

- 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