

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2011

RELACIONES INSTITUCIONALES

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2011

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2011. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2012

ÍNDICE

SECCIÓN SEXTA:	5
RELACIONES INSTITUCIONALES	5
I.- RELACIONES CON EL PARLAMENTO.....	7
II.- RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS.....	8
III.- RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES.....	12
IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES.....	13
V.- OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES.....	15
VI.- ENTIDADES QUE COLABORAN CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ EN LA PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES DE LA CIUDADANÍA EN ANDALUCÍA.....	18
VII.- OTRAS ACTIVIDADES.....	22
VIII.- INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	23

**SECCIÓN SEXTA:
RELACIONES INSTITUCIONALES**

SECCIÓN SEXTA.- RELACIONES INSTITUCIONALES.

Abordamos en esta sección un relato sintético de actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en el desarrollo de una extensa actividad institucional, a través de la cual se concretan relaciones del más variado tipo en diversos ámbitos, que tienen por finalidad la promoción e impulso de derechos, así como la divulgación institucional y el fomento de la participación social, además de otras actividades institucionales de interés para el cumplimiento de los fines que tiene encomendados este Comisionado.

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.

I.- 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 del que es Comisionado, sea prioritaria para esta Institución.

En este sentido, la natural relación entre este Comisionado y su Parlamento se ha seguido desarrollando durante el año 2011, fundamentalmente, 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 2010 a la Presidenta del Parlamento se realizó el día 29 de marzo de 2011, publicándose en el BOPA nº 667, de 28 de abril de 2011. El Informe fue expuesto ante la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en su sesión celebrada el día 31 de mayo de 2011 (Diario de Comisiones, nº 501). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 8 de julio de 2011 (Diario de Sesiones de Plenos nº 121).

Asimismo se han elaborado y puesto a disposición de los Grupos Parlamentarios los Informes Especiales siguientes:

- “La intervención de la Junta de Andalucía en el Sistema Penitenciario: colaboraciones más destacadas”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 30 de noviembre de 2011(BOPA nº 807, de 21 de diciembre de 2011).
- “La personas mayores y las Tecnologías de la Información de la Comunicación (TIC) en Andalucía”, entregado en el Parlamento de Andalucía el día 28 de diciembre de 2011 (BOPA nº 825, de 19 de enero de 2012).
- “Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía-2010”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 27 de junio de 2011 (BOPA nº 741, de 14 de

septiembre de 2011). Debatido en la Comisión de Igualdad y Bienestar Social el día 1 de diciembre de 2011 (Diario de Sesiones nº 584)

Se han producido también, las comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en diversas Comisiones Parlamentarias para la defensa y debate de diversos Informes Especiales. En concreto:

- En la Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 10 de marzo de 2011, en relación con el Informe Especial “El parque residencial sin ascensor en Andalucía: una apuesta por la accesibilidad” (Diario de Sesiones de Comisiones nº 469).
- En la Comisión de Educación, el 28 de abril de 2011, en relación con el Informe “Centros específicos de educación especial en Andalucía” (Diario de Sesiones de Comisiones nº 495).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el 31 de mayo de 2011, en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2010 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 501).
- En la Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 1 de diciembre de 2011, en relación con el Informe Anual del Menor del año 2010 (Diario de Sesiones nº 584).

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 la convocatoria general de este tipo de ayudas para las que destina el 0’7% de su presupuesto de gastos.

II.- RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS.

Durante el año 2011 se han remitido 376 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 369 fueron al Comisionado Estatal y 7 a los Autonómicos, por plantearse en las mismas temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En la Sección Cuarta se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

Asimismo, en el ámbito de las relaciones con la Defensoría Estatal, reseñar los encuentros que ha mantenido el Defensor del Pueblo Andaluz con esta Institución para coordinar el ejercicio de las funciones que ésta ha asumido como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

En este contexto de cooperación hemos de enmarcar también la celebración, en Cartagena (Murcia), durante los días 6 a 8 de junio, de las XVI Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre los derechos de las personas mayores.

