Resumen Informe Anual 2016

dPA defensor del pueblo Andaluz

Presentación 4

01. A debate 6

¿Pueden ayudar las TIC a la construcción de la ciudad inclusiva? 7
La Sanidad convulsa 9
¿Hacia un nuevo proceso de consolidación del empleo público temporal? 12
Pedimos un programa para atender a personas presas en el extranjero 15
Demandamos la regulación de los aparatos de propulsión eléctrica que se utilizan en el espacio peatonal 17
El derecho a un domicilio libre de ruidos marca la agenda de la XXXI Jornada de Coordinación de Defensores del Pueblo 19

02. Nuestras propuestas 21

La singularidad del Espacio Natural de Doñana exige un posicionamiento claro de todos los poderes públicos 22
Inclusión de cláusulas sociales en la contratación administrativa: Fomentando la responsabilidad social corporativa 24
La pobreza de los asentamientos de inmigrantes en Huelva 26
Sanidad penitenciaria: un modelo dual que no resiste más 28
Una respuesta humana: Un trato digno. Bienvenidos refugiados 30

03. Atender las quejas 33

A vueltas con las ayudas al alquiler de vivienda, convocatoria de marzo de 2015 34
La soledad de nuestros mayores, objeto de preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz 37
Potenciando la atención al alumnado con altas capacidades intelectuales 40
¿Qué ocurre con el traslado de los expedientes de dependencia entre comunidades? Reclamamos más coordinación y agilidad 42
Becas y ayudas al estudio. La respuesta de las Universidades a las carencias del sistema 44
Preocupados por las deficiencias en las sedes judiciales 46
Eliminando el amianto de las instalaciones escolares andaluzas 48
En busca del "Papel 0" en los juzgados andaluces 50
Nueve años esperando el reglamento sobre la Ley de Patrimonio Histórico 52
Un esfuerzo compartido para la integración del alumno asistido con ventilación mecánica en los colegios e institutos 54
Más medios a la Policía Local para controlar la conducción bajo los efectos de las drogas 56
Toque de atención por la existencia de vertederos incontrolados 58
Castillo de Matrera: Conservar la ruina o reinventar el pasado, ¿hasta dónde debe llegar la intervención sobre un monumento? 60

04. Mejorar las normas 62

Ley de segunda oportunidad para el sobreendeudamiento: Expectativas frustradas 63
Por un nuevo modelo de defensa judicial de los menores tutelados 66
Muerte Digna: más allá del debate ideológico 68
Abogamos por la necesaria regulación mediante una norma andaluza del procedimiento de reconocimiento de la discapacidad 70
Reconocimiento del derecho del hijo opositor "por libre" a seguir formando parte del Título de Familia Numerosa 73
Parejas de hecho pero no de derecho para los separados y no divorciados 75
La publicidad activa. La piedra filosofal de la transparencia 77
El dilema del certificado sobre delitos sexuales con menores 80
La contaminación acústica producida por la emisión de música no autorizada en establecimientos de hostelería 82

05. Informes especiales 84

Un informe para luchar contra el acoso escolar y el ciberacoso desde la perspectiva de una Institución garante de derechos 85
25 Años del Programa de Solidaridad, en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz 87

06. Atención e información ciudadana 90

Defensor del Pueblo a Domicilio 91

07. Servicio de Mediación 94

Un instrumento para el diálogo y la participación 95

08. Un año en cifras 98

La ciudadanía 99
Nuestras actuaciones 104
Nuestros resultados 110

** La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2016 presentado al Parlamento de Andalucía el 10 de abril de 2017. Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web* ***www.defensordelpuebloandaluz.es***

Presentación

Me complace presentarles nuestra revista informativa de 2016, con una selección de los temas que más nos han preocupado o que han requerido una atención especial de esta Institución en su tarea de control de la actuación de las administraciones para la **defensa de los derechos humanos fundamentales de la ciudadanía**.

Este año hemos seguido trabajando con el objetivo de que nuestras intervenciones tengan una repercusión positiva en la conducta de las administraciones. Además, como **entidad que vela por la defensa de los derechos humanos**, hemos intervenido con entidades privadas que suministran servicios elementales como la luz o el agua, así como con entidades financieras o de telefonía. Esta intermediación ha venido a sumarse a la labor tradicional del Defensor del Pueblo andaluz en las materias de salud, educación, servicios sociales, vivienda, empleo público, medio ambiente, menores, cultura, extranjería o justicia, entre otras. También hemos continuado con la visita a las distintas comarcas andaluzas para acercar la institución y pulsar las preocupaciones de la ciudadanía. Y, tras un periodo de implantación, la Oficina del Defensor del Pueblo andaluz ha comenzado a ofrecer un **servicio de Mediación** profesionalizada, uno de los retos de mi mandato como Defensor del Pueblo andaluz.

Lamentablemente, un año más, las consecuencias de la crisis han seguido siendo la protagonista de gran parte de nuestras actuaciones: aunque puede que la crisis haya desaparecido de algunos radares, sus efectos siguen presentes, al tiempo que asistimos preocupados a uno de sus legados: **la desigualdad**. La economía presenta índices de recuperación, pero estos números no se ven acompasados con una mejora automática de los indicadores sociales. Como recientemente ha advertido el *Informe España 2017* de la Comisión Europea, la economía crea empleo y reduce el paro, pero esos logros sin embargo "se han traducido en caídas mínimas de las tasas de pobreza y exclusión social".

Estos niveles de exclusión, siempre superiores a la media europea, son especialmente elevados en el caso de **los menores**, lo que ha motivado una intensa agenda durante 2016 en colaboración con otras entidades como el Foro Profesional de la Infancia, Save the Chidren o Unicef, entre otros, y nuestro consejo de participación e-Foro de Menores.

Un año más, en nuestro informe anual 2016, subyace las quejas de la ciudadanía sobre la fiscalidad, focalizada este año en el impuesto de sucesiones y donaciones; el malestar por la pérdida de calidad de la atención sanitaria; la inequidad en el acceso a la educación de colectivos como las personas con discapacidad o los problemas con las infraestructuras educativas; la situación de las sedes judiciales que, por falta de infraestructuras o personal, hacen difícil afirmar que la atención es igual para todos; el acceso a la vivienda, a la cultura, al disfrute de un entorno adecuado, a las conexiones a sistemas públicos de transporte, a un correcto tratamiento de las aguas depuradas, o al ingreso en el empleo público.

Han sido 10.128 quejas gestionadas, de las que 7.103 fueron nuevas; 10.811 consultas, y 507 acciones de promoción de derechos. En total, 21.464 actuaciones. A esto hay que añadir la presentación de dos informes especiales, *'Acoso escolar y ciberacoso: Prevención, detección y recuperación de las víctimas'* y *'25 años del Programa de Solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad en las actuaciones del Defensor del Pueblo andaluz'*, así como una guía de derechos sobre ' El derecho a un domicilio libre de ruido'.

Sirva este trabajo para conocer la realidad de nuestra comunidad autónoma y adelantarnos a los acontecimientos futuros. Porque **es en este presente cuando hay que tomar decisiones para el futuro**. Es hora de recalibrar y, sobre todo, de reforzar el sistema de protección social y el Estado de Bienestar de cara a las décadas venideras en las que madurarán riesgos sociales asociados al envejecimiento, la exclusión laboral, la discapacidad y la integración de la segunda generación de personas inmigrantes.

En esa tarea pueden encontrarnos.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz

¿Pueden ayudar las TIC a la construcción de la ciudad inclusiva?

En 2016, la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, en colaboración con la Fundación Cajasol, organizó una jornada sobre "Ciudades Inteligentes, Ciudades Inclusivas".

Como sabemos, y recientemente nos lo ha recordado la Tercera Conferencia de Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Sostenible Hábitat III, celebrada en Quito, la sostenibilidad ambiental de nuestro desarrollo económico y la lucha contra la pobreza son, tal vez, los dos retos más importantes que nuestro planeta tiene que abordar en los inicios del tercer milenio.

La alta concentración de población en las áreas urbanas ha hecho que la nueva Agenda Urbana sea un referente ineludible para afrontar esos retos, pues el campo de batalla se centrará, en gran medida, en nuestras ciudades.

Al fin y al cabo, las ciudades concentran ya en nuestro país más del 80% de la población y constituyen un gran espacio de oportunidad aunque la presencia de residuos de distinta naturaleza, la contaminación atmosférica y la emisión de gases de efecto invernadero han disparado las alarmas sobre donde nos conduce un modelo de desarrollo que, al no ser sostenible, no puede garantizar su permanencia a medio y largo plazo.

Así las cosas, no es extraño que "smart city" sea un concepto emergente, que se encuentra omnipresente, en diferentes formas de debate, en los programas de los poderes públicos y en los medios de comunicación.

"Nuestras ciudades no serán inclusivas, si no son inteligentes. Y no serán inteligentes si se hacen a espaldas de la ciudadanía y de la atención a sus necesidades"

Esta realidad ha hecho que, hasta ahora, el gran debate de la implantación de las ciudades inteligentes se haya centrado en la cuestión ambiental y la necesidad de utilizar las TIC para medir, obtener información y, de acuerdo con ello, dar respuestas integradoras y gestionar con modelos alternativos a los actuales, con una mayor eficacia y las políticas de movilidad, algunos servicios públicos, la disponibilidad de datos, etc.

Sin embargo, ha llegado el momento de que, para la política "urbana", la ciudadanía y la atención a sus necesidades sean el referente obligado para construir las ciudades inteligentes. No podemos perder las oportunidades que ofrecen las TIC para atender las necesidades de toda la población y, singularmente, de las capas más vulnerables de nuestra sociedad. Al fin y al cabo, ¿Qué es la ciudad sino su gente?, se preguntaba Shakespeare con respuesta incluida.

Si las ciudades son las personas, construyamos urbes que den respuesta eficiente a la ciudadanía y centremos nuestras investigaciones, laboratorios urbanos, etc., en poner las TIC al servicio de políticas públicas diseñadas para que la población reciba las respuestas que necesita y le interesan en los ámbitos de la educación y la cultura llegue a todas las personas, así como que la medicina, la movilidad, las prestaciones sociales, la energía y los servicios públicos puedan ser disfrutados por toda la población.

Ahora bien, para ello, además del acceso a la educación, que es el factor determinante de la inclusión, es muy necesario que, en un mundo desigual, tengamos muy en cuenta que la brecha digital está generando ya nuevas desigualdades que agravan las fracturas entre la población integrada, que disfruta de bienes y servicios, y la excluida, que contemplan las TIC como un nuevo obstáculo que añadir al económico y social.

La ciudad inteligente no sólo debe prestar servicios y facilitar bienes con carácter convencional, sino que debe, también, facilitar la participación, de manera real y efectiva, de toda la ciudadanía. Si nuestras ciudades no son inclusivas, no serán inteligentes.

Capítulo 1.12.2.4 Urbanismo, Obras Públicas y Transportes IAC 2016

Ver Jornada "Ciudades inteligentes, ciudades inclusivas" en web dPA

La Sanidad convulsa

El sistema sanitario público se configura como uno de los exponentes principales del denominado Estado del bienestar.

El establecimiento de una cobertura integral de la asistencia sanitaria en los casos de pérdida de la salud, se percibe como un derecho fundamental que trasciende el limitado marco de garantías que le otorga su reconocimiento constitucional. La indisoluble vinculación de este mecanismo de protección a la salvaguarda de un bien tan esencial como la propia vida le ha conferido el interés continuado de la ciudadanía, que en no pocas ocasiones ha mostrado su preocupación respecto a su funcionamiento, de lo cual podemos dar fe por las quejas que en esta materia venimos recibiendo desde el inicio de la actividad de esta Institución.

"Es necesario llegar a un acuerdo que fije los límites infranqueables para la defensa de la sanidad pública"

No es sino hasta ahora, sin embargo, al menos por lo que hace a nuestro ámbito autonómico, que venimos asistiendo a un cuestionamiento tan generalizado en torno al mismo, y expresado significativamente a través de manifestaciones multitudinarias que iniciadas en determinadas localizaciones, se han extendido a otros puntos de nuestra geografía, auspiciadas en todo caso bajo la proclama de la defensa de "una sanidad digna".

Focalizada en principio la protesta en torno a los perjuicios ocasionados por los denominados procesos de fusión hospitalaria que se han llevado a cabo en algunas capitales de provincia, bien parece en la actualidad rebasar dicho punto de partida para convertirse en movilización aglutinadora de "descontentos" diversos.

Sin lugar a dudas, en esta significativa muestra de malestar ciudadano ha incidido la decisión de aplicar nuevos modelos organizativos sin someter los mismos al previo debate con los sectores afectados, a fin de implantar un modelo consensuado; pero necesariamente también el retroceso percibido en la calidad de la asistencia sanitaria por causa de las medidas de austeridad implantadas durante la crisis económica, que se traduce en múltiples aspectos que marcan los itinerarios asistenciales de los usuarios: incremento de las esperas para consultas, intervenciones y tratamientos; saturación de los dispositivos, escasez de medios personales y materiales, límites para el acceso a las prestaciones, etc.

La implicación de los distintos colectivos de profesionales hay que unirla a la disminución de los recursos disponibles, en parte por el impacto de las tasas de reposición, que han dificultado la contratación del personal necesario para cubrir con garantías los servicios sanitarios, incrementándose la presión sobre aquellos, que se muestran insuficientes para dar una atención adecuada.

Desde esta Institución otorgamos a este movimiento social el protagonismo que le corresponde como fórmula de expresión de las legítimas aspiraciones de la ciudadanía a tener una asistencia sanitaria de calidad, tras el olvido de los cauces establecidos para la participación social y profesional; y reivindicamos la revitalización de los foros diseñados con esta finalidad.

En esta tesitura valoramos positivamente la decisión de paralización de las medidas anunciadas y la apertura de una senda de diálogo, renunciando a diseños unidireccionales en cuestión tan sensible para la ciudadanía, a fin de restaurar la confianza perdida, y apostamos por la vía de la negociación para alcanzar el mejor de los modelos, no solo para las zonas afectadas, sino para la región en su conjunto, pensando al mismo tiempo que esta experiencia puede dar lugar a mecanismos de colaboración que resulten extrapolables a eventuales situaciones futuras.

Por otra parte tenemos que reconocer que ante una situación grave de crisis económica, la Administración Autonómica ha apostado de forma prioritaria por el mantenimiento del servicio público de salud, a cuyo propósito ha destinado los escasos recursos disponibles, aunque ello haya implicado dejar en suspenso las inversiones planeadas para implementarlo y soslayar otras necesidades del mismo.

Somos conscientes de que el sistema sanitario público de Andalucía goza de un reconocimiento merecido pero también creemos que el mismo ofrece un amplio margen de mejora, incluso asumiendo que deberá hacerse sobre la base de unos recursos siempre limitados y sometido permanentemente al debate de su sostenibilidad. Por eso pensamos que es necesario llegar a un acuerdo que fije los límites infranqueables para la defensa de la sanidad pública por parte de quienes están llamados a ejercerla, que en definitiva somos todos los sectores de la sociedad.

Capítulo 1.10.1 Salud IAC 2016

¿Hacia un nuevo proceso de consolidación del empleo público temporal?

Desde esta Institución, como también desde los estamentos corporativos profesionales, se viene denunciando la incertidumbre que implica la precariedad en el empleo público como consecuencia de una excesiva concatenación de contratos o nombramientos mantenidos durante un largo periodo de tiempo en el sector, con la consiguiente merma en la calidad de los servicios públicos, especialmente en aquellos que aúnan un carácter esencial y básico (educación y salud).

La circunstancia de que en los últimos años se haya producido una sustancial reducción de los recursos humanos al servicio de las Administraciones públicas, sin duda se debe a las medidas legislativas estatales de estabilidad presupuestaria o de contención del gasto público, a la par que la reducción de la tasa de reposición en dichos efectivos y de las ofertas de empleo público, que en la medida que exigía el mantenimiento de servicios públicos esenciales en parámetros de calidad requería acudir a nombramientos o contrataciones temporales, con el consiguiente crecimiento de las bolsas de interinidades y temporalidad en los distintos sectores del empleo público, especialmente en aquellos con mayor demanda y volumen de recursos humanos (personal docente, sanitario y funcionarios de la Administración general y de justicia).

La persistencia en el tiempo de esta política ha derivado en la progresiva conformación de diversas bolsas de personal en interinidad y/o temporalidad, cuya tasa diversos informes sitúan en torno al 11%, y aún, en determinados sectores como la educación, sanidad y justicia, se aventura que ronda el 20%.

"La precariedad en el empleo público merma la calidad de los servicios públicos, especialmente en aquellos que aúnan un carácter esencial y básico"

Así pues, las proporciones que ha adquirido el volumen de personal temporal en el conjunto de las plantillas ha movido a que desde distintas instancias sindicales y del colectivo afectado se venga demandando la adopción de un plan de estabilidad y/o consolidación del empleo público temporal. A este respecto, la propia Presidencia de la Junta de Andalucía se manifestó a favor de las mismas, el pasado 28 de diciembre de 2016 con el acuerdo de la Mesa Sectorial de Sanidad para la consolidación de la plantilla de los puestos de trabajo estructurales a través de nombramientos eventuales, si bien en relación al personal eventual vinculado al Servicio Andaluz de Salud, cifrado en un colectivo de 15.000 profesionales, voluntad materializada.

