

6. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.



6. Actividad Institucional

6.1	Introducción	515
6.2	Relaciones con el Parlamento	515
6.3	Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	516
6.4	Relaciones con otras instituciones afines	517
6.5	Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	519
6.6	Otras actividades institucionales	522
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	524
6.8	Otras actividades	527
6.9	Indicadores de la carta de servicios	528

6.1 Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2018, 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 de Andalucía, 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 2018 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 reciprocamente 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 2017** al Presidente del Parlamento se realizó el día 10 de abril de 2018, publicándose en el **BOPA nº 694**, de 10 de mayo de 2018. 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 30 de mayo de 2018 (**Diario de Sesiones de Comisiones nº 541**). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 20 de junio de 2018 (**Diario de Sesiones de Plenos nº 127**).

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 2017, el 4 de mayo de 2018 (**BOPA nº 715**, de 11 de junio de 2018). Este Informe fue expuesto ante la **Comisión** sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía el 24 de julio de 2018 (**Diario de Sesiones nº 572, de 24 de julio de 2018**).

Asimismo, con fecha 24 de julio de 2018 se ha entregado al Presidente del Parlamento el siguiente informe especial:

- **Informe Especial** sobre “Los equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia”, que fue publicado en **BOPA nº 812**, de 26 de octubre de 2018)

Se ha producido también la comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz en una Comisión Parlamentaria, para debatir un informe elaborado por esta Institución. En concreto:

- En la **Comisión** de Salud, el día 5 de abril de 2018, para debatir el **Informe Especial** relativo a “Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos” que fue publicado en el **BOPA nº 648**, de 1 de marzo de 2018 (**Diario de Sesiones de Comisiones, nº 505**, de 5 de abril de 2018).

Igualmente el Defensor del Pueblo Andaluz ha sido invitado a las siguientes Comisiones Parlamentarias a lo largo de este ejercicio y ha remitido los correspondientes informes sobre los temas tratados:

- En la Comisión de Educación, el día 23 de abril de 2018, para exponer el posicionamiento de la Institución sobre la regulación del Proyecto de Ley de Formación Profesional en Andalucía.

- En la Comisión de Salud, el día 7 de mayo de 2018, reguladora del Proyecto de Ley para la promoción de una vida saludable y una alimentación equilibrada en Andalucía.
- En la Comisión de Igualdad y Servicios Sociales, de 19 de junio de 2018, en relación con el Proyecto de Ley de modificación la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

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 2018 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 2018 se han remitido 411 quejas a las restantes defensorías del pueblo existentes en España; en concreto 365 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 46 a otras defensorías del pueblo 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 2018 se ha mantenido esta actividad de cooperación interinstitucional, pudiendo destacarse en este contexto:



La **reunión de trabajo con la Institución del Ararteko** en Sevilla los días 22 y 23 de enero. En esta reunión de trabajo participaron los titulares de ambas defensorías, secretarios generales, y los responsables de los departamentos de comunicación de ambas instituciones, así como la responsable del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz. Se trató de un encuentro de un día de duración en el que se expuso el modelo de mediación desarrollado por la defensoría andaluza, así como el trabajo en materia de comunicación de nuestra institución.

Posteriormente, el 9 de mayo, en Santiago de Compostela, los titulares de estas Instituciones tuvieron la ocasión de celebrar una reunión ordinaria de coordinación.

El 16 de mayo tuvo lugar en Vitoria un **Taller** sobre “La buena gobernanza ambiental; el papel de las instituciones Ombuds en la defensa de los derechos medioambientales”, en el marco de las actividades del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), organizado por el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco). En dicho Taller se reflexionó acerca del consenso cada vez mayor existente sobre el gran efecto que tiene la gobernanza en las acciones y resultados ambientales, siendo el objeto del taller analizar el modo en el que las instituciones Ombuds pueden reforzar la aplicación de la legislación ambiental (incluyendo acuerdos ambientales multilaterales) y de otras medidas ambientales a través de la promoción de la buena gobernanza medioambiental.

Como todos los años, hay que destacar la celebración, en esta ocasión en Alicante, durante los días 22 y 23 de octubre, de las XXXIII Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana, en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre “La atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género”.