Para abordar esta temática se desarrollaron diversas ponencias, agrupadas en los siguientes ámbitos de actuación:

- “Derechos socio-económicos”.
- “Derechos socio-sanitarios y otros derechos”.
- “Especial consideración a las personas mayores en situación de dependencia”.

Asimismo, se debatieron y aprobaron las conclusiones sobre estos temas que habían sido tratados en Talleres previos, agrupados sectorialmente en torno a estas materias y se celebraron reuniones paralelas en torno a estos aspectos.

Como conclusiones de las Jornadas, reproducimos a continuación las propuestas de actuaciones del documento aprobado por los Defensores y Defensoras del Pueblo:

*“Constatada la existencia de vulneraciones de los derechos y libertades de las personas mayores por las administraciones públicas, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en sesión celebrada los días 6, 7 y 8 de junio, han acordado por unanimidad elevar a los poderes públicos, las siguientes **propuestas de actuación:***

1. Es necesario que los poderes públicos cumplan el mandato del artículo 50 de la Constitución, garantizando de forma real y efectiva el derecho de las personas mayores a una pensión pública, adecuada, suficiente y periódicamente actualizada, especialmente en situaciones de viudedad, así como a un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio, con independencia de las obligaciones familiares.

2. Ante el incremento de la esperanza de vida de la población española, la prevención y promoción de los hábitos saludables de manera precoz y el fomento del envejecimiento activo se configuran como los mejores elementos para una vejez sana. En este sentido es importante también potenciar la prevención de la dependencia a través del SAAD dirigido a personas mayores dependientes o en riesgo de estarlo.

3. Desde un punto de vista normativo, urge la elaboración y aprobación de “Cartas de Derechos y Deberes de las personas mayores”, “Planes de Mayores” y las correspondientes “Carteras de servicios sociales autonómicas”, donde se delimiten políticas integrales de protección y fomento de envejecimiento activo y el catálogo de derechos de atención a las personas mayores, sean o no dependientes.

En relación a la dependencia, las comunidades autónomas deben ejercer sin más dilaciones sus responsabilidades de desarrollo de la 6 legislación estatal, garantizando el cumplimiento de los derechos reconocidos en la misma y la atención inmediata a situaciones de emergencia.

4. Para asegurar una atención de calidad en todo el territorio nacional, ha de articularse la coordinación entre los diferentes territorios autonómicos,

mediante, entre otras actuaciones, la implantación electrónica de la historia clínica integrada, de forma que los desplazamientos de las personas mayores dentro del ámbito nacional no supongan una merma de la calidad en la atención sanitaria, farmacéutica, o en el disfrute de recursos residenciales que permitan la permanencia de la persona mayor cerca de su entorno familiar.

Las diferencias significativas en la interpretación y aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entre las diversas comunidades autónomas determinan la necesidad de que el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establezca criterios comunes en el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de los servicios y prestaciones, la compatibilidad entre los mismos, el régimen de retroactividad y el tratamiento de expedientes de personas fallecidas que deben ser resueltos de modo expreso.

5. Con la finalidad de conformar un nuevo modelo de sociedad fundamentada en la igualdad entre hombres y mujeres, es imprescindible incorporar la perspectiva de género en la valoración de políticas, planes, programas y actuaciones destinados a personas mayores, adoptando en particular en el sistema público de pensiones un conjunto de medidas dirigidas a contemplar la específica realidad socio-laboral de las mujeres, e introduciendo en el modelo de dependencia medidas de fomento de corresponsabilidad hombre - mujer en el cuidado de personas mayores dependientes.

6. Con la finalidad de incorporar la perspectiva de edad en las políticas públicas, es necesario promover la creación de Consejos Sectoriales autonómicos y locales, impulsando la tarea participativa de las personas mayores en los organismos públicos y fomentando su asociacionismo.

Asimismo resulta conveniente fomentar la participación de las personas mayores en la sociedad de la información, realizando campañas de información y de sensibilización dirigidas a las personas de edad, para el mejor ejercicio de sus derechos.

