

4. Actividad Institucional



4. Actividad Institucional

4.1. Relaciones con el Parlamento	429
4.2. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	431
4.3. Relaciones con otras instituciones afines	432
4.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	433
4.5. Otras actividades institucionales	435
4.6. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía	437
4.7. Página web y redes sociales	440
4.8. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional	440
4.8.1. Calidad	440
4.8.2. Planificación Estratégica	441
4.8.3. Transparencia y protección de datos	442
4.8.4. Recursos humanos de la defensoría	443
4.8.5. Contratación pública	445
4.9. Indicadores de la carta de servicios	446

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2021, 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.

En cualquier caso es necesario comenzar haciendo referencia a la pandemia de coronavirus, que por segundo año consecutivo (el 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote del coronavirus COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional) ha condicionado la actividad de la defensoría, pues una buena parte del ejercicio 2021 ha transcurrido bajo la vigencia de un estado de alarma que ha conllevado restricciones en cuanto al número de personas presentes en las reuniones, a la movilidad, el uso de mascarillas, etcétera y el resto del año se han seguido estableciendo medidas para evitar la expansión de la pandemia, en función del nivel de alerta sanitaria existente en cada momento.

Pese a estos condicionantes, la institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha tratado de normalizar el servicio que presta a la ciudadanía, posibilitando el contacto con las personas usuarias y con las administraciones públicas, tanto de forma presencial como por medios telemáticos, siempre dentro del respeto a las restricciones existentes en cada momento.

Otra circunstancia que ha afectado pero, no limitado, el servicio de atención a la ciudadanía es la obra de reforma para la mejora de la accesibilidad, eficiencia y sostenibilidad de la sede del Defensor del Pueblo Andaluz que se ha llevado a cabo en la segunda mitad del ejercicio 2021. Esta intervención ha afectado a todo el edificio, pero principalmente a la planta baja que es donde se ubican los espacios de atención a la ciudadanía. Para no mermar la atención y el servicio se ha acondicionado un local cercano a la Sede como oficina de atención a la ciudadanía, retornando esta atención a la sede en la última semana del mes de diciembre, al finalizar las obras.

4.1. Relaciones con el Parlamento

Como Comisionado del Parlamento de Andalucía, para el Defensor del Pueblo Andaluz resulta prioritario el ámbito de relaciones institucionales con la Cámara regional.

A finales del ejercicio 2020 se obtuvo la conformidad parlamentaria para el nombramiento de los adjuntos al Defensor del Pueblo Andaluz, 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. Con fecha 20 de enero de 2021, tras la publicación en el **BOPA** de sus nombramientos, se produjo la toma de posesión de los adjuntos María Juana Pérez Oller, María Virginia Salmerón Millán y Jaime Raynaud Soto, en un acto celebrado en el Parlamento de Andalucía. **Comunicado nombramiento Adjuntos**

La relación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Parlamento de Andalucía se ha desarrollado durante el año 2021 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 2020** a la Presidenta del Parlamento se realizó el día 6 de abril de 2021, publicándose en el **BOPA** nº 559, de 23 de abril de 2021. Ver **comunicado entrega IA 2020**

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 28 de abril de 2021 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 373). La exposición y debate del Informe ante el **Pleno** de la Cámara se realizó el día 23 de junio de 2021 (Diario de Sesiones de Plenos nº 101).

Resulta especialmente destacable la modificación operada en el régimen jurídico de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, con la **aprobación de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia**

de Andalucía. Esta Ley, en su artículo 24, determina que la misión de la institución de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía será desarrollar con eficacia las funciones que tiene asignadas como comisionado del Parlamento de Andalucía para la defensa y promoción de los derechos y libertades de las personas menores de edad, y asigna esta responsabilidad a la persona titular de la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, que ejercerá también las funciones de la **Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.** Ver [comunicado DIAA](#)



“La Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de derechos humanos”

A continuación, en su artículo 25, la Ley recoge las funciones que corresponden a la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía : (a) Velar por el respeto de los derechos de las personas menores de edad, a cuyo efecto supervisará la actuación de las administraciones públicas de Andalucía y de cuantas otras entidades públicas o privadas presten servicios a la infancia y adolescencia en la Comunidad Autónoma, y orientará sus actuaciones en pro de la defensa de los mismos, (b) Recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que

adopten medidas destinadas a su protección, (c) Promover el conocimiento, la divulgación y el ejercicio de los derechos de la infancia y adolescencia y (d) Proponer fórmulas de mediación, conciliación o acuerdos que faciliten la solución de conflictos de trascendencia social que afectan a las personas menores de edad.

