

6. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



6. Actividad Institucional

6.1. Introducción	525
6.2. Relaciones con el Parlamento	525
6.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	527
6.4. Relaciones con otras Instituciones afines	528
6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	529
6.6. Otras actividades institucionales	531
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	533
6.8. Página web y redes sociales	535
6.9. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional	535
6.10. Indicadores de la carta de servicios	538

6.1. Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2020, 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.

No obstante, se hace necesario iniciar el informe sobre la actividad institucional mencionando la gran afección que ha supuesto la sucesión de acontecimientos relacionados con la COVID19: A finales del año 2019 se declaró en la provincia china de Wuhan un brote de un tipo de coronavirus. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote del coronavirus COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII). Apenas un mes y medio después, el 11 de marzo, la OMS elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional. El 14 de marzo el Gobierno de España aprobó el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para gestionar la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Este estado de alarma se prorrogó en seis ocasiones. Tras un período denominado de “nueva normalidad”, se han producido nuevas declaraciones de estado de alarma, la primera afectando solo a la Comunidad de Madrid (Real Decreto 900/2020, de 9 de octubre), y la siguiente de nuevo con alcance para todo el territorio nacional (Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre y Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre).

En definitiva, una buena parte del ejercicio al que corresponde este informe se ha desarrollado bien con un confinamiento domiciliario general, bien con medidas restrictivas de la movilidad, de las reuniones, de la actividad pública en definitiva, lo que ha condicionado significativamente la actividad de la defensoría.

Por contra, el Defensor del Pueblo Andaluz, como hemos señalado en el informe extraordinario **“Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia” (octubre 2020)**, ha redoblado sus esfuerzos en una triple dirección:

- Tratando de conseguir **atender en el menor tiempo posible la ingente cantidad de consultas y quejas recibidas** tanto de forma verbal, como por vía telefónica, por correo electrónico, por sede electrónica e incluso a través de las redes sociales.
- **Priorizando la tramitación y resolución de aquellas quejas referidas a situaciones de riesgo** para la integridad física de las personas o que comportasen una importante desatención o vulneración de derechos fundamentales, producidas o agravadas por la pandemia, cuya resolución se antojaba esencial para el mantenimiento de la vida en condiciones de suficiente dignidad de las personas afectadas.
- **Adaptando los ritmos de tramitación de las restantes quejas a las dificultades que estaban experimentado muchas administraciones públicas** cuyo personal había sido enviado a trabajar a sus respectivos domicilios pero enfrentando serias dificultades para llevar a cabo el trabajo a distancia, bien por no disponer de medios telemáticos adecuados, bien por no disponer de acceso a la documentación de los expedientes administrativos que debían tramitar.

Ha sido fundamental la atención telefónica prestada a muchas personas, a las que se ha orientado acerca de los recursos que las administraciones públicas estaban poniendo a disposición de las más afectadas.

Igualmente, una vez finalizado el confinamiento y a medida que la Administración Pública ha recobrado cierta normalidad, la Institución ha insistido en la resolución de aquellas quejas que transitoriamente habían perdido urgencia, pero que debíamos resolver en cualquier caso.

6.2. Relaciones con el Parlamento

Sin perjuicio de las consecuencias de esta pandemia, 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, ha continuado siendo prioritaria para esta Institución.

Resulta necesario destacar que a finales de este ejercicio se ha obtenido la conformidad parlamentaria para el nombramiento de los adjuntos al Defensor del Pueblo Andaluz. Ello se produjo en la sesión de la **Comisión** Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz y Peticiones celebrada el 22 de diciembre de 2020, finalizándose los trámites en el inicio del ejercicio 2021, con la toma de posesión de las adjuntas María Juana Pérez Oller y María Virginia Salmerón Millán y del adjunto Jaime Raynaud Soto, con fecha 20 de enero de 2021, tras la publicación en el **BOJA** de sus nombramientos.