7. El sistema público sanitario y de servicios sociales ha de evitar discriminaciones negativas o exclusiones por razón de edad.

Asimismo la aplicación del sistema de promoción de autonomía personal y atención a la dependencia no deberá desplazar a los usuarios de los servicios sociales en los que no concurren circunstancias de dependencia.

8. La creación de un espacio socio-sanitario se configura como una herramienta esencial para asegurar la continuidad entre el sistema sanitario y los servicios sociales. Para ello se propone la creación de mapas sociosanitarios que superen la tradicional separación entre zonas sanitarias y áreas sociales, la homogenización de contenidos de la historia clínica integrada, la realización de valoraciones geriátricas integrales y la conexión entre los servicios especializados y la atención primaria.

9. Es necesario potenciar los recursos geriátricos y gerontológicos existentes en el sistema sanitario y en los servicios sociales, especialmente en lo relativo al número y selección de personal especializado, incrementando la

oferta de los recursos asistenciales y adaptándolos a las necesidades reales de los pacientes, ya sean físicas o psíquicas. Asimismo es conveniente establecer un sistema de seguimiento y control de la idoneidad de los servicios y prestaciones asignados, tanto públicos como privados.

10. En relación con los malos tratos a personas mayores, ya sean físicos, psíquicos o económicos, es necesario establecer programas específicos de detección y protocolos de actuación que aporten soluciones ágiles y eficaces a las víctimas, así como asesoramiento para ejercer el derecho a decidir libremente sobre su persona o su patrimonio.

Asimismo es conveniente regular y establecer protocolos de actuación detallados acerca del uso de limitaciones de la autonomía de la voluntad, tales como internamientos involuntarios o sujeciones restrictivas.

11. En la atención sanitaria primaria, especializada y de urgencias ha de evitarse, en la medida de lo posible, el cambio de facultativo si la persona mayor ha ejercido previamente el derecho de elección, garantizándose la atención domiciliaria si se encuentra inmovilizada, o la posibilidad de acompañamiento en urgencias o en el transporte sanitario programado, cuya planificación debe ser ajustada, si las circunstancias lo permiten, a las necesidades de la personas mayores.

12. En cuanto al gasto farmacéutico, sin perjuicio de las medidas a adoptar en relación a profesionales médicos y de farmacia, se requiere la promoción de políticas de educación y participación sanitaria dirigidas a los usuarios, que fomenten el uso racional de los medicamentos.

13. Debe recordarse a las administraciones públicas el derecho de las personas mayores a estar informadas personalmente sobre su proceso asistencial, sobre su derecho a usar los documentos de voluntades anticipadas y a obtener cuidados paliativos, debiendo extenderse éstos más allá de los pacientes oncológicos.

14. La preferencia por el mantenimiento de las personas en su propio domicilio determina la necesidad de adoptar medidas para asegurar el derecho de las personas mayores a disfrutar de una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, mediante la promoción de actuaciones en vivienda protegida y social, promoción de la eliminación de barreras arquitectónicas en las mismas y en los medios de transporte, garantizando el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad.

15. Es necesario potenciar la red de servicios de centros de día y centros de noche, como recursos complementarios a la permanencia de la persona mayor en su entorno social y familiar, garantizando la compatibilidad de prestaciones económicas de atención en el entorno familiar, con el servicio de ayuda a domicilio y la asistencia a los citados centros.

16.- Los poderes públicos deben establecer los mecanismos de información y formación necesarios para promover un cambio en la percepción de las personas mayores, que deben ser consideradas como integrantes activos

de la sociedad por su importante contribución en la vida familiar, económica y social, y en la afirmación de valores y transmisión del conocimiento.”

