniendo las reuniones de coordinación con la Comisión ad hoc, constituida a iniciativa de esta Institución y de la que forman parte, además, representantes de las Administraciones Públicas andaluzas, Fiscalía y asociaciones de afectados, para intervenir coordinadamente en [**procesos de jurisdicción civil relativos a personas con discapacidad derivada de distintos tipos de problemas psíquicos**](#).

5.7 Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la Promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía

A continuación se relacionan las entidades con las que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene firmados convenios de colaboración, en los que se contempla de forma específica su cooperación en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía:

- Ararteko
- Aramus
- Asociación Ariadna
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Sordas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Ayuntamiento de Granada
- Ayuntamiento de Jerez de la Frontera

- Ayuntamiento de Málaga
- Ayuntamiento de Sevilla
- Cámara de Cuentas de Andalucía
- Cáritas Andalucía
- Cemci
- Colegio de Abogados de Sevilla
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Oriental y Melilla
- Confederación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- Confederación Andaluza de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad (FEAPS)
- Confederación de Asociaciones de Vecinos de Andalucía (CAVA)
- Consejería de Hacienda y Administración Pública
- Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía
- Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- Consejo Audiovisual de Andalucía
- Consejo Económico y Social de Andalucía
- Consulado de Italia
- Consulado de Letonia
- Consulado de Marruecos
- Defensor del Ciudadano de Sevilla
- Defensor del Ciudadano de Jérez
- Defensor del Ciudadano de Málaga
- Defensor del Ciudadano de Córdoba
- Defensor del Ciudadano de Granada
- Defensor del Pueblo de Navarra
- Defensor Universitario de Huelva
- Defensor Universitario de Granada
- Defensor Universitario de Jaén
- Defensor Universitario de Málaga

- Defensor Universitario de Sevilla
- Defensor Universitario de la Pablo de Olavide de Sevilla
- Defensores del Pueblo Autonómicos
- Diputación Provincial de Córdoba
- Diputado del Común
- Federación Andaluza de Asociaciones de Padres y Amigos del Sordo (FAPAS)
- Federación Andaluza de Allegados de Esquizofrénicos (FANAES)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Síndrome de Down (ANDADOWN)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos (FAAS)
- Federación Andaluza de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (APACE Andalucía)
- Federación Andaluza de Autismo
- Federación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- Federación COLEGAS
- Federación de Asociaciones Culturales Cristianas de Andalucía (FACCA)
- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA)
- Federación de Autismo de Andalucía
- Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM)
- Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental (FAISEM)
- Fundación Cajasol
- Fundación Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- Movistar-Telefónica
- ONCE Andalucía

- 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.

5.9 Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a esta Sección un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa.

INDICADORES BÁSICOS	2015
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	5,5
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	26,4
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	233,2
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	13
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	324
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,37

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2015
Número de quejas presentadas.	6.170
Número de quejas tramitadas.	9.082
Número de quejas admitidas.	1.734
Número de quejas no admitidas a trámite.	1.103
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	435
Número de quejas en las que desiste el interesado	477
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	1.981
Número de resoluciones efectuadas.	727
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/246 concluidas).	172
Número de consultas personales atendidas.	1.423
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	2.905
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	156
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	86
Número de consultas por internet atendidas.	1.852
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.491
Número de entradas a las páginas web de internet.	510.225
Número de quejas presentadas a través de internet.	2.911
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	7.813
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	31-marzo
Número de ejemplares de publicaciones editados.	4400
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	4119
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	512
Número de cursos de formación realizados por el personal propio.	282
Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.	105
Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.	60