

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2013

RELACIONES INSTITUCIONALES

INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA

SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2013

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2013. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2014

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. | 9 |
| III.- RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES. | 12 |
| IV.- RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES..... | 12 |
| 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. | 24 |
| VIII.- INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS. | 25 |

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 desarrollado durante el año 2013 a través del cauce procedimental ordinario que establece la Ley para el inicio de un nuevo mandato y designación del Titular de la Institución y sus Adjuntías, así como el previsto para dar a conocer y exponer en el ámbito parlamentario sus informes e investigaciones, manifestando también 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 2012 al Presidente del Parlamento se realizó el día 25 de marzo de 2013, publicándose en el BOPA nº 200, de 11 de abril de 2013. El Informe fue expuesto ante la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en su sesión celebrada el día 2 de mayo de 2013 (Diario de Comisiones, nº 136). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó el día 8 de mayo de 2013 (Diario de Sesiones de Plenos nº 38).

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 nº 53, de 12 de mayo) el Defensor del Pueblo Andaluz presentó ante el Parlamento el Informe Anual del Menor correspondiente al año 2012 el 21 de mayo de 2013 (BOPA nº 245, de 28 de junio de 2013). Debatido en la Comisión de Igualdad y Bienestar Social el día 4 de diciembre de 2013 (Diario de Sesiones nº 217).

Asimismo se ha elaborado y puesto a disposición de los Grupos Parlamentarios el Informe Especial sobre "La situación de los Enfermos Mentales en Andalucía", presentado en el Parlamento de Andalucía el 8 de abril de 2013 (BOPA nº 204, de 18 de abril de 2012).

Se han producido también las comparecencias del Defensor del Pueblo Andaluz en diversas Comisiones Parlamentarias. En concreto:

- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el día 2 de mayo de 2013, en relación con el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz 2012 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 136).
- En la Comisión de Igualdad y Bienestar Social, el 21 de mayo de 2013, en relación con el Informe Anual del Menor del año 2012 (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 217).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el día 27 de mayo de 2013, compareció D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada con carácter previo a su propuesta como Defensor del Pueblo Andaluz (BOPA nº 231, de 28 de mayo).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el día 11 de julio de 2013, compareció D^a. Juana Pérez Oller para valorar su idoneidad como Adjunta del Defensor del Pueblo Andaluz de y dar la conformidad, en su caso, a la propuesta de nombramiento de las Adjuntías (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 168, de 11 de julio de 2013).
- En la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones, el día 10 de diciembre de 2013, para exponer las líneas de actuación de la Institución en su VI mandato (Diario de Sesiones de Comisiones, nº 222).

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 2013 en la convocatoria general de este tipo de ayudas para las que destina el 0'7% de su presupuesto de gastos, 35.185 euros. Asimismo, en este ejercicio ha participado en una convocatoria extraordinaria de ayudas de estas instituciones destinada a Filipinas con un importe de 15.079 euros.

Una vez concluido el periodo de duración del V mandato del Defensor del Pueblo Andaluz, fue designado como Titular de esta Institución para el VI mandato de la misma, D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, en sesión del Pleno del Parlamento de Andalucía celebrada el día desde el 12 de junio de 2013 (Diario de Sesiones nº 42). La propuesta de designación fue aprobada con 104 votos a favor y un voto en blanco. La toma de posesión tuvo lugar en el Parlamento de Andalucía el día 20 de junio de 2013.

Para el desempeño de las Adjuntías de este VI mandato fueron designados D. Carlos del Barco Galán, D^a. Juana Pérez Oller y D. Luis Pizarro Fernández, previa conformidad de la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en sesión celebrada el 11 de julio de 2013. La toma de posesión tuvo lugar en el Parlamento de Andalucía el día 17 de julio de 2013.

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

Durante el año 2013 se han remitido 483 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 473 fueron al Comisionado Estatal y 10 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.

En este contexto de cooperación hemos de enmarcar también la celebración, en Lanzarote (Canarias), durante los días 30 y 31 de octubre, de las XVIII Jornadas de Coordinación entre Defensorías del Pueblo, organizadas por la Institución del Diputado del Común de Canarias en las que se debatió, con carácter monográfico, sobre la aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con Discapacidad.

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

- Los derechos fundamentales de las personas con discapacidad y su interpretación a la luz de la Convención
- Hacia el modelo social de la discapacidad. Su plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- La accesibilidad universal como elemento esencial para garantizar la igualdad de oportunidades.