La relación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Parlamento de Andalucía se ha desarrollado durante el año 2020 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 2019** la Presidenta del Parlamento se realizó el día 7 de julio de 2020, publicándose en el **BOPA** nº 382, de 3 de agosto de 2020. Esta entrega, prevista para los últimos días del mes de marzo, hubo de retrasarse, pues valoramos la conveniencia de evitar cualquier acto de carácter público, en un momento en el que toda Andalucía se encontraba confinada.

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 7 de octubre de 2020 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 279). La exposición y debate del Informe ante el **Pleno** de la Cámara se realizó el día 4 de noviembre de 2020 (Diario de Sesiones de Plenos nº 71).



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 a la Presidenta del Parlamento del **Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía** correspondiente al año 2019, el 21 de julio de 2019 (**BOPA** nº 419, de 24 de septiembre de 2020). Este Informe fue expuesto ante la **Comisión** sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía el 15 de septiembre de 2020 (Diario de Sesiones nº 263).

También se ha elaborado durante el año 2020, el **Informe Especial** "Derechos de la Ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia", que fue entregado a la Presidenta del Parlamento el 26 de noviembre de 2020, publicándose en **BOPA** nº 490, de 12 de enero de 2021. Con este Informe Especial, hemos tratado de aglutinar toda la información referente a los problemas que nos ha trasladado la ciudadanía durante la primera ola de la pandemia, así como proponer algunos retos que, a juicio de esta defensoría y desde la perspectiva de los derechos humanos, entendemos que deben afrontarse en el proceso de recuperación social y económica que afronta el país.

Hemos de hacer también referencia a diversas comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en comisiones parlamentarias, acaecidas durante 2020:

- En la Subcomisión de Estudio sobre la Recuperación Económica y social de Andalucía a causa de la Pandemia del COVID-19, el 22 de junio de 2020.
- En la Comisión de Presidencia, Administración Pública e Interior el 19 de octubre de 2020 compareció enviando informe sobre la Proposición de Ley relativa a aplicación del sistema de concurso, consistente únicamente en la valoración de méritos, que regirá en la convocatoria de procesos selectivos para la definitiva estabilización del empleo público temporal en la Junta de Andalucía, de funcionarios interinos en la Administración General, Administración de Justicia y Administración Educativa, así como del personal eventual de la Administración Sanitaria, a tenor del artículo 61.6 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. A propuesta de la Comisión Promotora, que fue publicada en el Diario de Sesiones nº 288, de 19 de octubre de 2020.

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 2020 en la convocatoria formulada por Acuerdo de la Mesa del Parlamento, de 24 de junio de 2020, por el que se aprueban las bases por las que se regula la concesión de subvenciones a proyectos de solidaridad y cooperación internacional y de emergencia social, convocatoria 2020. En estas bases se regulan dos líneas de subvención: línea A (subvenciones para proyectos de solidaridad y cooperación internacional) y línea B (subvenciones para proyectos de emergencia social, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, dirigidos a mitigar la emergencia social derivada de los efectos de la COVID-19). El Defensor del Pueblo Andaluz ha destinado el 0,7% de su presupuesto para estas ayudas, lo que representa un importe de 42.350 euros.

La distribución de las subvenciones ha sido acordada por la Mesa del Parlamento con fecha 25/11/2020 y 02/12/2020.

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

Durante el año 2020 se han remitido 604 quejas a las restantes defensorías del pueblo existentes en España y a otras instancias; en concreto 579 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 25 a otras defensorías del pueblo autonómicas y a otras instancias, 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, resulta destacable que en el año 2020 no han podido celebrarse, como todos los años, las Jornadas de Coordinación entre las Defensorías del Pueblo de España. Para este ejercicio,

organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, estaba previsto analizar la situación de la atención sanitaria en el medio rural, lo que venía a suponer un abordaje directo de una de las cuestiones estratégicas que está en la actualidad en la agenda pública, esto es, el presente y el futuro de las zonas de España que sufren despoblación.

