

# **INFORME AL PARLAMENTO 2009**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ  
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA  
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2009**

## **RELACIONES INSTITUCIONALES**

## **SECCIÓN SEXTA:**

RELACIONES INSTITUCIONALES Pág. 3

I.- RELACIONES CON EL PARLAMENTO. Pág. 3

II.- RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS. Pág. 4

III.- RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES. Pág. 11

IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES. Pág. 11

V.- OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES. Pág. 13

VI.- ENTIDADES QUE COLABORAN CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA EN ANDALUCÍA. Pág. 15

## **SECCIÓN SEXTA: RELACIONES INSTITUCIONALES.**

Abordamos en esta sección un relato sintético de actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en el desarrollo de una extensa actividad institucional, a través de la cual se concretan relaciones del más variado tipo en diversos ámbitos, que tienen por finalidad la promoción e impulso de derechos, así como la divulgación institucional y el fomento de la participación social, además de otras actividades institucionales de interés para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados este Comisionado.

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.

### **I.- 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.

En este sentido, la natural relación entre este Comisionado y su Parlamento se ha seguido desarrollando durante el año 2009, fundamentalmente, 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 2008 a la Presidenta del Parlamento se realizó el día 31 de marzo de 2009, publicándose en el BOPA nº 231, de 7 de mayo de 2009. El Informe fue expuesto ante la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en su sesión celebrada el día 27 de mayo de 2009 (Diario de Sesiones, nº 178). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 9 de junio de 2009 (Diario de Sesiones nº 49).

Asimismo se han elaborado y puesto a disposición de los Grupos Parlamentarios los Informes Especiales siguientes:

- “Ordenación del Territorio y Urbanismo en los Informes de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 10 de noviembre de 2009 (BOPA nº 351, de 2 de diciembre de 2009).
- “Normativa sobre la Participación Ciudadana en las Diputaciones Provinciales y en los grandes Municipios de Andalucía”, entregado en el Parlamento de Andalucía el día 28 de diciembre de 2009.
- “Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía-2008”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 3 de julio de 2009 (BOPA nº 295, de 10 de septiembre de 2009).

Se han producido también, las comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en diversas Comisiones Parlamentarias para la defensa y debate de diversos Informes Especiales. En concreto:

- En la Comisión de Gobernación, el 17 de marzo de 2009, en relación con el Informe Especial “Lugares de custodia de personas detenidas: Depósitos municipales y otros calabozos policiales” (Diario de Sesiones de Comisiones nº 155).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el 27 de mayo de 2009, en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2008 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 178).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el 27 de mayo de 2009, a fin de informar sobre las quejas en materia de protección de menores y la situación actual de la política general en esta materia (Diario de Sesiones de Comisiones nº 178).
- En la Comisión de Innovación, Ciencia y Empresa, el 2 de julio de 2009, en relación con el Informe “Universidades y Discapacidad” (Diario de Sesiones de Comisiones nº 205).
- En la Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 2 de diciembre de 2009, en relación con el Informe Anual del Menor del año 2008 (Diario de Sesiones nº 284).

Asimismo, en este ámbito, el Defensor del Pueblo Andaluz compareció en la sede del Senado, en la Comisión Especial de estudio de la problemática nacional de la adopción y otros temas afines, el 9 de marzo de 2009, a fin de informar y dar su opinión sobre estas materias desde la perspectiva del trabajo que viene desarrollando esta Institución (BOCG nº 118).

En otro orden de cosas, y en el marco de la obligada información que el Defensor del Pueblo Andaluz debe al Parlamento sobre su gestión, debe hacerse mención en esta sección al hecho de que en el ejercicio 2009 se finalizó el expediente de reintegro de las cantidades adeudadas a la Institución, como consecuencia de las irregularidades administrativas en operaciones de gestión presupuestaria detectadas en el año 2008, siendo reintegradas la totalidad de estas cantidades y sus correspondientes intereses.

