

# 01. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

<b>05.1 Introducción</b>	<b>3</b>
<b>05.2 Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos</b>	<b>4</b>
<b>05.3 Relaciones con otras instituciones afines</b>	<b>5</b>
<b>05.4 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales</b>	<b>6</b>
<b>05.5 Otras actividades institucionales</b>	<b>9</b>
<b>05.6 Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía</b>	<b>11</b>
<b>05.7 Otras actividades</b>	<b>14</b>
<b>05.8 Indicadores de la carta de servicios</b>	<b>14</b>

# Actividad Institucional

---

*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. 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.*

---

## 05.1

# Introducción

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.

En este sentido, la natural relación entre este Comisionado y su Parlamento se ha desarrollado durante el año 2014 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 2013** al Presidente del Parlamento se realizó el día 31 de marzo de 2014, publicándose en el BOPA nº 438, de 23 de abril de 2014. El Informe fue expuesto ante la **Comisión de Gobierno Interior y Peticiones** en su sesión celebrada el día 20 de mayo de 2014 (Diario de Comisiones, nº 265). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 28 de mayo de 2013 (Diario de Sesiones de Plenos nº 80).

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 presentó ante el Parlamento el **Informe Anual del Menor** correspondiente al año 2013 el 8 de julio de 2014 (BOPA nº 518, de 11 de septiembre de 2014). Debatido en la Comisión de Igualdad y Bienestar Social el día 1 de octubre de 2013 (Diario de Sesiones nº 303).

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

- Informe Especial sobre "**Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas**", presentado en el Parlamento de Andalucía el 1 de julio de 2014 (BOPA nº 516, de 9 de septiembre de 2014).
- Informe Especial sobre "**La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía**", presentado en el Parlamento de Andalucía el 16 de diciembre de 2014.

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

- En al Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 2 de febrero de 2014, en relación con el Informe Especial sobre **La situación de los Enfermos Mentales en Andalucía** (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 225).
- En la **Comisión de Gobierno Interior y Peticiones**, el día 20 de mayo de 2014, en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2013 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 265).
- En al **Comisión de Igualdad y Bienestar Social**, el 1 de octubre de 2014, en relación con el Informe Anual del Menor del año 2013 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 303).
- En la **Comisión de Presidencia**, comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz sobre el Proyecto de Ley de Transparencia Pública de Andalucía el día 22 de abril de 2014 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 257, de 22 de abril de 2014).

- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, en el **Grupo de trabajo** en materia de Renta Básica, el día 23 de septiembre de 2014, (Transcripciones Grupos de Trabajo, nº 4, IX Legislatura).

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 2014 en la convocatoria general de este tipo de ayudas para las que destina el 0'7% de su presupuesto de gastos, 34.185 euros.

Asimismo, con fecha 23 de abril de 2014 fue intervenido de conformidad por los Diputados-Interventores del Parlamento de Andalucía la liquidación presupuestaria y cuentas anuales del Defensor del Pueblo Andaluz.

## 05.2

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



***Se han remitido 435 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 428 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, 6 a las Defensorías Autonómicas y una al Proveedor de Justicia de Portugal.***

Durante el año 2014 se han remitido 435 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 428 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, 6 a las Defensorías Autonómicas y una al Proveedor de Justicia de Portugal, 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 2014 se ha intensificado esta actividad de cooperación interinstitucional, pudiendo destacarse en este contexto:

La celebración, en Vitoria, durante los días 30 y 31 de octubre, de las XXIX Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución del Ararteko del País Vasco en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre "Las familias y sus necesidades y retos en el actual entorno social y económico: respuesta de los poderes públicos".

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 asumió la organización y coordinación del Taller de "políticas públicas de apoyo a las familias vulnerables".

