

A close-up photograph of a person in a dark suit jacket and white shirt, sitting at a desk and writing on a white notepad with a silver pen. The person's hands are the central focus, with the pen held in the right hand and the notepad held in the left. The background is blurred, showing a light-colored wall and a dark surface, possibly a desk or another part of the suit.

6. Actividad Institucional

6. Actividad Institucional

6.1 Introducción	523
6.2 Relaciones con el Parlamento	523
6.3 Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	524
6.4 Relaciones con otras instituciones afines	526
6.5 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	527
6.6 Otras actividades institucionales	530
6.7 Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía	532
6.8 Otras actividades	535
6.9 Indicadores de la carta de servicios	536

6.1 Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2017, para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados.

Para 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.

6.2 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 2017 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 2016** al Presidente del Parlamento se realizó el día 18 de abril de 2017, publicándose en el BOPA nº 463, de 15 de mayo de 2017. 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 31 de mayo de 2017 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 365). La exposición y debate del Informe ante el **Pleno** de la Cámara se realizó el día 5 de julio de 2017 (Diario de Sesiones de Plenos nº 88).

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 del **Informe Anual del Menor** correspondiente al año 2016, el 13 de junio de 2017 (BOPA nº 550, de 5 de octubre de 2017), estando pendiente la presentación de dicho Informe ante el Parlamento de Andalucía.

Asimismo, con fecha 30 de diciembre de 2017 se ha elaborado y puesto a disposición de los Grupos Parlamentarios el siguiente informe, aunque la entrega al Presidente no se ha realizado hasta el día 11 de enero de 2018 por motivos de agenda:

- **Informe Especial** sobre “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos”

Se ha producido también la comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz en dos Comisiones Parlamentarias, para debatir informes elaborados por esta Institución. En concreto:

- En la **Comisión** de Igualdad y Políticas Sociales, el día 5 de abril de 2017, para debatir el Informe Especial relativo a “25 años del Programa de Solidaridad de los Andaluces para erradicación de la marginación y de las desigualdades en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz que fue publicado en el **BOPA** nº 408, de 21 de febrero de 2017 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 338).
- En la **Comisión** de Educación, el día 9 de marzo de 2017, para debatir el Informe Especial relativo a “Acoso Escolar y Ciberacoso: Prevención, detección y recuperación de víctimas” que fue publicado en el **BOPA** nº 407, de 20 de febrero de 2017 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 324).

Igualmente el Defensor del Pueblo Andaluz ha comparecido en las siguientes Comisiones Parlamentarias a lo largo del ejercicio:

- En la **Comisión** de Igualdad y Políticas Sociales, el día 6 de febrero de 2017, para exponer el posicionamiento de la Institución en relación con el Proyecto de Ley de los Derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 301).
- En la **Comisión** de Igualdad y Políticas Sociales, el 27 de marzo de 2017, para exponer el posicionamiento de la Institución en relación al Proyecto de Ley de Participación Ciudadana en Andalucía (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 333).
- En la **Comisión** de Salud, el 23 de mayo de 2017, para exponer el posicionamiento de la Institución sobre el Proyecto de Ley de Garantías y Sostenibilidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 360).
- En la **Comisión** de Fomento y Vivienda, el día 25 de julio de 2017, para exponer el posicionamiento de la Institución en relación al Proyecto de Ley por la que se establece el derecho de tanteo y retracto en desahucios de viviendas en Andalucía (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 391).

En la **Comisión** de Igualdad y Políticas Sociales, el día 9 de octubre de 2017, para exponer el posicionamiento de la Institución en relación con el Proyecto de Ley Andaluza del Voluntariado (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 412).

Por último la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones, el día 4 de octubre de 2017, se pronunció sobre la idoneidad de **D. Jaime Bretón Besnier** como Adjunto, tras la comparecencia de éste en dicha Comisión (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 411). Obtenida la conformidad de la referida Comisión, el Defensor del Pueblo Andaluz procedió al nombramiento del **nuevo Adjunto de la Institución**, que tomó posesión de su cargo el 23 de octubre de 2017.

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 2017 en la convocatoria general de este tipo de ayudas para las que destina el 0'7% de su presupuesto de gastos, 36.242 euros.