Nuestra propia experiencia nos demuestra que los planes de ordenación de los recursos humanos, regulados en el vigente Estatuto Básico del Empleado Público, constituyen el instrumento idóneo de diagnóstico y de planificación de medidas ya contempladas por el ordenamiento jurídico para la ordenación de los recursos humanos, planes que en la medida que constaten la magnitud y excepcionalidad del estado de situación de dicha temporalidad, han de servir de fundamento a la

adopción de las posibles soluciones para abordarlo y, especialmente, las medidas legales que regulen el proceso de consolidación de dicho empleo.

La necesidad de dicho plan y de la norma legal que de cobertura al proceso se impone ante el carácter excepcional en que se encuentra esta parcela de la acción y responsabilidad pública.

Los planes de estabilización y consolidación de empleo público, como marco excepcional y extraordinario de los procedimientos de selección y provisión, tiene precedentes jurídicos de naturaleza asimilable, pudiendo citarse el propio de la Administración General de la Función Pública Andaluza de la Ley 6/1985, de de 28 de noviembre (disposición transitoria sexta), pero también en el ámbito docente universitario el caso de la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (pruebas de idoneidad establecidas en su disposición transitoria novena) y en el ámbito sanitario el establecido por la Ley 16/2001, de 21 de noviembre, por la que se establece un proceso extraordinario de consolidación y provisión de plazas de personal estatutario en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud.

La consolidada doctrina del Tribunal Constitucional, es unánime al señalar cuáles deben ser las condiciones que debe de cumplir una medida extraordinaria como las que dichas leyes proponen, como son las de que se trate de una medida excepcional, que se realice por una sola vez y que dicha posibilidad esté prevista en una norma con rango legal.

Por otro lado, se aduce en favor de un proceso extraordinario de consolidación la neutralidad de su coste adicional, toda vez que dicha oferta de empleo iría referida a plazas de carácter estructural desempeñadas por personal en interinidad o eventualidad.

La circunstancia de que la Consejería competente en la materia se encuentre elaborando el anteproyecto de la futura Ley de Empleo Público de Andalucía (LEPA), habida cuenta de la necesidad de adecuar nuestro marco normativo de la función pública a los nuevos postulados del Estatuto Básico del Empleado Público, ofrece la oportunidad de incorporar, en dicha fase administrativa y de audiencia en las correspondientes mesas sectoriales, dicho proceso de consolidación del empleo público estructural, que habrá de proseguir en el obligado trámite parlamentario de debate y aprobación.

Capítulo 1.5 Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social IAC 2016

Pedimos un programa para atender a personas presas en el extranjero

En Andalucía no existen ayudas o apoyos específicos a personas que cumplen condena en prisiones del extranjero. Estas acciones están previstas por la legislación estatal y otras Comunidades sí las han puesto en marcha. Hemos pedido que se elabore un programa para atender las graves necesidades de este grupo de personas.

Los estudios que han abordado la situación no dudan en señalar una grave amenaza a los más elementales derechos humanos. Según información facilitada por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a 30 de diciembre de 2014, se encontraban privados de libertad en el extranjero 1.735 ciudadanos españoles. Otras cifras más actuales los sitúan en torno a las 1.500. Según fuentes de asociaciones implicadas en el problema, en torno a 260 serían los andaluces presos afectados.

Entre la pluralidad de supuestos y de historias personales, que no resultan difícil de imaginar, todos los estudios y relatos que han tratado la situación de este colectivo coinciden en describir unas gravísimas condiciones de estancia durante la privación de libertad. En su gran mayoría, en el 80% de los supuestos, la motivación del ingreso en prisión está relacionada con el tráfico de estupefacientes.

Creemos que no somos injustos en describir que, ante estas situaciones, hay casos y casos; es decir, supuestos que se transforman de diferente modo a la hora de despertar reacciones públicas de apoyo. Y, precisamente, esta aparente diferencia puede llevar a contemplar reacciones muy distintas que merecerían una mejor y equitativa definición previa en relación con las respuestas públicas que se dispensan. Hemos de aceptar, por evidente, que cada caso presenta sus peculiaridades; pero del mismo modo, hemos de procurar que las respuestas públicas de ayuda que merecen sean ejemplo de una atención equitativa y ponderada que garantice un trato común y justo.

"No se han aplicado programas o actuaciones específicos de atención, ni se han llevado a cabo acciones de colaboración con asociaciones u otras entidades"

A pesar de esta situación que recurrentemente presenta nuevos y graves casos, la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales nos confirma en su respuesta que *"dentro del ámbito competencial de esta Consejería no se han aplicado programas o actuaciones específicos de atención, ni se han llevado a cabo acciones de colaboración con asociaciones u otras entidades, dirigidos a atender a las personas presas en el extranjero".*

Nos encontramos, pues, ante un colectivo de personas, no especialmente numeroso (no más de 300 casos), que padecen las condiciones añadidas de severas amenazas a sus derechos más fundamentales. Por ello nos hemos dirigido mediante una **resolución** a las Consejerías competentes para pedir:

***Recordatorio** de los preceptos normativos señalados en el texto, en particular la previsión recogida en el artículo 5 de la Ley 40/2006 de estatuto de la ciudadanía española en el exterior que prevé la colaboración y participación de las Comunidades Autónomas para fijar las ayudas a personas presas con graves necesidades.*

***Recomendación**, a la Consejería de Presidencia y Administración Local a fin de que, en sus funciones de superior coordinación, junto con la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y la Consejería de Justicia e Interior, promueva la definición de un programa de ayudas y asistencia para personas privadas de libertad en el extranjero bajo situaciones de grave riesgo.*

***Sugerencia,** para que las Consejerías citadas evalúen las oportunidades de contar con la participación del movimiento asociativo y las iniciativas ciudadanas con experiencia en el sector para el estudio de las carencias singulares de la población andaluza afectada y el diseño de las medidas de apoyo adecuadas a sus necesidades.*

La Consejería de Presidencia anunció que estaría abierta, dentro de su marco de posibilidades y competencias, a explorar algunos escenarios en los que intensificar la labor de atención a estas personas en situación de extrema necesidad en el extranjero.

Capítulo 1.7.2.2 Justicia, Prisiones, Extranjería y Política Interior IAC 2016

Ver queja 16/0460 en web dPA

Demandamos la regulación de los aparatos de propulsión eléctrica que se utilizan en el espacio peatonal

Como todos conocemos, mientras en distintos foros, web oficiales y agendas públicas se viene apostando, al menos formalmente, por la creación y ampliación de espacios peatonales accesibles en coherencia con un nuevo modelo de ciudad más sostenible, amigable y cercano a las necesidades de la población, se está produciendo, al mismo tiempo, una imparable ocupación, cuando no una mera usurpación, del espacio público peatonal por diferentes causas.

En este contexto, estamos verificando que, cada vez con más frecuencia, sobre este espacio peatonal están apareciendo nuevos riesgos para las personas que transitan por él, como son los derivados de la incorporación de "medios de transporte" de uso individual.

Así las cosas, es difícil entender la permisividad con que, sin una regularización que garantice el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los distintos viarios peatonales, se admite el uso de estos medios o aparatos motorizados de transporte de personas que no están sometidos a regulación alguna en la normativa estatal o autonómica. El Reglamento General de Circulación (Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre), en su art. 121 establece que «Los que utilicen monopatines, patines o aparatos similares no podrán circular por la calzada, salvo que se trate de zonas, vías o partes de éstas que les estén especialmente destinadas, y sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas con la señal regulada en el artículo 159, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos».

"A fecha de hoy la circulación de estos medios de transporte por el espacio peatonal no está autorizada en base a la normativa actual, salvo para las personas con movilidad reducida. Creemos que es urgente su regulación"

En este contexto llama la atención que, cuando accedemos a una de las páginas web donde se anuncian algunos de estos medios de desplazamiento, podamos leer, en el apartado de "Preguntas Generales", cuando se plantea a qué velocidad puede viajar, que tienen tres llaves diferentes entre las que pueden elegir los viajeros dependiendo del ambiente en el que van a desplazarse y del nivel de experiencia, que van desde los 9,60 km/h hasta los 20 km/h. Por tanto, son velocidades superiores a las que utilizan los peatones en sus desplazamientos.

A la vista de ello y de los riesgos que pueden conllevar el uso de estos aparatos, tanto para los usuarios como para las personas que se desplazan por el mismo, abrimos de oficio la queja 16/0999 dirigida tanto a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) como a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales. A esta última le trasladamos la oportunidad de que propusiera que se aprobara una reglamentación estatal sobre la utilización de estos medios de transporte.

Según se desprende de la información facilitada por la Dirección General de Tráfico, la circulación de estos aparatos no tiene encaje en los supuestos que sí permiten circular por estos espacios, siempre y cuando su velocidad no supere a la del peatón (la excepción se refiere a personas con movilidad reducida que utilicen estos medios). Ahora bien, según la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales, *"ello no impide que se estén estudiando las modificaciones que podrían introducirse en la normativa citada, para aprovechar cuanto ofrezca de positivo este medio de locomoción, tratando de que su incorporación a la circulación urbana pueda llevarse a cabo en las mejores condiciones posibles de seguridad"*.

Asimismo, la FAMP nos informó que el Grupo de Expertos de la Dirección General de Tráfico, en el que había colaborado la Federación Española de Municipios y Provincias, había estudiado el escrito con la finalidad de plantear propuestas de modificación legal.

A fecha de hoy la circulación de estos medios de transporte por el espacio peatonal no está autorizada en base a la normativa actual, salvo para las personas con movilidad reducida. Creemos que es urgente su regulación.

Capítulo 1.12.2.3.1.1 Urbanismo, Obras Públicas y Transportes IAC 2016

Ver queja 16/0999 en web dPA

El derecho a un domicilio libre de ruidos marca la agenda de la XXXI Jornada de Coordinación de Defensores del Pueblo

En septiembre de 2016 se celebraron las **XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**. Este encuentro estuvo centrado en la reflexión y debate en torno a a necesidad de articular un sistema garantista que permita tutelar, de una manera eficaz y eficiente, el derecho de la ciudadanía a un domicilio libre de ruidos, sin emisiones acústicas contaminantes que superen los límites máximos recogidos en las normas.

El nuevo Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, haciéndose eco de una jurisprudencia muy consolidada del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, del Tribunal Constitucional y nuestro Tribunal Supremo, reconoce en el art. 5, de manera expresa, como un derecho de la ciudadanía el disfrute de un «domicilio libre de ruido u otras inmi-

"Cuando no se respeta la normativa que nos protege de la contaminación acústica, según los niveles de emisión o inmisión del ruido emitido, se puede vulnerar el derecho a un medio ambiente adecuado"

siones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable». Además, la Ley contempla este derecho como parte integrante del derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada.

No es extraño que haya dado este paso el legislador pues nuestro Tribunal Constitucional, en su sentencia 16/2004, de 23 de febrero, ya manifestó que *"En definitiva, cuando no se respeta la normativa que nos protege de la contaminación acústica, según los niveles de emisión o inmisión del ruido emitido, se puede vulnerar el derecho a un medio ambiente adecuado (art. 45 CE), el derecho a la protección de la salud (art. 43 CE), el derecho a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio (art. 18 CE), el derecho a la integridad física de la ciudadanía (art. 15 CE). En algún supuesto puede darse incluso la violación de todos esos derechos".*

Desgraciadamente, pese a la existencia de un marco jurídico más que suficiente, cuyo objetivo es proteger los mencionados derechos constitucionales, en nuestra sociedad y en los poderes públicos no existe una conciencia clara sobre las consecuencias que se pueden derivar de la contaminación acústica.

En este escenario, las Defensorías del Pueblo subrayaron su papel de garantes de los derechos constitucionales de los ciudadanos y su compromiso para proteger de forma eficaz el derecho de éstos a residir en su domicilio libre de ruidos, proponiendo una serie de medidas destinadas a garantizar de manera real y efectiva los derechos constitucionales que pueden ser vulnerados por su impacto. Estas medidas se concretaron en un **Decálogo** que fue asumido por todas las Defensorías.

Capítulo 1.8.1 Medioambiente IAC 2016

Capítulo -1.8.2.1 Medioambiente IAC 2016

Nuestras propuestas

La singularidad del Espacio Natural de Doñana exige un posicionamiento claro de todos los poderes públicos

El reconocimiento mundial de la singularidad del Espacio Natural de Doñana, que ha sido merecedora de la Declaración de Patrimonio de la Humanidad, por la UNESCO, y de la inclusión de algunos de sus lugares en la Red Natura 2000 (red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad), no ha evitado que en su entorno se realicen actuaciones o se proyecten infraestructuras que, año tras año, vienen siendo, no obstante la discrepancia que suscitan, motivo de alarma: la ruptura de la balsa de Aznalcóllar; el fallido proyecto del oleoducto y refinería de Balboa que, afortunadamente, ya pasó a la historia; el dragado del río Guadalquivir; la sobrexplotación del acuífero con centenares de pozos ilegales; los proyectos turísticos ejecutados y los que quedaron aparcados; el gaseoducto que, en algunos de sus tramos, ha sido informado favorablemente; la conexión por carretera Huelva y Cádiz, que suscita una gran polémica cada vez que se menciona por su incidencia en el Parque; etc.

Se trata de noticias con las que, año tras año, se viene "topando" la ciudadanía y que jalonan la historia de este extraordinario espacio natural.

Noticias que generan una inquietud muy justificada, habida cuenta de que, con frecuencia, ha sido el movimiento ecologista, la sociedad civil y los medios de comunicación, quienes han "frenado" propuestas que habían recibido todas las bendiciones en los despachos públicos por su ejecución. La motivación esgrimida en todos estos proyectos, al menos la motivación pública, suele ser la necesidad de potenciar las actividades económicas relacionadas con el empleo, tan necesario en nuestra Comunidad Autónoma.

"Con frecuencia, ha sido el movimiento ecologista, la sociedad civil y los medios de comunicación, quienes han "frenado" propuestas que habían recibido todas las bendiciones en los despachos públicos"

Sin embargo, sabemos que el desarrollo económico que no es compatible con el respeto a los valores ambientales no es sostenible. Hoy conocemos que, con frecuencia, las actuaciones que no han tenido presente la cuestión ambiental a medio y largo plazo lo que han traído consigo ha sido destrucción de espacios de extraordinario valor ecológico, modelos de desarrollo urbanístico que han provocado su rechazo con el paso de los años y la conversión de un territorio de alto valor ambiental y gran futuro para una economía sostenible en modelos territoriales que, en la actualidad, generan un rechazo universal por haber terminado siendo espacios de especulación, que han originado un desarrollo urbanístico caótico y sin futuro.

Desgraciadamente, tenemos dónde elegir modelos de desarrollo urbanístico insostenible en nuestro litoral y en las más de mil parcelaciones ilegales, decenas de miles de viviendas ilícitas, infinidad de ocupaciones de espacios no urbanizables, etc., que se reparten por todo el territorio andaluz.

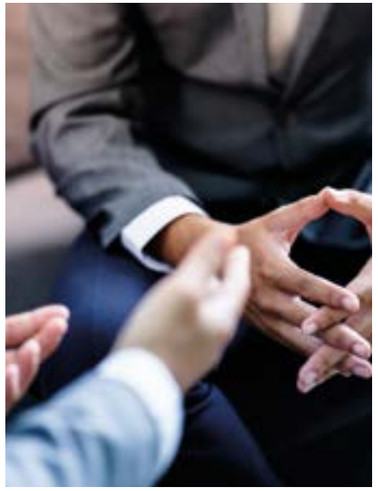
Es verdad que a finales de este ejercicio hemos recibido una buena noticia: conforme con las conclusiones a las que llegó, con toda autoridad, la Comisión Científica sobre el "Estudio de las Afecciones del Dragado del Río Guadalquivir" y de la Comisión Permanente del Consejo de Participación del Espacio Natural de Doñana, por fin el Gobierno de la Nación no va a activar el dragado del río Guadalquivir.

Sin embargo, creemos muy necesario, y por ello hemos abierto de oficio la **queja 16/5654**, en la que nos vamos a interesar por distintas cuestiones afectantes a este espacio, como son la ejecución del gaseoducto, pozos ilegales en su entorno, necesidades de regadío y déficit hídrico, que el compromiso por la conservación de este espacio sea indubitado y ello supone el rechazo unánime a cualquier intervención que pueda poner en riesgo sus valores.

El Espacio Natural sólo podrá preservar estos valores si el necesario desarrollo económico para dar respuesta a las necesidades de la población que reside en su entorno es capaz, al mismo tiempo, de garantizar su sostenibilidad. Ambos objetivos tienen que estar necesariamente presentes en las actuaciones de los poderes públicos.