6.4. Relaciones con otras Instituciones afines

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. Nuevamente en este capítulo debemos de referirnos a la pandemia, que ha causado la suspensión de la Asamblea Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), organización en la que participa el Defensor del Pueblo Andaluz, que se iba a celebrar en Dublín en el mes de mayo de 2020.

No obstante, con anterioridad organizado por el Síndic de Greuges de Cataluña y el capítulo europeo del IOI se celebraron en Barcelona unas jornadas sobre Inteligencia artificial y derechos humanos, que en este caso sí contaron con la participación del Defensor del Pueblo Andaluz.

En el mes de junio de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz participó con defensores del pueblo de casi todos los países y numerosas regiones de Europa en una sesión por videoconferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo, convocada por la Defensora del Pueblo Europeo, en el que se reflexionó y debatió acerca del papel que estaban jugando estas instituciones en los distintos países y regiones con relación a la pandemia. La Red Europea de Defensores del Pueblo pone en contacto al Defensor del Pueblo Europeo con los defensores del pueblo nacionales y regionales con el objetivo de garantizar que los demandantes obtengan ayuda al nivel que corresponda. La Red ayuda a intercambiar información sobre el Derecho de la UE y sus repercusiones en los Estados miembros. Facilita la cooperación entre defensores del pueblo, con vistas a proteger los derechos de la ciudadanía de la UE y de los particulares a los que se aplica el Derecho de la Unión.



Igualmente, la jornada anual de la Red Europea de Defensores del Pueblo, hubo de celebrarse de forma telemática, en fecha 26/10/20. La jornada se inició con una conferencia abierta sobre los 25 años del Defensor del Pueblo Europeo y sobre el futuro del Defensor del Pueblo Europeo y de la cooperación en la Red Europea de Defensores del Pueblo. A continuación los defensores debatieron sobre el impacto del COVID-19 en los miembros de la Red Europea de Defensores del Pueblo y sobre futuras investigaciones en paralelo y cooperación en la Red.

En el mes de diciembre (17/12/20), también en formato telemático, se celebró la **Asamblea Anual y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)**. La asamblea anual conoce el informe de la presidencia, así como los informes de las áreas temáticas (Red de Migrantes y Trata de personas, Red de defensorías de Mujeres, Red de Niñez y Adolescencia, Red de Comunicadores y Red de Medioambiente). En cuanto al congreso, se debatieron cuestiones tales como los ataques a las defensorías y el papel de éstas instituciones en la pandemia.

Destacamos también en lo que respecta a la FIO nuestra participación comprometida en las diferentes actividades de la Región europea de la Red de Mujeres de esta organización.

Finalmente, cabe destacar por su relevancia la aprobación y publicación en 2020 de la Resolución de Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General en sesión plenaria de 16/12/2020, sobre "**El papel de las instituciones de Ombudsman y mediadores en la promoción y protección de los derechos humanos, la buena gobernanza y el estado de derecho**".

6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2020, 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 es destacado reiteradamente por el actual titular de la Institución como una de las líneas prioritarias de actuación.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2020 se han mantenido **284 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 efectiva igualdad de oportunidades, en las que se inscribe la convocatoria de una beca formativa para personas con discapacidad intelectual a fin de favorecer su integración laboral.

Asimismo, en el capítulo de entidades sociales que se hubieran destacado por su colaboración con el Defensor del Pueblo Andaluz y en la promoción y defensa de los derechos humanos, previstos en el art. 26.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento, esta Institución ha considerado oportuno **destacar para el ejercicio 2020 a las asociaciones Cruz Roja, Cáritas, Cepaim, Fecons, Agnuci y Asisti por su labor para la atención a la población migrante que residen en los asentamientos de Huelva** y la colaboración que han prestado a esta Institución durante el año 2020 para la protección y defensa de los derechos de este colectivo.