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

Durante el año 2017 se han remitido 416 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 406 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 10 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 Cuarto 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 2017 se ha mantenido esta actividad de cooperación interinstitucional, pudiendo destacarse en este contexto:



La reunión de Defensores del Pueblo celebrada en Vitoria el 2 de febrero de 2017, para tratar acerca de la crisis humanitaria que afecta a los refugiados y a los solicitantes de asilo, que se estaba viviendo con particular crudeza en aquel momento. Esta reunión finalizó con una **declaración** conjunta de las defensorías, las cuales, en su condición de instituciones encargadas de velar por el respeto y la promoción de los derechos humanos, proponen numerosas medidas para mejorar la asistencia a todas estas personas y paliar la insostenible situación que se está produciendo.

La celebración, en Santiago de Compostela, durante los días 3 y 4 de octubre, de las XXXII Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución de la Valedora do Pobo de Galicia, en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre el "Derecho de acceso a la información pública y Transparencia".

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 en torno a esta materia, y se celebraron reuniones paralelas de coordinación para tratar otros temas de interés común. El Defensor del Pueblo Andaluz participó en todos los trabajos preparatorios de estas jornadas aportando sus valoraciones y propuestas.

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

Por otro lado, las relaciones bilaterales entre Defensorías se han mantenido en este año, destacando dentro de esta actividad las reuniones mantenidas con el Defensor del Pueblo en funciones, para afianzar lazos de colaboración entre ambas instituciones, fruto de la cual se ha producido una visita conjunta del Defensor del Pueblo y del Defensor del Pueblo Andaluz al Campo de Gibraltar, donde ambas defensorías matuvieron numerosas reuniones con el tejido político, social, empresarial y vecinal de la zona, a fin de conocer en profundidad las inquietudes manifestadas con respecto a los efectos que producirá el Brexit en la comarca, asunto este en el que incidimos particularmente en el siguiente epígrafe.

Otra actividad realizada conjuntamente por ambas defensorías ha sido la organización de la Jornada "**Una visión de la inmigración desde los Derechos Humanos**", celebrada en Sevilla en el mes de diciembre de 2017, en el año en que se cumple el trigésimo aniversario de la Sentencia del Tribunal Constitucional 115/1987, de 7 de julio que resuelve un recurso interpuesto por el Defensor del Pueblo contra determinados artículos de la Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. El desarrollo de esta Jornada puede consultarse a través de este enlace.

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.

El Defensor del Pueblo Andaluz, el Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz) y la Diputación Provincial de Cádiz, con la colaboración institucional de las Defensorías del Pueblo, organizaron el 13 de mayo de 2017 un **Acto Homenaje** a la figura de Juan Relinque, vecino de la localidad gaditana de Vejer de la Frontera en el Siglo XVI, como síndico personero y defensor del pueblo.

En el Acto se homenajeó a la figura de Juan Relinque, que, como Personero, lideró una lucha y la defensa jurídica de los derechos del campesinado de Vejer contra las disposiciones y gravámenes impuestos por el Duque de Medina Sidonia. Dentro de los quince pleitos sustanciados en la Chancillería de Granada -todos ganados- destaca la recuperación de cientos de parcelas de tierras de su término municipal, que en el s.XIII el rey Sancho IV había entregado mediante sorteo a los vecinos como incentivo para atraer a la población, y que pasaron a ser comunales del municipio de Vejer. Estas tierras reciben el nombre de Hazas de Suerte y está propuesta para su reconocimiento como Patrimonio Inmaterial por la UNESCO. Su lucha ha permitido que este sorteo se haya realizado de forma continua, los años bisiestos, desde entonces. El último tuvo lugar el pasado diciembre de 2016.

Finalmente señalar que en el mes de noviembre de 2017 se celebró en la Sede del Defensor del Pueblo Andaluz la primera reunión preparatoria de las XXXIII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo. En esta ocasión, las jornadas estarán dedicadas a la protección de los menores y las mujeres víctimas de violencia de género, y están siendo organizadas por el Sindic de Greuges de Valencia, correspondiendo el taller preparatorio, que se celebrará en el mes de junio de 2018, al Defensor del Pueblo Andaluz.