## **II.- RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS.**

Durante el año 2009 se han remitido 323 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 320 fueron al Comisionado Estatal y 3 a los Autonómicos, por plantearse en las mismas temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En la Sección Cuarta se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

En este contexto de cooperación hemos de enmarcar también la celebración, en Sevilla y Córdoba, durante los días 19 a 21 de octubre, de las XIV Jornadas de Coordinación entre Defensores del Pueblo, organizadas por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre la protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC).

Para abordar esta temática se desarrollaron diversas ponencias, agrupadas en los siguientes ámbitos de actuación:

- “Los derechos de la ciudadanía relativos al acceso y utilización de las TIC”.

- “Las TIC como instrumentos de garantía de efectividad de los derechos sociales”.
- “Ciudadanía y Administración Electrónica”.
- “La aplicación de las TIC a las instituciones de los Defensores del Pueblo”.

Asimismo, se debatieron y aprobaron las conclusiones sobre estos temas que habían sido tratados en Talleres previos, agrupados sectorialmente en torno a estas materias y se celebraron reuniones paralelas en torno a estos aspectos. Las ponencias de apertura y clausura corrieron a cargo de D. Javier Echevarría y Dña. Victoria Camps, respectivamente, que disertaron sobre “los derechos del pueblo electrónico”, el primero, y “la formación de la ciudadanía en la era virtual”, la segunda.

También, como en las anteriores Jornadas, en ésta se abordaron en el ámbito del Foro de Derechos Ciudadanos, que se celebró en Córdoba, en paralelo a las Jornadas, las opiniones sobre “los derechos de las personas menores y las nuevas tecnologías” en la que intervinieron, presencial y virtualmente, niños y niñas andaluces y de otras Comunidades Autónomas.

Como conclusiones de las Jornadas, reproducimos a continuación las propuestas del documento aprobado por los Defensores y Defensoras del Pueblo:

*“I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.*

*1.- El **acceso y utilización de las nuevas tecnologías** constituye, a nuestro juicio, **un derecho en sí mismo considerado**, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos -como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía-, ya que representa, **además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía** y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.*

*2.- Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y **evitar la creación de nuevas brechas digitales** por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualdad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.*

*3.- Con el dinamismo y exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, **se deben regular las condiciones básicas** que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del “servicio universal de telecomunicaciones”. Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere*

como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

4.- El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las **Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos** de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

5.- La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos **mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión** eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadoras de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

6.- Los poderes públicos **deberán garantizar la ciber-seguridad** y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para **perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito**.

7.- Los poderes públicos tienen el deber de **liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC**, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global

## **II.- Las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales.**

8.- El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9.- Con respecto a la aplicación de las TIC en el **ámbito educativo**:

- **La Administración debe ser el verdadero agente de cambio** en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben fomentar la **creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

- Es necesario **formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente**, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

- Es esencial **impulsar la producción de contenidos educativos TIC** para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículums de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa **deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres**, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

- Es esencial **impulsar la producción de contenidos educativos TIC** para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10.- En cuanto a la aplicación de las TIC al **ámbito del sistema sanitario**:

- El compromiso y el **liderazgo de las autoridades sanitarias**, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituye un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el **mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas**, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de **comunicación e información adecuada** y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien

definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la **Historia Clínica Digital**, así como de **la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina**. La introducción a nivel territorial de estos recursos **es muy heterogénea**, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos a los **sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada**.

- Es preciso **avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios** a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.

- Consideramos que los avances tecnológicos deben **alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios** en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.

#### 11.- Por cuanto respecta al **ámbito de los servicios sociales**:

- Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. **La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías** requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas ("**diseño para todos**"), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, mas allá de la integración sin más, **favorezcan la inclusión** en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.

- Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un **instrumento para garantizar la inclusión** en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.

- Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, **los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales** en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.



- **Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia** y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.

### **III.- Ciudadanía y Administración Electrónica.**

12.- La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una **oportunidad de ofrecer un mejor servicio público** para la ciudadanía, aumentando la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.