Con ocasión de la celebración de estas Jornadas, se debatieron y aprobaron unas conclusiones que dieron lugar a la aprobación de una **Declaración** Institucional sobre los temas objeto de debate en las mismas que había 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 **XXXIII Jornadas de Coordinación**, sus contenidos y la declaración institucional de las Defensorías.



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 derechos humanos de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales de relación y trabajo son el europeo y, muy especialmente, el latinoamericano, canalizado a través de la Federación Iberoamericana del Ombudsman.

Así, la Institución ha estado presente en la Asamblea del capítulo europeo del Instituto Internacional del Ombudsman, celebrada el 1 de octubre de 2018 en Bruselas, y a la Conferencia Europea del Instituto Internacional del Ombudsman, organizada por los ombudsman federales valón y flamenco de Bélgica (Mediateur Federal), celebrada igualmente en Bruselas del 1 al 3 de octubre de 2018.

Por otro lado, en el mes de noviembre de 2018 se celebró la **Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**, en Andorra, donde se abordó como cuestión principal la del derecho a la vivienda y se aprobaron una serie de recomendaciones a los estados sobre el ejercicio efectivo de dicho derecho. En esta Asamblea estuvo presente el Defensor del Pueblo Andaluz, en su calidad además de miembro del Comité Directivo de la FIO en representación de las defensorías del pueblo autonómicas españolas.



También ha estado presente nuestra defensoría, como viene siendo habitual, en la asamblea anual de la Red Europea de Defensorías del Menor (ENOC), celebrada en París en el mes de septiembre de 2018, y dedicada en esta ocasión al análisis y debate del bienestar de los niños, niñas y adolescentes particularizado en las cuestiones referidas a la promoción de la salud mental.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2018 ha venido manteniendo las relaciones habituales de coordinación y cooperación con los Defensores Universitarios de Andalucía, con los que se mantuvo, el 26 de abril de 2018, la reunión anual de coordinación.

Singularmente deben destacarse en el ejercicio 2018 las actuaciones llevadas a cabo con el Parlamento Europeo, que han traído causa de las quejas tramitadas por el Defensor del Pueblo Andaluz referentes a la construcción de un gasoducto en el entorno de Doñana.

Las actuaciones realizadas para interesarnos por las amenazas que afectan a Doñana motivaron la invitación a esta Institución de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, órgano en el que se debatía sobre la conservación de este espacio.

El Defensor del Pueblo Andaluz participó el **21 de marzo, en Bruselas**, ante los representantes de esta Comisión, a quienes trasladó el posicionamiento y trabajo realizado por la Institución ante las amenazas detectadas, principalmente, la situación hídrica del parque y el proyecto de gasoducto. Sobre esta última cuestión, el Defensor del Pueblo andaluz solicitó a los eurodiputados que impulsasen la adopción de las medidas necesarias para que el proyecto del gasoducto de Doñana, que había comenzado a ejecutarse, a nuestro juicio sin las debidas garantías, se suspendiese definitivamente, en todos sus tramos, incluido el de Marismas Occidental. El Defensor del Pueblo andaluz explicó que gran parte del trazado de este proyecto discurre por el Parque Natural de Doñana, otra parte por una zona contigua al Parque Nacional de Doñana y, en todo caso, su ejecución se llevaría a cabo en un entorno que es inseparable de estos espacios protegidos. La Institución aportó un dossier con toda la documentación recabada al respecto, en la que concluye que la ejecución del proyecto de gasoducto de Doñana no es compatible, de acuerdo con el principio de precaución, con la necesidad de garantizar la conservación y mantenimiento del Espacio Natural de Doñana.



Esta información estuvo sustanciada, en primer lugar, en la ausencia de una evaluación conjunta de los cuatro tramos antes de ejecutar el proyecto, con la finalidad de que se lleve a cabo un completo análisis de las afecciones acumuladas y sinérgicas que podrían producirse sobre los hábitats y las especies amparadas por la Directiva de Hábitats, derivadas de su ejecución.

En segundo lugar, porque tal y como se desprende del informe del CSIC, en las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) efectuadas sobre cada uno de los cuatro tramos en que se había dividido el proyecto “no se identifican ni valoran los riesgos asociados a la inyección de gas en el subsuelo”, pese a que “el proceso de inyección de gas puede provocar movimientos sísmicos y que su valoración debería haberse incluido en la declaración de impacto ambiental”.