Capítulo 1.8.2.2
Medioambiente IAC 2016

Inclusión de cláusulas sociales en la contratación administrativa: Fomentando la responsabilidad social corporativa



La Institución ha venido recibiendo en los últimos ejercicios, coincidentes con la crisis económica, multitud de quejas que ponen de manifiesto la situación de carencia y necesidad socio-económica que atraviesan muchas personas y colectivos sociales.

En la búsqueda de soluciones a estos problemas, hemos considerado que la contratación administrativa pública y su utilización como instrumento al servicio de los intereses generales y públicos, puede ser un poderoso recurso material para lograr objetivos y finalidades como la inclusión social.

En este sentido, los criterios sociales y medioambientales vienen siendo admitidos y fomentados por la Unión Europea para su toma en consideración en la contratación pública entendiendo que, en modo alguno, restringen o limitan la libre competencia, sino que suponen una adecuada regulación de la misma.

Partiendo de estos planteamientos asistimos en los últimos años a un proceso de incorporación progresiva de las cláusulas sociales a la contratación administrativa, que se ha traducido en la inclusión de esta posibilidad en la normativa de transposición al ordenamientos interno de diversas Directivas de la Unión Europea.

Así ha ocurrido en el Ordenamiento básico estatal, a través del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que resulta de aplicación también para los contratos que celebren las Entidades Locales y sus organismos dependientes al formar parte del sector público a efectos de las normas de contratación.

"La incorporación de cláusulas sociales a la contratación administrativa es un instrumento de gran eficacia en la lucha contra las desigualdades sociales"

Igualmente debe ser tomado en consideración al respecto el Ordenamiento estatutario autonómico y las expresas prevenciones y derechos establecidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su Título I, que establece además un catálogo de derechos sociales y deberes, tendentes a configurar un marco de exclusión de la marginación y discriminación sociales (igualdad de género, atención y protección de personas menores, de jóvenes y mayores, prestaciones sociales y renta básica, atención y ayudas a personas discapacitadas, garantía del derecho al trabajo, promoción pública de viviendas, etc.).

En esta Institución consideramos que la incorporación de cláusulas sociales a la contratación administrativa, no solo puede convertirse en un instrumento de gran eficacia en la lucha contra las desigualdades sociales, sino que además contribuye a estimular la responsabilidad social de las empresas y entidades que contratan con la Administración pública.

Por ello, estimando que el ámbito local no debe quedar marginado de esta nueva realidad, hemos iniciado de oficio la **queja 16/1087**, con el objetivo de trasladar a las entidades integrantes en la Administración Local de Andalucía el posicionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en esta materia, instándoles a la aprobación de directrices y de Pliegos de Clausulas Administrativas Generales que incluyan cláusulas sociales, como medio de promoción de la estabilidad y sostenibilidad económicas, para mejorar la calidad de vida de la población, así como para tratar de articular en mayor y mejor medida la cohesión social y la igualdad en el ámbito local afectado.

Las numerosas respuestas recibidas hasta la fecha a la resolución dictada muestran la favorable disposición existente entre las entidades locales andaluzas en orden a incluir cláusulas sociales en sus contratos administrativos.

La pobreza de los asentamientos de inmigrantes en Huelva

Seguimos sin atajar este grave problema que se hace endémico en los campos de Huelva: para empezar, podemos dar contenido e impulso a los organismos que se crean para abordarlo.

Capítulo 1.7.2.3.1 Justicia, Extranjería y Prisiones IAC 2016

Gracias al tesón de las entidades comprometidas con la ayuda y protección de la población inmigrante en Huelva, tuvimos la oportunidad de ponernos al día sobre la penosa situación de estas personas que malviven hacinadas en covachas y chamizos por numerosas poblaciones de Huelva.

Sobre estos asentamientos, hemos de recordar que esta Institución ha venido prestando una atención preferente y dilatada en el tiempo. Entre estas actuaciones, destacamos la realización del **Informe Especial** sobre "El alojamiento y la vivienda de los trabajadores inmigrantes en la provincia de Huelva" (febrero de 2001).

Ahora, con esta nueva iniciativa del movimiento asociativo, el sentido principal que se ha abordado en esta queja ha sido una cuestión más organizativa, pero no menos estratégica. Se trata de propiciar sencillamente el funcionamiento operativo y eficaz del Foro Provincial de la Inmigración de Huelva; es decir, del organismo creado para garantizar la mejor participación y diálogo entre las Administraciones Públicas y las iniciativas ciudadanas comprometidas con el grave problema social de la inmigración.

Mantuvimos dos reuniones con la Mesa que aglutina a estas entidades que llevan décadas trabajando en favor de la dignidad de estas personas y, tras el informe recibido desde la Delegación del Gobierno, dictamos una **resolución** para incentivar los trabajos del Foro. En concreto solicitamos:

Que se potencien las actuaciones del Foro Provincial para la Inmigración de Huelva, como entidad interlocutora de diálogo y coordinación de las políticas para la población inmigrante.

Que se elabore una memoria anual de actividades del Foro Provincial para la Inmigración de Huelva en la que se recojan sus intervenciones, convocatorias, elaboración de programas y proyectos, labores de ejecución y evaluación de los desempeños.

Que se dé traslado a las entidades asociativas y ciudadanas integradas en el Foro, de la documentación, planes y programas que permitan su estudio y favorezca sus aportaciones en el marco de las funciones de participación para las que han sido invitadas a formar parte en dicha entidad.

Que se realice un informe actualizado y detallado de los asentamientos de inmigrantes en el territorio de Huelva como documento previo y necesario para abordar la planificación de respuesta ante este grave y endémico problema social.

*Y una **SUGERENCIA,** para que desde la Delegación del Gobierno se promueva la consecución de las dotaciones presupuestarias para atender las necesidades de gasto que se determinen en el conjunto de los Planes o programas de atención al colectivo inmigrante de la provincia de Huelva.*

Sin embargo, más allá de este particular aspecto, desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no relegamos nuestra honda preocupación por las acciones concretas y específicas que exige esta situación de marginación y exclusión presente en numerosos asentamientos donde se muestran, en su peor crudeza, las carencias que presenta la capacidad de acogida, integración y atención social de nuestra Comunidad.

Sanidad penitenciaria: un modelo dual que no resiste más

La sanidad penitenciaria debería estar integrada por mandato legal en los sistemas sanitarios autonómicos desde 2004. La dualidad de gestores de las prisiones y de los hospitales no facilita una atención integral al paciente.

"La dualidad de gestores de las prisiones y de los hospitales no facilita una atención integral al paciente"

El **Informe Especial** sobre Las Unidades de Custodia Hospitalarias, tuvo su momento para la reflexión y el debate a lo largo de 2016 tanto en la Comisión Parlamentaria como en otros foros y encuentros, sobre esta delicada cuestión que exige abordar, sin mayor demora, un proceso de traspaso e integración de la sanidad penitenciaria en las estructuras comunes del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).

Esta posición fue motivo de interesantes intervenciones a cargo de las diputadas que participaron en la **Comisión de Salud**. Al margen del propio trámite parlamentario previsto para el Informe Especial, la propia Institución organizó la celebración de un **Jornada** para exponer a todos los colectivos y profesionales implicados el contenido fundamental de este trabajo.

Participaron responsables de la Consejería de Salud, la Sociedad Española de Sanidad Penitenciaria, sindicatos, Fiscalía, técnicos, miembros de las Fuerzas de Seguridad del Estado, asociaciones ciudadanas de defensa de derechos civiles, profesionales de la abogacía y la sanidad, así como estudiantes y otras personas interesadas. Todas las ponencias analizaron el contenido del Informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz y aportaron sus posiciones de manera abierta y debatida.

El informe concluye con una relación de resoluciones y propuestas que quieren servir de guía para las futuras actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en esta singular materia.

Por nuestra parte, asumimos el compromiso de llevar a cabo las actuaciones necesarias para verificar el grado de respuesta y compromisos que hemos recibido desde diferentes instancias para abordar las soluciones que la sanidad penitenciaria, y sus pacientes, exigen.

Una respuesta humana: Un trato digno. Bienvenidos refugiados

Esta mañana migraban libres bandadas de pájaros. No había vallas ni muros que se lo impidieran. Ojalá un día la tierra sea espejo del cielo.

(Antonio Manuel)

En los dos últimos años, Europa ha experimentado el mayor desplazamiento de personas que huyen de un conflicto desde la Segunda Guerra Mundial. Son más de un millón de personas las que han venido al Viejo Continente a la búsqueda de un país seguro, un lugar donde trabajar y vivir o simplemente donde cobijarse mientras dura el conflicto.

Las cifras no pueden hacernos olvidar que entre la población que ha llegado al territorio europeo hay menores, mayores, mujeres embarazas, personas con problemas de salud y con limitaciones funcionales, entre otras situaciones de vulnerabilidad.

Europa se está enfrentando a una catástrofe humanitaria pavorosa. La Defensora del Pueblo Europeo Emily O'Reilly **manifestó** el pasado mes de noviembre *"Cuando vemos cómo la gente se ahoga ante nuestros ojos, en nuestras playas, nuestros hijos y nuestros nietos, cuando echen la vista atrás, nos van a preguntar cómo lo pudimos permitir".*

Deberíamos ponernos en los zapatos de un refugiado que va caminando o en un bote a la deriva, huyendo de la guerra con sus hijos, con su mujer, e imaginar lo que les pasó a nuestros abuelos hace 80 años o lo que pasó en Europa hace 70 años.

Es preciso ver el tema de los refugiados desde el enfoque de los derechos humanos; desde el punto de vista de los derechos de las personas y su sufrimiento, de las personas y sus derechos y no, como se hace casi siempre, desde el interés de los gobiernos, de los políticos, de las multinacionales.

"Deberíamos ponernos en los zapatos de un refugiado que va caminando o en un bote a la deriva, huyendo de la guerra con sus hijos, con su mujer"

Conscientes de la gravedad de la situación **el pasado 2 de febrero de 2017** los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas han denunciado la gestión de la llegada de refugiados a España que se está haciendo "con cuentagotas"; el escaso cumplimiento de los compromisos de reubicación y reasentamiento de personas refugiadas por parte del gobierno de España y la necesidad de superar el actual sistema de acogida por "lento e ineficaz".

Andalucía siempre ha sido una tierra de acogida y solidaria. Desde el Defensor del Pueblo Andaluz, como Institución encargada de velar por el respeto y la promoción de los derechos humanos, hemos mostrado y alzado nuestra voz para expresar nuestro dolor ante la pérdida de vidas humanas y las angustiosas situaciones totalmente inaceptables en las que se encuentran millones de personas que tienen que huir de sus hogares por la guerra y la devastación. Tenemos que buscar, de manera urgente, soluciones en consonancia con la magnitud del problema existente.

Por nuestra parte, durante todo el 2016 hemos realizado una serie de actuaciones en ese camino, entre las que destacamos:

Una actuación de oficio ante la Consejería de Justicia e Interior para la acogida de refugiados. (Queja 16/485).

Reunión con las Asociaciones de atención a refugiados. Con las organizaciones que trabajan en Andalucía en atención a los refugiados -ACCEM, CEAR, CEPAIM y Cruz Roja- para analizar el dispositivo en Andalucía de ayuda a los refugiados sirios una vez que la UE fije los cupos y España lo acepte. Dichas asociaciones nos han garantizado que Andalucía "está preparada" para recibir a los refugiados y han lamentado la lentitud de la UE en agilizar el proceso para distribuir a los inmigrantes en los países europeos.

Reivindicamos el derecho de asilo. Hemos participado en diferentes foros. En todos hechos hemos pedido abordar la necesidad de dar respuesta de manera coordinada y con prontitud a la hora de aplicar la normativa que garantiza el asilo a refugiados.

Campaña 'Refugio por derecho' en apoyo de las personas víctimas de la guerra en Siria (junio 2016). Nos hemos sumado a la campaña "Refugio por derecho" en apoyo a las personas refugiadas, que ha aglutinado a la sociedad civil en defensa de la vida de estas personas.

Proposición de creación de una mesa de coordinación para la acogida de los menores refugiados. Como Defensor del Menor hemos propuesto la creación de una mesa de coordinación entre las diferentes administraciones y colectivos implicados para la acogida e integración de los refugiados y, en especial, en la atención que se dispensará a los niños y niñas que llegarán a la comunidad autónoma de Andalucía.

Decía el recientemente fallecido Tzvetan Todorov *"El miedo a los inmigrantes, al otro, a los bárbaros, será nuestro gran primer conflicto en el siglo XXI"* y añadía que el *"El miedo a los bárbaros es lo que nos arriesga a convertirnos en bárbaros".*

Tenemos que empezar a darnos cuenta de que los otros somos nosotros.

Capítulo 1.7.2.3.2 Justicia, Extranjería y Prisiones IAC 2016

A vueltas con las ayudas al alquiler de vivienda, convocatoria de marzo de 2015

En el informe de 2015, iniciamos una actuación de oficio queja 15/5618, para conocer en qué situación se encontraba la convocatoria de ayudas al alquiler, efectuada por Orden de 3 de marzo de 2015, de la Consejería de Fomento y Vivienda, destinada a personas con ingresos limitados en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y que traía su causa en el programa de ayuda al alquiler de vivienda, del Plan estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria, y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.

Al comenzar el año 2016, ante el excesivo retraso en la conclusión definitiva de esta convocatoria, era patente la indignación y desesperación que embargaba a quienes habían solicitado esta ayuda.

Estas ayudas están dirigidas a personas con una situación económica precaria, que la esperan como la única posibilidad para hacer frente al pago del alquiler de su vivienda, o para poder acceder a una y, por consiguiente a mantener o disponer de una vivienda digna ya que, de lo contrario, se podrían ver abocados a un procedimiento de desahucio, a vivir en la calle, en condiciones de hacinamiento o en viviendas precarias.

De manera que, cualquier retraso en el pago de estas ayudas, con el indiscutible y grave perjuicio que se ocasiona a las personas beneficiarias y las situaciones dramáticas que se esconden tras las distintas solicitudes, desvirtúa su intencionalidad y finalidad.

"Estas ayudas están dirigidas a personas con una situación económica precaria, que la esperan como la única posibilidad para hacer frente al pago del alquiler de su vivienda, o para poder acceder a una"

Es por ello, por lo que desde esta Institución formulamos Resolución en la que pedíamos la inmediata resolución definitiva de los expedientes todavía en trámite y el pago a la mayor brevedad posible y sin dilaciones indebidas. Además, y de cara a posteriores convocatorias, interesamos de la administración la necesidad de dotar de la máxima agilidad al procedimiento de tramitación de las solicitudes de las ayudas al alquiler, mediante la simplificación de su tramitación, debiendo comenzarse a abonar, en todo caso, dentro del año natural de su convocatoria.

En su respuesta, la Secretaría General de Vivienda manifestó su prioridad en la inmediata resolución de estas ayudas, justificando la dilación por tratarse de una convocatoria considerada como de complemento de rentas que obliga a un procedimiento de concesión en concurrencia competitiva, lo que implica que se alargue enormemente todo el proceso. Asimismo, nos informaban de determinados problemas respecto a la fiscalización por las Intervenciones Provinciales, que estaban ocasionando nuevos retrasos, acumulados a los ya producidos en la tramitación, por lo que nos dirigimos en demanda de información a la Intervención General de la Junta de Andalucía.

En su respuesta, dieron cuenta de que estas ayudas habían sido fiscalizadas mediante un procedimiento de muestreo, conllevando una serie de trámites. Los órganos gestores de estas ayudas, las Delegaciones Territoriales de Fomento y Vivienda, habían tenido una desigual actuación en su proceso, que había influido en los diferentes ritmos de tramitación en cada provincia.

A consecuencia de la información recibida vimos que **los órganos gestores no eran los únicos que habían tenido responsabilidad de las deficiencias en la tramitación, ni en las dilaciones producidas, por cuanto que también se habían producido disfunciones en las Intervenciones Provinciales,** al haberse dado diferencias entre las ocho provincias, al parecer, en cuanto a la documentación que había sido requerida para la acreditación del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de las personas beneficiarias.

La demora administrativa vulneraba pues, la normativa estatal y autonómica de aplicación, tanto por lo que se refería a los principios rectores del funcionamiento de la Administración en general, como a los que inspiraban la normativa reguladora del derecho a la vivienda en Andalucía.

Pues bien, a la vista de la investigación iniciada, de la información de que disponíamos y de que iniciado el mes de diciembre el pago total de las ayudas seguía sin concluirse, formulamos a la Secretaría General de Vivienda y a la Intervención General, una nueva **Resolución** para que *"sin más dilación se den las instrucciones oportunas para que se arbitren las medidas necesarias encaminadas a la dotación de efectivos de personal adecuados al volumen de trabajo de tramitación de las ayudas al alquiler 2015 que aún resta en las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Fomento y Vivienda, especialmente en aquellas en las que aún no se ha completado la remisión de la documentación a la Intervención Provincial una vez fiscalizada la muestra (...)".*

Dada la casuística que se puede presentar en la aplicación de una normativa de esta naturaleza, especialmente en cuanto a la documentación acreditativa a presentar por las personas solicitantes y/o beneficiarias, en relación al cumplimiento de los requisitos exigidos y para que los diversos criterios interpretativos que pueda haber al respecto en las diferentes Intervenciones Provinciales a fin de otorgar la fiscalización de conformidad no produzcan retrasos, dilaciones indebidas en la tramitación o desigualdades territoriales, recomendamos que, para el futuro, la Instrucción que dicte la Intervención General sobre el procedimiento de fiscalización de las ayudas de esta naturaleza que se convoquen por la Consejería de Fomento y Vivienda, incluya los criterios interpretativos que sean necesarios de común aplicación para todos los casos análogos, a fin de evitar diferencias injustificadas de trato.