Todavía en su anterior 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 de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía** correspondiente al año 2020, el 6 de julio de 2021 (BOPA nº 626, de 28 de julio de 2021). Este Informe fue expuesto ante la **Comisión** sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía el 19 de octubre de 2021 (Diario de Sesiones nº 454). Ver [comunicado Informe DIAA](#)

Hemos de hacer también referencia a diversas comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en comisiones parlamentarias, acaecidas durante 2021:

- En la **Comisión** de Salud y Familia, el 4 de febrero de 2021, ha sido presentado el **Informe** Especial del Defensor del Pueblo Andaluz, relativo a "los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia", publicado en **BOPA** nº 490, de 12 de enero de 2021.
- En la Comisión de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Pública, respecto del Proyecto de Ley de lucha contra el fraude y la corrupción en Andalucía y protección de la persona denunciante, el 19 de abril de 2021.
- En la Comisión de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, respecto al Proyecto de Ley de infancia y adolescencia de Andalucía, el 10 de mayo de 2021.

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 2021 en la convocatoria formulada por Acuerdo de la Mesa del Parlamento, de 30 de julio de 2021, 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 para el desarrollo y Línea B (Proyectos de acción social en Andalucía vinculados con el COVID-19). El Defensor del Pueblo Andaluz ha destinado el 0,7% de su presupuesto para estas ayudas, lo que representa un importe de 43.500 euros en cada una de las líneas (87.000€ para cooperación en total).

La distribución de las subvenciones ha sido acordada por la Mesa del Parlamento con fecha 9 de diciembre de 2021.

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

Cabe destacar, en primer lugar, que en el ejercicio 2021 se ha producido la renovación del titular y de las adjuntas del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, resultando elegido como Defensor del Pueblo Ángel Gabilondo Pujol y como adjuntas Teresa Jiménez Becerril y Patricia Bárcena García. La toma de posesión del Defensor tuvo lugar en las Cortes Generales, con asistencia del Defensor del Pueblo Andaluz.

Durante el año 2021 se han **remitido 601 quejas a las restantes defensorías del pueblo** existentes en España y a otras instancias; en concreto 586 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 15 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 Segundo 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 2021 se han tenido que volver a posponer, como ya ocurrió en 2020, las Jornadas de Coordinación entre las defensorías del Pueblo de España que se celebran anualmente. Para el ejercicio 2020, organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, estaba previsto abordar 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. Ante la imposibilidad de llevar a cabo este encuentro en 2020, las defensorías acordaron trasladar la celebración a 2021.

No obstante, resultando también desaconsejable la celebración de reuniones presenciales a lo largo de todo el año, se ha acordado volver a posponer la celebración al otoño de 2022.

Es pertinente destacar también en 2021 la firma del convenio de adhesión de la Diputación del Común de Canarias a la Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnológica constituida por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón para impulsar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el ámbito de actuación de las Defensorías. Con esta firma seguimos mejorando las herramientas tecnológicas con las que se lleva a cabo la tarea de protección de los derechos y libertades que estas instituciones tienen encomendada.

4.3. 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 (FIO).

Comenzando por las actividades de la FIO, destacamos que en este ejercicio se ha celebrado la Asamblea Anual y Conferencia en el mes de noviembre, bajo el lema "Pandemia, buena administración y derechos humanos". Los asuntos tratados han estado vinculados, como no podía ser de otra manera, al papel de estas instituciones en la pandemia.

En esta reunión, además de las sesiones plenarias en las que el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado como miembro de pleno derecho, ha sido ponente en una mesa interviniendo acerca de la buena administración y el acceso a servicios básicos. Ver **comunicado Defensor FIO**

Del mismo modo se han celebrado en el marco de la asamblea y congreso reuniones temáticas de los **grupos de trabajo de mujeres**, infancia, migraciones y comunicadores.

Igualmente en la asamblea de la FIO se ha renovado el Consejo Rector, resultando elegidas las siguientes personas titulares de instituciones:

- Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman: Pablo Enrique Ulloa Castillo, Defensor del Pueblo de la República Dominicana.
- Vicepresidenta Primera por la Región de Centro América: Blanca Saraí Izaguirre, Comisionada Nacional de los Derechos Humanos de Honduras.
- Vicepresidenta Segunda por la Región Andina: Nadia Cruz Tarifa, Defensora del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Vicepresidente Tercero por la Región Europa: Ángel Gabilondo, Defensor del Pueblo de España.
- Vicepresidente Cuarto por la Región Cono Sur: Juan José Böck, Subsecretario General a cargo de la Defensoría del Pueblo de Argentina.
- Vicepresidente Quinto por las Instituciones Regionales y Locales de derechos humanos, Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz. **Comunicado FIO**

En el mes de mayo de 2021 se ha celebrado, de forma completamente telemática, la Asamblea Mundial y Conferencia del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), organización en la que participa el Defensor del Pueblo Andaluz. Esta Asamblea Mundial y Conferencia se iba a celebrar en Dublín en el mes de mayo de 2020, pero hubo de ser cancelada por la pandemia de COVID19. El Defensor del Pueblo Andaluz participa en este organismo como miembro de pleno derecho.

