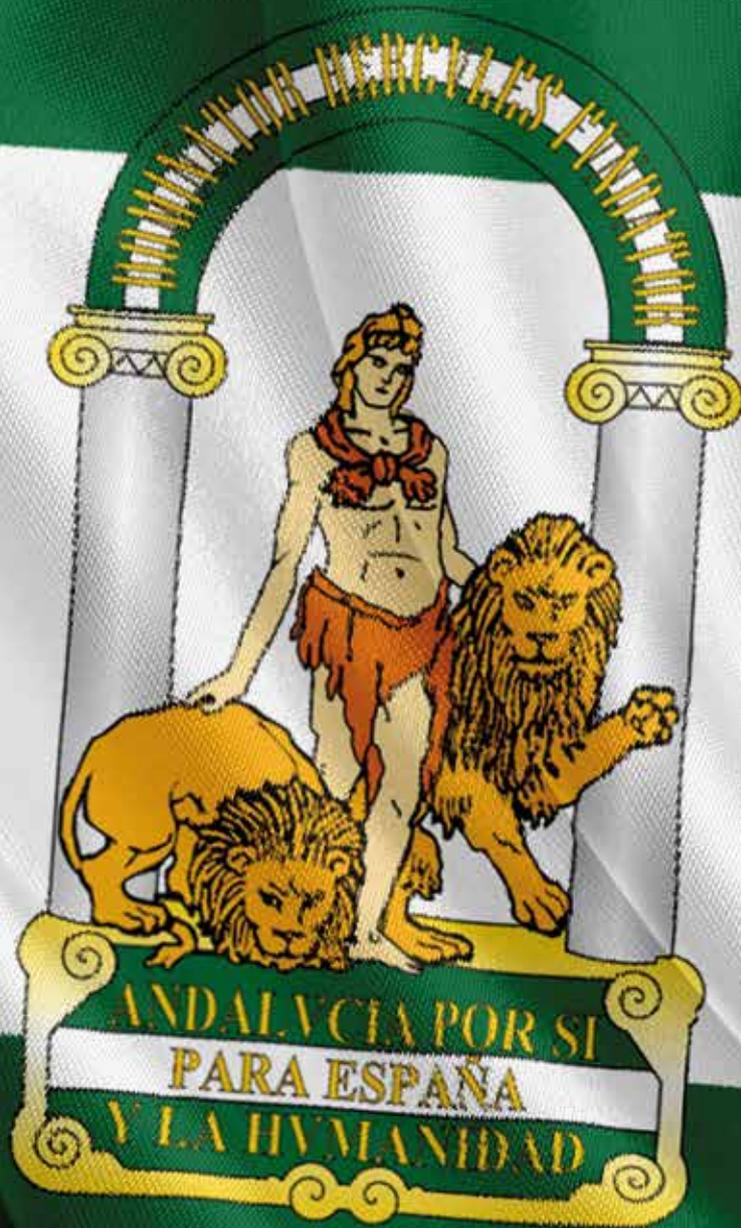


6. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



6. Actividad Institucional

6.1. Introducción	513
6.2. Relaciones con el Parlamento	513
6.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y los Defensores del Pueblo Autonómicos	514
6.4. Relaciones con otras Instituciones afines	515
6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales	516
6.6. Otras actividades institucionales	518
6.7. Entidades que colaboran con el Defensor del Pueblo Andaluz en la promoción y defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía en Andalucía	520
6.8. Otras actividades	523
6.9. Indicadores de la carta de servicios	525

6.1. Introducción

Recogemos en esta sección una aproximación a las actuaciones institucionales que ha realizado el Defensor del Pueblo Andaluz, durante el ejercicio 2019, 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.

6.2. Relaciones con el Parlamento

La naturaleza de órgano de extracción parlamentaria del Defensor del Pueblo Andaluz determina que en el ámbito de sus relaciones institucionales la relación con el Parlamento de Andalucía, del que es Comisionado, sea prioritaria para esta Institución.

