

# **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**INFORME AL PARLAMENTO 2012**

## **RELACIONES INSTITUCIONALES**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA**

**SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2012**

**Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2012. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).**

**Andalucía 2013**



## ÍNDICE

<b>SECCIÓN SEXTA:</b> .....	<b>5</b>
<b>RELACIONES INSTITUCIONALES</b> .....	<b>5</b>
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.....	9
IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES.....	10
V.- OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES.....	13
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.....	15
VII.- OTRAS ACTIVIDADES.....	19
VIII.- INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	20



**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 2012, 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 2011 al Presidente del Parlamento se realizó el día 30 de marzo de 2012, publicándose en el BOPA nº 18, de 6 de junio de 2012. El Informe fue expuesto ante la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en su sesión celebrada el día 19 de junio de 2012 (Diario de Comisiones, nº 32). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 27 de junio de 2012 (Diario de Sesiones de Plenos nº 5).

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

- “Menores expuestos a violencia de género: Víctimas con identidad propia”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 14 de septiembre de 2012 (BOPA nº 71, de 26 de septiembre de 2012).
- “Incidencia en el ocio juvenil en Andalucía de la Ley 7/2006 (Ley Antibotellón)”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 27 de enero de 2012 (BOPA nº 27, de 20 de junio de 2012).
- “Informe Anual del Defensor del Menor de Andalucía-2011”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 21 de mayo de 2012 (BOPA nº 28, de 21 de junio de 2012). Debatido en la Comisión de Igualdad y Bienestar Social el día 3 de octubre de 2012 (Diario de Sesiones nº 57)

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 Salud y Bienestar Social, el 31 de octubre de 2012, en relación con el Informe Especial “Menores expuestos a violencia de género: Víctimas con identidad propia”, presentado en el Parlamento de Andalucía el 14 de septiembre de 2012 (Diario de Sesiones de Comisiones nº 73).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el 19 de junio de 2012, en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2011 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 32).
- En la Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 3 de octubre de 2012, en relación con el Informe Anual del Menor del año 2011 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 57).

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.

Una vez cumplido el periodo de duración del V mandato del Defensor del Pueblo Andaluz, el Titular de esta Institución, desde el 1 de marzo de 2012 pasó a desempeñar el cargo “en funciones”, de conformidad con lo establecido en el art. 5.3 de su Ley reguladora.

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

Durante el año 2012 se han remitido 574 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 570 fueron al Comisionado Estatal y 4 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 las demás Defensorías, reseñar el acuerdo de todas éstas, estatal y autonómicas, para elaborar coordinadamente un informe especial sobre la situación de las urgencias hospitalarias. Esta iniciativa constituye una experiencia pionera para promover la realización de actuaciones conjuntas para la mejor protección y defensa de los derechos de la ciudadanía.

En este contexto de cooperación hemos de enmarcar también la celebración, en Zaragoza, durante los días 19 a 20 de junio, de las XVII Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución del Justicia de Aragón en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre la protección de las personas con enfermedad mental.

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



- “Tratamientos Penitenciarios. Alternativas al cumplimiento de condenas”.
- “Tratamientos obligatorios a enfermos mentales”.
- “Enfermedad mental y colectivos de jóvenes y mayores”.

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.

En el marco de la colaboración con las Defensorías incorporadas al proyecto de la 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, se ha desarrollado con arreglo a las previsiones acordadas. 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 el último año se ha incorporado a la misma las Defensorías del Pueblo de Asturias y de Canarias, celebrándose los correspondientes Convenios el 9 de enero y el 2 de octubre de 2012 respectivamente.

En este ámbito, cabe destacar igualmente, el proyecto de colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con el Ararteko, 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. Durante el año 2012 se ha continuado desarrollando este proyecto por ambas Instituciones.

Asimismo, durante el año 2012, se han promovido acuerdos puntuales de colaboración con la Institución del Defensor del Pueblo para la constitución de un portal común que permita la remisión electrónica de comunicaciones y la detección de duplicidad.

### **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 forma parte de las redes internacionales de Defensorías del Pueblo de la FIO (Federación Iberoamericana de Ombudsman), del IIO (Instituto Internacional del Ombudsman) y de la ENOC (Organización de defensa de los derechos de la Infancia), con las que colabora activamente para la protección y defensa de los derechos ciudadanos, en general, y de la personas menores en particular.

Asimismo, el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2012 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 2012, 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, y máxime en la situación de crisis en la que nos encontramos.

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 2012 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, cabe reseñar la colaboración desarrollada entre esta Institución y la Federación Andaluza de Ecologistas en Acción fruto de la cual ha sido la elaboración de la Guía del Derecho de Acceso a la Información Ambiental.

En esta línea de colaboración, en el año 2012, también 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.

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 2012 a la Federación Andaluza de Ecologistas en Acción, en reconocimiento por la colaboración que viene prestando a esta Institución en su labor de promoción y defensa del derecho de la ciudadanía al medio ambiente consagrado en el art. 28 del estatuto de Autonomía para Andalucía.

## 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 2012 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 a cerca 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 personal 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 relacionados con los efectos de la crisis económica, especialmente en los ámbitos 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 363 actos de estas características ha tenido una presencia activa la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, durante este año que, mayoritariamente, han tratado sobre las consecuencias y secuelas que está produciendo la crisis económica en la ciudadanía.

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.

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 2012, 5 alumnos han realizado estas prácticas profesionales en el Defensor del Pueblo Andaluz.

