

- 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.