13.- La sociedad civil demanda que se avance en la **consolidación de un modelo de buena administración**, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (nociones como la "ventanilla única", trabajo en red, ) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva Ley 11/2007 la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

14.- Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden **reactivar el proceso democrático** gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas.

En todo caso, **el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos**, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

15.- Es imprescindible que **las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007** de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

16.- La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben **impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos** para incorporarlos al modelo de e-

administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

#### **IV.- La aplicación de las TIC a las Instituciones de los Defensores del Pueblo.**

17.- **Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos** superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

18.- **Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la Ley 11/2007** para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.

19.- **Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica**, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).

20.- Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial **potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias** en este proceso y **promover medidas de coordinación** en este ámbito.

21.- En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso **con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos** establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, **promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.**

*Andalucía, Octubre de 2009”*

Por otro lado, hay que seguir destacando el mantenimiento de las relaciones de colaboración y coordinación con estas Instituciones en el marco de la cooperación que habitualmente vienen manteniendo. En este sentido, en el año 2009 podemos reseñar la participación del Defensor del Pueblo Andaluz en las Jornadas sobre el Derecho a la Buena Administración, organizadas por el Sindic de Greuges de Cataluña en Barcelona, en marzo de 2009, en conmemoración del 25º aniversario de su Ley reguladora. Asimismo, participó en las Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha en Toledo el 6 y 7 de octubre sobre “La tutela del derecho a la protección de datos de carácter personal”.

### **III.- 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 sentido, durante los días 28 y 29 de octubre de 2009, se celebró en Madrid la XIV Asamblea Anual de la FIO, que trató sobre diversos asuntos relacionados con el funcionamiento de esta organización que persigue extender y reforzar la promoción y protección de los Derechos Humanos en el continente americano. La institución del Defensor del Pueblo Andaluz participó en la misma integrándose en las distintas Mesas de Trabajo a fin de potenciar y optimizar la protección de los Derechos Humanos en Iberoamérica.

En el año 2009 la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz también participó en el Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo celebrado en Atenas los días 14 y 15 de diciembre, donde se trataron diversos aspectos de interés para aumentar la eficacia de estas instituciones, especialmente en lo relativo al papel que juegan los Defensores del Pueblo para garantizar la transparencia de los Servicios Públicos.

En este contexto destacar asimismo las estancias que han realizado durante el año 2009 en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz representaciones de alto nivel de instituciones defensoras de los Derechos Humanos de Rusia, Bulgaria y Turquía, en las que se les ha explicado mecanismos e intervenciones que se desarrollan desde esta Oficina para la protección y defensa de los derechos constitucionales y estatutarios.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2009 se ultimó el informe especial elaborado en coordinación con los Defensores Universitarios de Andalucía, sobre “universidades y discapacidad”, divulgándose también a través de una jornadas desarrolladas en el marco de la coordinación y habitual cooperación que se viene manteniendo con estas figuras.

Igualmente se han mantenido con las figuras creadas en el ámbito de la Administración Local para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos, los encuentros y contactos necesarios para prestarles el apoyo necesario en el cumplimiento de esta tarea de acuerdo con lo previsto en los Convenios celebrados con los mismos.

### **IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES.**

Durante el año 2009, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado una línea de colaborar 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.

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

estos 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:

- Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- Enfermos mentales.
- Enfermos de Sida.
- Menores en situación de desprotección.
- Atención a personas con problemas de drogadicción.
- Defensa de los derechos de las mujeres.
- Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.
- Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- Atención a los trabajadores temporeros.
- Atención social de inmigrantes.
- Defensa del derecho a la educación.
- Prevención de la exclusión.
- Integración social de colectivos.
- Defensa de los derechos humanos.
- Defensa de los derechos de las personas presas.
- Objeción de conciencia e insumisión.
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia o la defensa de sus derechos.
- Defensa de diferentes colectivos profesionales.
- Defensa de los derechos de usuarios de diferentes servicios públicos.
- Protección del medio ambiente.
- Protección del derecho de acceso a las TIC.