En el ámbito de la cooperación con el resto de las Defensorías del Pueblo Autonómicas, que esta Institución viene promoviendo, es preciso destacar la constitución de una Plataforma de Cooperación Tecnológica para el impulso de la utilización de las TIC en estas instituciones y hacer efectivo el derecho de la ciudadanía de acceso electrónico a los servicios prestados por las mismas en las condiciones previstas en la Ley 11/2007, de 22 de junio. Dicha Plataforma se constituyó, inicialmente, por las Defensorías del Pueblo de Andalucía, Castilla-La Mancha y Región de Murcia, en enero de 2011, adhiriéndose con posterioridad a la misma la Defensoría de Navarra en el mes de junio. La Plataforma de Cooperación que constituida inició sus cometidos a partir de los desarrollos tecnológicos titularidad del Defensor del Pueblo Andaluz, cuyo uso se cede gratuitamente, a través de Convenio a las otras instituciones que, a su vez, se comprometen a ceder de forma gratuita otros desarrollos de su titularidad.

En este ámbito, cabe destacar igualmente, el desarrollo del proyecto de colaboración que inició el Defensor del Pueblo Andaluz con el Ararteko durante el año 2010, para la realización del Programa “Defensorías en Red”, a fin de mejorar la eficacia y eficiencia de ambas instituciones en la prestación de sus servicios a través de la incorporación de metodologías de trabajo colaborativo y participativo, así como de la implantación y desarrollo de las TIC a fin de adquirir nuevas capacidades que les permitan ganar presencia y proximidad en la sociedad y posibilitar una mayor accesibilidad de la ciudadanía a las mismas.

III.- RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES.

Como viene siendo habitual, la Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales son el estrictamente europeo y, muy especialmente, la vertiente latinoamericana de estas relaciones.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado, en las Jornadas de concienciación y formación en materia de Derechos Humanos que organizado por la Universidad de Alcalá de Henares, en el ámbito de la FIO. El Defensor participó en el bloque temático dedicado a los Derechos Sociales, impartiendo una ponencia sobre “las Defensorías del Pueblo como instrumentos de cohesión social”.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2011 ha venido manteniendo las relaciones habituales de coordinación y cooperación con los Defensores Universitarios de Andalucía.

Igualmente se han mantenido con las figuras creadas en el ámbito de la Administración Local para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos, los encuentros y contactos necesarios para prestarles el apoyo necesario en el cumplimiento de esta tarea de acuerdo con lo previsto en los Convenios celebrados con los mismos.

IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES.

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado una línea de colaborar 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.

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 estos derechos, posibilitando su acercamiento a las Instituciones Públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

Bajo estas premisas hemos mantenido e incrementado 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.
- Enfermos mentales.
- Enfermos de Sida.
- Menores en situación de desprotección.
- Atención a personas con problemas de drogadicción.
- Defensa de los derechos de las mujeres.
- Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.
- Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- Atención a los trabajadores temporeros.
- Atención social de inmigrantes.
- Defensa del derecho a la educación.
- Prevención de la exclusión.
- Integración social de colectivos.
- Defensa de los derechos humanos.
- Defensa de los derechos de las personas presas.

- Objeción de conciencia e insumisión.
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia o la defensa de sus derechos.
- Defensa de diferentes colectivos profesionales.
- Defensa de los derechos de usuarios de diferentes servicios públicos.
- Protección del medio ambiente.
- Protección del derecho de acceso a las TIC.

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 intermediación 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.
- Asesoramiento al Defensor del Pueblo Andaluz en el marco de los órganos colegiados de asesoramiento constituidos en esta Institución

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 de los Consejos Asesores del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de atención a personas en situación de Dependencia e Inmigración, al amparo de lo establecido en la disposición adicional 3ª.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de esta Institución, que ha facilitado a ésta un mejor y más eficaz cumplimiento de sus funciones garantistas en relación con estos colectivos. Asimismo, durante el año 2011 se ha reunido el órgano de consulta y

asesoramiento en materia de Menores (el E-Foro de Menores) creado por esta Institución en noviembre del año 2008. Asimismo, durante este año se han iniciado diversas experiencias piloto, en el ámbito penitenciario, previas a la entrada en funcionamiento de la Oficina Virtual del Defensor del Pueblo Andaluz a fin de aproximar la Institución a la ciudadanía, a través de la TIC y favorecer la participación social en la misma.