En la referida Asamblea se ha aprobado la Declaración de Dublín en la que se señala que el Instituto Internacional del Ombudsman entiende que la pandemia no ha respetado la igualdad de oportunidades y ha afectado de forma desproporcionada a los grupos vulnerables, especialmente a los residentes de instituciones residenciales, como los pacientes de las residencias de ancianos o de instalaciones psiquiátricas, las personas detenidas en cárceles o instituciones correccionales, las personas con discapacidad, los menores y adolescentes, los solicitantes de asilo y refugiados, las personas sin hogar, etcétera.

En la **Declaración de Dublín** las defensorías del pueblo se comprometen a trabajar para conseguir la igualdad en el acceso a las vacunas, urgiendo a que las vacunas sean consideradas como un bien de interés público global y puestas a disposición de todo el mundo de forma equitativa, en particular en el contexto de la actual crisis sanitaria de la COVID-19 y ante las aparentes desigualdades en las estrategias de vacunación frente a la COVID-19 y a apoyar el trabajo de las Naciones Unidas y de la Organización Mundial de la Salud para que las vacunas estén ampliamente disponibles.

Previamente a la Asamblea y Conferencia Mundial del IOI se celebró, también de forma telemática el 6 de Mayo de 2021 la reunión de la Región del IOI Europa y la Asamblea Europea del IOI, con la participación del Defensor del Pueblo Andaluz.

En el mes de noviembre, la institución también estuvo representada en el Manchester Memorandum, reunión organizada por el Ombudsman de los Servicios Parlamentarios y de Salud del Reino Unido (PHSO) en colaboración con el IOI Europa. En esta reunión se han analizado con detenimiento cuatro cuestiones de gran relevancia para estas instituciones de protección de los derechos y libertades como son (i) los Principios de Venecia, (ii) la forma en que estas instituciones pueden acercarse a los grupos de población más vulnerables, (iii) el marco de competencias profesionales del personal que trabaja en estas oficinas y, finalmente (iv) el término Ombudsman y las implicaciones que tiene.

4.4. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2021, 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 2021 **se han mantenido 704 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
- Personas enfermas mentales.
- Personas enfermas 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 conjuntas.

A destacar, en este ámbito, el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el **E-Foro de Menores** creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía).

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos convenios de colaboración se relacionan en el apartado 4.6 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 psíquica, de tipo intelectual o por enfermedad mental a fin de favorecer su integración laboral. No obstante en este ejercicio, debido a las restricciones a la actividad presencial causadas por la pandemia, no se ha efectuado la convocatoria.

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 2021 a la Asociación LongCovid Andalucía - Covid Persistente - por dar a conocer con mayor**

profundidad sus necesidades como pacientes y la realidad que viven en su día y día y la colaboración que ha prestado a esta Institución durante el año 2021 para la protección y defensa de los derechos de este sector de la población andaluza.

4.5. Otras actividades institucionales

En este apartado vamos a 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 2021, hemos de señalar 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 ejercicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ya ha podido contar con las personas titulares de las adjuntías, que han tomado posesión de sus cargos en el mes de enero. No obstante, la situación de pandemia ha dificultado la realización de muchas actividades presenciales, ya que las restricciones de movilidad y aforo, con distintas intensidades, se ha mantenido a lo largo de todo el año. No obstante, la Institución ha tratado de estar presente en las distintas provincias de Andalucía, participando en actos organizados por entidades públicas y privadas, 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 2021 se han mantenido **254 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 570 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

“Se han mantenido 254 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales para abordar estas cuestiones”

de la mujer en la sociedad, las personas con discapacidad, las personas 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, alumnado de enseñanza secundaria y universitarios, a los que se muestra el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea, sobre una base eminentemente práctica. Desgraciadamente en 2021 apenas hemos podido recibir visitas, por las restricciones de movilidad y aforo ya reiteradas. Por otro lado durante el año 2021 hemos **tutorizado las prácticas de 9 alumnos de diferentes Universidades** con las que mantenemos convenio de colaboración en materia de prácticas curriculares y hemos iniciado un proyecto de colaboración con la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla, realizando el alumnado de dicha clínica un estudio sobre la Brecha Digital en Andalucía.