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:

- 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 intermediación 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 de asesoramiento constituidos en esta Institución

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 de los Consejos Asesores del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de atención a personas en situación de Dependencia, Inmigración y Salud, al amparo de lo establecido en la disposición adicional 3ª.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de esta Institución, que ha facilitado a ésta un mejor y más eficaz cumplimiento de sus funciones garantistas en relación con estos colectivos. Asimismo, durante el año 2009 se ha reunido en tres ocasiones el órgano de consulta y asesoramiento en materia de Menores (el E-Foro de Menores) creado por esta Institución en noviembre del año 2008.

En esta línea de colaboración, en el año 2009 se han seguido fortaleciendo estas relaciones de cooperación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el movimiento asociativo, a través de los Convenios de colaboración celebrados entre esta Institución y la iniciativa social, al objeto de mejorar la defensa y promoción de los derechos y libertades constitucionales de la ciudadanía.

Con ello se pretende, además posibilitar la creación de nuevos ámbitos de divulgación e información sobre el Defensor del Pueblo Andaluz, a fin de acercar esta Institución a todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, en la línea comprometida, por el titular de la misma ante el Parlamento Andaluz, como una de sus prioridades de actuación para este mandato.

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos Convenios de Colaboración se relacionan en el apartado VI de esta Sección.

En este apartado, reseñar por último, la labor que vienen realizando el Centro de Educación Infantil y Primaria Averroes de Córdoba y el Centro de Educación Especial Luis Pastor de Motril (Granada) para la promoción y efectividad del derecho a la educación a través de las TIC que vienen desarrollando. En este sentido, queremos destacar asimismo, la colaboración que estos centros han prestado al Defensor del Pueblo Andaluz con motivo de la celebración de las XXIV Jornadas de Coordinación, en el ámbito de la promoción de estos derechos.

## **V.- OTRAS RELACIONES 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 estas actividades interinstitucionales que merecen destacarse en el ejercicio de 2009 hemos de referirnos también a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y sus propuestas concretas a situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a la sociedad andaluza.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntos y Adjuntas 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.

Así, el Defensor y sus Adjuntos y Adjuntas han participado en múltiples actos y foros, 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 andaluces durante este ejercicio, como han podido ser los relativos a los temas de educación, salud, justicia, urbanismo, personas mayores y menores, situación de la mujer en la sociedad, personas con discapacidad, inmigrantes y todos aquellos que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales. En 510 actos de estas características ha tenido una presencia activa la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha incrementado considerablemente esta presencia institucional para aproximar la Institución a la ciudadanía, en la línea de los compromisos asumidos por el Defensor del Pueblo Andaluz con el Parlamento de Andalucía en este mandato.

En el ejercicio que comentamos también hemos seguido colaborando en los procesos de formación de diferentes colectivos de funcionarios públicos, entre los que podemos citar: los Jueces y Fiscales de la Comunidad Autónoma Andaluza y representantes de diversas Instituciones Públicas.

En todos estos casos la actividad formativa ha estado dirigida a dar a conocer a estos colectivos dedicados al servicio público, los fines, funciones, organización y funcionamiento de esta Institución, lo que sin duda repercutirá positivamente en una mayor eficacia en el cumplimiento de nuestro cometido de defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

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, ONG, alumnos de enseñanza secundaria y bachillerato 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.

En este contexto de relaciones institucionales, destacar asimismo que en el año 2009 también se han desarrollado el sexto encuentro con los Directores de Centros Penitenciarios de Andalucía y el quinto con la Red de Fiscales Medioambientales, así como el primero con las Fiscalías andaluzas de Vigilancia Penitenciaria. Estos encuentros se inscriben en el ámbito de mejorar los canales de comunicación y coordinación con estas instancias públicas a fin de asegurar una protección más efectiva de los derechos constitucionales y estatutarios de la ciudadanía.