6.4 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 Andaluz 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 Andaluz en las **jornadas del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)**, celebrada en Barcelona los días 3 y 4 de abril de 2017, con el objetivo de debatir y analizar la situación actual de los derechos humanos en Europa y las actuaciones que pueden llevarse a cabo desde las defensorías, preocupadas por las crecientes expectativas electorales de los partidos xenófobos y ultranacionalistas en Europa.

Destacamos igualmente la **Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo**, celebrada en Bruselas los días 19 y 20 de junio donde se propuso al Defensor del Pueblo Andaluz, en el marco de la ponencia sobre "Brexit: aumentar la transparencia y la seguridad para los ciudadanos de la UE", que expusiera el punto de vista de la defensoría andaluza acerca de los efectos que pudieran derivarse de la salida del Reino Unido de la Unión Europea (Brexit) en los derechos de las personas, habida cuenta la relevancia que presenta en Andalucía el asunto objeto de debate a resultas de los enormes vínculos socioeconómicos existentes entre esta comunidad autónoma y el Reino Unido y de la idiosincrasia de la relación con Gibraltar.

La intervención del Defensor del Pueblo Andaluz permitió poner de relieve los efectos que se pueden derivar del Brexit sobre los derechos y las libertades de la ciudadanía en general y, en particular, de la residente en el entorno del Gibraltar; unas consecuencias nada halagüeñas en atención a diversos estudios realizados tanto desde Gibraltar como desde distintas Administraciones españolas.

A partir de dicha comparecencia, el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo Andaluz han mantenido encuentros con colectivos ciudadanos y representantes políticos orientados a profundizar aún más sobre la cuestión.

Así, el pasado día 8 de noviembre de 2017 ambos Defensores **visitaron la localidad de La Línea de la Concepción** y se entrevistaron con el alcalde, con representantes de los distintos grupos políticos y con

representantes de la sociedad civil y del empresariado de la zona, quienes expresaron su preocupación por los efectos negativos que el Brexit pudiera acarrear para una comarca ya de por sí deprimida y que presenta una gran dependencia económica con respecto a Gibraltar.

El conocimiento acaparado ha permitido identificar los principales riesgos que se podrían derivar del Brexit sobre los derechos de la ciudadanía, y en particular sobre la residente en la comarca del Campo de Gibraltar.

Los mismos fueron trasladados por ambas Defensorías al Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación en la reunión que mantuvieron el pasado día 15 de enero de 2018, donde igualmente informaron de las actuaciones que desarrollarían como garantes de derechos y libertades.

En este contexto, el Defensor del Pueblo de España y las demás Instituciones análogas de las Comunidades Autónomas han valorado la situación concluyendo la oportunidad de trasladar al negociador europeo para el Brexit las conclusiones extraídas a lo largo del proceso de análisis llevado a cabo.

Así, los Defensores del Pueblo quieren alertar sobre los efectos negativos que el Brexit puede acarrear para los derechos de la ciudadanía de la comarca del Campo de Gibraltar y sugieren que la protección de tales derechos sea entendida como prioritaria en el proceso negociador.

Por otro lado, en el ejercicio 2017 no se celebró la Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), debido a los fuertes huracanes que asolaron la isla de Puerto Rico, donde se había previsto que transcurriera la reunión.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2017 ha venido manteniendo las relaciones habituales de coordinación y cooperación con los **Defensores Universitarios** de Andalucía, con los que se mantuvo, el 23 de marzo de 2017, la reunión anual de coordinación.

6.5 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2017, 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 2017 se han mantenido **324 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 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:

- 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 alguna de las siguientes actuaciones:

- a) Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.
- b) Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.
- c) Realización de funciones de mediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.
- d) Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- e) Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.
- f) Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- g) Cooperación material con el movimiento asociativo en el desarrollo de iniciativas que tienen como finalidad la promoción de los derechos sociales.
- h) 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 VI 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 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 2017 a la **Asociación Andaluza de Cuidados Paliativos por su participación en la reflexión sobre el derecho de las personas a la dignidad en el proceso de muerte** , y la colaboración que ha prestado a esta Institución durante el año 2017 para la elaboración de un informe especial sobre esta materia.