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 2021 se han 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. Se trata de las siguientes visitas:

- 10 de mayo de 2021: **Comarca de Antequera** (Málaga)
- 11 de mayo de 2021: **Málaga Capital**
- 28 de junio de 2021: Comarca Sierra de Cádiz. **Villamartín** (Cádiz)
- 29 de junio de 2021: Comarca Sierra de Cádiz. **Arcos de la Frontera** (Cádiz)
- 20 de octubre de 2021: Comarca de **Guadix** (Granada)
- 21 de octubre de 2021: Comarca de **Baza** (Granada)
- 17 de noviembre de 2021: Comarca del Valle Alto del Guadalquivir. **Montoro** (Córdoba)
- 18 de noviembre de 2021: Comarca del Valle Medio del Guadalquivir. **La Carlota** (Córdoba)

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, se han publicado en la página web de la Institución los siguientes estudios:

- **"El funcionamiento de los comités de investigación interna para situaciones de acoso en la Administración de la Junta de Andalucía"** (Marzo, 2021)
- **"La situación del derecho de pase a 2º actividad o servicios adaptados de las personas empleadas públicas de las Entidades Locales en Andalucía"** (Junio 2021)
- Un nuevo capítulo de "Conoce tus Derechos": Acceso a pensiones no contributivas de la Seguridad Social. Marzo 2021.

Asimismo, se han celebrado las siguientes actividades de divulgación de promoción de derechos durante el año 2021, organizadas por esta Institución:

- **I Diálogo de Mediación**. Sevilla, 11 de marzo de 2021.
- Talleres de preparación del Plan Estratégico. Sevilla, 17 de marzo de 2021.
- Talleres de preparación del Plan Estratégico. Sevilla, 22 de marzo de 2021.
- Entrega de los **Premios del Defensor del Menor al colegio San Juan de Dios**. Alcalá de Guadaíra, 16 de abril de 2021.
- Entrega de los **Premios del Defensor del Menor. Encinas Reales**, 30 de abril de 2021.
- **Visita Institucional a Málaga**. Málaga, 11 de mayo de 2021.

- Jornada sobre la **Brecha Digital**. Sevilla, 20 de mayo de 2021.
- Reunión del Consejo de Participación de Menores. Granada, 21, 22 y 23 de mayo de 2021.
- **II Diálogos de Mediación**. Sevilla. 22 de junio de 2021
- **III Diálogos de Mediación**. Sevilla. 22 de septiembre de 2021.
- **Visita Institucional a Granada**, 22 y 23 de septiembre de 2021.
- Presentación de la **Estrategia del DPA 2021-2024**. Sevilla, 15 de octubre de 2021.
- **Jornadas "Protección Integral a la Infancia víctima de violencia sexual"**, organizada en colaboración con Save the Children. Córdoba 10 de noviembre de 2021.
- **Visita Institucional a Córdoba**, 11 de noviembre de 2021.
- Acto de presentación de la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla (Sevilla, 19 de noviembre de 2021)
- Despedida Consejo Participación de Menores y toma de posesión de los **nuevos consejeros** (Sevilla, 20 de noviembre de 2021)

Este año se ha organizado la **XIV edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía**, sin que hayamos podido celebrar la entrega de premios con todos los premiados debido a la pandemia, pero realizaremos las entregas en los colegios o municipios de cada uno de los premiados respetando todas las normas establecidas. Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Resulta necesario destacar también que en este ejercicio 2021 el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado manteniendo reuniones institucionales al más alto nivel con la Junta de Andalucía; así el 14 de abril de 2021 **se reunió con el Vicepresidente de la Junta de Andalucía** para tratar el despacho ordinario de asuntos de actualidad comprendidos en la agenda institucional, así como la coordinación entre el gobierno andaluz y la defensoría, para la más eficaz resolución de las quejas referentes a la actividad de la administración autonómica. Igualmente ha mantenido contactos con delegados y delegadas de la Junta de Andalucía en las provincias, dedicándose en esas reuniones un espacio significativo al análisis de las quejas presentadas en cada territorio.

4.6. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía

A continuación se relacionan las entidades con las que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene firmados convenios de colaboración, en los que se contempla de forma específica su cooperación en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía:

- Asociación Ariadna
- 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 Sevilla

- Cámara de Cuentas de Andalucía
- Cáritas Regional Andalucía
- 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)
- Consejerías de la Junta de Andalucía:
 - o Consejería competente en materia de Servicios Sociales
 - o Consejería competente en materia de Justicia
 - o Consejería competente en materia de Administración Pública
 - o Consejería competente en materia de Empleo
 - o Consejería competente en materia de Energía
- 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 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
- Defensorías del Pueblo Autonómicas
- 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 Consumidores y Amas de Casa AL-ANDALUS
- 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 Autismo 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 ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME España)
- Iberdrola Clientes, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de último recurso, S.A.U.
- Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)
- Instituto Lectura Fácil
- Movistar-Telefónica, S.A.
- ONCE Andalucía
- Tuenti Technologies, S.A.
- UNICEF
- Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE)
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada
- Universidad de Huelva
- Universidad Isabel I de Castilla
- Universidad de Jaén
- Universidad de Málaga
- Universidad Pablo de Olavide
- Universidad Pontificia de Comillas
- Universidad de Sevilla

Desde la entrada en vigor de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, cuyos principios inspiran la actuación administrativa de esta Institución, se viene realizando una labor de revisión de los convenios suscritos por el Defensor del Pueblo Andaluz a fin de adecuarlos a sus previsiones de vigencia.

