

AGRADECIMIENTOS

Excmo. Ayuntamiento de Los Barrios:

Sr. Alcalde
Corporación Municipal
Delegación de Cultura: responsable y trabajadores/as

Emilio Robles García y Rosa María Álvarez Alcaide. Diseñadores de casi todo el espacio, muebles, y objetos de la exposición.

Marielo Vargas y Francisco Sánchez Ramos. Ayuda excepcional y autores de algunas de las imágenes expuestas.

Francisco J. Perea Chamizo

Victor M. Ferrera Gallardo

Carpintería José Antonio Rosales (Granada)

Roque Valencia / Kitemonster

Andrés Carrasco Ragel por sus fotografías

Cristina Rojas Boy

Emilio González Perea

Lola Baena

Enrique Casillas López

María del Mar de Oya

Dolores Carrillo

Juan Carlos Galiana

Enmarcaciones Entre Arte

Copi Andalucía.

BALANCE DE GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR EL PUEBLO ANDALUZ

Desde el 23 de julio de 1996 a junio de 2013



Voluntarios
POR OTRO
MUNDO

Algunos Datos

Se han recibido y tramitado 88.021 quejas, de las cuáles se han admitido a trámite 57.237, un 65%.

Además:

- 3.685 quejas de oficio.
- 106.490 consultas.
- 361 mediaciones.
- 2.965 resoluciones.

Uno de los logros mas llamativos de este amplio periodo de José Chamizo ha sido la creación de la estructura del Defensor del Menor de Andalucía desarrollándose desde el año 2001 esa funciones. En este cometido se han presentado 10 Informes Anuales, 9 Informes Especiales, se han organizado 21 Jornadas, Seminarios y eventos, se ha creado el Premio del Menor de Andalucía del que se han celebrado 5 ediciones, se ha suscrito 7 convenios de colaboración y se ha constituido el eForo de Menores como órgano de participación y asesoramiento al Defensor del Menor en esta materia. En este periodo se han recibido y tramitado 10.664 quejas y se han atendido 5.451 consultas del teléfono del menor.

En estos años la Ley reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz se ha modificado en 3 ocasiones (1996, 1998 y 2001) y se propuso al Parlamento dos modificaciones del Reglamento de Organización y Funcionamiento en otras 3 (1997, 1998 y 2002). Asimismo en 2008 se propuso la modificación de la Ley reguladora de esta Institución para adaptarla al reformado Estatuto de Autonomía.

Se ha fomentado la participación social en la Institución promoviendo la creación de 4 órganos de asesoramiento y consulta al Defensor del Pueblo Andaluz en materia de inmigración, dependencia, derecho a la salud y menores.

Cuadro Publicaciones y Conferencias:

•Hay que destacar la elaboración y edición de un total de 90 publicaciones: 17 Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz, 10 Informes Anuales del Defensor del Menor de Andalucía, 51 Informes Especiales, un Manual de Derechos, 4 Guías de Derechos y 7 publicaciones externas divulgativas de derechos. En la página web figuran además otros 6 documentos de consideraciones y análisis sobre derechos.

•José Chamizo ha participado como ponente en más de 2,500 conferencias, mesas redondas y eventos similares que tenían como finalidad la divulgación y promoción de derechos.

•Ha impulsado la organización de 92 Jornadas, Seminarios y similares destinados a promover la protección de los derechos de la ciudadanía.

Viajes del Defensor:

En dos ocasiones ha visitado todos los municipios de Andalucía, recorriendo más de un millón de Kilómetros. Ha mantenido una presencia permanente en todas las provincias andaluzas para acercar la Institución a la sociedad, donde se han mantenido 2.010 contactos con responsables públicos, y 2.460 con representantes de movimientos sociales y ciudadanos y ciudadanas que lo han solicitado.