6.6 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 2017, 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 2017 se han mantenido **324 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 96 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.

Durante el año 2017 el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz han desarrollado **675 actuaciones de promoción y divulgación de derechos** teniendo una presencia activa en foros, actos, encuentros y actividades promovidas por organizaciones sociales de estas características, así como en 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 mostrado 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 2017 la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz se ha desplazado a diversos puntos de Andalucía, tanto ciudades como comarcas, en los que ha atendido de forma directa a la ciudadanía y se han mantenido reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las áreas que se han visitado. Concretamente se han realizado las siguientes **visitas**:

- 08 y 9 de Enero.- Sierra Norte de Sevilla
- 14 y 16 de Marzo.- Cádiz capital.
- 9 y 10 de Mayo.- Almería: Valle de Almanzora y los Velez.
- 8 y 9 de Junio.- Huelva capital.
- 28 y 29 de Septiembre.- Córdoba: Comarca Subbética: Lucena.
- 29 y 30 de Octubre.- Granada : Comarca de la Alpujarra.

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 2017, cinco 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 14 actividades durante el año 2017 organizados o coorganizados por la Institución:

- Reunión Anual de Coordinación de Defensores Universitarios (Sevilla, 23 de marzo de 2017)
- I Encuentro Ciencia, Humanismo y Desarrollo Social en colaboración con el Instituto de Academias de Andalucía (Granada, 11 de mayo de 2017)
- Jornadas sobre Juan Relinque y las Hazas de Suerte (Vejer de la Frontera, 12 y 13 de mayo 2017))
- Jornada sobre Trata (Sevilla, 22 de mayo de 2017)
- Jornada sobre Nueva Agenda Urbana (Sevilla, 25 de mayo de 2017)
- 1º Taller preparatorio Informe Especial “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos” (Sevilla, 22 de junio de 2017)
- 2º Taller preparatorio Informe Especial “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos” (Granada, 21 de septiembre de 2017)
- Jornada “Violencia Sexual contra la Infancia y Adolescencia” (Cádiz, 26 de septiembre de 2017)
- 3º Taller preparatorio Informe Especial “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos” (Sevilla, 25 de octubre de 2017)
- Seminario de Expertos sobre el “Modelo de Mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz” (Sevilla, 15 de noviembre de 2017)
- Jornadas sobre Infancia y Adolescencia “Ser niña o niño hoy en Andalucía” (Sevilla, 21, 22 y 23 de noviembre de 2017)
- X Premios Defensor del Menor de Andalucía (Almería, 30 de noviembre de 2017)
- Jornada “Una Visión de la Inmigración desde los Derechos Humanos (Sevilla, 13 de diciembre de 2017)

En este contexto, también se ha editado y publicado en 2017, además de los Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía correspondientes al año 2017, el Informe Especial sobre “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos”.

Asimismo, en este año se han elaborado las siguientes publicaciones divulgativa de derechos sobre **“Plusvalía: Impuesto sobre “el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) Información sobre la Sentencia del Tribunal Constitucional de 11 de mayo de 2017”, “Reclamación de los gastos de formalización de hipotecas” y Cláusulas Suelo**, Información sobre el procedimiento de reclamación”; y se han editado las publicaciones divulgativas: **“La figura de Juan Relinque como síndico procurador y defensor del pueblo (1500-1544), “Consumo de Alcohol en los menores” y “Puntos limpios y recogida de aceite de uso doméstico en el contexto del plan de residuos urbanos no peligrosos de Andalucía”**

Este año se ha organizado la **X edición de los Premios del Defensor del Menor** de Andalucía, celebrándose la entrega de premios en la ciudad de Almería, con lo que hemos cumplido el objetivo de llevar este acto a todas las provincias de esta Comunidad Autónoma y 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, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Asimismo, en el año 2017 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 entre las que destacamos la 4ª Reunión de Trabajo: "Seguir avanzando en la mejora del procedimiento de atención a menores extranjeros que llegan a Andalucía acompañados de adultos y que pueden ser objeto de Trata".