Asimismo, sugerimos que los criterios que se establezcan por la Intervención General, sean también conocidos, con carácter previo a la valoración y resolución de los expedientes de solicitud, por los órganos provinciales de gestión, a fin de que los mismos lleguen totalmente completos a las Intervenciones Provinciales para su fiscalización, debiendo de arbitrarse también, en caso de dudas sobre la aplicación de algún aspecto de la nueva regulación, un procedimiento ágil de consulta y respuesta, sobre la mejor y adecuada forma de interpretación del supuesto en cuestión y, en su caso, de su forma de acreditación, con la finalidad de que, en caso necesario, por los Servicios Centrales de la Consejería de Fomento y Vivienda, en coordinación con esa Intervención General, se dicten instrucciones generales de observancia obligatoria por parte aquellos, todo ello, a fin de garantizar lo más posible el respeto a los principios de igualdad y seguridad jurídica a todas las personas solicitantes de este tipo de ayudas sea cual sea el territorio andaluz en el que residan".

A la fecha de redacción de este Informe, en enero de 2017, continuamos esperando una respuesta de ambos organismo a la resolución transcrita.

Capítulo 1.13.2.4 Vivienda IAC 2016

La soledad de nuestros mayores, objeto de preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz

En Andalucía hay personas mayores que residen solas y que no disponen de redes de apoyo familiar/vecinal o disponían de éstas pero se han deteriorado, por lo que puede darse la circunstancia de que se encuentran aisladas dentro de su propio entorno habitual y que, además, no han tenido contacto con los Servicios Sociales. En algunos casos incluso se llega a situaciones dramáticas, como el fallecimiento en el hogar de una persona mayor que no es detectado hasta que ha transcurrido el tiempo suficiente para la descomposición del cadáver.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la Encuesta Continua de Hogares, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, en 2015 existían en toda Andalucía 297.300 hogares unipersonales, formados por una sola persona mayor de 65 años, en la mayoría de los casos, mujeres (el 75%) y con ingresos inferiores a los 600€ al mes.

En Andalucía se ha desarrollado una extensa red de servicios sociales, compuesta por los servicios sociales comunitarios y los servicios sociales especializados. Los primeros, puerta de acceso al sistema, prestan los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano, de cooperación social, de ayuda a domicilio, y de convivencia y reinserción social.

Por su parte, los Servicios Sociales Especializados son aquellos que se dirigen hacia determinados sectores de la población que, por sus condiciones o circunstancias, necesitan de una atención específica, como la familia,

"En 2015 existían en toda Andalucía 297.300 hogares unipersonales, formados por una sola persona mayor de 65 años, en la mayoría de los casos, mujeres (el 75%) y con ingresos inferiores a los 600 € al mes"

infancia, adolescencia y juventud, las personas con discapacidad, las personas dependientes o las personas mayores.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha supuesto un hito muy importante en el desarrollo del sistema de servicios sociales, al configurar por primera vez un derecho subjetivo, con alcance en todo el Estado. Se trata del derecho a que la persona en situación de dependencia sea reconocida como tal y atendida, para facilitar su autonomía o complementar el desarrollo de las actividades de la vida diaria, mediante un catálogo de prestaciones económicas o servicios de atención personal, como la ayuda en el domicilio, los centros de día o los centros residenciales.

El referido desarrollo de nuestro sistema de servicios sociales ha sido pues completado con el Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, de forma que en la actualidad existe una extensa red de profesionales y servicios a disposición de aquellas personas que, por su situación personal, lo necesiten.

Además, junto al sistema de servicios sociales, es necesario destacar la pervivencia de importantes redes de apoyo, familiares y vecinales, que preexistían a los servicios sociales públicos y que tienen gran relevancia para las personas mayores que viven solas, especialmente en aquellos núcleos de población en los que, por su pequeño tamaño, existe una especie de "individualización" de la población, de tal manera que se presta un apoyo constante y solidario a estas personas para el mantenimiento de su autonomía.

Por otro lado, las organizaciones del tercer sector, algunas veces a caballo entre los apoyos informales y el sistema de servicios sociales y otras veces plenamente integradas en el sistema de servicios sociales, prestan también un destacado apoyo a las personas mayores que viven solas.

La Constitución española, en su artículo 50 mandata a los poderes públicos a garantizar mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Es significativo además que este artículo señale que, con independencia de las obligaciones familiares, los poderes públicos «promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio».

En el ámbito andaluz, el artículo 19 del Estatuto de Autonomía reconoce el derecho de las personas mayores a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones en los términos que establezcan las leyes.

Por su parte la Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores establece una serie de objetivos, muchos de los cuales inciden directamente en la situación de las personas mayores solas en Andalucía.

En vista de todo ello, esta Defensoría ha incoado en el año 2016, una actuación de oficio, ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y ante los 29 ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes para valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc. que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio.

Queremos conocer si disponen de información actualizada sobre las personas mayores que viven solas y no son usuarias de los servicios sociales comunitarios; si llevan a cabo algún tipo de actuación con respecto a este grupo de personas, ya sea para verificar que sus condiciones de vida, redes de apoyo, posibilidad de mantener su vida autónoma y capacidad de reacción ante situaciones de urgencia social o sanitaria son adecuadas, o para cualquier otra finalidad y si existe algún tipo de coordinación con los profesionales de los servicios de salud para la detección de situaciones de riesgo, entre otras cuestiones.(Queja 16/3279)

Capítulo 1.3.2.1 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016

Potenciando la atención al alumnado con altas capacidades intelectuales

Capítulo 1.4.2.6
Educación IAC 2016

El alumnado con altas capacidades intelectuales es considerado por las normas educativas como un alumno con necesidades educativas especiales. Ello significa que el Sistema educativo ha de facilitarle todos los recursos personales y materiales necesarios para darles una respuesta diferencia y específica para alcanzar el éxito escolar. Y es que estos alumnos disponen de unas características a nivel de inteligencia, creatividad, personalidad y aptitud ante el hecho académico que los diferencian del resto.

Cuando desde el ámbito educativo no se articulan y ponen a disposición de este tipo de alumnado las medidas en función de sus peculiaridades, características y necesidades, no es infrecuente que estos chicos y chicas presenten síntomas de frustración, falta de motivación, problemas de conducta, así como indiferencia hacia las materias escolares que pueden desembocar, en el peor de los casos, en fracaso escolar.

Es cierto que las recomendaciones que los expertos realizan para estos alumnos y alumnas van dirigidas siempre hacia una atención educativa en el marco ordinario, orientadas a la estimulación de su desarrollo cognitivo, y a un desarrollo equilibrado de sus capacidades emocionales y sociales. Ahora bien, el hecho de que aquellos deban realizar su proceso educativo en un proceso de normalización no significa que el mismo no requiera de una respuesta diferencia y específica.

Eso es lo que ha ocurrido con alumnos que cuentan con informes psicopedagógicos elaborados por los técnicos de la Administración recomendando una enseñanza bilingüe. A pesar de estas indicaciones, la Administración educativa no considera vinculantes las recomendaciones ya que ni obliga a la familia a formalizar la escolarización en un centro bilingüe, ni tampoco insta a la Administración educativa a la admisión de dicho alumnado. Y como consecuencia de todo ello, no se ha previsto la reserva de plazas para este alumnado en los centros educativos bilingües ni tampoco en ningún otro: si no precisan de recursos específicos no es necesario que hagan uso de la reserva del 3 por 100 de las plazas en los centros educativos para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

"No es infrecuente que estos chicos y chicas presenten síntomas de frustración, falta de motivación, problemas de conducta, así como indiferencia hacia las materias escolares"

No podemos compartir este criterio.

Las normas educativas consideran al alumnado con altas capacidades intelectuales alumno con necesidades específicas especiales, por lo que se ha de entender que este colectivo debe beneficiarse como el resto de la reserva de plazas a la que nos referimos. Y si bien es cierto que las medidas generales que se vienen aplicando para este colectivo pueden ser ofertadas en cualquier centro educativo (trabajo cooperativo, trabajo por proyectos de investigación, puesta en marcha de modelos organizativos flexibles, adaptaciones curriculares, entre otras), no siempre sucede así, tal como acontece con el alumnado para el que se recomienda una enseñanza bilingüe.

Bajo este criterio, nos encontramos con el hecho de que las Delegaciones Territoriales de Educación no atienden a las recomendaciones recogidas en las evaluaciones psicopedagógicas, y no porque no se reconozca su bondad -en ningún caso cuestionada por la Administración- sino porque se supedita la misma a otros criterios que nada tienen que ver con el interés de los alumnos y sí con cuestiones organizativas como son los procedimientos de escolarización.

Así las cosas, hemos recomendado a la Consejería de Educación que dicte las instrucciones oportunas a las Delegaciones Territoriales de Educación, como organismos encargados de fijar la reservas de plazas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, para que, con un criterio homogéneo entre ellas, permitan hacer uso de la reserva de plaza para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo al alumnado con altas capacidades intelectuales, siempre que los recursos o programas de que dispongan esos centros educativos hayan sido recomendados por los profesionales correspondientes. Esta Recomendación ha obtenido una respuesta favorable de la Administración educativa.

¿Qué ocurre con el traslado de los expedientes de dependencia entre comunidades? Reclamamos más coordinación y agilidad

Una persona se dirigió a esta Institución planteando el problema que venía padeciendo su padre, una persona mayor, gran dependiente, en estado de extrema fragilidad. Al parecer, su familia se tuvo que mudar por motivos laborales y, sin embargo, no pudieron trasladar al mayor dependiente, puesto que se encontraba ingresado en una unidad hospitalaria de cuidados medios de larga duración y requería una plaza de similares características en Andalucía, ya que la atención en el propio domicilio resultaba imposible.

El hijo de la persona afectada nos expresó que la Administración autonómica de la Comunidad Autónoma en la que estaba residiendo el dependiente, le indicaba que una vez que solicitase el traslado a Andalucía, el mismo debía llevarse a cabo en un plazo máximo de tres meses, transcurrido el cual su padre tendría que abandonar la plaza que venía ocupando en dicha Comunidad Autónoma. Sin embargo, en la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales le informaron que la elaboración del Programa Individual de Atención y asignación del recurso adecuado, una vez que se recibiese el expediente, podía demorarse más de tres meses, por lo que temía que su padre quedara sin plaza residencial en ambas comunidades autónomas.

De esta respuesta no se observaba que existiera un procedimiento preestablecido para garantizar que el traslado de la persona mayor dependiente se efectuase dentro de los plazos que afectan a ambas Comunidades Autónomas. De hecho, la falta de garantía de que el procedimiento se fuera a desarrollar dentro del plazo previsto y no se fuera a interrumpir la prestación del servicio al mayor dependiente provocó que el interesado no llegara a efectuar la solicitud de traslado, falleciendo finalmente su padre en la otra Comunidad Autónoma, alejado de sus raíces y de su familia.

"Aunque el procedimiento de traslado de expedientes de dependencia está adecuadamente definido, observamos la existencia de determinadas lagunas que convendría aclarar, así como un incumplimiento de los plazos"

A la vista de dichos antecedentes, esta Institución acordó iniciar una actuación de oficio, ya que aunque el procedimiento de traslado de expedientes de dependencia está adecuadamente definido, observamos la existencia de determinadas lagunas que convendría aclarar, así como un incumplimiento de los plazos, que provoca una pérdida del derecho al disfrute de las prestaciones y/o servicios que venían disfrutando las personas dependientes afectadas.

Esta demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación, tanto por lo que se refiere a los principios rectores del funcionamiento de la Administración en general, como a los que inspiran la normativa reguladora de las personas en situación de dependencia en particular.

Por todo lo anterior, nos dirigimos a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, planteándole una Resolución, para que adopte las medidas organizativas necesarias para que las solicitudes de traslado entre Comunidades Autónomas de personas dependientes se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido.

Así como recomendación para que se impulse, en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia o a través de la vía que estime conveniente, el establecimiento de un procedimiento que permita la efectiva resolución de los expedientes de aquellas personas dependientes que disponen de un servicio residencial o de estancia diurna reconocido en la Comunidad Autónoma de origen y desean desplazarse a otra Comunidad Autónoma, no pudiendo hacerlo hasta tanto no dispongan del mismo servicio en la Comunidad Autónoma de destino.

Este procedimiento debe resolver cuestiones como la responsabilidad en la elaboración del Programa Individual de Atención o la posible convalidación del mismo, así como el traslado en el caso de personas que requieran de un transporte especializado.

Capítulo 1.3.1 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016

Capítulo 1.3.2.1.4 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016

Becas y ayudas al estudio. La respuesta de las Universidades a las carencias del sistema

Los estragos de la crisis económica se han dejado sentir también en el ámbito universitario y han puesto en cuestión uno de los pilares fundamentales sobre los que se asentaba nuestro sistema educativo: la garantía de que cualquier persona podría acceder a los niveles superiores de la enseñanza con independencia de cual fuese su situación económica, gracias a un eficaz y amplio sistema de becas y ayudas, financiado por la Administración del Estado, que facilitaba a las personas que carecían de recursos suficientes, la financiación necesaria par hacer realidad sus aspiraciones formativas.

Sin embargo, con motivo de la crisis económica, el Gobierno de la Nación decidió cambiar las reglas del juego y exigir una mayor rendimiento académico a las personas que deseaban beneficiarse de las becas y ayudas que al resto del alumnado, justo en un momento de gran presión sobre el sistema de becas y ayudas como consecuencia del incremento de solicitantes a resultas precisamente del agravamiento de la situación económica de muchas familias como resultado de la extensión y profundización de la crisis.

El endurecimiento de los requisitos académicos para obtener o conservar una beca se tradujo en un aumento del número de estudiantes que encontraban serias dificultades para iniciar o proseguir sus estudios universitarios y que propició el surgimiento de diversas iniciativas dirigidas a ofrecer cobertura a las personas afectadas por esta nueva regulación de las becas universitarias. Iniciativas que provenían tanto de las Comunidades Autónomas, como de las propias Universidades y que en ocasiones se complementaban con aportaciones de capital privado.

> ***"El endurecimiento de los requisitos académicos para obtener o conservar una beca se tradujo en un aumento del número de estudiantes que encontraban serias dificultades para iniciar o proseguir sus estudios universitarios"***

Siendo unas iniciativas muy loables y merecedoras del reconocimiento de toda la sociedad y por supuesto de esta Institución, nos preocupaba que las mismas pudieran convertirse en un nuevo elemento de discriminación e inequidad entre el alumnado universitario andaluz como consecuencias de las diferencias que existían entre unas Universidades y otras en la regulación y financiación de estas ayudas.

Por tal motivo, esta Institución ha venido realizando a lo largo de los últimos cursos académicos una investigación en relación a las becas y ayudas ofertadas por las diferentes universidades públicas andaluzas, que nos ha llevado a constatar la generosidad y el compromiso social de todas las Universidades públicas de Andalucía. No obstante, analizadas con detalle las distintas normas reguladoras de estas ayudas, hemos podido comprobar que presentan particularidades o diferencias importantes en aspectos como la financiación, los requisitos, los plazos de solicitud y resolución y la dualidad de las ayudas.

A fin de evitar estas desigualdades y garantizar la equidad en el acceso a la Universidad, esta Institución ha iniciado de oficio la queja 15/6106, en la que, hemos formulado Resolución a las distintas Universidades andaluzas y a la Secretaría General de Universidades, investigación y Tecnología, dependiente de la Consejería de Economía y Conocimiento, para que por parte de la Junta de Andalucía se establezca una regulación de los fondos destinados para la financiación por las Universidades públicas andaluzas de becas y ayudas destinadas al alumnado en situación de precariedad económica que no ha podido acceder a las becas otorgadas por el Ministerio.

En la misma línea, también hemos pedido que todas las Universidades andaluzas aprueben el otorgamiento de becas o ayudas extraordinarias con el objetivo de ayudar a aquellos estudiantes que, por una situación sobrevenida, no pueden continuar sus estudios universitarios por razones económicas.

Nos complace señalar que esta Resolución ha obtenido una favorable acogida por parte de las Universidades Andaluzas, aunque aún no hemos conseguido obtener un pronunciamiento por parte de la Secretaría General de Universidades, Investigación y Tecnología, que esperamos se produzca en breve.