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 de coordinación en otros temas comunes. A continuación reproducimos las conclusiones de las Jornadas de XXVIII Jornadas de Coordinación aprobadas por los Titulares de esta instituciones:

“Los Defensores del Pueblo, reunidos con ocasión de las XXIII Jornadas de Coordinación, hemos analizado la aplicación en España de la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad a los cinco años de su entrada en vigor y queremos destacar algunas de nuestras conclusiones:

1.- La Convención establece un nuevo paradigma respecto de la discapacidad que supera la visión asistencialista para proponer un modelo social de la discapacidad basado en los derechos humanos.

2.- Deben abordarse con urgencia reformas legales que ajusten los ordenamientos jurídicos al tratamiento que ofrece la Convención con relación a la capacidad jurídica. Dicha reforma, ha de superar definitivamente el modelo de “sustitución de la voluntad” para asumir el de “apoyo o asistencia en la toma de decisiones”. A tal efecto resulta necesario dotar a la Administración de Justicia de los medios suficientes para poder desarrollar este nuevo enfoque.

3.- *La necesaria reforma legal de la medida de internamiento involuntario, que deriva de los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, debería aprovecharse para desvincular dicha medida de la idea de discapacidad y abordar todas las situaciones en las que una persona (con discapacidad o no), puede ser ingresada sin su consentimiento.*

4.- *La contención física o farmacológica puede constituir una restricción de derechos fundamentales y como tal, requiere de un régimen de aplicación y supervisión especialmente estricto, tanto en lo referente a su autorización, como a su prolongación en el tiempo.*

5.- *En la actual situación de crisis económica, es necesario fortalecer y garantizar los derechos de los padres con discapacidad y de sus hijos, diseñando una serie de medidas de apoyo que eviten que la discapacidad pueda llevar a la retirada de la tutela de los hijos.*

6.- *Recomendamos a las Administraciones que revisen y actualicen la múltiple terminología que emplean para referirse a la discapacidad, con el fin de favorecer un cambio de percepción, y luchar contra los estereotipos y prejuicios.*

7.- *Los Defensores proponemos el establecimiento de un sistema unificado de acreditación de la discapacidad, como el que prevé la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.*

8.- *Resulta inexcusable que se activen los trabajos para disponer de un nuevo baremo de evaluación de discapacidades que supere las limitaciones del actual, muy centrado en los aspectos de tipo físico o sensorial.*

9.- *Los Defensores reclamamos una aplicación más estricta de las facultades inspectoras y, en su caso, sancionadoras en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, dada la inaplicación de esta normativa. Esta situación entraña el riesgo de que estas conquistas legales acaben siendo consideradas meras declaraciones retóricas.*

10.- *Consideramos necesario difundir en la sociedad los valores fundamentales de la educación inclusiva y promover políticas acordes con los principios del modelo social de la discapacidad que se concreten en cambios respecto de los servicios de apoyo al sistema educativo, los criterios de evaluación, así como la formación permanente del profesorado.*

11.- *Instamos a las Administraciones Públicas a que continúen con la adopción de medidas de discriminación positiva para alcanzar la igualdad material de las personas con discapacidad respecto del empleo. Asimismo, es necesario propiciar una mayor sensibilización social sobre sus posibilidades laborales más allá de los mecanismos destinados específicamente para las personas con discapacidad. Es igualmente importante avanzar en la adaptación de los lugares y puestos de trabajo, así como favorecer una línea estable de incentivos y subvenciones a tal fin.*

12.- *Proponemos la inclusión de un concepto unificado de personas con discapacidad en el ordenamiento tributario, que aporte seguridad jurídica y garantice un tratamiento uniforme en su aplicación.*

13.- *Los Defensores del Pueblo reclamamos a los poderes públicos que asuman, en el marco de lo establecido en la Constitución, el inaplazable compromiso de supresión de las barreras que impiden el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En particular, respecto a las arquitectónicas y urbanísticas, los Defensores apelan a la coordinación de las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias.*

14.- *La atención a la dependencia, en un contexto de severas restricciones presupuestarias, absorbe la mayor parte del gasto en servicios sociales generales. Esta atención no debe constituir la única respuesta que se pueda esperar de las Administraciones Públicas para la protección de todo tipo de colectivos en situación vulnerable. En este punto los Defensores del Pueblo expresan su preocupación por las consecuencias prácticas que esta situación implica en cuanto al mantenimiento del sistema público de servicios sociales.*