Por último, reseñar que durante el año 2012 la Delegación de Pastoral Gitana de la Archidiócesis de Sevilla ha distinguido al Defensor del Pueblo Andaluz con la medalla del beato Ceferino en reconocimiento a su defensa de los valores de la cultura gitana y a su apuesta continuada por la multiculturalidad y la igualdad entre los seres humanos.

Dentro del ámbito de actividades de promoción de derechos, cabe significar la celebración de once actos de este tipo:

- Jornadas divulgativas de derechos:
  - o Jornada sobre incidencias en el ocio juvenil en Andalucía de la “Ley Antibotellón”.
  - o Jornada Personas Mayores y Tic.
  - o Jornada Mujeres y Menores expuestos a violencia de género.
  - o Jornada Seguridad Vial y Drogas.
  - o VI Jornadas Formación y Sensibilización: Familia, Menores y Barrios.
  - o V Premio del Defensor del Menor.
  - o Colaboración con la Defensoría de Asturias para la organización en Oviedo de la Jornada de Trabajo de las Defensorías sobre Vivienda y Crisis.
- Seminarios de Trabajo sobre protección de derechos:
  - o Reunión Defensores Universitarios.
  - o Pasantía en colaboración con “Inter-Iuris” (Asociación Internacional de Juristas) y AMUVI en relación con la Violencia de Género.

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 2012 la realización de diversas actuaciones e impulso de varias iniciativas dirigidas a promover la adopción de medidas que palien los efectos que está produciendo la situación de crisis económica en la ciudadanía. Entre éstas, podemos destacar:

- El aumento de las actuaciones mediadoras ante afectaciones de la crisis económica que se han incrementado un 2.38% (115 en el año 2012)
- Las intervenciones realizadas ante las autoridades autonómicas y responsables de entidades financieras andaluzas para la paralización de los

desahucios de vivienda habitual de familias sin recursos y promoción de medidas alternativas.

- La remisión a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de las actuaciones de comercialización irregular de participaciones preferentes, a la vez que se instaba a las autoridades andaluzas de consumo su intervención para la protección de las personas usuarias de estos servicios.
- Elaboración de una guía orientativa sobre medidas de protección de deudores hipotecarios que se encuentren situados en el umbral de exclusión.

#### **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 2012 para el mejor de sus fines. En este sentido, se han suscrito Convenios de colaboración con el Diputado del Común de Canarias y la Procuradora General de Asturias para la constitución de la Plataforma de Cooperación Tecnológica, ya comentadas en el apartado I de esta Sección.

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, la Institución ha continuado desarrollando iniciativas dirigidas a la aplicación de las TIC a su funcionamiento y facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este punto, dentro de las actuaciones realizadas en el año 2012 cabe reseñar:

- La consolidación y mejora del servicio de administración electrónica, a través del cual se han realizado en este año un total de 464 comunicaciones (un 287% más que en el año anterior) y se han presentado por esta vía 268 quejas (un 267% más que en el 2011).
- Incorporación de los servicios que presta el Departamento de Gestión Económica a la administración electrónica (facturación electrónica y portal del proveedor, tramitación telemática gestión económica y administrativa).
- Entrada en funcionamiento de la nueva página web del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía.

En este contexto, hay que destacar también dos iniciativas que suponen la incorporación de nuevos servicios en el afán de esta Institución de mejorar y facilitar las relaciones y comunicación con la ciudadanía:

- La puesta en funcionamiento del proyecto de Ofician Virtual que posibilita a los ciudadanos de cualquier lugar de Andalucía mantener entrevistas personales con el Defensor y demás personas de la Institución a través de videoconferencia.
- La determinación de la estrategia de presencia del Defensor del Pueblo Andaluz en las redes sociales para activar la comunicación y participación ciudadana en la Institución.

Otra de las prioridades institucionales durante los últimos años ha sido la adecuación de su funcionamiento interno a sistemas de calidad acreditados que permiten su mejora permanente. En este sentido, cabe destacar en el año 2012:

- El mantenimiento de la certificación AENOR del Departamento de Gestión Económica.
- Extensión del sistema de calidad al resto de Áreas y Unidades.
- La realización de una auditoría financiera sobre gestión económica-presupuestaria.

## **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.

En esta materia, cabe destacar que, a lo largo del año 2012, se han realizado los trabajos de reforma de la Carta de Servicios de esta Institución a fin de dar un nuevo impulso a la mejora de los compromisos públicos de atención a la ciudadanía y de mejora permanente de los servicios a prestar a la ciudadanía. La nueva Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa fue aprobada el 22 de enero de 2013.

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.

<u>INDICADORES BÁSICOS</u>	2012
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	5.2
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	24
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	195.6
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	13,6
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	327
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7.47
<u>INDICADORES COMPLEMENTARIOS</u>	2012
Número de quejas presentadas.	7.239
Número de quejas tramitadas.	9.631
Número de quejas admitidas.	4.098
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.552
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	589
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	1.864
Número de resoluciones efectuadas.	359
Número de resoluciones aceptadas por la Administración.	169
Número de consultas personales atendidas.	1.344
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	717

Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	171
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	20
Número de consultas por internet atendidas.	631
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	5.165
Número de entradas a las páginas web de internet.	305.099
Número de quejas presentadas a través de internet.	3.936
Número de informes retirados a través de internet.	34.437
Número de accesos a la base de datos de informes en internet	10.450
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	3
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	25-marzo
Número de ejemplares de publicaciones editados.	11.250
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	8.750
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	327
Número de cursos de formación realizados por el personal propio.	213
Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.	57
Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.	24