En esta línea de colaboración, en el año 2011 se han seguido fortaleciendo estas relaciones de cooperación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y el movimiento asociativo, a través de los Convenios de colaboración celebrados entre esta Institución y la iniciativa social, al objeto de mejorar la defensa y promoción de los derechos y libertades constitucionales de la ciudadanía.

Con ello se pretende, además posibilitar la creación de nuevos ámbitos de divulgación e información sobre el Defensor del Pueblo Andaluz, a fin de acercar esta Institución a todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, en la línea comprometida, por el titular de la misma ante el Parlamento Andaluz, como una de sus prioridades de actuación para este mandato.

Las entidades de la iniciativa social con las que se han firmado estos Convenios de Colaboración se relacionan en el apartado VI de esta Sección.

Por otra parte, en la medida de sus posibilidades, y a pesar de la situación de crisis que nos afecta, 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 una beca formativa para personas con discapacidad intelectual 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 se hubieran destacado 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 2011 a la entidad Cáritas de Andalucía, en reconocimiento por la colaboración que viene prestando a esta Institución en su labor de defensa de los derechos de los colectivos sociales más vulnerables y necesitados de protección.

V.- OTRAS RELACIONES 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 estas actividades interinstitucionales que merecen destacarse en el ejercicio de 2011 hemos de referirnos también a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y sus propuestas concretas a situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a la sociedad andaluza.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntos y Adjuntas 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.

Así, el Defensor, las Adjuntías y el persona de la Institución han participado en múltiples actos y foros, 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 andaluces durante este ejercicio, como han podido ser los relativos a los temas de educación, salud, justicia, dependencia, urbanismo y accesibilidad, personas mayores y menores, situación de la mujer en la sociedad, personas con discapacidad, inmigrantes y todos aquellos que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales. En 366 actos de estas características ha tenido una presencia activa la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, que ha incrementado considerablemente esta presencia institucional para aproximar la Institución a la ciudadanía, en la línea de los compromisos asumidos por el Defensor del Pueblo Andaluz con el Parlamento de Andalucía en este mandato.

En el ejercicio que comentamos también hemos seguido colaborando en los procesos de formación de diferentes colectivos de funcionarios públicos. A destacar el Curso de Formación organizado por el IAAP sobre Instituciones Parlamentarias, dirigido a los empleados públicos de la Administración autonómica y local de Andalucía.

En todos estos casos la actividad formativa ha estado dirigida a dar a conocer a estos colectivos dedicados al servicio público, los fines, funciones, organización y funcionamiento de esta Institución, lo que sin duda repercutirá positivamente en una mayor eficacia en el cumplimiento de nuestro cometido de defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

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

Por último, reseñar que durante el año 2011 se ha distinguido al Defensor del Pueblo Andaluz con diversos premios y reconocimientos por su labor. Cabe citar a este respecto los premios concedidos por la Asociación Vicasti de Villanueva de los Castillejos (Huelva), por la defensa de los derechos de las personas con capacidad limitada; la Escuela de la Paz de Sevilla, como Hombre de Paz; y el Hospital Reina Sofía de Córdoba, por su labor en pro de los trasplantes; así como las distinciones concedidas por la Asociación de la Prensa de Sevilla, como Socio de Honor, y el ateneo de Jerez, como Ateneísta de Honor.

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe reseñar la organización de los siguientes actos:

Jornadas divulgativas de derechos organizadas directamente por el Defensor del Pueblo Andaluz:

- Jornada sobre “El parque residencia sin ascensor en Andalucía”, celebrada en Jaén el día 28 de Abril.