15.- *La aplicación, de manera general, de la gratuidad de los medicamentos para las personas con discapacidad, especialmente dependientes de la prestación farmacéutica, constituye una medida de apoyo imprescindible para estas personas.*

16.- *En el ámbito sanitario, resulta necesario prestar mayor atención a los problemas derivados de las personas con enfermedades crónicas, así como a las patologías múltiples, a través de enfoques más centrados en la atención a los pacientes que en la atención a los procesos que estos padecen. También debe prestarse mayor atención a la suficiencia de los medios de transporte adaptados, especialmente en los ámbitos rural o insular, para evitar que la continuidad de los tratamientos pueda verse comprometida.*

17.- *Los Defensores del Pueblo mostramos nuestro reconocimiento a las personas, asociaciones, colectivos y organizaciones no gubernamentales que trabajan en la discapacidad y les animamos a que continúen con su imprescindible labor; al tiempo que reclamamos de las Administraciones públicas, que impulsen medidas de apoyo a estas iniciativas nacidas de la sociedad civil, a través de su fomento y mecenazgo.*

Lanzarote, Teguise a 31 de octubre de 2013”.

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 continuado con el desarrollo de este proyecto con arreglo a las previsiones acordadas. La Plataforma de Cooperación 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.

Asimismo, durante el año 2013, en el ámbito de las relaciones con las demás Defensorías, tras el acuerdo de todas éstas, estatal y autonómicas, para elaborar coordinadamente un informe especial sobre la situación de las urgencias hospitalarias se han realizado los trabajos previos de diseño de la metodología de la investigación a desarrollar y planificación del trabajo a acometer por cada Defensoría.

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 contexto, 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 2013 ha venido manteniendo las relaciones habituales de coordinación y cooperación con los Defensores Universitarios de Andalucía. En este marco, clausuró la Conferencia de Defensores Universitarios Españoles celebrada en Sevilla en el mes de noviembre.

Igualmente se han seguido manteniendo con las figuras creadas en el ámbito de la Administración Local para la protección y defensa de los derechos de los ciudadanos las relaciones correspondientes para prestarles el apoyo necesario para el cumplimiento de esta tarea de acuerdo con lo previsto en los Convenios de colaboración celebrados con los mismos.

En este apartado hemos de reseñar también que durante el año 2013 el Defensor del pueblo Andaluz se ha reunido con el Relator de Naciones Unidas, Mutuma Ruteree, para tratar de la situación de las minorías y de la inmigración en Andalucía y de las problemáticas que les afectan. Asimismo, se reunió con el Comisario Europeo de Derechos Humanos, Nils Muizneks, para informarle sobre distintos aspectos relacionados con la protección y defensa de estos derechos en Andalucía.

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

Durante el año 2013, 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, 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 esos 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.
- Apoyo a personas en situación de desempleo de larga duración.
- 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.
- 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 constituidos en esta Institución a tal fin.

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 2013 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 las organizaciones sociales de apoyo a las personas con enfermedad mental fruto de la cual ha sido la elaboración de la Guía de intervención en procesos de jurisdicción civil relativos a personas con discapacidad derivadas de distintos tipos de problemas psíquicos.

En esta línea de colaboración, en el año 2013, 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.

En este apartado hemos de reseñar también que durante el año 2013 el Defensor del Pueblo Andaluz se ha reunido con el Relator de Naciones Unidas, Mutuma Rutere, para tratar de la situación de las minorías y de la inmigración en Andalucía y de las problemáticas que les afectan.

Asimismo, se reunió con el Comisario Europeo de Derechos Humanos, Nils Muizneks, para informarle sobre distintos aspectos relacionados con la protección y defensa de estos derechos en Andalucía. También en este año se recibió y atendió por el Defensor al Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre personas desaparecidas presidido por Jarminka Dzumhur y Ariel Dulitzky con los que se abordaron distintas problemáticas y perspectivas de trabajo relacionadas con esa cuestión.

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 2013 a los Centros de Acogida de Cruz Roja de Andalucía de Algeciras (Cádiz), Alcaudete (Jaén), Utrera (Sevilla), Puente Genil (Córdoba) y Sevilla que vienen desempeñando una labor encomiable de protección y tutela de los niños y niñas que se ven afectados por la actividad delictivas de bandas organizadas dedicadas a la trata de menores.

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 las actividades que merecen destacarse en el ejercicio de 2013 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 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 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 y ciudadanas de Andalucía 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 461 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.