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 2020 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 no ha contado con sus Adjuntos y Adjuntas en este año, ya que han sido nombrados en este **VII mandato el 20 de enero de 2021**. No obstante, el Defensor y los Asesores de la Institución, mientras que la pandemia lo ha permitido, 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. A partir de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo, hemos tratado de mantener el ritmo de actividad, sustituyendo las reuniones presenciales por videoconferencias, aunque no siempre ha sido posible. Durante el año 2020 se han mantenido **284 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales** para abordar estas cuestiones.

Igualmente, el Defensor y el personal de la Institución han **participado en 422 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.

Igualmente, en la función de divulgación y de dar a conocer esta Institución a la sociedad andaluza, la defensoría habitualmente recibe 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. Lamentablemente este año esta actividad se ha visto muy reducida, debido a las restricciones de movilidad existentes.

Por otra parte, dentro del proyecto que se puso en marcha en el VI mandato y que continúa en éste, para acercar la Institución a toda la ciudadanía andaluza, durante el año 2020 se habían programado 8 visitas a diferentes comarcas y ciudades por parte de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz, para atender de forma directa a la ciudadanía y mantener reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las áreas que se pretendía visitar. La reiterada pandemia ha impedido la celebración de 6 de estas visitas, y concretamente se han realizado las 2 siguientes:



- 30 y 31 de enero de 2020: Rota y Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)

- 27 de octubre de 2020: Comarca Valle del Almanzor (Almería)

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, y debido a la situación que se ha vivido, cabe significar que solo se han podido celebrar tres actividades durante el año 2020 organizadas por la Institución:

- Dentro del programa de trabajo que estamos desarrollando para mejorar los procesos de determinación de la edad, y teniendo en cuenta las últimas Recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño, hemos organizado un Encuentro técnico en nuestra sede sobre Determinación de Edad, el 18 de febrero de 2020.

- Reunión del Consejo de Menores del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía en Antequera el 2 de julio de 2020.

- Reunión de trabajo con el Consejo General de Poder Judicial en Sevilla, el 8 de septiembre de 2020

Este año se ha organizado la XIII edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía, sin que hayamos podido celebrar la entrega de premios presencialmente. No obstante, los colegios y alumnos premiados han recibido sus premios igualmente, consolidándose con ello esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de las personas menores y adolescentes, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Resulta necesario destacar también que en este ejercicio 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz ha mantenido reuniones institucionales al más alto nivel con la Junta de Andalucía; así el 15 de junio de 2020 se reunió con el Presidente de la Junta de Andalucía y el 23 de noviembre con el Vicepresidente, abordándose en ambas reuniones las cuestiones de máxima actualidad comprendidas en la agenda institucional, y de forma específica los instrumentos de coordinación entre el gobierno andaluz y la defensoría, para la más eficaz resolución de las quejas referentes a la actividad de la administración autonómica.

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:

- ADICAE
- Ararteko
- Aramus
- Asociación Ariadna
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Sordas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Asociación de Usuarios de bancas, cajas y seguros (ADICAE)
- 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 Andaluz de Relaciones Laborales
- 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 Jerez
- 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
- El Justicia de Aragón
- 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
- Grupo Europeo de Jueces por la Mediación (GEMME)
- Iberdrola
- Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)
- 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 2020 se han celebrado la firma de cinco Convenios con las siguientes entidades:

- **Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Consejo Audiovisual de Andalucía** para la protección y promoción de los derechos y libertades de la ciudadanía, con especial atención a la protección a las personas menores, en el ámbito de los medios audiovisuales andaluces
- Convenio de Cooperación Educativa para la realización de prácticas académicas externas con la Universidad de Sevilla
- Convenio Marco de Colaboración con la Universidad Isabel I de Castilla.
- Convenio de Colaboración Educativa entre el Defensor del Pueblo Andaluz y la Universidad Isabel I de Castilla.
- Convenio de Colaboración entre el Defensor del Pueblo Andaluz y Centro de Estudios Municipales y de cooperación Internacional (CEMCI), Agencia Pública Administrativa Local de la Diputación Provincial de Granada.