Y en tercer y último lugar porque, según el informe enviado por el Instituto Geológico y Minero de España al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, el emplazamiento de los proyectos podría no ser el idóneo, y no permite despejar adecuadamente las dudas existentes sobre la viabilidad de los proyectos de explotación y almacenamiento de gas en Doñana.

La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, tras la intervención del Defensor del Pueblo andaluz y otros comparecientes que cerraron el debate, aprobó enviar una misión para investigar el estado de Doñana. Esta misión visitó Andalucía en el mes de septiembre y, por petición de la **delegación de la Eurocámara**, se introdujo en la agenda una reunión de trabajo con el Defensor del Pueblo andaluz el 19 de septiembre. En esta reunión, el Defensor recordó a los eurodiputados que la preocupación de esta institución por los riesgos derivados de estas iniciativas han venido propiciando a lo largo de los años diversas actuaciones, amparadas en la encomienda realizada por su normativa reguladora como organismo de tutela de los derechos fundamentales de la ciudadanía andaluza, entre los que se encuentra el derecho a disfrutar de un medio ambiente digno y adecuado.

En este sentido, el Defensor habló del estado del acuífero que nutre los humedales del Parque y expuso su convicción de que es posible compatibilizar la protección del acuífero de Doñana con la satisfacción de las necesidades de los agricultores y ganaderos que viven en la zona y con el desarrollo turístico e industrial de las poblaciones próximas. Sobre el gasoducto, insistió en su oposición a la iniciativa de la empresa gasista que proyecta la realización de estas conexiones.

El Defensor del Pueblo andaluz mostró su confianza en que de esta visita la delegación europea extrajera las conclusiones necesarias para promover, desde esa Comisión de Peticiones, la adopción por las instituciones europeas de las medidas necesarias para preservar los valores singulares de un ecosistema único como es el espacio natural de Doñana. A la fecha de finalización de este Informe Anual, la Comisión de Peticiones no ha publicado el informe sobre su visita a Doñana.

En otro orden de cosas, el Defensor del Pueblo andaluz en una acción conjunta con el Defensor del Pueblo en funciones, se reunió el 15 de enero de 2018 con el ministro de Asuntos Exteriores, para trasladarle los problemas de los trabajadores de La Línea de la Concepción afectados por el **Brexit**. Los titulares de las Defensorías mostraron su preocupación por este colectivo y solicitaron al ministro su ayuda para garantizar los derechos de estos ciudadanos. Anteriormente, ambos defensores habían visitado la comarca y se habían reunido con el alcalde de La Línea, con los portavoces de los grupos políticos y con representantes de asociaciones locales de vecinos, trabajadores y empresarios para conocer sus necesidades.

Los Defensores explicaron al responsable ministerial que en julio de 2017, la Red Europea de Defensores del Pueblo organizó unas jornadas en Bruselas sobre la situación de los ciudadanos de toda Europa que podrían verse afectados por el Brexit y en la que, de manera particular, se abordaron las circunstancias particulares de las miles de personas que a diario cruzan la frontera española para trabajar en Gibraltar.

Como fruto de estas gestiones, el Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo andaluz elaboraron un Memorando sobre los posibles efectos del Brexit en el Campo de Gibraltar desde la perspectiva de los Defensores del Pueblo. En este informe los Defensores del Pueblo alertan 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. El informe recoge tanto las consecuencias posibles en el ámbito económico como en el ámbito laboral y de la Seguridad Social y en materia sanitaria. Como conclusión, los Defensores exponen que la envergadura de las relaciones socioeconómicas que existen entre Gibraltar y la comarca del Campo de Gibraltar son manifiestas, de tal forma que un cambio en el estatus del Peñón podría acarrear un efecto negativo, directo e inmediato, por lo que demandan que la protección de los derechos de los trabajadores sea entendida como prioritaria en el proceso negociador que se lleve a cabo.