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 2013, 6 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 13 actos de este tipo que se han concretado en la organización o coorganización de los siguientes actos:

- VIII Jornadas de Formación y Sensibilización “Familia, Menores y Barrios” (Sevilla, 16 de marzo 2013)
- Jornada “Transparencia y Medio Ambiente” (Sevilla, 10 de abril de 2013).
- Reunión del Consejo de Participación de Menores “e-foro menores” del Defensor del Menor de Andalucía (Sevilla, 11 de mayo de 2013)
- Taller de Sensibilización y formación sobre Infancia, Trata y Protección Internacional en colaboración con UNICEF (Sevilla, 12 de julio de 2013).
- I Jornada de trabajo “Avanzar en la mejora del procedimiento de filiación e identificación de los menores extranjeros que llegan a España acompañados de adultos (Sevilla, 12 de julio de 2013).
- Reunión de trabajo con los Defensores Universitarios de Andalucía (Sevilla, 17 de octubre de 2013).

- II Jornada de trabajo “Avanzar en la mejora del procedimiento de filiación e identificación de los menores extranjeros que llegan a España acompañados de adultos (Sevilla, 23 de Octubre de 2013).
- Reunión del Consejo de Participación de Menores “e-foro menores” del Defensor del Menor de Andalucía (Almería, 26 de Octubre de 2013).
- Jornada de Presentación de la Propuesta de Coordinación en los Procesos de Incapacitación relativos a personas con discapacidades psíquicas (Sevilla, 7 de noviembre de 2013).
- IV Jornada de Seguridad Vial: “Las sanciones de tráfico como medida educativa y preventiva” (Sevilla, 14 de noviembre de 2013).
- Entrega de los VI Premios de Defensor del Menor de Andalucía (Baeza, 22 de noviembre de 2013).
- II Jornada de Extranjería: “Derechos ante la Crisis” (Sevilla, 29 de noviembre de 2013).
- Jornada de Presentación de la Propuesta de Coordinación en los Procesos de Incapacitación relativos a personas con discapacidades psíquicas (Jaén, 12 de diciembre de 2013).

En este ámbito, también se han editado y publicado en 2013, además de los Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz y del Defensor del Menor de Andalucía correspondientes al año 2013, el Informe Especial sobre La Situación de los Enfermos Mentales en Andalucía y la Guía de intervención en procesos de jurisdicción civil relativos a personas con discapacidad derivadas de distintos tipos de problemas psíquicos.

Asimismo, durante el año 2013 se ha desarrollado una nueva iniciativa de divulgación de derechos incorporando a nuestra página web una Guía orientativa para el ejercicio de sus derechos por la ciudadanía, en la que se han incluido los siguientes:

- Derecho a la asistencia sanitaria.
- Derecho de acceso al empleo público.
- Derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Derechos ante un desahucio inminente.
- Derecho de acceso a la información ambiental.
- Derecho del menor a ser oído.
- Derechos ante el Defensor del Pueblo Andaluz: Preguntas frecuentes.

Dentro de las iniciativas de promoción de derechos, reseñar que durante el año 2013 se han celebrado las IV Jornadas de Seguridad Vial, cuyas conclusiones dieron lugar a que por parte de la Institución se remitiera una Sugerencia a los Ayuntamientos de más de veinte mil habitantes para que de las sanciones económicas obtenidas por infracciones a la

Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial se destine íntegramente a la financiación de actuaciones y servicios en materia de seguridad vial, prevención de accidentes de tráfico y ayuda a las víctimas. También durante este año se ha organizado la VI edición de los Premios del Defensor del Menor de Andalucía, 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.

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 Villarrodriago (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
- Sociedad Española de Epidemiología
- Tuenti
- 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, así como otros hechos relevantes en el ámbito institucional que se han producido en este ejercicio.

