

- 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