6.5 Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2018, 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 2018 se han mantenido 355 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:

- **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

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 igualdad de oportunidades, en la que se inscribe la convocatoria de dos becas para personas con discapacidad psíquica, una para personas con discapacidad intelectual y otra para personas con enfermedad mental, a fin de favorecer su integración laboral.

Finalmente resulta necesario destacar que en 2018 se ha producido un **significativo avance en la implantación de la mediación** como técnica para la resolución de conflictos que se plantean ante esta Institución. **Para ello ha sido fundamental el apoyo que nos han prestado organismos como el Sistema Extrajudicial de Resolución de Conflictos Laborales de Andalucía, o profesionales como Dña. Thelma Butts**, experta en mediación de reconocido prestigio nacional e internacional, **D. Francisco José Medina Díaz**, Decano de la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla y **D. Ramón Alzate Saez de Heredia**, Catedrático de Resolución de Conflictos de la Universidad del País vasco.

En este mismo sentido, en lo que respecta a las 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, previsto en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, **esta Institución ha considerado oportuno destacar para el ejercicio 2018 al Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME España) por su apoyo y colaboración en la implantación de la mediación** en la defensoría, lo cual redundará en la mejora de la protección y defensa de los derechos de toda la población andaluza.



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 2018 en este apartado hemos de resaltar 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 2018 se han mantenido 355 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales para abordar estas cuestiones.

Igualmente, el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Institución han participado en 719 foros, 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 ámbitos de la vivienda, el empleo, la educación, la salud, la justicia, la dependencia, la sostenibilidad, la situación de las personas mayores y menores, la situación de la mujer en la sociedad, las personas con discapacidad, los inmigrantes y otras situaciones que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales, en 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 de 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 2018 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:

-1 y 2 de febrero: **Comarca de La Loma** (Jaén).

-15 de marzo: **Comarca de Écija** (Sevilla).

-25 de abril: **Comarca del Andévalo** (Huelva).

-6, 7 y 8 de junio: **Comarca de La Janda** (Cádiz).

-23 de octubre: **Comarca de Loja** (Granada).

-27 de noviembre: **Comarca de la Sierra de las Nieves** (Málaga).

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 2018, ocho 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 12 actividades durante el año 2018 organizados o coorganizados por la Institución:

- Jornadas de Trabajo con la Institución del Ararteko (Sevilla, 22 y 23 de enero de 2018).
- I Jornada Determinación Edad Menores Extranjeros no Acompañados (Sevilla, 6 de marzo de 2018).
- Jornada sobre **“Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos”** (Córdoba, 12 de abril de 2018)..
- Jornada de Trabajo con los Defensores Universitarios (Sevilla, 26 de abril de 2018).
- Jornada sobre Sistema de Protección de **Menores Extranjeros no Acompañados** (Málaga, 14 de junio de 2018).
- **Seminario sobre Exclusión Financiera** (Sevilla, 26 de junio de 2018).
- Taller preparatorio de las XXXIII Jornadas de Coordinación (Sevilla, 28 y 29 de junio de 2018)
- Jornada de Trabajo con Delegación de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo (Sevilla, 19 de septiembre de 2018).
- Reunión de Trabajo sobre Menores Extranjeros no Acompañados (Sevilla, 5 de octubre de 2018).
- **XXXIII Jornadas** de Coordinación de Defensores del Pueblo (Alicante, 22, 23 y 24 de octubre de 2018).
- Jornadas sobre la **“Inclusión de las Personas con Discapacidad como personal docente e investigador en la Universidades Andaluzas. Del Derecho al Hecho”** (Sevilla, 3 de diciembre de 2018).
- II Jornada sobre Determinación de Edad de MENA (Sevilla, 12 de diciembre de 2018).

En este contexto, también se ha editado y publicado en 2018, 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 “Los equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia”.

Asimismo, en este año se ha elaborado una publicación divulgativa de derechos sobre **“Acceso a pensiones no contributivas de Seguridad Social”**.

