

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
<b>1. Marco normativo</b>	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)
<b>2. Potencial humano</b>	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.
<b>3. Tecnología y procesos organizativos</b>	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
<b>4 Comunicación eficaz.</b>	L.4.1. Mejorar los procesos de comunicación interna.
	L.4.2. Mejorar los procesos de comunicación externa
<b>5. Relaciones y alianzas estratégicas</b>	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.
<b>6. Retos y prioridades estratégicas</b>	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