Capítulo 1.4.3.2 Educación IAC 2016

Preocupados por las deficiencias en las sedes judiciales

Administrar Justicia es un solemne cometido del Estado de Derecho que necesita, como cualquier otro servicio que se presta a la ciudadanía, contar con los medios personales y materiales acordes a su relevancia. Su dependencias, instalaciones y sedes forman parte de este soporte material que adquiere una especial importancia para la viabilidad del propio sistema judicial.

Por ello, durante 2016 hemos seguido con atención algunas incidencias que se han producido en las instalaciones y sedes judiciales andaluzas. Entre ellas, las serias necesidades de los juzgados de Estepona (queja 16/1795), dispersos en varios edificios y sin posibilidad próxima de poder abordar la construcción de una nueva sede; algunos incidentes producidos en los juzgados de Fuengirola (queja 16/5513) y Almuñécar (queja 16/5228) o algunas protestas de sindicatos sobre la sede judicial de La Caleta en Granada (queja 16/5497). Del mismo modo, realizamos un seguimiento de la remozada sede de Torrox (queja 16/6133).

En general, las quejas que afectan a las sedes judiciales podrían agruparse en dos categorías. De un lado, relatan aspectos que podrían calificarse como incidentales o menores en relación con las exigencias de respuesta que provocan. Son asuntos relacionados con problemas puntuales que, aunque distorsionan en su medida el funcionamiento de los órganos judiciales, pueden ser atajados sin especiales dificultades. Entre estos casos, hablaríamos de las quejas que afectaron a las sedes de Fuengirola o Almuñécar.

En otros, los problemas tienen un carácter más permanente porque inciden en las deficiencias del propio diseño de las sedes o su ubicación, que exigen, para abordar el núcleo de las carencias, medidas de un calado mucho mayor. Hablamos de disponer directamente de una nueva sede judicial como respuesta adecuada para corregir estas carencias, como el ejemplo de Estepona cuya solución pasa inevitablemente por disponer de unas instalaciones suficientes para albergar los actuales órganos y prever hábilmente otras posibles dotaciones de nuevos juzgados; pero ello supone un impacto de 9,5 millones de euros, en cálculos incluso restrictivos.

"Debemos ratificar nuestra preocupación por garantizar las mejores condiciones de las sedes judiciales y, a la vez, manifestar nuestro compromiso porque sean un ejemplo de dignidad para sus profesionales y servicio a la ciudadanía"

Son momentos muy difíciles para disponer de estos volúmenes de gasto en inversiones e infraestructuras judiciales, que son muy tenidos en cuenta desde esta Institución a la hora de valorar las detalladas respuestas y explicaciones ofrecidas desde la Consejería de Justicia e Interior. Confiamos que puedan superarse los criterios restrictivos a la hora de abordar los proyectos de nuevas sedes judiciales y que la planificación y las prioridades, diseñadas desde la Consejería, alcancen los mejores rendimientos.

Tan sólo debemos ratificar nuestra preocupación por garantizar las mejores condiciones de las sedes judiciales y, a la vez, manifestar nuestro compromiso porque sean un ejemplo de dignidad para sus profesionales y servicio a la ciudadanía. Muy en particular, queremos en este particular asunto reivindicar el respeto para las personas con discapacidad, que todavía padecen unas limitaciones y barreras inaceptables en muchas dependencias judiciales. La casa de la Justicia debe ser también ejemplo de cumplimiento de las normas de accesibilidad.

Capítulo 1.7.2.1.1 Justicia, Extranjería y Prisiones IAC 2016

Eliminando el amianto de las instalaciones escolares andaluzas

Capítulo 1.4.2.3
Educación IAC 2016

En 2016 hemos tratado una cuestión que ha causado una importante alarma social en la comunidad educativa. Nos referimos a la existencia en muchas infraestructuras e instalaciones escolares andaluzas de un material altamente tóxico y peligroso conocido como amianto.

La voz de alarma comenzó en la provincia de Cádiz por la presencia de partículas de amianto en el suelo de un aula de un colegio de Puerto Real. Todos los techos del edificio, de más de 50 años de antigüedad, contenían este material, de modo que los padres y madres exigían su sustitución de manera urgente. Como medida de presión acordaron no llevar a sus hijos al centro docente hasta la finalización del curso, amenazando, además, con no formalizar la matrícula de 400 alumnos para el curso siguiente. Además, también se detectó en otros 4 centros docentes de la provincia, localizados en Rota y en Jerez de la Frontera.

El problema es que no existe en la actualidad legislación o planificación nacional, ni internacional, que obligue a la retirada inmediata de este elemento de las construcciones educativas, sin embargo, el objetivo europeo es su desaparición para el año 2028. No obstante, atendiendo a la alarma social creada y teniendo en cuenta que la situación concreta de los centros afectados podía suponer una vulneración de los derechos reconocidos en los artículos 15 y 27 de la Constitución (derecho a la integridad física y derecho a la educación, respectivamente), acordamos promover una investigación de oficio ante la Administración educativa para comprobar la situación en la que se encontraban estos centros así como las medidas urgentes para solucionar el problema.

"No existe en la actualidad legislación o planificación nacional, ni internacional, que obligue a la retirada inmediata de este elemento de las construcciones educativas, sin embargo, el objetivo europeo es su desaparición para el año 2028"

Seguidamente se hizo público el Acuerdo de 5 de julio de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la planificación de la retirada progresiva del amianto en las infraestructuras públicas educativas de toda Andalucía. Con este instrumento se da luz verde a una planificación extraordinaria para el periodo 2016-2022, adelantándonos así al plazo-objetivo establecido por la Unión Europea.

La planificación está siendo ejecutada por la Agencia Pública Andaluza de Educación competente en la gestión de las infraestructuras y servicios educativos en la Comunidad Autónoma, y dará continuidad a las actuaciones que ya se venían acometiendo en la programación anual ordinaria de dicha Agencia.

En cuanto a los colegios de Cádiz, conocimos que durante las vacaciones escolares de verano, y con la colaboración del Ayuntamiento de Puerto Real, se habían ido retirando las estructuras controvertidas, así como que ya se había licitado la redacción del proyecto de reforma integral del centro escolar afectado.

En busca del "Papel 0" en los juzgados andaluces

La digitalización de la Administración de Justicia y el uso de la tecnología informática es un objetivo estratégico para el funcionamiento de este servicio en el siglo XXI. Pero también presenta serias dificultades.

Los Colegios Profesionales de Abogados de Andalucía presentaron queja en esta Institución a propósito de los problemas en la implantación del sistema "Lexnet" que supone la informatización de las comunicaciones con los órganos judiciales.

A nadie se le escapa la entidad y complejidad de este objetivo y de la previsible oportunidad de surgir muchos problemas en su proceso de implantación. Y así ha ocurrido.

Este proceso irrenunciable de modernización ha puesto en evidencia las carencias de unas infraestructuras telemáticas que debían implantarse en los órganos judiciales, pero también en las dependencias de los profesionales; hay que realizar unos procesos de aprendizaje en el manejo de nuevas herramientas; y, en buen a medida, superar hábitos e inercias que nunca son fáciles en ámbitos tan singulares como la Justicia y sus actores.

En la tramitación de la queja 16/0674, la Consejería de Justicia e Interior nos remitió un completo informe de todos los procesos de implantación.

Como resultado se hacía balance del trabajo *"(...) A fecha 11 de marzo y desde el día 1 de enero de 2016, se han presentado a través de Lexnet un total de 122.603 escritos de trámites, siendo Málaga y Sevilla las dos provincias con mayor número de ellos , correspondiendo 22.730 a Málaga y 30.833 a Sevilla, con una entrada diaria en la actualidad de escritos de trámite a nivel de Andalucía de 2.880 escritos.*

Por lo que se refiere a los escritos iniciadores de procedimientos se han presentado un total de 61.676 en toda Andalucía siendo en este caso Málaga con 14.617 el lugar donde más escritos se han presentado, produciéndose una entrada diaria de escritos a nivel de Andalucía cercana a los 1.500. La situación actual es la expresada en la Comisión de seguimiento, celebrada en Málaga el 14 de marzo de 2016, donde los colectivos de abogados y procuradores se mostraron optimistas por el «avance» que el sistema ha experimentado los últimos días en la subsanación de fallos.

Concretamente comentaron que el sistema va ahora más rápido, ha mejorado sustancialmente y confían en que los incidentes que todavía se producen se vayan reduciendo."

Desde esas fechas no hemos recibido quejas sobre esta cuestión, y que llegaron incluso a solicitar la suspensión en la aplicación del sistema "Lexnet". Confiamos que los sistemas de seguimiento y diálogo con el Consejo de Abogados estén dando sus frutos y se continúe avanzando en un proyecto complejo pero, sin duda, irrenunciable para la modernización de la Justicia.

Capítulo 1.7.2.1.2 Justicia, Extranjería y Prisiones IAC 2016

Nueve años esperando el reglamento sobre la Ley de Patrimonio Histórico

La Ley de Patrimonio Histórico (LPHA) de 2007 preveía su desarrollo reglamentario para regular con detalle numerosos aspectos. Uno es el derecho de visita libre y gratuita de los monumentos y sus excepciones.

La falta de ese reglamento no ha impedido aplicar ese derecho que permite el acceso a estos inmuebles que, al ser declarados "Bien de Interés Cultural" (BIC), pueden ser visitados por el público aunque no sean de titularidad pública. Así, inmuebles de la Iglesia o de particulares, por tener esa condición de BIC y un valor cultural reconocido, pueden ser visitados en las condiciones que fija la administración cultural.

"Inmuebles de la Iglesia o de particulares, por tener esa condición de BIC y un valor cultural reconocido, pueden ser visitados en las condiciones que fija la administración cultural"

Pero también la ley prevé que ese derecho de visita pueda exceptuarse mediante una dispensa que debe ser expresamente solicitada y razonada. Las condiciones de esas dispensas se remitían al reglamento que regularía de manera detallada estos casos. Pero años después de aprobarse la ley, el reglamento sigue sin ver la luz.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha querido analizar esta situación a través de una queja de oficio y dirigió una resolución en abril de 2016 a la Consejería de Cultura para

impulsar la aprobación de esta norma tan esperada, y en la que solicitábamos: Que la Consejería de Cultura promueva, tras los trámites oportunos, la definitiva aprobación del reglamento de desarrollo de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, tras nueve años desde su aprobació y Sugerencia para que disponga un plan específico con medidas de comprobación y control del régimen de cumplimiento del derecho de visita reconocido a los BIC en el artículo 13.4 de la LPHA.

El departamento respondió que *"estamos ante una materia compleja pues no es cuestión de reglamentar únicamente dicho punto [el derecho de visita gratuita] sin todo el contenido normativo de todo el cuerpo legal, haciéndolo bajo un proyecto unitario". También se añade que "La Consejería no ha dejado de trabajar desde el primer día... contando con un grupo técnico de trabajo para la elaboración del reglamento".*

Finalmente se apuntaba en esta información (junio de 2016) que *"ya se han realizado varias versiones con las que se está trabajando hasta llegar a la definitiva que prevemos pueda estar finalizada en los próximos meses".*

Entidades ciudadanas, profesionales y los propios servicios de la Administración Cultural aguardan contar con este reglamento. Sin poder adivinar finalmente su fecha de aprobación, nueve años de espera diluyen cualquier excusa.

Capítulo 1.2.2.3 Cultura y Deportes IAC 2016

Un esfuerzo compartido para la integración del alumno asistido con ventilación mecánica en los colegios e institutos

Hasta no hace mucho tiempo, la atención educativa que recibían los niños asistidos por ventilación mecánica era prestada en los centros hospitalarios o se proporcionaba atención educativa domiciliaria en los periodos en los que el menor no se encontraba hospitalizado.

Estos niños no desean tener un profesor en casa; quieren acudir al colegio o instituto con el resto de sus compañeros. Por fortuna, los avances médicos y tecnológicos están permitiendo que puedan acudir a los centros educativos, aunque con muchas dificultades y superando grandes retos. El problema es que los colegios e institutos no disponen de recursos necesarios para su debida atención asistencial.

La Administración educativa reconoce que carece de competencias en materia sanitaria, y los centros educativos, a excepción de los específicos de educación especial, no disponen de profesionales especializados ni cualificados en esta materia. Los monitores de educación especial tienen funciones puramente asistenciales y no existen monitores con perfil sanitario. Y la Administración sanitaria alega no disponer ni de medios ni de personal para la atención de los alumnos en los colegios y considera que se trata de un problema que ha de ser solventado en el ámbito educativo.

Con este razonamiento, la Administración oferta principalmente la atención domiciliaria para cubrir las necesidades básicas educativas de estos alumnos, o bien proponen que sea la persona cuidadora principal del menor, en su gran mayoría las madres, quien preste ayuda asistencial al alumno en el centro educativo donde se encuentre escolarizado. Sin embargo, las familias se lamentan de la inexistencia en los colegios de la figura de monitor con perfil sanitario, que les obliga a ellos a realizar esta labor y a permanecer durante toda la jornada escolar en el centro educativo.

"La Administración educativa reconoce que carece de competencias en materia sanitaria, y los centros educativos, a excepción de los específicos de educación especial, no disponen de profesionales especializados ni cualificados en esta materia"

En esta tesitura, la Institución decidió establecer un cauce de diálogo entre la Administración educativa, la sanitaria, las familias y la asociación de personas con ventilación mecánica (ASEVEMA) para analizar las concretas necesidades de apoyo sanitario básico de estos menores en el horario escolar.

Fruto de este diálogo entre todas las partes afectadas se llegó al convencimiento de que el cuidado de los niños en los centros educativos debería estar a cargo de una persona que no sea un miembro de la familia, apuntando preferentemente a los técnicos de integración social, antiguos monitores de educación especial.

Ahora bien, esta solución no está exenta de retos.

Los monitores de educación especial son trabajadores de empresas externas contratadas por la Delegación de Educación, pero esta última no es la empleadora directa ni ejerce su dirección. Además, entre las funciones encomendadas a estos monitores no pueden contemplarse las tareas de atención asistencial a estos alumnos porque carecen de las competencias necesarias para hacerlo y porque no están recogidas expresamente dichas funciones en el contrato con las empresas suministradoras del servicio.

A pesar de estas dificultades, la voluntad de todas las partes por aunar esfuerzos en interés de estos alumnos quedo plasmada en el siguiente acuerdo: los monitores de educación especial que voluntariamente lo deseen podrán atender al alumnado asistido con ventilación mecánica, siempre y cuando reciban formación específica de la Administración sanitaria. Esta voluntariedad del personal debería ir acompañada de la exención de responsabilidad civil de los trabajadores por los padres de los menores afectados. Paralelamente se darán indicaciones a los centros de salud y hospitales más cercanos para que tengan conocimiento de que en su área de influencia existen pacientes con la patología citada y que pueden necesitar apoyo inmediato. Quejas 16/0662 y 16/0664.

Más medios a la Policía Local para controlar la conducción bajo los efectos de las drogas

Resulta extraordinariamente preocupante que de los 68.959 controles por drogas realizados por la Guardia Civil a conductores, casi un tercio, 22.451, dieron positivo al detectarse la presencia de estupefacientes en sus organismos.

La oficina del Defensor del Pueblo Andaluz inició de oficio la queja 16/0707 en 2016 al entender que, con independencia de la labor que, respecto a la prevención de riesgos de accidentes, viene desarrollando la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil al realizar los controles de alcoholemia y drogas, los agentes de la Policía Local de Andalucía están llamados también, lógicamente, a desplegar una amplia actividad -de hecho ya vienen haciéndolo en lo que concierne al control de alcoholemia desde hace años- en lo que se refiere al control de drogas en el casco urbano de nuestros municipios.

No obstante ello y pese a la extraordinaria trascendencia que, en términos de riesgo, supone conducir bajo los efectos de estas sustancias en los espacios urbanos, lo cierto es que, como se puso de manifiesto en la III Jornada sobre Seguridad Vial, que celebramos en noviembre de 2012 en Sevilla, con el título **"Seguridad Vial y Drogas"**, nuestros agentes de la Policía Local están muy necesitados de recibir formación para desarrollar eficientemente su labor y de medios para poder ejercer las funciones de vigilancia y control que conlleva la realización de los test de verificación sobre el consumo de drogas.

A la vista de ello, hemos decidido iniciar una actuación de oficio a fin de proponer la adopción de medidas que permitan que los agentes de la Policía Local de los municipios andaluces puedan poner en práctica, con todos los requisitos legales y técnicos, sus funciones de control en este ámbito.

"Es realmente escandaloso que en municipios de bastante entidad poblacional, estos agentes no cuenten ni con la formación, ni incluso con los medios, para afrontar estos controles sobre conductores que ponen gravemente en riesgo su vida y la de los demás usuarios"

Es realmente escandaloso que en municipios de bastante entidad poblacional, estos agentes no cuenten ni con la formación, ni incluso con los medios, para afrontar estos controles sobre conductores que ponen gravemente en riesgo su vida y la de los demás usuarios.

Ante esta realidad nos hemos dirigido a la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía (ESPA), dependiente de la Consejería de Justicia e Interior, para que nos envíe información sobre cómo se viene desarrollando la formación de los agentes locales en la Escuela en relación con las cuestiones que nos ocupan y qué valoración pueden hacer de su experiencia sobre las necesidades y, en su caso, medidas que se podrían adoptar para coadyuvar a que los agentes puedan desarrollar, con eficacia, estas labores.

