

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