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 nuevos convenios de colaboración que atienden tanto al desarrollo de su misión como a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional.

En concreto, durante el año 2021 se ha celebrado la firma de **10 convenios** con las siguientes entidades:

- Convenio de colaboración con la Asociación de Transexuales de Andalucía Sylvia Rivera.
- Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y ENDESA
- Protocolo con la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla.
- Convenio de colaboración con Caixabank
- Convenio de Adhesión de la Diputación del Común de Canarias a la Plataforma Insterinstitucional de Cooperación Tecnológica constituida por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón para impulsar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el ámbito de actuación de las Defensorías.
- Convenio en materia de Mediación con el Consejo General del Poder Judicial.
- Convenio en materia de Mediación con ASEMARB
- Convenio en materia de Mediación con el Ilustre Colegio de Abogados de Huelva.
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la escuela universitaria EUSA
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la Universidad de Granada.

4.7. Página web y redes sociales

La Institución trata de mejorar 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 2021 se recibieron **450.566 visitas en ambas páginas web**.

En estas visitas se han visto **883.217 páginas**. A través de las redes sociales se ha derivado a nuestro sitio web 6.441 entradas, incrementándose las entradas recibidas desde las redes sociales Facebook y Twitter. Estos datos reflejan la creciente notoriedad que tiene la Institución en sus perfiles de Redes Sociales en donde alcanzamos los 7.940 seguidores en Facebook, un 9.1% de incremento, y en nuestro perfil Twitter finalizamos el año con 7.161 seguidores, un incremento del 6.2%

4.8. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional

4.8.1. 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 y en 2021 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 4.9 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.

4.8.2. Planificación Estratégica

El Defensor del Pueblo Andaluz ha diseñado y puesto en marcha su **Estrategia 2021-2024**, como herramienta de modernización institucional, que permita un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, ofrecer un mejor servicio, y cumplir de manera más eficaz y eficiente su cometido. El impulso de esta metodología de trabajo en la Institución constituye una buena práctica, innovadora y coherente con los principios a los que debe acomodarse la actuación de la defensoría, fundamental para seguir avanzando en el proceso de mejora continua.

El proceso de reflexión y diseño de la primera Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se ha realizado siguiendo una metodología que integra los siguientes elementos, como características transversales a todo el proceso de elaboración:

- 1) Enfoque de participación, que ha integrado la valoración y las expectativas de todas las personas que conforman la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, así como de agentes claves con los que se trabaja de manera habitual.
- 2) Enfoque integral y sistémico, que ha abarcado la totalidad de áreas, procesos y políticas de la defensoría.
- 3) Enfoque con perspectiva de género, empleando un modelo que visibiliza las relaciones entre mujeres y hombres, mostrando la situación y posición de cada cual en los distintos ámbitos.

A partir de estas premisas, la elaboración del Plan se ha estructurado en tres etapas diferenciadas, que han estado dinamizadas por un equipo de trabajo interno (Grupo Motor):

1ª. Análisis de la información existente

Como punto de partida para definir el contexto de la Estrategia y elaborar los instrumentos de recopilación de información, se revisaron los siguientes documentos: Informes anuales 2018 y 2019, y presentaciones en el Parlamento Andaluz; Líneas estratégicas del VI y VII Mandato del Defensor del Pueblo Andaluz; DAFO para los años 2019 y 2020; y Cuestionario de satisfacción a la ciudadanía.

2ª Fase de Diagnóstico.

Para revisar la vigencia, relevancia y pertinencia de la misión, visión y valores del Defensor del Pueblo Andaluz, se remitieron cuestionarios al personal de la Institución. Posteriormente se identificaron de manera individual las principales cuestiones que podrían ser objeto de mejora, detectando necesidades y retos.

Como parte de las tareas del Grupo Motor, se analizó toda la información para construir los árboles de problemas (representaciones gráficas de los problemas y sus relaciones causa-efecto y árboles de objetivos (traslación en positivo de las relaciones causa-efecto en fines-medios que permite identificar las posibles soluciones a los problemas). El resultado de estas conclusiones (trabajo de campo y análisis de información) se sometió a debate y se validó en talleres participativos con la plantilla de la defensoría para consensuar los hallazgos.

3ª Desarrollo de la Estrategia.