Por último, reseñar que durante el año 2009 se ha distinguido al Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo de la Rubia, con el Premio “Andaluna de Atención a la Infancia” en Andalucía (BOJA nº 212 de 29 de octubre de 2009). Asimismo el Ayuntamiento de Competa distinguió al Defensor del Pueblo Andaluz el galardón que concede anualmente este municipio en reconocimiento a su trayectoria profesional.

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe reseñar la organización de los siguientes actos:

- La Jornada sobre “Extranjería, Derecho y Derechos” celebrada el día 13 de marzo de 2009 en Sevilla con el fin de analizar la situación actual y que se avecina sobre inmigración, desde la óptica del Derecho y de los derechos, tanto en la UE como en España.
- La Jornadas “Avanzando en los derechos sociales: La ley de Inclusión social en Andalucía”, que se desarrolló en Sevilla el día 29 de enero de 2009, en colaboración con distintas ONG. Con ello se perseguía hacer un llamamiento a las Administraciones Públicas sobre la necesidad de impulsar el proceso de aprobación de una Ley de Inclusión que venga a dar respuesta a las necesidades sociales de los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad.
- Las Jornadas sobre “Universidades y Discapacidad” celebradas en Sevilla, el 9 de junio de 2009, con el fin de contribuir a una mejor garantía del derecho de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad a las Universidades Andaluzas. Estas Jornadas, al igual que las anteriores, se realizarán con el patrocinio de la entidad Cajasol en virtud del Convenio de Colaboración que el Defensor del Pueblo Andaluz mantiene con la misma para el desarrollo de actividades de promoción de derechos y formación.

En este contexto, también hay que destacar la labor promotora y coordinadora que ha desarrollado la Institución en relación con la “Propuesta de Coordinación intersectorial para la intervención en procesos relativos a personas con discapacidades derivadas de distintos problemas psíquicos”, que tenía por finalidad mejorar la protección de los derechos de este sector tan vulnerable de nuestra sociedad.

Esta iniciativa, desarrollada conjuntamente con la Fiscalía y Juzgados de Familia de Sevilla, las Consejerías de Salud y de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento de Sevilla y FAISEM, dio lugar a la publicación de una “Guía de Intervención en los Procesos de Jurisdicción Civil” que afectan a estas personas que han sido editada por esta Institución.

Asimismo, en el año 2009, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado editando otras Guías divulgadoras de derechos relacionada con el acceso y utilización de las Nuevas Tecnologías como ha sido la “Guía para relacionarse con la Administración Electrónica”.

## **VI.- 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:

- Asociación ALBOREAR de “Prevención y Ayuda al Drogodependiente”
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Soradas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Ayuntamiento de Alcudia de Monteagud (Almería)
- Ayuntamiento de Alfarnatejo (Málaga)
- Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga)
- Ayuntamiento de Aljaraque (Huelva)
- Ayuntamiento de Almachar (Málaga)
- Ayuntamiento de Almedinilla (Córdoba)
- Ayuntamiento de Almegijar (Granada)
- Ayuntamiento de Arenas de Vélez (Málaga)
- Ayuntamiento de Arroyo del Ojanco (Jaén)
- Ayuntamiento de Beas de Segura (Jaén)
- Ayuntamiento de Benamejí (Córdoba)
- Ayuntamiento de Benamargosa (Málaga)
- Ayuntamiento de Benamocarra (Málaga)
- Ayuntamiento de Benatae (Jaén)
- Ayuntamiento de Benizalón (Almería)
- Ayuntamiento de Bornos (Cádiz)
- Ayuntamiento de Canillas de Aceituno (Málaga)
- Ayuntamiento de Cañete la Real (Málaga)
- Ayuntamiento de Castro de Filabres (Almería)
- Ayuntamiento de Colmenar (Málaga)
- Ayuntamiento de Comares (Málaga)
- Ayuntamiento de Competa (Málaga)
- Ayuntamiento de Cútar (Málaga)
- Ayuntamiento de Doña Mencía (Córdoba)
- Ayuntamiento de Dos Torres (Córdoba)
- Ayuntamiento de El Almendro (Córdoba)