- Jornada sobre “Centros Especiales de Educación Especial”, celebrada en Huelva el día 26 de Mayo.
- Jornada sobre “Seguridad Vial: Menores y Juventud”, celebrada en Málaga el día 19 de Octubre.
- Encuentro con los Directores de los Centros Penitenciarios de Andalucía, celebrado en Sevilla el día 18 de Octubre.
- Conferencia de Defensores del Pueblo Autonómicos ante la Crisis, celebrada en Sevilla el día 8 de Noviembre.
- Jornada de Trabajo con la Delegación del Ombudsman de Tailandia, celebrada en Sevilla el día 3 de Mayo.
- IV Edición de la entrega de Premios del Defensor del Menor de Andalucía, celebrada en Jerez de la Frontera el día 25 de noviembre.

Jornadas divulgativas de derechos organizadas e colaboración con otras instituciones y entidades:

- Jornadas sobre las Instituciones Parlamentarias de Control en Andalucía, celebradas en Sevilla los días 1, 2 y 3 de Marzo.
- V y VI Jornadas sobre “Formación y Sensibilización en colaboración con la Parroquia de Las Letanías, celebradas en Sevilla los días 17 de Marzo y 19 de Noviembre.
- Taller de “profundización en infancia y protección internacional”, celebrado en Sevilla, el día 8 de Mayo.
- Conferencia sobre “La protección de los derechos humanos en Marruecos” dentro del Aula de Estudios Luis Portero, Granada, 23 de Mayo.
- Jornada “El parque residencial sin ascensor en Andalucía”, celebrado en Huelva, el día 21 de Junio.
- I Curso Institucional en el Parlamento de Andalucía: La modernización del lengua jurídico. Sevilla, 12 y 13 de Diciembre.

En este contexto, también hay que destacar las actuaciones e iniciativas que han venido desarrollando la Institución con motivo de las consecuencias que la crisis económica está produciendo en los sectores más vulnerables de la sociedad y que se relatan en los distintos Capítulos y Secciones de este Informe. En este sentido, cabe reseñar durante el año 2011 la elaboración del Documento, de consideraciones y propuestas sobre la ejecución de los créditos hipotecarios en el marco de la actual normativa hipotecaria y la promoción de actuaciones de mediación con entidades financieras para encauzar nuestra mediación en supuestos de pagos de créditos hipotecarios.

VI.- 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:

- Ararteko
- Asociación ALBOREAR de “Prevención y Ayuda al Drogodependiente”
- Asociación COLEGAS
- Asociación Consular de Sevilla
- Asociación de Mujeres Soradas ARAMUS
- Asociación de Transexuales de Andalucía
- Ayuntamiento de Alcudia de Monteagud (Almería)
- Ayuntamiento de Alfarnatejo (Málaga)
- Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga)
- Ayuntamiento de Aljaraque (Huelva)
- Ayuntamiento de Almachar (Málaga)
- Ayuntamiento de Almedinilla (Córdoba)
- Ayuntamiento de Almegijar (Granada)
- Ayuntamiento de Arenas de Vélez (Málaga)
- Ayuntamiento de Arroyo del Ojanco (Jaén)
- Ayuntamiento de Beas de Segura (Jaén)
- Ayuntamiento de Benamejí (Córdoba)
- Ayuntamiento de Benamargosa (Málaga)
- Ayuntamiento de Benamocarra (Málaga)
- Ayuntamiento de Benatae (Jaén)
- Ayuntamiento de Benizalón (Almería)
- Ayuntamiento de Bornos (Cádiz)
- Ayuntamiento de Canillas de Aceituno (Málaga)
- Ayuntamiento de Cañete la Real (Málaga)
- Ayuntamiento de Castro de Filabres (Almería)
- Ayuntamiento de Colmenar (Málaga)
- Ayuntamiento de Comares (Málaga)