De hecho, en 2019 se ha producido la **renovación del titular** de la Institución, cargo que se encontraba ejerciendo en funciones desde la finalización del mandato en el mes de junio de 2018. Así, la Comisión Consultiva de Nombramientos, Relaciones con el Defensor del Pueblo y Peticiones celebrada el 17 de julio de 2019 avaló la idoneidad y acordó proponer al Pleno del Parlamento de Andalucía la elección de D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada como candidato a ser elegido Defensor del Pueblo Andaluz, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.3 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre.

Esta elección se produjo en la sesión plenaria celebrada el 11 de septiembre de 2019, procediendo a continuación a tomar posesión de su cargo ante la Mesa del Parlamento de Andalucía el 17 de septiembre de 2019.

Sin perjuicio del proceso de renovación, la relación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Parlamento de Andalucía se ha desarrollado durante el año 2019 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 2018** a la Presidenta del Parlamento se realizó el día 28 de marzo de 2019, publicándose



en el **BOPA** n.º 76, de 10 de mayo de 2019. 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 mayo de 2019 (Diario de Sesiones de Comisiones n.º 72). La exposición y debate del **Informe ante el Pleno** de la Cámara se realizó el día 26 de junio de 2019 (Diario de Sesiones de Plenos n.º 22).

En su 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 n.º 53, de 12 de mayo) el Defensor del Pueblo Andaluz hizo entrega a la Presidenta del Parlamento del **Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía** correspondiente al año 2018, el 28 de junio de 2019 (**BOPA** n.º 126, de 22 de julio de 2019). Este Informe fue expuesto ante la **Comisión** sobre Políticas para la Protección de la Infancia en Andalucía el 29 de octubre de 2019 (Diario de Sesiones n.º 154, de 29 de octubre de 2019).

Se ha producido también la comparecencia del Defensor del Pueblo Andaluz en una Comisión Parlamentaria, para debatir un informe especial elaborado por esta Institución. En concreto:

En la **Comisión** de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, el 19 de junio de 2019, para debatir el Informe Especial sobre "**Los equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia**" que fue publicado en el **BOPA** n.º 812, de 26 de octubre de 2018 (Diario de Sesiones de Comisiones, n.º 93, de 19 de junio de 2019).

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 2019 en la convocatoria general de ayudas y subvenciones para actividades de cooperación y solidaridad para las que destina el 0'7% de su presupuesto de gastos, 42.350 euros

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

Durante el año 2019 se han remitido 313 quejas a las restantes defensorías del pueblo existentes en España; en concreto 304 fueron a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y 9 a otras defensorías del pueblo autonómicas, por plantearse en las mismas temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En el Capítulo Cuarto 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, durante el año 2019 se ha mantenido esta actividad de cooperación interinstitucional, pudiendo destacarse en este contexto:

- El día 21 de febrero de 2019 participó en las **jornadas de Mediación** organizadas en **Gran Canaria** por el Diputado del Común. En estas jornadas tanto el Defensor del Pueblo Andaluz como la asesora responsable del Área de mediación impartieron sendas ponencias para compartir con la defensoría de las Islas Canarias nuestra experiencia en la materia.

- El 26 de febrero de 2019 se celebró una **reunión de trabajo con la Institución del Justicia de Aragón** en la Sede del Defensor del Pueblo Andaluz en Sevilla. En esta reunión de trabajo participaron por parte de la Institución aragonesa el Lugarteniente del Justicia, la Secretaria General y diverso personal técnico de dicha Institución. Por parte de la defensoría andaluza participó el Secretario General y el personal técnico de secretaría general y del servicio de informática. Se trató de un encuentro de un día de duración en el que se establecieron las bases para la creación de una Plataforma Tecnológica conjunta entre ambas instituciones, de cara a compartir la aplicación informática para la gestión de las quejas y concertar el desarrollo y mejoras de la referida herramienta.

- Como todos los años, hay que destacar la celebración, en esta ocasión en Andalucía, en concreto en Sevilla y el Campo de Gibraltar, durante los días 15 y 16 de octubre, de las **34ª Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo**, organizadas por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre "**La atención a menores extranjeros no acompañados**".