En este sentido, la primera actuación a destacar en el año 2013, ha de ser necesariamente el proceso de designación del Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntías para el desempeño del VI mandato de la Institución cuyas líneas prioritarias de actuación fueron expuestas en la Comisión de Gobierno Interior y Peticiones en su sesión del día 10 de diciembre de 2013 y que sintetizamos a continuación:

- Primera Línea.- Intensificar la defensa y protección de los derechos constitucionales y, muy singularmente, de los derechos sociales del Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía, especialmente en el ámbito de los sectores más débiles y vulnerables de la sociedad.
- Segunda Línea.- Profundizar y seguir avanzando en el desarrollo de actuaciones como Defensor del Menor de Andalucía para la protección de los derechos de este sector de población, especialmente vulnerable, en los ámbitos familiar, escolar y de uso de las redes sociales.
- Tercera Línea.- En aras de la búsqueda de consensos y del fomento de la cultura del diálogo, impulsar la mediación como instrumento de resolución de conflictos en los que se encuentren afectados los derechos de contenido social establecidos en el Título I del vigente Estatuto de Autonomía.
- Cuarta Línea.- Intensificar fórmulas de participación más real con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público de la ciudadanía mediante una presencia más intensa en las provincias, la creación de foros participativos en la Institución y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.
- Quinta Línea.- Fortalecer el papel del Defensor del Pueblo Andaluz como elemento de cohesión social, de promoción y garantía de los derechos estatutarios de la ciudadanía y de adecuación al nuevo marco que establece el reformado Estatuto de Autonomía.
- Sexta Línea.- Profundizar y seguir avanzando en el desarrollo de políticas de calidad que configuren a la Institución como un servicio ágil, cercano y eficiente que responda a los intereses de la ciudadanía.
- Séptima Línea.- Potenciar el debate de propuestas de mejora y la interlocución fluida con el Parlamento de Andalucía para el mejor cumplimiento de las tareas que tiene encomendadas la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz

Otro aspecto a reseñar en esta apartado se refiere a la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines que se ha materializado en la suscripción de Convenios de colaboración que atienden a diversos aspectos inherente a su funcionamiento institucional. Durante el año 2013 se han celebrado seis nuevos Convenios con las siguientes entidades:

Fundación Cajasol (realización de actividades de promoción y divulgación de derechos), Sociedad Española de Epidemiología (elaboración de informes técnicos sobre contaminación en Huelva y Campo de Gibraltar), Tuenti (protección de los derechos de los menores en la red) Universidad Pablo de Olavide y Universidad de Münster (prácticas de estudiantes) y Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional (en materia 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 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, la implantación y consolidación del proyecto de incorporación de la Institución a las redes sociales que se ha llevado a cabo durante 2013, alcanzando los 1.000 seguidores en Facebook y 1.200 en Twitter y 5.300 visitas por esta vía a nuestra página web.

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 2013 la aprobación y publicación de la Carta de Servicios y Buena práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz en la que se renuevan y refuerzan los compromisos públicos de buena atención y prestación de servicios de calidad a la ciudadanía por parte de la Institución y las personas a su servicio. En esta línea, se ha mantenido la certificación de AENOR de los departamentos que la habían obtenido y se ha extendido a todas las áreas de tramitación de quejas y se ha realizado la correspondiente 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. La nueva Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa fue aprobada el 22 de enero de 2013.

| <u>INDICADORES BÁSICOS</u> | 2013 |
|--|-------------|
| Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo. | 5.5 |
| Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas. | 29.9 |
| Tiempo medio hasta la finalización de la queja. | 178.8 |
| Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias. | 12,4 |
| Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas. | 414 |
| Valoración de satisfacción de los usuarios. | 7.44 |

| <u>INDICADORES COMPLEMENTARIOS</u> | 2013 |
|--|-------------|
| Número de quejas presentadas. | 6.926 |
| Número de quejas tramitadas. | 9.624 |
| Número de quejas admitidas. | 4.026 |
| Número de quejas no admitidas a trámite. | 2.289 |
| Número de quejas remitidas a otros Comisionados. | 459 |
| Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante. | 2.095 |
| Número de resoluciones efectuadas. | 351 |
| Número de resoluciones aceptadas por la Administración. | 106 |
| Número de consultas personales atendidas. | 1.477 |
| Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet) | 697 |
| Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día. | 99 |
| Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo. | 32 |
| Número de consultas por internet atendidas. | 627 |
| Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto. | 6.386 |
| Número de entradas a las páginas web de internet. | 433.471 |
| Número de quejas presentadas a través de internet. | 3.651 |
| Número de accesos a la base de datos de informes en internet | 8.211 |
| Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía. | 2 |
| Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía. | 31-marzo |
| Número de ejemplares de publicaciones editados. | 7.500 |
| Número de ejemplares de publicaciones distribuidos. | 6.836 |
| Número de publicaciones y documentaciones solicitados. | 414 |
| Número de cursos de formación realizados por el personal propio. | 203 |
| Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades. | 75 |

| | |
|--|----|
| Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución. | 50 |
|--|----|