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

Otro aspecto reseñable, durante el año 2014, dentro de las relaciones de cooperación con las demás Defensorías, han sido los trabajos que se han llevado a cabo para la elaboración coordinada de un estudio conjunto sobre la situación de las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud. 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, 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 incrementado en este año, destacando dentro de esta actividad la co-organización de un Taller y una Jornada de trabajo con la institución del Defensor del Pueblo sobre Trata de Menores y el acuerdo alcanzado con dicha institución para desarrollar una aplicación informática de control de duplicidades de quejas que, una vez tenga la conformidad de ambas instituciones, se ofrecería al resto de Defensorías Autonómicas para su incorporación. Asimismo, se ha creado un grupo de trabajo para la adopción de las medidas que permitan la comunicación electrónica entre ambas instituciones.

Igualmente hemos de destacar las reuniones mantenidas con los titulares de las instituciones del Ararteko, para preparar las XXIX Jornadas de Coordinación, y del Sindic de Greuges de Cataluña, con el que se intercambiaron experiencias e iniciativas a desarrollar para el mejor cumplimiento de los fines que tienen asignados.

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.

Por último, destacar que en este año el Defensor del Pueblo Andaluz participó en la Universidad de Jaén en las Jornadas organizadas por el Departamento de Derecho Constitucional de la Facultad de Derecho de la misma sobre **Derechos Estatutarios y Defensores** del Pueblo en las que expuso la experiencia de esta Institución en la defensa de estos derechos.

## 05.3 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.



***El Defensor del Pueblo Andaluz se ha reunido con el Relator de Naciones Unidas, Pablo de Greiff, para tratar de la implementación de medidas destinadas a la promoción de la verdad, la justicia y la reparación en situaciones en que hubiera habido violaciones manifiestas de los derechos humanos.***

A destacar, en este contexto, la jornada de trabajo que se desarrolló en la sede de la Institución en el mes de septiembre con el Ombudsman de Turquía en la que se le expuso el funcionamiento de la Institución y el trabajo e iniciativas que venimos desarrollando.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2014 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.

En este apartado hemos de reseñar también que durante el año 2014 el Defensor del Pueblo Andaluz se ha reunido con el **Relator de Naciones Unidas**, Pablo de Greiff, para tratar de la implementación de medidas destinadas a la promoción de la verdad, la justicia y la reparación en situaciones en que hubiera habido violaciones manifiestas de los derechos humanos.

## 05.4 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales



***A lo largo del año 2014 se han mantenido 171 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales.***

Durante el año 2014, 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, y máxime en la situación de crisis en la que nos encontramos. 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 2014 se han mantenido 171 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:

- 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.
- Apoyo a personas en situación de desempleo de larga duración.
- Atención a los trabajadores temporeros.
- 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 humanos.
- 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 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.
- 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:

- 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 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 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 2014 a la **Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, EAPN-Andalucía**, por su labor en pro de la erradicación de la pobreza y la exclusión social y la colaboración que ha venido prestando a esta Institución durante el año 2014 para la promoción de los derechos de las personas en situación de exclusión.



**El e-Foro de Menores 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.**

## 05.5

# 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 2014 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.

Así, el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Institución 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 y ciudadanas de Andalucía durante este año, como han podido ser los relativos a los temas relacionados con los efectos de la crisis económica, especialmente en los ámbitos de vivienda, empleo, educación, salud, justicia, dependencia, sostenibilidad, personas mayores y menores, situación de la mujer en la sociedad, personas con discapacidad, inmigrantes y otras situaciones que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales, entre las que podemos destacar las relacionadas con la pobreza energética y la necesidad de instaurar una renta básica para atender estas situaciones en Andalucía.

En 483 actos de estas características ha tenido una presencia activa del Defensor y las Adjuntías de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha incrementado considerablemente esta presencia institucional para aproximar la Institución a la ciudadanía y promover el ejercicio 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, 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.

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 2014, cinco alumnos han realizado estas prácticas profesionales en el Defensor del Pueblo Andaluz.