Con ocasión de la celebración de estas jornadas, se debatieron y aprobaron unas conclusiones que dieron lugar a la aprobación de una **Declaración Institucional** sobre los temas objeto de debate que habían sido tratados en talleres previos en torno a esta materia, y se celebraron reuniones paralelas de coordinación

para tratar otros temas de interés común. El Defensor del Pueblo Andaluz participó en todos los trabajos preparatorios de estas jornadas aportando sus valoraciones y propuestas.

A través de nuestra página web se puede acceder al **programa** de las 34ª Jornadas de Coordinación, sus contenidos y la declaración institucional de las Defensorías.

- Con fecha 13 de noviembre de 2019 el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón firmaron un **convenio para la constitución de una Plataforma Interinstitucional de Cooperación Tecnológica entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón**, con la finalidad de impulsar la utilización de las TIC en el ámbito de actuación de estas Instituciones y hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a acceder electrónicamente a los servicios prestados por las mismas conforme a los principios de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y las condiciones que se establecen en el propio Convenio.

6.4. Relaciones con otras Instituciones afines

Como viene siendo habitual, 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.

Así, la Institución ha estado presente en el mes de noviembre de 2019 en la Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en Brasil, donde se abordó como cuestión principal la de la **violencia de género y la igualdad**. En el congreso se abordaron temas como "Género, raza y transversalidad", "Educación y violencia de género", "La violencia de género y los sistemas de salud", "Violencia de género e Igualdad" y, finalmente, "Distintos tipos de violencia".

Además en el marco de esta Asamblea Anual de la FIO se reunieron las distintas redes temáticas de la FIO:

- Red de comunicadores (COMFIO).
- Red sobre migrantes y trata de personas.
- Red de defensorías de mujer.
- Red de niñez y adolescencia.

En esta Asamblea estuvo presente el Defensor del Pueblo Andaluz, en su calidad además de miembro del Comité Directivo de la FIO en representación de las defensorías del pueblo autonómicas españolas.



Sin perjuicio de lo anterior, el hito de mayor relevancia en el ejercicio 2019 con respecto a la figura del Ombudsman fue la aprobación de los Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo, adoptados por la Comisión de Venecia del Consejo de Europa en su 118º Sesión Plenaria, celebrada en Venecia, el 15 y 16 de marzo de 2019.

Los llamados **Principios de Venecia** reconocen el importante papel que las Instituciones del Defensor del Pueblo desempeñan en el fortalecimiento de la democracia, el Estado de Derecho, la buena administración y la protección y promoción de los derechos humanos, y las libertades fundamentales.

Su aprobación ha venido precedida de un amplio proceso de consultas, en el que han intervenido la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el Relator Especial de Naciones Unidas sobre la situación de los defensores de los derechos humanos, el Comisionado para los Derechos Humanos y el Comité de Dirección de los Derechos Humanos del Consejo de Europa (CDDH), la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la OSCE (OSCE/ODIHR), la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, el Defensor del Pueblo Europeo de la Unión Europea, el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y la Red Europea de Instituciones Nacionales para los Derechos Humanos (ENNHRI).

Se trata de 25 principios que deben ser leídos, interpretados y utilizados con el fin de consolidar y fortalecer la Institución del Defensor del Pueblo. La propia declaración, tomando en consideración la variedad de tipos, sistemas y estatus legales de las Instituciones del Defensor del Pueblo y su personal, anima a los Estados miembros a que emprendan todas las acciones necesarias, incluidos los ajustes constitucionales y legislativos, a fin de proporcionar las condiciones adecuadas que fortalezcan y desarrollen las Instituciones de Defensor del Pueblo y su capacidad, independencia e imparcialidad en el espíritu y de conformidad.

Muchos de estos principios tienen ya un reflejo directo en la regulación actual de los defensores del pueblo en España. Sin embargo, otros principios no están contemplados y requerirían una valoración específica desde el punto de vista normativo.

6.5. Relaciones de colaboración con asociaciones y agentes sociales

Durante el año 2019, 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 fue destacado por el actual titular de la Institución como una de las líneas prioritarias de actuación de su mandato.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2019 se han mantenido 285 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
- Enfermos mentales.