- Ayuntamiento de Competa (Málaga)
- Ayuntamiento de Cútar (Málaga)
- Ayuntamiento de Doña Mencía (Córdoba)
- Ayuntamiento de Dos Torres (Córdoba)
- Ayuntamiento de El Almendro (Córdoba)
- Ayuntamiento de El Borge (Málaga)
- Ayuntamiento de El Carpio (Córdoba)
- Ayuntamiento de El Cerro del Andévalo (Huelva)
- Ayuntamiento de Encinas Reales (Córdoba)
- Ayuntamiento de Fuente-Tójar (Córdoba)
- Ayuntamiento de Genave (Jaén)
- Ayuntamiento de Gergal (Almería)
- Ayuntamiento de Hornos (Jaén)
- Ayuntamiento de Huércal de Almería (Almería)
- Ayuntamiento de Iznájar (Córdoba)
- Ayuntamiento de Iznate (Málaga)
- Ayuntamiento de La Puerta de Segura (Jaén)
- Ayuntamiento de Loja (Granada)
- Ayuntamiento de Lubrín (Almería)
- Ayuntamiento de Lucainena de las Torres (Almería)
- Ayuntamiento de Luque (Córdoba)
- Ayuntamiento de Manzanilla (Huelva)
- Ayuntamiento de Montoro (Córdoba)
- Ayuntamiento de Niebla (Huelva)
- Ayuntamiento de Orcera (Jaén)
- Ayuntamiento de Paymogo (Huelva)
- Ayuntamiento de Periana (Málaga)
- Ayuntamiento de Prado del Rey (Cádiz)
- Ayuntamiento de Priego de Córdoba (Córdoba)
- Ayuntamiento de Puebla de Guzmán (Huelva)
- Ayuntamiento de Puente de Génave (Jaén)
- Ayuntamiento de Puerto Serrano (Cádiz)
- Ayuntamiento de Rincón de la Victoria (Málaga)

- Ayuntamiento de Riogordo (Málaga)
- Ayuntamiento de San José del Valle (Cádiz)
- Ayuntamiento de Santa Elena (Córdoba)
- Ayuntamiento de Santiago-Pontones (Jaén)
- Ayuntamiento de Sayalonga (Málaga)
- Ayuntamiento de Sedella (Málaga)
- Ayuntamiento de Segura de la Sierra (Jaén)
- Ayuntamiento de Senes (Almería)
- Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas (Cádiz)
- Ayuntamiento de Siles (Jaén)
- Ayuntamiento de Sorbas (Almería)
- Ayuntamiento de Sueros (Córdoba)
- Ayuntamiento de Tabernas (Almería)
- Ayuntamiento de Tahal (Almería)
- Ayuntamiento de Tolox (Málaga)
- Ayuntamiento de Torrox (Málaga)
- Ayuntamiento de Totalán (Málaga)
- Ayuntamiento de Uleila del Campo (Almería)
- Ayuntamiento de Urrácal (Almería)
- Ayuntamiento de Velefique (Almería)
- Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga)
- Ayuntamiento de Vera (Almería)
- Ayuntamiento de Villarrodrigo (Jaén)
- Ayuntamiento de Viñuela (Málaga)
- Caja de Ahorros General de Granada
- Caja de Jaén
- Caja San Fernando
- Cajasol
- Cajasur
- Cáritas
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta
- Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Oriental y Melilla

- 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 Economía y Hacienda
- Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía
- Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía.
- Consejería de Justicia y Administración Pública en materia de Administración Electrónica
- Consejo Audiovisual de Andalucía
- Consejo Territorial de Andalucía de la Organización Nacional de Ciegos
- Consulado de Italia
- Consulado de Letonia
- Consulado de Marruecos
- Defensor del Ciudadano de Sevilla
- Defensor del Ciudadano de Jérez
- 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
- 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 Minusválidos Físicos (CAMF)
- Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)

- 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 Doña María "FUNDOMAR"
- Fundación Euroárabe de Altos Estudios
- Fundación ONCE
- Fundación Secretariado Gitano
- Procuradora General del Principado de Asturias
- Servicio de Publicaciones de la Universidad de Sevilla
- UNICEF
- Unión de Consumidores de Andalucía (UCA)

VII.- OTRAS ACTIVIDADES.