Asimismo, nos hemos interesado por conocer qué valoración tienen sobre los medios materiales con los que cuentan los agentes de la Policía Local para llevar a cabo estos test y, a su juicio, qué vía de colaboración -ya sea con la Junta de Andalucía, las Diputaciones Provinciales u otros organismos- se podría establecer para dotar de esos medios a los agentes.

Esperamos, en el curso de la tramitación de esta actuación de oficio, que se pongan los medios para cambiar drásticamente la situación actual y estos agentes puedan realizar los controles de manera eficiente. La gravedad de la situación no admite demoras.

Capítulo 1.12.2.3.1.2 Urbanismo, Obras Públicas y Transportes IAC 2016

Toque de atención por la existencia de vertederos incontrolados

El incumplimiento de la Directiva Marco de Residuos de la Unión Europea motivó que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea sancionara a España por la existencia de vertederos incontrolados en nuestro país.

Capítulo 1.8.2.5 Medioambiente IAC 2016

Ante esta situación decidimos abrir de oficio la queja 16/1078 al conocer que algunos de estos vertederos incontrolados se encontraban en Andalucía. En concreto: en la provincia de Cádiz, Sierra Valleja (dentro del término municipal de Arcos de la Frontera), Llanos del Campo (Grazalema) y El Chaparral-La Sombrerera (Puerto Serrano); en la provincia de Córdoba, La Chacona (Cabra); en la provincia onubense, el vertedero de Fuente Leona (Cumbres Mayores); en Jaén, los de Carretera del Pantano del Rumblar (Baños de la Encina), Barranco de la Cueva (Bélmez de la Moraleda), El Cerrajón (Castillo de Locubín), Las Canteras (Jimena), La Hoya del Pino (Siles) y Carretera de Los Villares (Andújar) y, por último, en la provincia de Sevilla los vertederos de Bellavista, El Patarín y Andrada Baja (Alcalá de Guadaíra), Arahal–Morón de la Frontera (en el término municipal de Arahal), el existente en el término municipal de Almadén de la Plata, El Chaparral (Écija) y el de la Carretera A 92, Km. 57,5, en Morón de la Frontera.

Tras recibir la información de la Consejería de Medio Ambiente, entendimos que, respecto de algunos de los vertederos, no se había procedido a su clausura y sellado. Por tal motivo, formulamos la siguiente Recomendación:

1. *Sobre el vertedero de Bellavista, Alcalá de Guadaíra, que se encuentra activo, pese a que en la actualidad no esté siendo utilizado al estar pendiente de decisión empresarial de traspaso a otra empresa, que se haga un seguimiento a fin de determinar si la nueva empresa va a necesitar su utilización, en cuyo caso deberá ser autorizado el nuevo proyecto de explotación o por el contrario se va a proceder a su clausura y sellado inmediato.*

2. *Sobre el vertedero de Andrada Baja, Alcalá de Guadaíra, y para el caso de que haya transcurrido el plazo previsto en la resolución de aprobación del proyecto de restauración, adecuación y sellado, sin que se hayan realizado las obras necesarias para ello, que se adopten mediante ejecución subsidiaria las obras necesarias para tal fin, habida cuenta de que ha transcurrido un año y medio desde que se aprobó el mencionado proyecto.*

3. *Sobre el vertedero de Almadén de la Plata, Cazalla de la Sierra, dado que ha transcurrido más de un año desde que se dictó resolución en el expediente sancionador, sin que al parecer se haya redactado y ejecutado el proyecto de sellado y clausurado de este vertedero, que se adopten las medidas necesarias para proceder por vía de ejecución subsidiaria a la realización de dichas obras.*

4. *Asimismo, interesamos que se nos informe si en el caso del vertedero de Andrada Baja la empresa obligada al cierre y clausurado ha subsanado las razones técnicas que impedían llevar a cabo la ejecución de estas obras. En caso contrario, rogamos nos informe de las medidas que se han adoptado o se tienen previsto adoptar.*

"Tras recibir la información de la Consejería de Medio Ambiente, entendimos que, respecto de algunos de los vertederos, no se había procedido a su clausura y sellado"

La Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio nosha respondido que acepta plenamente esta resolución, por lo que esperamos que, en un futuro inmediato, todos estos vertederos se encuentren sellados.

Castillo de Matrera: Conservar la ruina o reinventar el pasado, ¿hasta dónde debe llegar la intervención sobre un monumento?

Según la información ofrecida por el Ayuntamiento de Villamartín y la Delegación de Cultura de Cádiz, el proceso de elaboración de los proyectos de intervención sobre el Castillo de Matrera se había desarrollado, desde la respectiva actuación de ambas entidades, aportando los requisitos previstos para la autorización exigible, por parte de la autoridad cultural, a la hora de definir y ejecutar proyectos en bienes sometidos a la protección de la normativa cultural.

La Delegación de Cultura de Cádiz informó que los proyectos presentados han sido sometidos a su conocimiento, así como a su autorización final por entender, a juicio de los técnicos que han estudiado sendos proyectos, que las intervenciones previstas resultaban acordes con las condiciones que este Bien de Interés Cultural (BIC) ostenta.

Para centrar nuestras posición, el Defensor dirigió una **resolución** a las dos Administraciones. En ese texto resumíamos que las opciones por defender valores de mínima intervención, limitada a las garantías esenciales para evitar la amenaza de colapso de la torre y su estabilización, no han prevalecido en los debates de estudio sobre el proyecto finalmente autorizado. El resultado de la intervención ha generado una apreciable oposición desde sectores profesionales y científicos que expresan criterios divergentes y ha sido capaz de movilizar una polémica desde entidades ciudadanas comprometidas con la defensa del patrimonio histórico-artístico y de otros colectivos sociales. Un debate que parece acreditar la progresiva implicación ciudadana en los aspectos que afectan al patrimonio cultural y que se ha alentado en la medida en que se optaba por un singular diseño de intervención.

Capítulo 1.2.2.1 Cultura y Deportes IAC 2016

"El resultado de la intervención ha generado una apreciable oposición desde sectores profesionales y científicos que expresan criterios divergentes y ha sido capaz de movilizar una polémica desde entidades ciudadanas"

Eludiendo cualquier ejercicio de acreditación o conformidad de las soluciones técnicas elegidas —cuestión que escapa de las funciones de este Defensor—, las discusiones acogidas en el seno de este proyecto plantean motivadamente unas discrepancias que, cuando menos, aconsejan una atemperada reflexión. Porque, atendiendo a la mera contemplación del inmueble, el proyecto deja tras su ejecución un antes y un después que resulta difícil de explicar como una mera conservación, restauración y mantenimiento.

Se ha optado por una indisimulada huella en los restos de la torre que surge transformada, dejando, además, serias dudas sobre si sus intervenciones eran inevitables como constitutivas de una única solución técnica posible para salvar los valores del monumento.

En suma, nos encontramos ante una intervención que se aproxima arriesgadamente a los criterios limitativos que la normativa establece, por lo que el resultado obtenido podría merecer un estudio en las actuaciones futuras proyectadas desde unos conceptos más leales respecto al estado original.

En todo caso, el proyecto analizado tiene el carácter de urgente y de consolidación y requiere, una vez ejecutado, la continuidad de nuevas intervenciones que deberán ser sometidas al régimen de autorización y licencia a cargo de las Administraciones competentes para su concreción final.

Ley de segunda oportunidad para el sobreendeudamiento: Expectativas frustradas

Durante años esta Institución ha venido propugnando en nuestros **Informes Anuales** 2012, 2013 y 2014 la necesidad de aprobar una Ley de segunda oportunidad que solucionara los graves problemas de sobreendeudamiento que, tras la crisis económica, atenazaban el futuro de muchas personas y familias.

Demandábamos para España soluciones similares a las existentes desde hace muchos años en otros países, como respuesta a una legislación decimonónica que, basada en el sacrosanto principio de la responsabilidad personal ilimitada por las deudas contraídas, condenaba a la muerte civil a quienes tenían la desdicha de caer en el pozo del débito y la morosidad, ya fuese por el azar de las circunstancias, como resultado de decisiones equivocadas o por el riesgo inherente a las iniciativas emprendedoras.

Nuestra propuesta era bien sencilla: "se trataría de ofrecer a deudores de buena fe la posibilidad de afrontar el pago de sus deudas de una forma ordenada y en unos plazos razonables, y sin que ello suponga dejar de atender a las necesidades básicas de la unidad familiar o tener que aceptar la carga de una deuda de por vida." (Informe Anual 2012).

Durante años, esta propuesta fue desoída por los responsables políticos, por ello no es de extrañar que esta Institución recibiera con alegría y esperanza la noticia de la aprobación en febrero de 2015 del Real

Capítulo 1.11.2.1.4 Servicios de Interés General y Consumo IAC 2016

Decreto-ley 1/2015, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social, posteriormente convalidado en sede parlamentaria mediante la Ley 25/2015, de 28 de julio, de igual título.

Asistimos, por tanto, con expectación al desarrollo reglamentario de la Ley con la publicación de las órdenes que aprobaban los modelos de formularios necesarios para hacer posibles los acuerdos extrajudiciales que constituían la piedra angular del sistema.

Pese a la premura que destilaban las situaciones que se nos planteaban en las quejas recibidas, eramos conscientes de la necesidad de esperar un tiempo prudencial para que el mecanismo de segunda oportunidad estuviese realmente operativo y los agentes llamados a operarlo -notarios, mediadores, cámaras de comercio- estuviesen en disposición de atender casos y situaciones concretas.

Desde la aprobación de la Ley estuvimos atentos, esperando conocer noticias sobre los resultados prácticos de su aplicación. Consultamos las publicaciones oficiales y oficiosas en búsqueda de información sobre procedimientos o protocolos para acceder a este mecanismo.....pero no encontramos nada.

Un año después de la publicación de la Ley 25/2015 parecía como si nunca hubiera existido.

Mientras tanto esta Institución seguía recibiendo escritos de queja de particulares, autónomos y pequeños empresarios reclamando ayuda para salir de situaciones de endeudamiento que ponían en riesgo su vivienda, sus escasos ingresos y su propio

"Esta Institución seguía recibiendo escritos de queja de particulares, autónomos y pequeños empresarios reclamando ayuda para salir de situaciones de endeudamiento"

futuro. Unas situaciones que podrían tener cabida en el mecanismo de segunda oportunidad, pero que no nos atrevíamos a derivar al mismo, ante la falta de información sobre su funcionamiento y resultados.

Así las cosas, optamos por concertar reuniones con los agentes jurídicos llamados por la Ley 25/2015 a ser los operadores del mecanismo de segunda oportunidad -Notarios y Cámaras de Comercio-, con un objetivo muy concreto: conocer la operatividad del mecanismo de segunda oportunidad establecido por la Ley 25/2015 y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución.

Estas reuniones se han gestionado con la inestimable colaboración del Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación y el Colegio Notarial de Andalucía, y han tenido lugar en la sede de esta Institución entre final de 2016 e inicio de 2017.

El resultado de estos contactos no ha podido ser mas esclarecedor y ha solventado todas nuestras dudas sobre la virtualidad de la Ley de Segunda Oportunidad. Por resumir de una forma gráfica y sencilla las conclusiones extraídas de dichas reuniones debemos decir simplemente que la Ley 25/2015 no se está aplicando y que el mecanismo de segunda oportunidad que la misma regula se ha revelado como un instrumento ineficaz e incapaz de dar respuesta a las situaciones de sobreendeudamiento.

Nos encontramos ante una regulación sumamente deficiente, con lagunas importantes, escasamente ambiciosa y que demuestra la ausencia de una voluntad real por parte del legislador de solucionar el problema para el que supuestamente dictó la norma.

A todo lo cual hay que unir la desmotivación y desinterés de quienes están llamados a ser los operadores del mecanismo -notarios, mediadores y cámaras de comercio- y la inexistencia de una mínima política informativa destinada a informar sobre la existencia de este procedimiento a quienes son los potenciales los beneficiarios del mismo -particulares, autónomos y pequeños empresarios-.

El resultado de todo ello es una norma inútil e ineficaz que sólo ha servido para generar esperanzas y después defraudarlas. Realmente una oportunidad pérdida.

Esta Institución no descarta convocar próximamente algún tipo de jornada para debatir y reflexionar con todos los sectores y agentes implicados en la aplicación de esta Ley acerca de los déficits que presenta la misma y sobre las posibilidades de solucionar los mismos.

Por un nuevo modelo de defensa judicial de los menores tutelados

La defensa judicial de los menores tutelados por la Administración se ejerce, siempre y en todo caso, por los letrados del Gabinete Jurídico, tal y como lo establece la normativa. Sin embargo, la exclusividad otorgada a estos funcionarios públicos, cuya profesionalidad, independencia, imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones ha de ser resaltada, puede limitar el derecho del menor a ser oído y también puede originar conflicto por la contradicción de intereses en juego entre el tutelado y quien ostenta su representación judicial.

Recordemos que la legislación sobre menores va reflejando progresivamente una concepción de aquellos como sujetos activos, otorgándole una especial relevancia en los asuntos que le conciernen, de modo que sus opiniones han de ser oídas, escuchadas y nos atrevemos a decir que, siempre que ello fuera posible, respetadas y aplicadas.

En este contexto, el menor tiene reconocido el derecho a ser oído y escuchado sin discriminación alguna por edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo, judicial o de mediación en que esté afectado, y que conduzca a una decisión que incida en su esfera personal, familiar o social. Para tal finalidad habrá de tenerse en cuenta sus opiniones, en función de su edad y de su madurez.

Ocurre, sin embargo, que la vigente normativa deja poco margen para que estos menores, cuyos derechos e intereses se van a dilucidar en un procedimiento judicial, puedan expresar su opinión sobre los abogados o abogadas que han de representarlos y dirigir su defensa, pues la misma está siempre encomendada a los letrados del Gabinete Jurídico. El **derecho que tiene cualquier persona adulta para elegir libremente al abogado de su confianza,** debe hacerse extensivo asimismo a los menores que hayan alcanzado suficiente madurez personal.

"El menor tiene reconocido el derecho a ser oído y escuchado sin discriminación alguna por edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia"

Por otro lado, en la práctica cotidiana se pueden dar casos en que por razón de la materia resulte inevitable una colisión de intereses entre los del menor y el interés general o el interés también público pero propio de la Administración de la Junta de Andalucía. No son infrecuentes los supuestos en los que el menor quiere reclamar contra la Administración que la tutela o bien se opone a sus decisiones que como tutor legal pueda adoptar. Unos problemas que no siempre quedan bien resueltos con el posible recurso a un defensor judicial, tal como establece el Código Civil.

Con estos antecedentes, y teniendo en cuenta que nos encontramos en fase de adaptación de la normativa andaluza en materia de menores a las recientes modificaciones en la legislación civil de ámbito nacional, creemos que es el momento más oportuno para avanzar en la efectividad de la autonomía personal de las personas menores de edad, permitiéndoles optar porque su defensa en juicio se efectúe por letrados del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía; por letrados incluidos en el correspondiente turno de oficio; o bien por un abogado privado de su confianza, debiendo en este último caso satisfacer sus honorarios con cargo a su pecunio personal.

Nuestra propuesta está siendo valorada por la Administración, de manera que si la misma proporciona mayores garantías para los menores tutelados por la Administración, se incluirá en las próximas normas.

Capítulo 1.9.2.3.3 Menores IAC 2016

Muerte Digna: más allá del debate ideológico

Un partido político con representación en las Cortes Generales ha presentado muy recientemente una proposición de Ley Orgánica dirigida a la despenalización de la eutanasia en nuestro país.

No es la primera iniciativa que se adopta en este sentido, ni probablemente será la última, pues las promovidas hasta el momento no han alcanzado su fin, no constándonos que exista una voluntad política suficiente para augurarle a la comentada un destino diferente.

La mera mención del término eutanasia provoca debates muy encendidos, impregnados de una fuerte carga ideológica, lo que quizás haya movido al legislador a la búsqueda de alternativas reguladoras de medidas favorecedoras de lo que se ha dado en llamar *"una muerte digna"*.

En un contexto marcado por la confusión terminológica que contamina este debate (eutanasia activa, pasiva, directa, indirecta), y frente a una actitud normativa meramente sancionadora de determinados comportamientos en el ámbito penal, se tiende en la actualidad a establecer un marco de derechos y garantías que plasmen el reconocimiento de la autonomía de la voluntad en el proceso de la muerte, y rodee de seguridad a los profesionales sanitarios a la hora de aplicar las medidas que exija el alivio del sufrimiento y la humanización de este momento vital.

La Exposición de Motivos de la Ley andaluza 2/2010, de 8 de abril, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de muerte señala que *"Todos los seres humanos aspiran a vivir dignamente. El ordenamiento jurídico trata de concretar y simultáneamente proteger esta aspiración. Pero la muerte también forma parte de la vida. Morir constituye el acto final de la biografía personal de cada ser humano y no puede ser separada de aquella como algo distinto. El imperativo de la vida digna alcanza también a la muerte. Una vida digna requiere también una muerte digna"*.