- Enfermos 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 conjunta.

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

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos Convenios de Colaboración se relacionan en el apartado VI 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 dos becas formativas para personas con discapacidad psíquica, una del tipo **discapacidad intelectual** y otra del tipo **enfermedad mental** a fin de favorecer su integración laboral.

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 2019 a la **Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode**, en Purchena (Almería) por su labor para la protección de los niños y niñas, y la colaboración que ha prestado a esta Institución en la defensa de los derechos de este sector de la población andaluza.

6.6. Otras actividades institucionales

En este apartado vamos 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 de 2019 en este apartado hemos de destacar 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 sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntos y Adjunta han seguido estando presentes en todas las provincias de Andalucía en actos organizados por entidades públicas y privadas, en los más diversos ámbitos y localidades, 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 2019 se han mantenido 311 reuniones de trabajo y contactos con ONG y entidades sociales para abordar estas cuestiones.

Igualmente, el Defensor, las Adjuntías y el personal de la Institución han participado en 829 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 de la mujer en la sociedad, las personas con discapacidad, los inmigrantes y otras situaciones que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales, en la línea de los compromisos asumidos por el Defensor del Pueblo Andaluz con el Parlamento de Andalucía en este mandato.

Igualmente, en la función de divulgación y de dar a conocer esta Institución a la sociedad andaluza, se han recibido en la sede de nuestra Oficina a diversos colectivos: asociaciones y fundaciones, ONG, alumnos de enseñanza secundaria y universitarios, a los que se ha mostrado el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea, sobre una base eminentemente práctica.

Por otra parte, dentro del proyecto que se ha puesto en marcha para acercar la Institución a toda la ciudadanía andaluza, durante el año 2019 la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz se ha desplazado a diversos puntos de Andalucía, tanto ciudades como comarcas, en los que ha atendido de forma directa a la ciudadanía y se han mantenido reuniones de trabajo con diversos colectivos sociales en las áreas que se han visitado. Concretamente se han realizado las siguientes visitas:

27 de marzo: Comarca de la **Campaña de Morón y Marchena** en la provincia de Sevilla

15 de mayo: **Comarca Cuenca Minera** en la provincia de Huelva

3, 4 y 5 de julio: **Serranía de Ronda** (Ronda y Algatocín) y Casares en la provincia de Málaga

27 de noviembre: **Comarca de Guadajoz-Campaña Este** de la provincia de Córdoba

Asimismo, la Institución ha seguido colaborando con las Universidades y empresas andaluzas para la realización de prácticas de los alumnos que están terminando sus estudios universitarios o han realizado masters de postgrado. Durante el año 2019, cinco alumnos han realizado estas prácticas profesionales en el Defensor del Pueblo Andaluz.

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe significar la celebración de 10 actividades durante el año 2019 organizadas o coorganizadas por la Institución:

- Jornadas de Trabajo con la Institución del Justicia de Aragón (Sevilla, febrero 2019).
- **Jornada sobre Consumo Colaborativo** (Sevilla, marzo 2019)
- Jornada sobre **Mediación** (Sevilla, marzo 2019)
- **Jornada sobre los Equipos Psicosociales** en la Administración de Justicia (Granada, abril 2019)
- Jornada sobre el Acogimiento Familiar de los Menores Extranjeros no acompañados (Sevilla, junio 2019)
- Jornada sobre **Invertir en la Infancia para eliminar desigualdades** (Sevilla, junio de 2019)
- Visita de los **niños saharauis** que pasan el verano en Sevilla (Sevilla, julio 2019)
- XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Sevilla y Campo de Gibraltar, 15 y 16 de octubre de 2019)
- Entrega de los **XII Premios del Defensor del Menor de Andalucía** (Cádiz, noviembre 2019)

**XII EDICIÓN
PREMIO
DEFENSOR
DEL MENOR
DE ANDALUCÍA**
INSCRIPCIÓN Y ENTREGA
16 de SEPTIEMBRE - 6 de NOVIEMBRE
2019
www.asiveomisderechos.es

#asiveomisderechos

m
DEFENSOR
DEL MENOR
DE ANDALUCÍA

¡¡Participa!!