Este año se ha organizado la **XI edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía**, celebrándose la **entrega de premios** en la ciudad de Ronda, 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

“Así veo mis derechos”

XI EDICIÓN DEL PREMIO DEFENSOR DEL MENOR DE ANDALUCÍA 2018

INSCRIPCIÓN Y ENTREGA del 1 de OCTUBRE al 20 de NOVIEMBRE

VIDEO **DIBUJO**

#asiveomisderechos
www.asiveomisderechos.es

ORGANIZAN PARTICIPAN COLABORAN

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ dPA defensor del pueblo Andaluz UNICEF Save the Children Fundación Cajasol

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 2018 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 las dos Jornadas de Trabajo realizadas sobre la Determinación de Edad de Menores Extranjeros no Acompañados (MENA).

Finalmente señalar que el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado también el 12 de noviembre en Cádiz, en la clausura de la Jornada sobre Derecho Humano al Agua: Debates y Perspectivas en Andalucía.

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

- Colegio Profesional de Licenciados y Graduados en Ciencias Ambientales
- 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 Consumidores y Amas de Casas AL-ANDALUS
- Federación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)
- Federación COLEGAS
- Federación de Asociaciones Culturales Cristianas de Andalucía (FACCA)
- Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA)
- Federación de Autismo de Andalucía
- Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM)
- Fundación Andaluza para la Integración Social del Enfermo Mental (FAISEM)
- Fundación Cajasol
- Fundación Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- 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 2018 se han celebrado dos Convenios con las siguientes entidades: Colegio Profesional de Licenciados y Graduados en Ciencias Ambientales de Andalucía y con la Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casas AL-ANDALUS.

Con fecha 27 de febrero de 2018 el Defensor del Pueblo Andaluz se sumó con su firma al Pacto contra el Antigitanismo, promovido por la Federación de Asociaciones de Mujeres Gitanas, Fakali.

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 2018 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: aproximar la Institución a toda la ciudadanía con independencia del lugar donde residan e impulsar la mediación como cauce de resolución de conflictos.

Con respecto a la primera cuestión, 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.



Por otra parte, se ha continuado impulsando la intervención mediadora como cauce efectivo de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía; a tal fin, en el año 2018 se ha producido un avance muy significativo, al haber aprobado la Mesa del Parlamento de Andalucía una reforma del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que reconoce expresamente la técnica de la mediación como una vía de solución de conflictos por parte de la defensoría y establece la obligación que tienen las Administraciones Públicas de Andalucía de comparecer a la sesión informativa de la mediación a la que les convoque el Defensor del Pueblo Andaluz.

Finalmente, en lo que se refiere a las publicaciones de la Institución, cabe señalar que este informe correspondiente a la gestión realizada en el año 2018 continúa la línea de mejora de los ejercicios anteriores. Con un formato reducido, con un enfoque valorativo y un contenido más comprensible, ameno y accesible, incorpora más de 900 enlaces a actuaciones, informes y actividades incorporadas a nuestra página web.

En este mismo sentido, la Institución mejora de forma continua 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 2018 se han recibido 730.726 visitas a nuestras páginas web (un 58% mas que en 2017) y se han visitado 1.140.737 páginas (un aumento del 54%). A través de redes sociales se han producido 9.273 entradas en las web (un 36% menos que en el año anterior), alcanzando los 6.062 seguidores en Facebook (un 15% mas respecto al 2017) y 5.735 en Twitter (un 14% 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 2018 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 2019, a cuyo efecto ya se han iniciado las tareas de adecuación de nuestro sistema de gestión de la calidad a la normativa 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	2018
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,5
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	29,9
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	258,2
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	15,0
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	423,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,4

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2018
Número de quejas presentadas.	7.570
Número de quejas tramitadas.	10.915
Número de quejas admitidas.	3.687
Número de quejas no admitidas a trámite.	1.937
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	411
Número de quejas en las que desiste el interesado	1.135
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.052
Número de resoluciones efectuadas.	647
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/255 concluidas).	199
Número de consultas personales atendidas.	1.854
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.113
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	1.073
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	155
Número de consultas por internet atendidas.	1.962
Número de consultas atendidas en Redes Sociales	1.962
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	6.744
Número de entradas a las páginas web de internet.	1.058.739
Número de quejas presentadas a través de internet.	5.144
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	7.514
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	1
Fecha de presentación del Informe Anual 2017 en el Parlamento de Andalucía.	10-4-18
Número de ejemplares de publicaciones editados.	3.200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	2.180
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	423
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	169
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	136
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución	580