A nivel interno:

- Se ha dotado al Defensor del Pueblo Andaluz de una Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa en el año 2003 (primera institución autonómica en adoptarla) que se ha reformado en enero del 2013.
- Ha potenciado la aplicación de las TIC al funcionamiento de la Institución para facilitar el acceso de los ciudadanos a la misma y su eficiencia. En estos años se han mejorado y actualizado las aplicaciones de gestión cediéndose su uso a otras Defensorías, se ha creado y actualizado la página web institucional, se ha creado el servicio de sede electrónica, se ha puesto en marcha el servicio de citas a través de videoconferencia y se ha implementado la presencia del Defensor del Pueblo Andaluz en las Redes Sociales.
- En el año 2002 se aprobó un Estatuto de Personal del Defensor del Pueblo Andaluz que regula los derechos y deberes del personal al servicio de esta Institución, asimismo fueron aprobadas las normas reguladoras de la gestión económica y contratación administrativa de la Institución.
- Ha promovido la implantación de un sistema de gestión en calidad orientado en la mejora continua de los resultados en la atención a la ciudadanía que obtuvo en 2011 una primera certificación de AENOR conforme al sistema ISO 9001 para el Departamento de Gestión Económica que se ha mantenido y extendido a otras unidades en 2012.

Convenios y visitas destacadas:

- En estos años ha potenciado durante sus mandatos la colaboración y cooperación con otras Defensorías del Pueblo mediante la firma de 15 convenios, así como con otras Instituciones afines (7 convenios con Defensores Universitarios de Andalucía y 6 con Defensores Locales y Provinciales).
- Se han suscrito 176 Convenios de Colaboración con entidades públicas, organizaciones sociales y otras entidades privadas para el mejor cumplimiento de las funciones asignadas a la Institución.
- Se ha impulsado una estrecha colaboración y coordinación con la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y su Red de Fiscales especializados para la defensa de los derechos de la ciudadanía que ha dado lugar a la celebración de 15 Jornadas y Seminarios de trabajo.
- Se ha recibido la visita del Comisario Europeo de Derechos Humanos en dos ocasiones, en los años 2005 y 2013, para conocer la opinión institucional sobre la situación de los derechos humanos en Andalucía. Asimismo, se ha recibido la visita del relator Especial de Naciones Unidas para la Vivienda (2006).

Más Datos:

- 2.100 reuniones con ONG y colectivos sociales
- Atención a más de 6.000 citas individuales y colectivas.
- Se han elaborado y presentado en el Parlamento 78 Informes: 17 Informes Anuales del Defensor del Pueblo Andaluz, 10 Informes Anuales del Defensor del Menor de Andalucía y 51 Informes Especiales.
- Ha comparecido ante el Pleno del Parlamento de Andalucía en 17 ocasiones y ante las distintas Comisiones Parlamentarias de esa Cámara en 23.
- En dos ocasiones (2004 y 2006) ante la Comisión de Reforma Estatutaria para informar y realizar propuestas sobre la modificación del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- 2 veces ante Comisiones del Senado (1998 y 2009) para informar sobre derechos sociales y en una ocasión (2005) ante la Comisión de la Junta General del Principado de Asturias para informar sobre la Ley de creación del Defensor del Pueblo de esta Comunidad Autónoma, asimismo fue llamado a consulta por el Parlamento Balear para el Defensor la Comunidad.

Percepción social

Durante estos años, según datos de los Estudios Generales de Opinión Pública de Andalucía (EGOPA) que periódicamente realiza el grupo de investigadores del CAPDEA, el Defensor del Pueblo Andaluz ha sido considerado por los ciudadanos como la segunda institución pública más valorada de Andalucía, con una valoración media en los últimos 6 años de 5,66. Asimismo, desde que esta Institución aprobó en el año 2003 su Carta de Servicios, hace públicos todos los años en su página web, como indicadores de la misma, datos sobre los niveles de satisfacción de los usuarios basados en los resultados de las encuestas que remiten las personas que han sido atendidas por esta Institución. La media de valoración de estos 9 últimos años es de 7,18.