6.8. Página web y redes sociales

La Institución trata de mejorar de forma continua la 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 2020 se **han visitado 973.491 páginas en nuestras páginas web**. A través de las redes sociales se ha derivado a nuestro sitio web 18.183 entradas, más del doble que el año anterior, Este último dato refleja la creciente notoriedad que tiene la Institución en sus perfiles de Redes Sociales en donde alcanzamos los 7.215 seguidores en Facebook, un 7.4% de incremento, y en nuestro perfil Twitter finalizamos el año con 6711 seguidores, un incremento del 7.8%

6.9. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional

Calidad.

El Defensor del Pueblo Andaluz ordena su actuación institucional mediante un sistema de gestión de la calidad, que obtuvo en 2019 la certificación de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. En 2020 el sistema de gestión de la calidad de la entidad se ha sometido al correspondiente seguimiento, resultando el mismo de conformidad con el referido estándar internacional.

El sistema de gestión de la calidad abarca los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía. Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado del cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, cuyo resultado global se analiza en el epígrafe IX de este capítulo, adopta las medidas necesarias en caso de desviación de los compromisos y somete a su organización a un proceso de revisión y mejora continuado.

Transparencia y protección de datos.

Con ocasión de la celebración de las **XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, que versaban sobre el derecho de acceso a la información pública y la transparencia, reivindicamos públicamente el papel protagonista que tiene este derecho en la mejora del proceso democrático. Partiendo de estas premisas, la actuación llevada a cabo por esta Defensoría del Pueblo Andaluz a lo largo de los últimos ejercicios, y en particular del año 2020, ha estado inspirada en la concepción de este derecho como núcleo irradiador de los principios de integración social y de responsabilidad.

La transparencia también ha sido uno de los leitmotiv de la actuación administrativa desarrollada por esta Defensoría a lo largo del último año, haciendo del portal dispuesto al efecto un instrumento altamente eficaz para la consecución de estos propósitos. De este modo, se ha estimado oportuno llevar a cabo un proceso interno de evaluación y auditoría orientado a verificar el estricto cumplimiento del ordenamiento y a identificar oportunidades de mejora de la transparencia, bien incrementando la información puesta al servicio de la ciudadanía en atención a las que sean las mejores prácticas, bien utilizando formatos, herramientas y lenguajes que favorezcan un mejor entendimiento de dicha información por parte de todos y de todas, bien mejorando los procesos internos que se siguen para dotar de contenido el referido portal de la transparencia.

Igualmente destacable en este punto es la actuación que la Institución ha desarrollado en el año 2020 en el seno de la Comisión Consultiva de la Transparencia y la Protección de Datos de Andalucía, que cuenta entre sus miembros con un representante de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Es función de esta Comisión, entre otras, informar, con carácter preceptivo, los anteproyectos de leyes y proyectos de disposiciones generales sobre las materias competencia del Consejo.

En relación a tales informes, los mismos han versado sobre proyectos normativos de enorme relevancia en nuestra Comunidad, tales como el anteproyecto de Ley de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, el anteproyecto de Ley de Infancia y Adolescencia de Andalucía, el anteproyecto de Ley de tasas y precios públicos de la comunidad autónoma de Andalucía o el Proyecto de Decreto por el que se regula el Área de Investigación del Biobanco del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Tales informes han ido orientados a analizar la incidencia de dichos proyectos en el ámbito de la transparencia y del derecho de acceso a la información pública, pero también en relación al derecho fundamental a la protección de datos.

Por lo que concierne a este derecho, cabe indicar que el ordenamiento vigente en la materia ha sufrido importantes modificaciones en los últimos años, representadas por la aplicación efectiva del Reglamento General de Protección de Datos y por la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de Derechos Digitales. Esta circunstancia ha llevado a esta Defensoría del Pueblo Andaluz a realizar un importante esfuerzo de adaptación, orientado a disponer un modelo de gestión por procesos sustentado en el enfoque de riesgos y en la asunción del principio de responsabilidad proactiva.