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

El primer aspecto a reseñar se refiere a los nuevos convenios que ha celebrado el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2011 para el mejor de sus fines. En este sentido, se han suscrito Convenios de colaboración con las Defensorías del Pueblo de Castilla-La Mancha, Región de Murcia y Navarra para la constitución de la Plataforma de Cooperación Tecnológica, ya comentadas en el apartado I de esta Sección.

Asimismo, en el ámbito de protección de los derechos de los menores, se han celebrado Convenios de colaboración, con UNICEF, para la difusión y promoción de los derechos de la infancia en Andalucía, y con la Consejería de Gobernación y Justicia, para que menores sometidos a medidas de internamiento en centros dependientes de la Comunidad Autónoma de Andalucía, conozcan y ejerciten sus derechos.

También se han celebrado diversos Convenios de colaboración con la entidad Cajasol, para renovar la financiación de los proyectos a desarrollar conjuntamente para la promoción y divulgación de derechos y con la Universidad Pablo de Olavide y el Centro de Estudios Cajasol para la realización de prácticas educativas y formativas de alumnos.

Por otra parte, destacar el encuentro que se celebró en el mes de noviembre con los directores de centros penitenciarios de Andalucía y los responsables de esta Secretaría, a fin de tratar de asuntos de interés común relacionados con el ejercicio de sus derechos por parte del colectivo de presos internados en las prisiones de Andalucía.

En otro orden, dejar constancia del reconocimiento que se ha hecho a la labor que viene desarrollando el Defensor del Pueblo Andaluz de aplicación de las TIC en su funcionamiento y posibilitar el acceso electrónico a la Institución de la ciudadanía con la implementación de su sede electrónica. Por este motivo, ha sido reconocido con el Premio Andalucía Sociedad de la Información, en su modalidad de entidades del sector público, en el año 2011.

Otra de las prioridades institucionales durante este mandato ha sido la adecuación de su funcionamiento interno a sistemas de calidad acreditados que permiten su mejora permanente. En este sentido, tenemos que destacar que, durante el año 2011, el Departamento de Gestión Económica de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, en cumplimiento de los objetivos marcados por la Institución, ha obtenido la certificación de calidad de los procedimientos de gestión económico-financiera otorgado por la entidad AENOR.

Por último, señalar que en el año 2011 cesó, a petición propia, el Adjunto D. Francisco Gutiérrez Rodríguez, siendo sustituido por D. Carlos del Barco Galván que se incorporó como Adjunto a esta Institución el 2 de Marzo.

VIII.- 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.

A reseñar en relación con estos indicadores, los relativos a los tiempos medios de gestión de expedientes que, en general, exceden a los previstos en la Carta.

Ello ha venido motivado, como causa principal, por la puesta en funcionamiento de una nueva aplicación informática de gestión que en los primeros meses del año hasta la consolidación de su implementación, dio lugar a retrasos que han tenido su influencia en las medias anuales.

INDICADORES BÁSICOS	2011	2010
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	8	5,1
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	32	25,6
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	217,9	232
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	17,3	16,3
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	214	124
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,13	7,17
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2011	2010

Número de quejas presentadas.	6303	6620
Número de quejas tramitadas.	9101	9405
Número de quejas admitidas.	3952	4084
Número de quejas no admitidas a trámite.	1905	2059
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	446	477
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	1058	684
Número de resoluciones efectuadas.	271	472
Número de resoluciones aceptadas por la Administración.	143	221
Número de consultas personales atendidas.	1194	1552
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	897	637
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	288	477
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	30	52
Número de consultas por internet atendidas.	524	529
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5674	5682
Número de entradas a las páginas web de internet.	2314702	1.766.130
Número de quejas presentadas a través de internet.	2431	2577
Número de informes retirados a través de internet.	32226	29.972
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	2647	6.233
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	3	3
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	30-mar	29-mar
Número de ejemplares de publicaciones editados.	15700	14.800
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	14415	13.299
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	214	124
Número de cursos de formación realizados por el personal propio.	240	277
Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.	49	85
Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.	22	37
Número y descripción de actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras entidades.	16	14