Toda la información recopilada de fuentes secundarias y primarias se trianguló para construir los productos resultantes de cara a la siguiente fase de planificación:

- Misión, visión y valores.
- Objetivos.
- Ejes de actuación: líneas estratégicas y programas operativos.

- Sistema de seguimiento y evaluación.

En esta fase también se llevó a cabo un análisis de coherencia, para asegurar que todos los objetivos planteados contaban con alguna línea estratégica encaminada a su logro. Este ejercicio ha permitido redefinir hasta asegurar la consistencia interna del Plan.

En esta fase del proceso de planificación se ha llevado a cabo también la priorización de las líneas de intervención para establecer los planes anuales de acción.

Como conclusión de todo el proceso, y como resultado de ello, la **definición actual de la misión, visión y valores** del Defensor del Pueblo Andaluz son los siguientes:

MISIÓN: Velar y garantizar los derechos y libertades con total independencia, según establece la Constitución española y el Estatuto andaluz de Autonomía. Procurar la defensa de una cultura de paz y gestionar los intereses de la ciudadanía ante las administraciones públicas y las entidades suministradoras de servicios de interés general. Supervisión o mediación con las administraciones públicas, informando, formando y difundiendo derechos, para ser útil, eficaz y eficiente.

VISIÓN: Ser el referente con mayor prestigio en la labor de garantía y promoción de los derechos de todas las personas. Ser considerada la institución independiente más accesible, útil, conciliadora e innovadora, que escucha de manera cercana y da voz a la ciudadanía ante las administraciones públicas.

VALORES: Los valores que marcan y alinean la actuación del Defensor del pueblo Andaluz son los siguientes: compromiso social, inclusión y apoyo a las personas más vulnerables, eficacia y eficiencia, justicia y equidad, innovación y creatividad, diálogo y consenso, empatía, igualdad de género y trato y transparencia. Para el logro de los objetivos del Defensor del Pueblo Andaluz, se han diseñado un total de seis Ejes de intervención, articulados en líneas y que posteriormente darán lugar a programas anuales concretos:

Ejes de actuación	Líneas estratégicas
1. Marco normativo	L.1.1. Revisar y actualizar la regulación normativa del dPA
	L.1.2. Reforzar la relevancia institucional de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia (DIAA)
2. Potencial humano	L.2.1. Diseñar e implementar una política estratégica de personal basada en el conocimiento y las competencias
	L.2.2. Lograr una organización más cohesionada y coordinada.
3. Tecnología y procesos organizativos	L.3.1. Orientar la Institución a la innovación organizativa y tecnológica.
	L.3.2. Adecuar la organización a los nuevos desafíos y necesidades sociales.
	L.3.3. Dotar de los recursos materiales necesarios
4 Comunicación eficaz.	L.4.1. Mejorar los procesos de comunicación interna.
	L.4.2. Mejorar los procesos de comunicación externa
5. Relaciones y alianzas estratégicas	L.5.1. Acercar la Institución a la ciudadanía y la sociedad civil.
	L.5.2. Mejorar las relaciones con las AA.PP.
	L.5.3. Mejorar la relación del dPA y del Defensor del Menor en el Parlamento andaluz.
6. Retos y prioridades estratégicas	L.6.1. Definir y consensuar las prioridades de intervención del dPA y DIAA.

Como última cuestión, debe señalarse la priorización que se ha efectuado para los años 2021 y 2022, en los cuales se pretenden desarrollar programas, con acciones y medidas concretas, referidos a las siguientes líneas: L1.1, L1.2, L.2.1, L.3.1, L.3.2, L.4.2, L.5.2, L6.1.

4.8.3. Transparencia y protección de datos

Como expresamos en informes anuales precedentes, la transparencia constituye uno de los leitmotiv de la actuación administrativa desarrollada por esta Defensoría, consolidándose nuestro portal de la transparencia como instrumento altamente eficaz para hacer posible el tránsito decidido hacia un nuevo

modelo gestión que promueve el diálogo de calidad con la ciudadanía, facilitando su participación en el diseño y evaluación de las políticas públicas, garantizando la información y la transparencia de nuestra actuación, y diseñando las estrategias de la Institución en un marco de gobernanza multinivel.

Partiendo de esta premisa, la Institución lleva a cabo procesos recurrentes de auditoría de dicho portal y de localización de oportunidades de mejora, de tal modo que durante el ejercicio 2021 se han concluido los trabajos que, en esta línea, se comenzaron en el año 2020. Los mismos se encuentran en proceso de evaluación, así como las propuestas de cambio que derivan de la identificación de las mejores prácticas en Instituciones análogas a la nuestra.