- Sesión Técnica: La Infancia en los Presupuestos (Sevilla, diciembre 2019)

Asimismo, en este año se ha elaborado una publicación divulgativa de derechos sobre "**Los Derechos de la Ciudadanía en el Transporte Público**".

Este año se ha organizado la XII edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía, celebrándose la entrega de premios en la ciudad de Cádiz, con lo que hemos cumplido el objetivo de llevar este acto a todas las provincias de esta Comunidad Autónoma y consolidándose con ello esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de las personas menores y adolescentes, que estamos seguros continuará en los próximos años con el mismo éxito de participación.

Asimismo, en el año 2019 se han organizado iniciativas específicas con diferentes colectivos profesionales e institucionales para coordinar y mejorar nuestras actuaciones en defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía entre las que destacamos la ya reseñada Jornada sobre el Acogimiento Familiar de los Menores Extranjeros no acompañados.

Resulta también necesario destacar la recepción al **Relator de Naciones Unidas sobre los derechos de las minorías**, que se reunió con el Defensor del Pueblo Andaluz el 21 de enero de 2019. El **Relator Especial** tiene el mandato **del Consejo de Derechos Humanos de la ONU para examinar y superar los obstáculos a la realización de los derechos de las personas pertenecientes a minorías**, identificar las mejores prácticas, aplicar una perspectiva de género y promover la Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a las minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas.

En su condición de Defensor del Menor ha visitado a los menores extranjeros no acompañados del **centro de menores de la Macarena** (Sevilla), el 4 de julio de 2019, así como a los **menores del centro de Purchena** (Almería), el 25 de julio de 2019.

Y como parte del compromiso de la Institución con los barrios más desfavorecidos, destacar la visita a las barriadas de la **zona norte de Granada** más afectadas por los cortes de luz, así como la **visita a la barriada de Los Asperones**, en Málaga.

6.7. 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:

- ADICAE
- Ararteko
- Aramus
- Asociación Ariadna
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Sordas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Ayuntamiento de Granada
- Ayuntamiento de Jerez de la Frontera
- Ayuntamiento de Málaga
- Ayuntamiento de Sevilla

- Cámara de Cuentas de Andalucía
- Cáritas Andalucía
- Cemci
- 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)
- Consejería de Hacienda y Administración Pública
- Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía
- Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- 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 del Pueblo de Navarra
- 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
- Defensores del Pueblo Autonómicos
- Diputación Provincial de Córdoba
- Diputado del Común
- El Justicia de Aragón
- FACUA

- 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 Autismo
- Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casas AL-ANDALUS
- Federación Andaluza de Minusválidos Físicos (CAMF)
- 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 de Autismo de 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 Monte San Fernando
- Fundación ONCE
- Fundación Save the Children
- Fundación Secretariado Gitano
- GEMME
- Iberdrola
- Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP)
- Instituto Lectura Fácil
- Movistar-Telefónica
- ONCE Andalucía
- Tuenti
- UNICEF
- Unión de Consumidores de Andalucía (UCA)
- Universidad de Córdoba
- Universidad de Granada
- Universidad de Huelva
- Universidad de Jaén
- Universidad de Málaga

- Universidad Pablo de Olavide
- Universidad Pontificia de Comillas
- Universidad de Sevilla

Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de Convenios de colaboración que atienden a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional. Durante el año 2019 se han celebrado la firma de cinco Convenios con las siguientes entidades:

- la Asociación de Usuarios de bancos, cajas y seguros (ADICAE),
- el Grupo Europeo de Jueces por la Mediación (GEMME),
- el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP),
- el Justicia de Aragón, y
- el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales.

6.8. Otras actividades

En este apartado queremos reseñar diversas iniciativas que ha desarrollado la Institución en el cumplimiento de sus funciones, así como otros hechos relevantes en el ámbito institucional que se han producido en este ejercicio.