6.7 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
- FACUA
- 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 (ASPACE 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 Cajazol
- Fundación Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- Iberdrola
- Instituto Lectura Fácil
- 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 Pontificia de Comillas
- 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 2017 se han celebrado tres Convenios con las siguientes entidades: **Instituto de Lectura Fácil** para la promoción y universalización de la Lectura Fácil, con la **Fundación Cajasol** para la promoción y divulgación de Derechos y con **Iberdrola Clientes S.A.U.** e **Iberdrola Comercialización del Último Recurso, S.A.U.**

6.8 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 2017 el desarrollo de iniciativas dirigidas a afianzar el 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 la ciudadanía con independencia del lugar donde residan e impulsar en este ámbito la mediación como cauce de resolución de conflictos.

Así pues, durante este año se ha seguido desarrollando el 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 2017 se han llevado a cabo, como ya se ha indicado anteriormente, siete visitas institucionales a las Comarcas de Sierra Norte de Sevilla, Valle de Almanzora y los Velez, Comarca Subbética y Comarca de la Alpujarra, así como a las ciudades de Cádiz, Almería y Huelva.

Por otra parte, se ha continuado impulsado la intervención mediadora como cauce efectivo de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía; a tal fin, en el año 2017, se ha previsto la ampliación del Servicio de Mediación con la incorporación de un nuevo mediador o mediadora en la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que se materializará a los largo del primer trimestre de 2018. De esta manera, se posibilita el incremento de las acciones de mediación de forma transversal a todas las áreas de trabajo, desarrollando un modelo de mediación propio y ajustado a las características que definen esta Institución.

Particularmente debe destacarse la celebración en el mes de noviembre de 2017 de un Seminario sobre la Mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz, en el que más de cincuenta expertos de todos los ámbitos de la mediación, han querido colaborar con la defensoría en el análisis y definición del mencionado modelo de mediación. En el Seminario se debatió el modelo específico de mediación en el Defensor; la naturaleza y eficacia de los acuerdos adoptados, así como los casos en los que resulta factible y oportuno utilizar la mediación para proteger y defender los derechos controvertidos en el conflicto/queja concreto.

En el año 2017 se ha continuado con la mejora de la política de comunicación y divulgación de nuestras actividad, optimizando la edición de nuestros Informes Anuales, que desde 2015 cuentan con el 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 incorporadas a nuestra página web.

En esta línea, la Institución ha continuado la mejora de la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página y facilitar la participación de las personas usuarias de 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. En 2017 se han recibido 463.373 visitas a nuestras páginas web (un 7,68% más que en 2016) y se han visitado 739.046 páginas (un aumento del 0,02%). A través de redes sociales se han producido 14.472 entradas en las web (un 35,28% menos que en el año anterior), alcanzando los 5.112 seguidores en Facebook (un 28,8% más respecto al 2016) y 5.019 en Twitter (un 19,69% más que el año anterior).

Por último, en la línea comprometida de adecuar nuestro funcionamiento interno a un sistema de gestión de calidad que permita su mejora permanente, en el año 2017 se ha acordado trasladar las tareas de certificación AENOR del Sistema de Gestión de Calidad del Defensor del Pueblo de Andaluz, para el ejercicio de 2018 y adaptada ya la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015.

6.9 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	2017
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo	4,3
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas	36,5
Tiempo medio hasta la finalización de la queja	243,4
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias	14,0
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas	327,0
Valoración de satisfacción de los usuarios	7,6
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2017
Número de quejas presentadas	6.792
Número de quejas tramitadas	9.815
Número de quejas admitidas	3.305
Número de quejas no admitidas a trámite	1.731
Número de quejas remitidas a otros Comisionados	433
Número de quejas en las que desiste el interesado	1.024
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante	1.899
Número de resoluciones efectuadas	431
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/233 concluidas)	134
Número de consultas personales atendidas	1.988
Número de consultas escritas atendidas (postal e internet)	710
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día	528
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo	192
Número de consultas por internet atendidas	649
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto	5.582
Número de entradas a las páginas web de internet	802.324

Número de quejas presentadas a través de internet	4.298
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	5.840
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía	1+2 estudios
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía	18-04-17
Número de ejemplares de publicaciones editados	100
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos	2.956
Número de publicaciones y documentaciones solicitados	431
Número de cursos de formación realizados por el personal propio	258
Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades	150
Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución	623