A dicho instrumento normativo le cabe el honor de haber sido la primera regulación autonómica específicamente dedicada a la salvaguarda del valor de la dignidad humana en esta etapa vital, a la que con posterioridad han seguido otras muchas en distintas Comunidades, a falta aún de que en el ámbito estatal se concrete alguna de las propuestas que en este sentido también se han propugnado.

Y es que aunque desde la perspectiva de la autonomía de la voluntad del paciente pudieran resultar legitimadas algunas de las medidas paradigma de la ley que consideramos, como la sedación paliativa o el rechazo al tratamiento, las innumerables dudas que surgen cada vez que algún supuesto controvertido salta a los medios de comunicación, por las posturas encontradas que a veces se suscitan en cuanto a las actuaciones pertinentes, con intervención casi obligada en la toma de decisiones de la autoridad judicial; nos llevan a subrayar lo conveniente de disponer de una normación particular que aporte claridad a las actuaciones mencionadas y determine los requisitos que deben rodear las mismas.

La Ley 2/2010, de 8 de abril, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de muerte, ofrece un marco jurídico conceptual imprescindible, que por un lado desgrana derechos de los ciudadanos y como contrapartida relaciona deberes de los profesionales sanitarios, de manera que se posibilite el desenvolvimiento de la libertad de aquellos para decidir en cuanto a las actuaciones clínicas que les afecten, también en esta fase de la vida, incluso con antelación al momento en que hubieran de llevarse a cabo (declaración de voluntad vital anticipada), partiendo de una adecuada información, pudiendo alcanzar dicha decisión al rechazo de la intervención propuesta.

Por otro lado también se prevé la atención paliativa del sufrimiento de toda índole que pueda acompañar esta situación, incluyendo la sedación en la agonía.

No obstante han transcurrido casi siete años desde su entrada en vigor y en esta Institución hemos recibido planteamientos de algunos ciudadanos que ponen en entredicho su fiel cumplimiento, principalmente referidos a la atención de cuidados paliativos, al funcionamiento del registro de voluntades anticipadas, o al respeto de la intimidad de los pacientes y sus familiares en el trance de la muerte; pero solamente constituyen indicios aislados que no nos permiten formarnos una opinión fundada respecto al grado de satisfacción de los derechos a los que más arriba hemos aludido.

Considerando que pudiera ser el momento oportuno para su evaluación, aunque sea con la humilde perspectiva que incorpora el formato de nuestros Informes Especiales, nos proponemos iniciar las gestiones necesarias para planificar un estudio de estas características que mejore nuestra visión de resultados en lo que se refiere a la aplicación de la ley, al menos por lo que hace al ámbito de los dispositivos sanitarios que se integran en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Capítulo 1.10.1 Salud IAC 2016

Abogamos por la necesaria regulación mediante una norma andaluza del procedimiento de reconocimiento de la discapacidad

En la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, se recibe con frecuencia un importante número quejas de personas con discapacidad, alusivas precisamente al procedimiento de reconocimiento de la misma o a la concesión de tarjeta de estacionamiento para estas personas.

De su análisis año tras año se desprende una sensación de malestar en las personas afectadas, por el carácter excesivamente formalista con el que se desarrolla el procedimiento, que para muchos es poco garantista de los derechos de las personas con discapacidad.

Para muchas de estas personas, resulta difícil de entender que no se reconozca la discapacidad por un órgano específico, cuando han aportado un informe de un facultativo en el que se expresa la persistencia de una patología invalidante. Para otros, el trato es degradante, al tener que justificar la enfermedad médicamente diagnosticada. En otros casos, se alega mala información y, en la mayoría, escasa motivación de las resoluciones administrativas por las que se decide si la persona padece una discapacidad y el grado de la misma. Y, por otro lado, observamos en las quejas que llegan a esta defensoría que las reclamaciones previas se resuelven siempre en sentido desestimatorio.

En la actualidad permanece en vigor y es normativa estatal básica el citado Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, con la redacción dada por el Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, a cuyo tenor la determinación del grado de discapacidad se efectúa previo dictamen de los equipos de valoración y orientación dependientes de los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas a quienes hubieran sido transferidas sus funciones.

Algunas Comunidades Autónomas han desarrollado mediante Orden el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad. Así, la Orden de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Orden de 12 de marzo de 2001, para el desarrollo y aplicación del Real Decreto 1.971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía de Cantabria o la Orden de 25 noviembre 2015 por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes de Galicia.

En Andalucía, la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a Personas con Discapacidad, supuso un desarrollo de los derechos de las personas con discapacidad e introdujo la denominación «Centros de Valoración y Orientación» a los anteriormente llamados Centros Base.

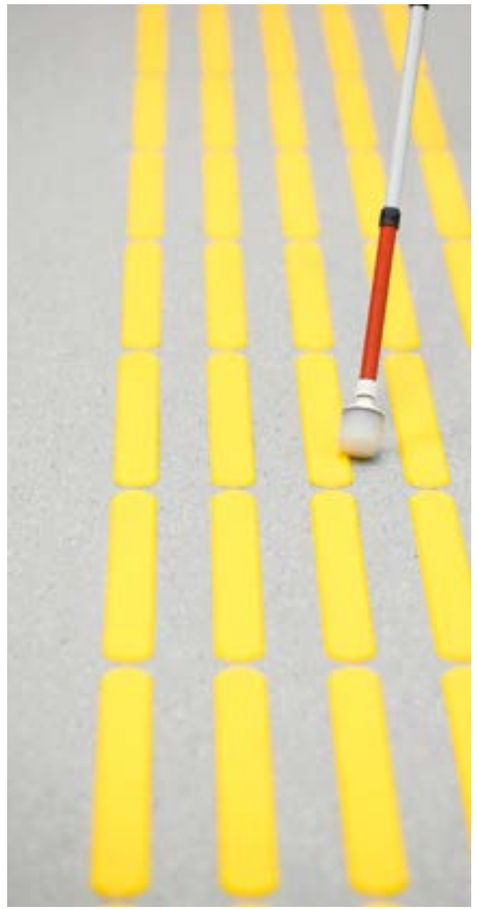
"Resulta difícil de entender que no se reconozca la discapacidad por un órgano específico, cuando han aportado un informe de un facultativo en el que se expresa la persistencia de una patología invalidante"

En lo que se refiere al reconocimiento de la discapacidad, el Decreto 258/2005, de 29 de noviembre, regula la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad de Andalucía. Por otro lado, el artículo 29 del Proyecto de Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, actualmente en tramitación en el Parlamento Andaluz, regula los Centros de valoración y orientación de personas con discapacidad.

Este proyecto de ley alude a la regulación por vía reglamentaria de la organización y funciones, sin realizar referencia a la regulación del procedimiento.

Por todo ello, teniendo en cuenta la previsión del artículo 4.1.a) de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en cuya virtud los Estados Parte deben adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la Convención, así como el artículo 49 de la Constitución española, que obliga a los poderes públicos a realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica, a las que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que el Título I otorga a toda la ciudadanía, como Defensor del Pueblo Andaluz, hemos iniciado una actuación de oficio en 2016.

Queremos conocer los motivos por los que la Comunidad Autónoma de Andalucía no ha desarrollado un procedimiento específico para el reconocimiento de la discapacidad; si existe en la actualidad alguna iniciativa en este sentido y, en tal caso, las previsiones temporales para su puesta en marcha; y, finalmente, proponer, si fuera necesario, la adopción de medidas para la regulación del procedimiento de reconocimiento de la discapacidad en Andalucía.



Capítulo 1.3.2.2.1 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016 | Capítulo 1.3.2.2.2 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016 | Capítulo 1.3.2.2.3 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016

Reconocimiento del derecho del hijo opositor "por libre" a seguir formando parte del Título de Familia Numerosa

La normativa reguladora de protección a las familias numerosas prevé que los hijos puedan seguir computando como miembros hasta los 25 años incluidos mientras estén cursando estudios encaminados a la obtención de un puesto de trabajo.

A pesar de esta previsión, algunas Delegaciones Territoriales de Igualdad y Políticas Sociales han venido denegando el título de familia numerosa no permitiendo incluir como miembro computable de la familia a los hijos que, aun no alcanzando la edad de los 25 años, se encuentran preparando oposiciones, por el sistema "libre". Pueden acreditar los solicitantes su actividad con el pago de las tasas de inscripción como aspirante a una convocatoria de empleo público, así como de la adquisición de los temarios para su preparación. Pero a pesar de estos instrumentos de prueba, las Delegaciones Territoriales siguen negando dicha posibilidad.

"Algunas Delegaciones Territoriales de Igualdad y Políticas Sociales han venido denegando el título de familia numerosa no permitiendo incluir como miembro computable de la familia a los hijos que, aun no alcanzando la edad de los 25 años, se encuentran preparando oposiciones, por el sistema "libre"

Creemos que la preparación de oposiciones "por libre" resulta tan válida como la opción

Capítulo 1.9.2.7.4 Menores IAC 2016

de recurrir a un profesional preparador o academia, requiriendo si cabe un mayor esfuerzo del aspirante pero no por ello se ha de considerar que dispone de menos opciones de éxito, o que dichos estudios de oposiciones no resultan idóneos o proporcionados al logro del puesto de trabajo en el sector público al que se aspira.

La cuestión es cómo probar que se están realizando dichos estudios de oposiciones por el mencionado sistema, para que de este modo pueda contemplarse la condición de estudiante de oposiciones como persona que está cursando estudios para la obtención de un puesto de trabajo y, por tanto, susceptible de ser incluida en el título de familia numerosa. Estamos convencidos de que los documentos citados que aportaban los ciudadanos revisten entidad suficiente como para acreditar dicha situación. Incluso, teniendo en cuenta lo avanzado del proceso selectivo, algunos aspirantes podrían presentar un justificante de haberse presentado a algunas de las pruebas de la convocatoria.

Además de ello, no podemos pasar por alto las actuales circunstancias socio económicas en que las Administraciones Públicas han de ser especialmente sensibles con la cargas económicas que soportan las familias, que están impidiendo a muchas de ellas sufragar los gastos que conlleva optar por un sistema de preparación de acceso a un empleo público más costoso.

En este contexto, formulamos una Recomendación a la Administración, que ha sido aceptada, para que se efectúe una interpretación extensiva de los requisitos exigidos para la renovación del título de familia numerosa, de forma tal que se admitan como documentos justificativos de la realización de estudios conducentes a la obtención de un puesto de trabajo aquel que acredite el pago de las tasas de examen de una oposición junto con la instancia presentada para participar en dicha oposición, ello unido a una declaración responsable del miembro de la familia que estuviera preparando la oposición en que señale que dicha preparación la está realizando por libre. **(Queja 15/3667)**

Parejas de hecho pero no de derecho para los separados y no divorciados

En otras Comunidades Autónomas, sus normativas permiten la inscripción de las parejas de hecho a las personas separadas aunque aún no divorciadas.

Capítulo 1.9.2.7.2 Menores IAC 2016

El matrimonio sigue siendo la opción más frecuente para las parejas aunque cada vez son más quienes optan por otro tipo de unión. Constituirse en pareja de hecho es una alternativa para muchos, lo que llevó al legislador andaluz a aprobar la Ley 5/2002, de 16 de diciembre, de parejas de hecho, que tiene por finalidad, ofrecer un instrumento de apoyo jurídico a estas uniones y extender a éstas los beneficios que el ordenamiento autonómico venía confiriendo expresamente a las uniones matrimoniales.

Ahora bien, para ostentar la consideración de pareja de hecho es necesario cumplir una serie de requisitos e inscribirse en el Registro de Uniones de Hecho. Se trata de un registro de carácter administrativo en el que podrán inscribirse las personas que convivan en pareja, de forma libre, pública y notoria, vinculadas de forma estable durante un determinado periodo de tiempo, y existiendo una relación de afectividad.

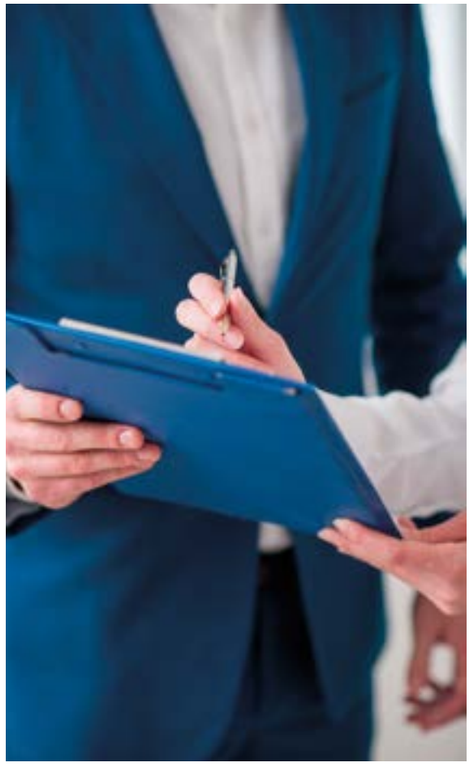
A algunos ciudadanos, aplicando correctamente los preceptos de la vigente normativa andaluza, se les impide formalizar la mencionada inscripción so pretexto de encontrarse en trámite el procedimiento judicial de divorcio de la relación matrimonial anterior. Estas personas pueden acreditar fehacientemente la convivencia permanente y estable con su nueva pareja y demás requisitos, pero aún así, la Administración deniega la pretensión de los solicitantes y su inscripción en el Registro.

Son muchos los efectos negativos que dicha resolución denegatoria causa. No olvidemos que este Registro público está concebido precisamente para otorgar cierto respaldo legal a situaciones en que convive una pareja, con un vínculo de afecto marital, de forma estable, compartiendo obligaciones. La no inscripción limita el acceso a los miembros de la pareja a determinados beneficios económicos o prestaciones de la Seguridad Social.

Por dicho motivo, a pesar de no dudar de la constitucionalidad de la actual normativa autonómica, advertimos una situación de desventaja respecto de las personas residentes en otras Comunidades Autónomas. Y ello porque la legislación sobre parejas de hecho en otros territorios es más amplia en cuanto a los supuestos susceptibles de inclusión por este concepto, de cara a su inscripción en el correspondiente registro público. Ciertamente, en esos otros territorios, como es el caso de Madrid, Valencia o Extremadura, sus normativas permiten la inscripción de las parejas de hecho a las personas separadas aunque aún no divorciadas.

Acorde con estos planteamientos, hemos formulado una Sugerencia a la Dirección General de Infancia y Familias para que valore la posibilidad de promover una modificación puntual de la actual legislación reguladora de las parejas de hecho de Andalucía que permita a las personas separadas pero aún no divorciadas tramitar su inclusión en el Registro Público de Parejas de Hecho.

La respuesta ha sido favorable, aunque precisando que dicha cuestión no es considerada de prioritaria modificación, no obstante lo cual será incluida entre los asuntos susceptibles de revisión normativa que se acometa. **Queja 15/4782**



La publicidad activa. La piedra filosofal de la transparencia

La información activa, no sólo es un deber más para las administraciones públicas, sino que constituye la auténtica piedra filosofal que hace viable y asumible el sistema de transparencia y posibilita realmente el ejercicio por la ciudadanía del derecho a la participación en los asuntos públicos.

La legislación de transparencia, tanto la estatal como la autonómica, ha venido a consagrar el derecho de acceso a la información como un derecho fundamental, supliendo las carencias de la normativa previa reguladora de este derecho, subsanando sus deficiencias y creando un marco jurídico acorde a los tiempos e intereses de la ciudadanía.

Transparencia y buen gobierno son principios que van de la mano y constituyen una dualidad difícil de separar, ya que vienen a suponer una mejora de nuestra condición democrática y dotan de efectividad real al derecho a una buena administración, haciendo posible el derecho a la participación en los asuntos públicos.

La participación, que junto con los principios de buena fe y confianza legítima son la base imprescindible para la corresponsabilidad en la adopción de decisiones, requiere de la previa existencia de unos niveles de transparencia que permitan tener acceso a la información suficiente y necesaria para ejercer adecuadamente este derecho.

La Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia de Andalucía señala en su exposición de motivos que «sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública, difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la

"Han sido muy numerosas las quejas recibidas durante 2016 denunciando incumplimientos de la normativa de transparencia por parte de las Entidades Locales de Andalucía"

vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar».

Es necesario asumir, por tanto, la importancia que tiene la transparencia en la buena gobernanza, como se puso de manifiesto en el Libro Blanco de la Gobernanza Europea y en el Convenio Europeo sobre el Acceso a los Documentos Públicos, que en su preámbulo asienta la máxima de que *"Todos los documentos públicos son en principio públicos y solamente pueden ser retenidos para proteger otros derechos e intereses legítimos".*

En los momentos actuales y, tras la plena entrada en vigor de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, la misma resulta exigible a todas las Administraciones públicas de Andalucía, incluidas las Entidades y Administraciones Locales radicadas en nuestra Comunidad Autónoma. Esto significa que dichas Administraciones están sometidas al amplio catálogo de obligaciones establecidas en materia de transparencia en su doble vertiente: publicidad activa y acceso a la información pública por los ciudadanos.