***El Defensor, las Adjuntías y el personal de la Institución han participado en múltiples actos y foros, relacionados con los problemas educativos, sanitarios, de vivienda, laborales, etc.***

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe significar la celebración de 10 actos de este tipo durante el año 2014 que se han concretado en la organización o coorganización de los siguientes actos:

- Jornada de Trabajo, en colaboración con la institución del Defensor del Pueblo, con representantes de la Fiscalía y la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para la mejora del procedimiento de atención a menores extranjeros que llegan a Andalucía acompañados de adultos y que pueden ser objeto de trata (Granada, 27 de marzo de 2014).
- Taller I de las XIX Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo (Sevilla, 29 de mayo de 2014)
- **V Jornada de Seguridad Vial: Seguridad Vial y Mayores** (Sevilla, 12 de junio de 2014)
- **Jornada “Concienciación y Sensibilización sobre Trata de Menores”** (Sevilla, 26 de junio de 2014)
- Jornada de Trabajo con los **Ombudsmen Turcos** (Sevilla, 17 y 18 de septiembre)
- Taller sobre Urgencias Hospitalarias en colaboración con el Defensor del Pueblo y Defensorías Autonómicas (Sevilla, 21 de octubre de 2014)
- **Jornada sobre Salud Mental y Prisiones** (Sevilla, 29 de octubre de 2014)
- **VII Edición Premios Defensor del Menor de Andalucía** (Córdoba, 27 de noviembre de 2014)
- **Jornada sobre Personas Vulnerables y Suministros Mínimos: Pobreza energética, Pobreza hídrica y Garantía de suministros mínimos** (Sevilla, 3 de diciembre de 2014)
- **Jornada sobre Renta Básica** (Sevilla, 18 de diciembre de 2014).

En este ámbito, también se han editado y publicado en 2014, además de los Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía correspondientes al año 2013, el Informe Especial sobre “Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas” y se ha financiado la publicación de las ponencias de las Jornadas sobre Derechos Estatutarios y Defensores del Pueblo.

Durante el año 2014 se ha ido completando la iniciativa de divulgación de derechos incorporando a nuestra página web una **Guía orientativa** para el ejercicio de sus derechos por la ciudadanía, en la que se han incluido los siguientes:

- Búsqueda de empleo.
- Derecho de atención a las víctimas de delitos violentos.
- Derechos sobre ordenación del territorio.
- Derecho de los menores a la salud.
- Derecho a la transparencia.

Dentro de las iniciativas de promoción de derechos, reseñar que durante el año 2014 se han celebrado las V Jornadas de Seguridad Vial, en las que se trató la problemática de la seguridad vial y las personas mayores. También durante este año se ha organizado la VII 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 2014 se han organizado iniciativas específicas relacionadas con los efectos que tiene la situación de crisis en los sectores más débiles de nuestra sociedad: la Jornada sobre Personas Vulnerables y Suministros Mínimos y la Jornada sobre Renta Básica. En este contexto se inscribe igualmente el Seminario celebrado en la sede del Parlamento de Andalucía sobre Salud mental y Prisiones.

También destacar que durante el año 2014 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.

## 05.6

# 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 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 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 Economía y Hacienda
- 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 (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 Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- 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

## 05.7

# 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 2014 la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines que se ha materializado en la suscripción de Convenios de colaboración que atienden a diversos aspectos inherente a su funcionamiento institucional. Durante el año 2014 se han celebrado tres nuevos Convenios con las siguientes entidades: Fundación Cajasol (realización de actividades de promoción y divulgación de derechos), Movistar-Telefónica (colaboración para la atención de quejas de usuarios de los servicios de esa compañía) y Consejo Económico y Social de Andalucía (colaboración para el cumplimiento de sus fines recíprocos).

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 como otra vía de comunicación con la ciudadanía. En 2014 se han recibido 191.620 visitas a la páginas web (un 16,86% más que en 2013) y a través de redes sociales se han producido 7.562 entradas en las web (un 42,67% más que en el año anterior), alcanzando los 1.758 seguidores en Facebook (un 76,3% de aumentorespecto al 2013) y 1.200 en Twitter (un 67,3 % 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 2014 se ha obtenido la certificación **AENOR** del Sistema de Gestión de Calidad del Defensor del Pueblo de Andaluz que este año se ha extendido, por primera vez, a todos los servicios de la Institución y 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.

## 05.8

# Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a este capítulo 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](#)**, que puede consultar en nuestra web.