- Ayuntamiento de El Borge (Málaga)
- Ayuntamiento de El Carpio (Córdoba)
- Ayuntamiento de El Cerro del Andévalo (Huelva)
- Ayuntamiento de Encinas Reales (Córdoba)
- Ayuntamiento de Fuente-Tójar (Córdoba)
- Ayuntamiento de Genave (Jaén)
- Ayuntamiento de Gergal (Almería)
- Ayuntamiento de Hornos (Jaén)
- Ayuntamiento de Huércal de Almería (Almería)
- Ayuntamiento de Iznájar (Córdoba)
- Ayuntamiento de Iznate (Málaga)
- Ayuntamiento de La Puerta de Segura (Jaén)
- Ayuntamiento de Loja (Granada)
- Ayuntamiento de Lubrín (Almería)
- Ayuntamiento de Lucainena de las Torres (Almería)
- Ayuntamiento de Luque (Córdoba)
- Ayuntamiento de Manzanilla (Huelva)
- Ayuntamiento de Montoro (Córdoba)
- Ayuntamiento de Niebla (Huelva)
- Ayuntamiento de Orcera (Jaén)
- Ayuntamiento de Paymogo (Huelva)
- Ayuntamiento de Periana (Málaga)
- Ayuntamiento de Prado del Rey (Cádiz)
- Ayuntamiento de Priego de Córdoba (Córdoba)
- Ayuntamiento de Puebla de Guzmán (Huelva)
- Ayuntamiento de Puente de Génave (Jaén)
- Ayuntamiento de Puerto Serrano (Cádiz)
- Ayuntamiento de Rincón de la Victoria (Málaga)
- Ayuntamiento de Riogordo (Málaga)
- Ayuntamiento de San José del Valle (Cádiz)
- Ayuntamiento de Santa Elena (Córdoba)
- Ayuntamiento de Santiago-Pontones (Jaén)
- Ayuntamiento de Sayalonga (Málaga)
- Ayuntamiento de Sedella (Málaga)

- Ayuntamiento de Segura de la Sierra (Jaén)
- Ayuntamiento de Senes (Almería)
- Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas (Cádiz)
- Ayuntamiento de Siles (Jaén)
- Ayuntamiento de Sorbas (Almería)
- Ayuntamiento de Sueros (Córdoba)
- Ayuntamiento de Tabernas (Almería)
- Ayuntamiento de Tahal (Almería)
- Ayuntamiento de Tolox (Málaga)
- Ayuntamiento de Torrox (Málaga)
- Ayuntamiento de Totalán (Málaga)
- Ayuntamiento de Uleila del Campo (Almería)
- Ayuntamiento de Urrácal (Almería)
- Ayuntamiento de Velefique (Almería)
- Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga)
- Ayuntamiento de Vera (Almería)
- Ayuntamiento de Villarrodrigo (Jaén)
- Ayuntamiento de Viñuela (Málaga)
- Caja de Ahorros General de Granada
- Caja de Jaén
- Caja San Fernando
- Cajasol
- Cajasur
- Cáritas
- 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 Gobernación de la Junta de Andalucía
- Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

- Consejería de Justicia y Administración Pública en materia de Administración Electrónica
- Consejo Audiovisual de Andalucía
- Consejo Territorial de Andalucía de la Organización Nacional de Ciegos
- Consulado de Italia
- Consulado de Letonia
- Consulado de Marruecos
- Defensor del Ciudadano de Sevilla
- Defensor del Ciudadano de Jerez
- Defensor del Ciudadano de Málaga
- Defensor del Ciudadano de Córdoba
- Defensor del Ciudadano de Granada
- 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
- 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 Minusválidos Físicos (CAMF)
- Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- 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 Doña María “FUNDOMAR”
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios

- Fundación ONCE
- Fundación Secretariado Gitano
- Procuradora General del Principado de Asturias
- Servicio de Publicaciones de la Universidad de Sevilla

Unión de Consumidores de Andalucía (UCA)