Para ello, se vienen realizando continuas tareas de revisión y redefinición de procedimientos internos que tienen por cometido no solo garantizar el cumplimiento estricto del ordenamiento sino también disponer estándares superiores de calidad y mecanismos de mejora continua para así garantizar la adecuada consecución de nuestros cometidos de defensa de los derechos y las libertades de la ciudadanía.

Por lo demás, el conocimiento y la experiencia atesorada por esta Defensoría del Pueblo Andaluz en materia de protección de datos ha servido para articular mecanismos de estrecha colaboración con la

Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Ejemplo de ello ha sido la participación de nuestro Delegado de Protección de Datos, que también lo es del Parlamento de Andalucía y de la Junta Electoral de Andalucía, en la elaboración de varios documentos, editados por dicha Agencia, que tienen vocación de servir de referente para la actuación administrativa pública en el futuro más inmediato. Entre ellos, merece ser destacada la **Guía sobre Tecnologías Emergentes y Administración Pública** y los trabajos elaborados en materia de Administración Electrónica y Privacidad.

Recursos humanos de la defensoría.

Respecto a la situación del personal del Defensor del Pueblo Andaluz, debe tenerse en cuenta que el 2020 ha venido marcado por la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la enfermedad COVID-19, crisis que también ha afectado en la gestión de los recursos humanos de la Institución, y así, el 16 de marzo de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz resolvió adoptar medidas tras la declaración del primer estado de alarma acordado por el Gobierno de la Nación, organizando los cometidos de la Institución en formato de trabajo a distancia, sin dejar de atender a la ciudadanía a través de los servicios de guardia presencial dispuestos.

Tras la aprobación de medidas para la progresiva reincorporación del personal al trabajo presencial con plenas garantías para la protección de la salud ante el levantamiento del primer estado de alarma, la Institución, en colaboración con las personas designadas como Delegados de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud, ha ido adoptando medidas adicionales específicas a fin de contribuir a garantizar la protección de la salud, tanto de las personas que prestan sus servicios al Defensor del Pueblo Andaluz como a las personas usuarias de sus servicios, durante esta crisis y que han ido evolucionando en la medida que lo hacían las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias y gubernamentales. A este respecto cabe destacar la aprobación del Protocolo de Actuación ante síntomas de la enfermedad y del Plan de Contingencia COVID-19.

Por lo que se refiere a la evolución de la plantilla, al inicio del año 2020 la dotación de recursos humanos en el Defensor del Pueblo Andaluz era de setenta y dos personas. En el curso del año en la Institución se han producido cuatro vacantes, dos de ellas por jubilación, llevándose a cabo la cobertura de las mismas por los procedimientos legalmente establecidos.

Asimismo, el día 22 de diciembre de 2020 fueron nombradas las personas titulares de las Adjuntías al Defensor del Pueblo Andaluz.

Por otro lado, la Institución ha contado en 2020 con ocho estudiantes universitarios/as en prácticas de diferentes grados (Derecho, Derecho Hispano-Alemán, Derecho y Criminología, Ciencias Políticas y de la Administración, Trabajo Social y Sociología, y Máster de Abogacía) de diferentes Universidades: Sevilla, Pablo Olavide, Bayreuth, Münster e Isabel Primera.

En cuanto a la formación, en el año 2020 ha concluido el Plan de Formación del periodo 2019-2020, asimismo afectado por la circunstancia de la pandemia padecida durante el año 2020 y que ha determinado que no se pudieran realizar todos los cursos previstos así como que, los que sí se han podido realizar, se han impartido en formato *on line*. Consecuencia de ello, dentro del segundo año de dicho Plan se han realizado 103 actividades formativas, frente a las 232 realizadas en 2019, con un total 2.044 de horas de formación, siendo 3.880 en 2019, y un coste anual por persona formada en 2020 de 35,84 euros.

Licitaciones.

La complejidad de la actividad contractual de la defensoría no ha dejado de aumentar en los últimos años. El funcionamiento ordinario de la Institución -esto es, que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda abrir sus puertas a la ciudadanía como ha hecho en 2020 incluso en los periodos más difíciles de la crisis sanitaria- requiere asegurar la provisión de numerosos bienes y servicios.