Entre éstas queremos destacar durante 2019 el desarrollo de iniciativas dirigidas a afianzar el cumplimiento de dos de los objetivos programáticos más prioritarios comprometidos por el Defensor del Pueblo Andaluz para el mandato: aproximar la Institución a toda la ciudadanía con independencia del lugar donde residan e impulsar la mediación como cauce de resolución de conflictos.

Con respecto a la primera cuestión, durante este año se ha seguido desarrollando el proyecto de visitas institucionales a las diferentes provincias andaluzas para contactar directamente con la ciudadanía, para escuchar sus consultas y recibir sus quejas sin que tengan que desplazarse a la sede de la Institución, así como para entrar en contacto con organizaciones sociales y autoridades públicas de



un determinado ámbito territorial y conocer de primera mano la situación que afecta al ejercicio de los derechos y libertades en ese territorio.

Por otra parte, se ha continuado impulsando la intervención mediadora como cauce efectivo de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía; a tal fin, en el año 2019 se ha constituido formalmente el Área de Mediación en la defensoría y, con el apoyo decidido de la Mesa del Parlamento de Andalucía, se ha dotado a dicha área de la estructura de personal necesaria para el desarrollo de sus funciones, incluyéndose en el presupuesto de 2019 la modificación de la plantilla presupuestaria que contempla la incorporación de un nuevo mediador o mediadora y del jefe/a de negociado.

Finalmente, en lo que se refiere a las publicaciones de la Institución, cabe señalar que este informe correspondiente a la gestión realizada en el año 2019 continúa la línea de mejora de los ejercicios anteriores. Con un formato reducido, con un enfoque valorativo y un contenido más comprensible, ameno y accesible, incorpora más de 900 enlaces a actuaciones, informes y actividades a nuestra página web.

En este mismo sentido, la Institución mejora 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 2019 continuamos superando las 600.000 visitas anuales a nuestras páginas webs, si bien se ha producido un leve retroceso al haber recibido 610.003 visitas frente a las 676.577 visitas de 2018. En estas visitas se han visto 955.112 páginas. A través de redes sociales se han producido 7429 entradas en las web, algo menos que en 2018, si bien seguimos creciendo en seguidores, alcanzando los 6.681 en Facebook (un 9,2% más respecto al 2018) y 6.185 en Twitter (un 7,2% más que el año anterior).

Por último, en lo que respecta a la gestión que realiza la Institución de los recursos puestos a su disposición, cabe destacar que desde hace muchos ejercicios ha estado realizando esfuerzos para desplegar en la organización y en sus métodos de trabajo, las características y principios que definen a las organizaciones que aspiran a mejorar su desempeño global, mediante un sistema de gestión de la calidad que obtuvo la certificación conforme a la norma de referencia ISO 9001:2008.

Tras la publicación de la versión de la norma de 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz ha actualizado su sistema de gestión de la calidad y ha promovido una nueva certificación de un sistema que ahora 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.

El sistema de gestión de la calidad ha obtenido la certificación conforme a la norma ISO 9001:2015, tras los trabajos de adaptación llevados a cabo durante todo el ejercicio 2019.

6.9. 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	2019
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,4
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	24,0
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	230,6
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	23,8
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	356,0
Valoración de satisfacción de los usuarios.	6,8

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2019
Número de quejas presentadas.	7.166
Número de quejas tramitadas.	10.924
Número de quejas admitidas.	3.915
Número de quejas no admitidas a trámite.	1.716
Número de quejas solucionadas antes de admisión	149
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	313
Número de quejas en las que desiste el interesado	1.020
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	2.186
Número de resoluciones efectuadas.	627
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/354 concluidas).	231
Número de consultas personales atendidas.	2.028
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.409
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	2.151
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	222
Número de consultas por internet atendidas.	2.828
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	6.186
Número de entradas a las páginas web de internet.	955.112
Número de quejas presentadas a través de internet.	5.243
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	6.841
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	0
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	28/03/19
Número de ejemplares de publicaciones editados.	3.200
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	2.500
Número de publicaciones y documentaciones solicitadas.	356
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	232
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	180
Número de actividades de formación y divulgación impartidas a personas ajenas a la Institución.	507

