

- 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