Desde los servicios de telecomunicaciones -esenciales siempre pero especialmente críticos durante el periodo de confinamiento domiciliario para mantener el contacto directo de la ciudadanía con la Institución y posibilitar el trabajo a distancia de su equipo humano- hasta el contrato que hace posible la edición de este Informe Anual, todos son necesarios para garantizar la continuidad del servicio público que tiene encomendado la defensoría.

Ello no obstante, los contratos relacionados con la adquisición de bienes y prestación de servicios vinculados a las nuevas tecnologías de la información y comunicación han adquirido un peso específico en los últimos años, en los que la Institución ha acometido una profunda tarea de modernización de sus procedimientos de trabajo para adaptarse a las exigencias de la sociedad actual. Ejemplos de ello son la potenciación de la web de la Institución, el impulso de su participación en diferentes redes sociales o la virtualización de los equipos de trabajo.

La introducción de los medios electrónicos, informáticos y telemáticos se ha proyectado también sobre la actividad contractual de la defensoría. La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que transpuso al ordenamiento jurídico español las directivas europeas sobre la materia, introdujo la regla general de tramitación electrónica de los procedimientos de contratación pública entre otras novedades.

Para impulsar la tramitación electrónica de sus licitaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz se adhirió a la Plataforma de Contratación del Sector Público, cuyo servicio es gratuito. Al margen de los contratos menores, sobre los que se ofrece información periódica en el **Portal de Transparencia de la web institucional**, la totalidad de las licitaciones promovidas por el Defensor se ha tramitado por medios telemáticos en 2020. Ello supone la consolidación de este proyecto, impulsado por la Secretaría General a través del Departamento de Gestión Económica de la Institución y liderado por el Defensor, a quien corresponde la condición de órgano de contratación de la defensoría conforme a la normativa aplicable.

Desde un punto de vista económico, la tramitación de procedimientos de concurrencia pública para la obtención de los bienes y servicios necesarios para garantizar el funcionamiento de la Institución ha permitido un considerable ahorro de costes. Y es que, si comparamos el importe presupuestado por la Institución para la adquisición de tales bienes y servicios conforme a los precios de mercado y el importe por el que se adjudicaron finalmente los contratos, resulta un ahorro aproximado del 25%. Estos datos se analizan con mayor detalle en el informe que elabora la Institución para la elaboración de la Cuenta General y el Informe de Cumplimiento del Presupuesto del Parlamento de Andalucía durante el primer trimestre del año.

La contratación pública es una actividad compleja, tanto en el plano teórico o normativo como en la práctica, y plantea numerosos retos a los organismos públicos. Ello no obstante, la compra pública ofrece también enormes oportunidades, en tanto instrumento para impulsar políticas públicas estratégicas y para avanzar hacia una economía más sostenible, innovadora e igualitaria. Aunque la actividad contractual del Defensor del Pueblo Andaluz pueda ser reducida en comparación con la de la mayoría del sector público, la Institución trabaja para contribuir con ella a la consecución de los objetivos mencionados.

6.10. 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	2020
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,0
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	20,0
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	245,5
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	338,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,47
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2020
Número de quejas presentadas.	8.752
Número de quejas tramitadas.	12.573
Número de quejas admitidas.	4.084
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.479
Número de quejas solucionadas antes de admisión	397
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	604
Número de quejas en las que desiste el interesado	871

Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.564
Número de resoluciones efectuadas.	514
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/354 concluidas).	226
Número de consultas personales atendidas.	16.828
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	2.419
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	11.311
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	404
Número de consultas por internet atendidas.	2.373
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	0
Número de entradas a las páginas web de internet.	973.491
Número de quejas presentadas a través de internet.	7.322
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	6.219
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	07/07/20
Número de ejemplares de publicaciones editados.	200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	160
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	338
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	104
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	48
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	0