En lo atinente a la **actuación que el Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado en el año 2021 en el seno de la Comisión Consultiva de la Transparencia y la Protección de Datos de Andalucía**, destacamos los informes evacuados en relación a proyectos normativos relevantes, tales como el Anteproyecto de Ley de Función Pública de Andalucía, el Anteproyecto de Ley del plan estadístico y cartográfico de Andalucía 2021-2027, el Proyecto de Decreto por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Digital de Andalucía, el Proyecto de Decreto por el que se crea y regula el Registro de profesionales sanitarios objetores de conciencia y la comisión de garantía y evaluación para la prestación de ayuda a morir de la comunidad autónoma de Andalucía, el Proyecto de Decreto por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía o el Proyecto de Modificación de la Orden de 12 de julio de 2019, por la que se establece la Política de Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el ámbito de la Consejería y de sus entidades adscritas.



“La transparencia constituye uno de los leitmotiv de la actuación administrativa desarrollada por esta Defensoría”

Asimismo, durante el ejercicio 2021 han proseguido las actuaciones de revisión y mejora continua que se derivan del principio de accountability previsto en el Reglamento General de Protección de Datos, lo que ha llevado a revisar parte de los procesos dispuestos en la Institución. Una línea de actuación que necesariamente ha de continuar durante los años venideros.

Junto con ello, y a través de nuestro Delegado de Protección de Datos, se han intensificado los encuentros y la colaboración con otras Instituciones Públicas relevantes en la materia, destacando la colaboración mantenida con la Agencia Española de Protección de Datos para la redacción de la Guía sobre Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamientos de datos personales, documento de referencia para la actuación tanto del sector público como del sector privado.

4.8.4. Recursos humanos de la defensoría

Por segundo año consecutivo, en 2021 la situación y la gestión del personal de la Institución se han visto de nuevo afectadas por la crisis sanitaria derivada de la pandemia de la COVID-19, destacando, entre otras medidas adoptadas en colaboración con las personas designadas como Delegados de Prevención en el Comité de Seguridad y Salud, las diferentes modificaciones coyunturales operadas, a lo largo del año, en el régimen de trabajo en modalidad no presencial (teletrabajo), regulado en el Plan de Contingencia COVID-19, aprobado el año anterior por Resolución de 12 de noviembre del Defensor del Pueblo Andaluz.

Dichas modificaciones, junto con otras medidas de vigencia temporal vinculada a los cambios derivados de la diferente incidencia causada por las diferentes variantes del virus en la salud de la población, y con el mantenimiento de las medidas generales de prevención, tales como mantenimiento de la distancia de seguridad, uso de mascarilla, etc., han contribuido, igual que en 2020, 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.

Por lo que se refiere a la evolución de la plantilla, al inicio del año 2021 la dotación de recursos humanos en el Defensor del Pueblo Andaluz era de setenta y ocho personas, incluyendo al titular de la Institución y las tres adjuntías.

En el curso del año en la Institución se ha producido una vacante por jubilación, referida a un puesto de asesoría técnica. Se han culminado dos procesos selectivos de carácter externo que han procurado la cobertura de tres puestos de asesoría técnica, y se ha convocado y concluido un proceso más para la cobertura de un puesto técnico en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía. Asimismo se han cubierto un puesto más de asesoría técnica y dos de ujier con nombramientos provisionales para atender necesidades transitorias.



Por otro lado, en el ámbito de la responsabilidad social de la Institución cabe destacar el esfuerzo que se realiza para colaborar en la formación de los y las estudiantes que cursan sus carreras en las universidades andaluzas. Así la Institución ha contado en 2021 con nueve estudiantes universitarios/as en prácticas, uno más que en 2020 y cuatro más que en 2019, de diferentes titulaciones y especialidades: Doble Grado de Periodismo y Comunicación Audiovisual; Máster de Criminalidad e Intervención Social con Menores; Máster de Acceso a la Abogacía y Derecho de Nuevas Tecnologías; Grado en Ciencias Políticas y de la Administración; Grado en Derecho; Doble Grado en Derecho y Criminología; Doble Grado en Trabajo Social y Sociología; Máster Abogacía y correspondientes a diferentes Universidades: Sevilla, Pablo Olavide, Isabel I, Universidad de Granada y EUSA.

En cuanto a la formación del personal del Defensor del Pueblo Andaluz, durante el año 2021 se ha recuperado cierta normalidad aunque esta actividad ha estado aún afectada por la pandemia. De esta forma, aunque se ha incrementado el número de actividades formativas (de 103 en 2020 a 178 en 2021) no se ha alcanzado el número de acciones formativas que cabría esperar en un ejercicio no alterado por factores externos (232 realizadas en 2019), siendo el formato online el que se ha utilizado de forma mayoritaria.

Una vez elaborado el nuevo Plan de Formación del periodo 2021-2022, sus previsiones para 2021 se han desarrollado a través de la realización de 178 actividades formativas, con un total de 3.107 horas de formación en el año, un coste anual medio por persona en plantilla de 114,37 euros (74, sin contar altos cargos), y un importe por persona formada de 47,55 euros (magnitud obtenida del número de acciones formativas por las personas que han participado en las mismas).

4.8.5. Contratación pública

Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2021 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos en cumplimiento del mandato establecido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP en adelante), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Concretamente, la tramitación de las licitaciones impulsadas por el Defensor del Pueblo Andaluz se realiza a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACSP), cuyo servicio es gratuito para las entidades del sector público, al tratarse de la plataforma desarrollada por la Dirección General de Patrimonio del Estado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la LCSP para dichas entidades.

La defensoría ha realizado un notable esfuerzo para adaptarse al funcionamiento de la citada Plataforma con medios propios y evitar así tener que recurrir a plataformas privadas interpuestas, el coste de las cuales encarecería la actividad contractual de la Institución. Firmemente comprometido con la eficiencia en este ámbito, el Defensor del Pueblo Andaluz ha optado por el uso de la PLACSP y la formación continua de sus servicios de contratación en esta materia.

La tramitación de procedimientos de concurrencia pública para la obtención de los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Institución ha permitido un considerable ahorro de costes. Y es que, si comparamos el importe presupuestado para la adquisición de tales bienes y servicios conforme a los



“Todas las licitaciones promovidas por el Defensor del Pueblo Andaluz en 2021 se han tramitado íntegramente por medios electrónicos”

precios de mercado y el importe por el que se han adjudicado los contratos, resulta un ahorro de más del 22%. Se ha tramitado un total de diez procedimientos ordinarios, la mayoría de ellos de servicios, algunos mixtos (de suministro y servicios, en diferentes lotes) y uno de obra, para cuya adjudicación se han presentado un total de 40 proposiciones de diferentes licitadoras.

Con el objetivo de extraer el máximo rendimiento posible de los instrumentos que ofrece la normativa en el ámbito de la contratación pública, como novedad, la Institución lanzó en 2021 una consulta preliminar del mercado para preparar determinada licitación con mayor conocimiento de la realidad del sector. Asimismo, los servicios de contratación de la defensoría trabajan para poner en marcha a partir de 2022 algunos de los sistemas regulados en la LCSP para promover la racionalización técnica de la contratación pública, como los sistemas dinámicos de adquisición y los acuerdos marco.

Entre los procedimientos de licitación convocados por la defensoría en 2021 destaca, por la singularidad de su objeto, el expediente tramitado para la ejecución del proyecto de reforma parcial de la sede del Defensor del Pueblo Andaluz. El proyecto se desarrolló para mejorar la accesibilidad, climatización y funcionalidad general de las dependencias de la Institución y su incidencia es especialmente visible en la planta baja de la sede. En esta zona se ha llevado a cabo una profunda remodelación con la finalidad última de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía, pues en ella se encuentra la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, que es el espacio de primera acogida a las personas que se dirigen a la Institución para solicitar asesoramiento.

Sobre los contratos menores adjudicados por la Institución se ofrece información periódica en el **portal de transparencia de la web institucional**, además de aquella que se publica en la PLACSP. Cabe destacar en este apartado que, aunque estos contratos no están sujetos a las exigencias de publicidad propias de la tramitación de los procedimientos ordinarios de contratación, la defensoría ha publicado en diversas ocasiones sus iniciativas de contratación menor en la PLACSP con la finalidad de promover la máxima concurrencia posible y obtener así la mejor relación calidad-precio en los bienes y servicios contratados.

Cabe citar en este sentido el expediente promovido por la Institución para el diseño y desarrollo de la identidad corporativa de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, nueva denominación de la Institución del Defensor del Menor que introdujo la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía. La convocatoria se publicó a través de la PLACSP pese a tratarse de un contrato menor, lo que favoreció la participación (se presentaron once proposiciones). La identidad propuesta por la licitadora que resultó adjudicataria del proyecto puede verse ya en el presente Informe.

4.9. 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	
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,6
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	28,1
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	224,7
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	360,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,4
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	
Número de quejas presentadas.	14.924
Número de quejas tramitadas.	13.092
Número de quejas admitidas.	4.498
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.849
Número de quejas solucionadas antes de admisión	439
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	601
Número de quejas en las que desiste el interesado	870
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.679
Número de resoluciones efectuadas.	496
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/347 concluidas).	224
Número de consultas personales atendidas.	1.179
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.467
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	4.855
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	287
Número de consultas por internet atendidas.	1.146
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.990
Número de entradas a las páginas web de internet.	883.217
Número de quejas presentadas a través de internet.	1.425
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	0
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	1
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	06/04/21
Número de ejemplares de publicaciones editados.	60
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	60
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	360
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	178
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	160
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	310