Pese a este imperativo legal han sido muy numerosas las quejas recibidas durante 2016 denunciando incumplimientos de la normativa de transparencia por parte de las Entidades Locales de Andalucía, sobre todo, en la desatención o deficiente cumplimentación por parte de algún Ayuntamiento de solicitudes de acceso a información o documentación presentadas por algún ciudadano o alguna asociación.

Pese a que la mayoría de las quejas alegan vulneración por la Corporación del derecho del solicitante de acceso a la información, lo cierto es que un análisis de las peticiones planteadas nos lleva a concluir que lo que subyace en el fondo del problema es un incumplimiento por la Corporación municipal de las obligaciones de publicidad activa que estatuyen las leyes de transparencia.

Esto es así, porque en la mayoría de los casos la documentación solicitada se encuentra incluida dentro de la información que las Administraciones Públicas están obligadas a publicar a través de sus portales de transparencia, como parte del deber de publicidad activa que a las mismas concierne.

La mayoría de las quejas recibidas pretenden acceder a documentos o información de la entidad local relacionada con aspectos financieros o jurídicos, como el grado de ejecución de determinadas partidas presupuestarias; los contratos adjudicados a determinadas empresas o por determinado órgano municipal; los gastos realizados con ocasión de algún evento o acontecimiento; los convenios firmados con determinada administración o asociación, etc., cuestiones, todas ellas, que se incluyen claramente dentro del deber de información activa que la norma impone a las propias entidades.

En este sentido, no deja de resultar paradójico que muchos Ayuntamientos contesten a nuestra petición de información reseñando las muchas solicitudes de acceso a información y documentación recibidas, lamentando el supuesto abuso del derecho por parte de los solicitantes y justificando la desatención a sus peticiones en base a la carencia de recursos para una correcta atención de las mismas.

Resultan paradójicas estas respuestas por cuanto los problemas reseñados se solucionarían simplemente dando fiel cumplimiento a las obligaciones de publicidad activa que la normativa de transparencia incluye. Si estas obligaciones se cumplieran adecuadamente, la mayoría de las solicitudes recibidas pidiendo acceso a información o documentación serían respondidas con un simple enlace al portal de transparencia que todas las Administraciones públicas deben incorporar a sus páginas web.

Capítulo 1.1.1 Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica IAC 2016

Capítulo 1.1.2.2.1.1 Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica IAC 2016

Capítulo 1.1.2.2.1.2 Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica IAC 2016

El dilema del certificado sobre delitos sexuales con menores

La Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor exige un certificado negativo de antecedentes penales por delitos sexuales relacionados con menores. Cualquier persona que trabaje con este colectivo debe acreditar este requisito.

Capítulo 1.9.2.2 Menores IAC 2016

La aplicación práctica de esta exigencia ha supuesto un importante esfuerzo de gestión para muchos sectores profesionales que están relacionados con el trato habitual con menores. Imaginemos las personas en el ámbito de la enseñanza, del ocio infantil o juvenil, sanidad, etc.

Anticipándonos al volumen de gestión que podía provocar la entrada en vigor de este requisito, abrimos de oficio la **queja 16/0597** ante las Consejerías más afectadas para conocer los mecanismos necesarios para dotar a todo su personal de estos certificados negativos. Efectivamente, los servicios de Función Pública habían preparado unas Instrucciones para que las Consejerías dispusieran de los procedimientos adecuados para dotar a su personal de estas acreditaciones.

Sin embargo, meses más tarde, comenzaron a producirse reclamaciones por parte de empleados públicos y otros profesionales expresando su preocupación por problemas de gestión en la expedición de estos certificados.

Para analizar con más detalle el caso, volvimos a realizar en la **queja 16/3683** un seguimiento de todas las medidas y acciones que se nos habían explicado. Se nos indicó que *"todo el personal docente en activo ha autorizado la consulta al Registro Central de Delincuentes Sexuales o presentado la certificación oportuna"*. A su vez, desde la Consejería de Hacienda y Administración Pública se nos ha hecho saber mediante informe 27 de noviembre de 2016 todo el elenco de medidas que ha permitido la aplicación práctica de tales disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor (LOPJM). Así junto a la Instrucción 9/2016, dictada en le ámbito de la administración educativa, la Instrucción 1/2016 de la Secretaría General de la Administración Pública ha diseñado las acciones comunes para las distintas Consejería y organismos cuyo personal pudiera resultar afectado por tales garantías.

"Los servicios de Función Pública habían preparado unas Instrucciones para que las Consejerías dispusieran de los procedimientos adecuados para dotar a su personal de estas acreditaciones"

Tras analizar toda la información, hemos de entender que la Administración de la Junta de Andalucía ha acometido las medidas necesarias para atender las previsiones recogidas en la citada Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor.

La contaminación acústica producida por la emisión de música no autorizada en establecimientos de hostelería

Este año hemos publicado el estudio **"La contaminación acústica provocada por la emisión de música no autorizada en establecimientos de hostelería. Incidencia en los derechos constitucionales de la ciudadanía"**, del que hemos dado traslado a todos los Ayuntamientos de Andalucía, en el que hemos resumido las respuestas de los Ayuntamientos a la resolución que formulamos en la **queja 14/2491**, poniendo de manifiesto la vulneración de los derechos constitucionales que podía tener lugar con motivo del funcionamiento ilegal de estos establecimos.

De los 469 municipios que nos han respondido, 425 Ayuntamientos se muestran de acuerdo expresa, o tácitamente, con el contenido de la resolución enviada, ya sea mediante la emisión de un informe o la adopción de un acuerdo por parte de la Junta de Gobierno Local o del Ayuntamiento Pleno; otros 8 discrepan con el contenido de la resolución de la Institución o con el régimen jurídico aplicable a estos establecimientos de hostelería al considerar que éste debiera ser, por distintos motivos, más flexible y los 36 restantes ofrecen respuestas de difícil encaje en alguno de los supuestos que se preguntaban.

Junto a estos datos, meramente estadísticos, podemos resaltar las siguientes valoraciones:

a) El derecho a un domicilio libre de ruidos no es una mera y comprensible aspiración de la ciudadanía sino que ha sido reconocido de manera expresa por el legislador.

Capítulo 1.8.2.1.1 Medioambiente IAC 2016

"De los 469 municipios que nos han respondido, 425 Ayuntamientos se muestran de acuerdo expresa, o tácitamente, con el contenido de la resolución enviada"

b) Contamos con un marco jurídico suficientemente claro para evitar que los establecimientos de hostelería emitan música pregrabada o en vivo sin reunir los requisitos legales para ello

c) La inactividad de la administración obliga a la ciudadanía a solicitar el amparo de sus derechos en vía judicial en el segundo país más ruidoso del mundo.

d) Consecuencias de la pasividad municipal: responsabilidad civil, administrativa y/o penal según los casos.

e) Se trata de un problema de entidad pero de débil repercusión social y política al tener lugar de manera muy local desde la doble perspectiva territorial y social.

f) La generalidad de los establecimientos de hostelería respetan la normativa de aplicación, solo una exigua minoría genera más del 90% de las reclamaciones.

g) Detectar el problema y adoptar medidas para impedir el desarrollo de la actividad no supone una intervención compleja cuando se trata simplemente de llevar a cabo una verificación sobre si el establecimiento está autorizado, o no, a ejercer la actividad.

h) El sistema organizativo y de distribución de competencias de los ayuntamientos, con frecuencia, genera disfuncionalidades a la hora de afrontar el problema de la contaminación acústica.

i) Debemos partir de una premisa: toda actividad empresarial incompatible con el principio de sostenibilidad ambiental no tiene futuro.

Informes especiales

Un informe para luchar contra el acoso escolar y el ciberacoso desde la perspectiva de una Institución garante de derechos

La violencia en las escuelas, y más concretamente el maltrato entre iguales o acoso escolar, ha venido siendo objeto de debate en los últimos tiempos, sobre todo tras algunos hechos de especial gravedad difundidos por los medios de comunicación social, y con una amplia repercusión mediática, que han propiciado la existencia en la ciudadanía de un clima de temor y preocupación sobre lo que puede estar ocurriendo en los centros escolares.

Una Institución como la nuestra, que tiene como misión la defensa de los menores de edad, no ha sido ajena a los distintos avatares y problemas que ha presentado y presenta el acoso escolar en los centros docentes de Andalucía. Fue la Defensoría una de las primeras instancias, allá por finales de la década de los años 90, que comenzó a dar la voz de alarma sobre la necesidad de abordar el maltrato entre iguales de una forma seria y rigurosa.

Desde entonces hemos prestado una singular atención a los problemas que inciden en la convivencia de los centros educativos. Fruto de esta especial preocupación por el fenómeno del acoso escolar es el Informe elaborado en 2016, que bajo el título **"Acoso escolar y ciberacoso: prevención, detección y recuperación de las víctimas"**, tiene entre sus objetivos hacer una llamada de atención a toda la comunidad educativa y a la sociedad en general sobre la necesidad de continuar abordando seriamente el problema de la conflictividad en los centros docentes andaluces, invitando a una reflexión serena sobre las causas y circunstancias que lo motivan, y haciendo un llamamiento expreso a las

"Urge abordar el maltrato entre iguales de una forma seria y rigurosa. Negar o relativizar el problema del acoso y el ciberacoso es un error grave."

autoridades educativas para que redoblen sus esfuerzos en la adopción de medidas concretas que permitan la prevención y erradicación del acoso.

El trabajo analiza el alcance del acoso escolar y ciberacoso desde el punto de vista de una Institución garante de derechos. Unos derechos que se ven seriamente comprometidos cuando un menor es objeto de maltrato por sus compañeros en el ámbito educativo.

Hemos comprobado con nuestra investigación la escasa efectividad de las respuestas que desde los poderes públicos, y más concretamente de la Administración educativa, se están ofreciendo a nuevas realidades que surgen en el seno de la escuela, como son el ciberacoso y la violencia de género en las aulas, así como el incremento de los casos a edades cada vez más tempranas.

Hemos sido testigos de las dificultades con las que se encuentran los profesionales de la educación para aplicar en su integridad los protocolos contra el acoso en los centros educativos. Y no hemos podido conocer la incidencia real por no contar la Administración educativa con un sistema apropiado de recogida de datos.

Desde luego con este Informe no hemos querido crear una injustificada alarma social ni ofrecer una imagen distorsionada de la realidad de nuestros centros docentes. Pese a lo llamativo de las cifras ofrecidas por algunos estudios en los últimos meses, ni los centros docentes andaluces son una jungla donde impera la ley del más fuerte, ni la convivencia es imposible en los recintos escolares. Al contraro, la mayoría de nuestros centros presentan unos niveles de convivencia que podríamos calificar como aceptables, y en un porcentaje mayoritario, nuestros alumnos acuden a los centros a diario sin sentir temor.

Pero si no queremos crear una alarma injustificada, tampoco deseamos caer en el error de minimizar la importancia del problema: Negarlo o relativizarlo es un error grave. No podemos seguir permitiendo actos de violencia en los colegios e institutos. Ningún niño o adolescente puede ser maltratado por sus compañeros sin merecer la justa respuesta de protección y tutela.

El Informe ofrece además unas conclusiones y unas reflexiones sobre las cuestiones que entendemos son más relevantes. Y, como no podía ser de otro modo, recoge una serie de propuestas, dirigidas principalmente a la Administración educativa andaluza, que entendemos son necesarias y convenientes y que, en un sentido u otro, tienen como finalidad última mejorar los procesos de prevención, detección y recuperación de las víctimas.

Capítulo 1.4.2.4 Educación IAC 2016

25 Años del Programa de Solidaridad, en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz

Estamos convencidos de lo inaplazable de su derogación y su sustitución por una nueva regulación, por cuanto que la existencia en Andalucía de un Programa público destinado específicamente a hacer frente a las situaciones de pobreza y marginación era y sigue siendo una NECESIDAD INELUDIBLE.

La configuración de nuestro país como Estado Social arranca del mismo Preámbulo de la Constitución al garantizar un orden económico y social justo como uno de los fundamentos de la convivencia democrática; y por ello, en el primero de sus artículos, se recogen, como dos de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico, los de la justicia y la igualdad junto a los de la libertad y el pluralismo político que perfilan el Estado Democrático de Derecho.

Pero no es un reconocimiento formal, pues el artículo 9.2 de la Constitución determina, que corresponde a todos los poderes públicos «promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas», impeliéndoles, para ello, a que «remuevan los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud», siendo así que ninguna «condición o circunstancia personal o social» puede ser fuente de desigualdad o discriminación entre los ciudadanos, como nos recuerda el artículo 14 del Texto Constitucional.

Asimismo, cabe recordar que todos los poderes públicos deben asegurar la protección social y económica de la familia (artículo 39.1), la distribución más equitativa de la renta regional y personal (artículo 40.1) y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo (artículo 40.1).

"Todos los poderes públicos deben asegurar la protección social y económica de la familia, la distribución más equitativa de la renta regional y personal y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo"

Estas previsiones normativas configuran el Estado de Bienestar en nuestro País que basa sus cimientos en el compromiso de las políticas públicas de atención a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas mediante el reconocimiento de derechos.

Estos principios también son recogidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía que en su artículo 10 incluye los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma entre los que se señalan algunos que refuerzan la obligatoriedad de la puesta en marcha de políticas de solidaridad entre los andaluces.

Una de ellas, quizá la más representativa, es la que se desarrolla a partir del Decreto 400/1990, de 27 de noviembre, por el que se crea el **Programa de Solidaridad de los Andaluces** para la erradicación de la marginación y la desigualdad, posteriormente modificado por el Decreto 2/1999, de 12 de enero, actualmente vigente, del que nos hemos venido ocupando en todos y cada uno de nuestros Informes Anuales al Parlamento, sin excepción, desde el primer año de su vigencia.

Inicialmente este Programa estaba diseñado para aquellos colectivos que se encontraban en situación de marginalidad y exclusión, con la finalidad de corregir las desigualdades sociales. Ahora bien, es preciso tener muy en cuenta que el incremento de los niveles de pobreza, como consecuencia de la crisis económica, no sólo ha empeorado la situación de los colectivos que ya estaban situados en la exclusión social, sino que además ha colocado en una situación de "en riesgo de estarlo" a innumerables personas que antes integraban las ratios de la normalidad social y económica, por lo que es necesario garantizar unos niveles mínimos de subsistencia a todas aquellas familias en esta situación. A ello obliga también la conciencia acerca del coste que supone revertir situaciones de exclusión y volver a integrar socialmente a personas y familias que han perdido los asideros de una vida normalizada.

Las numerosas quejas recibidas en estos veinticinco años desde la puesta en marcha de este Programa nos han obligado como Institución garante de los derechos de la ciudadanía, especialmente de los de contenido social, a profundizar en el contenido técnico-jurídico de las normas que lo han regulado, tanto a partir de los casos concretos que se nos han venido planteando por las personas afectadas, como a través de actuaciones de oficio que han puesto de manifiesto, una y otra vez, las patentes deficiencias del Programa que han hecho naufragar una gran parte de las virtudes que, en principio, albergaba.

Por ese motivo, nuestra Institución ha llevado a cabo a lo largo de estos veinticinco años un seguimiento del mismo, en el nos hemos tenido que ocupar preferentemente de las patologías que le afectan.

No obstante, si bien gracias al Programa de Solidaridad muchos miles de familias andaluzas han visto paliadas sus circunstancias de pobreza y quizás, incluso, algunas o muchas de ellas, hayan podido escapar de su marginación, esta Defensoría ha estimado oportuno recopilar en un Informe Especial al Parlamento de Andalucía, estos veinticinco años de actuaciones, teniendo como fuente principal, el pormenorizado relato de las quejas tramitadas, en los sucesivos Informes Anuales presentados ante la Cámara Andaluza desde el de 1990 hasta el del año 2015, y en las que no nos hemos centrado en los aspectos claramente positivos, sino que en este documento hemos señalado y puesto de manifiesto la situación en que actualmente se encuentra dicho Programa hasta el punto de que estamos convencidos de lo inaplazable de su derogación y su sustitución por una nueva regulación, por cuanto que la existencia en Andalucía de un Programa público destinado específicamente a hacer frente, a combatir, las situaciones de pobreza y marginación era y sigue siendo una NECESIDAD INELUDIBLE.

En este Informe hemos intentado recoger, en definitiva, los argumentos que avalan la nueva regulación que proponemos, sin pretender con nuestras **Recomendaciones y Sugerencias**, erigirnos en redactores de ningún Decreto ni norma, tarea que no corresponde a esta Defensoría, sino a la Administración competente, que deberá, en el objetivo que nos ocupa, como en todos a los que le corresponde servir, aplicar los principios informadores que la Constitución establece en su artículo 103.1, cita de obligado recuerdo por esta Institución conforme al artículo 10.1 de nuestra Ley reguladora.

Capítulo 1.3.2.5 Dependencia y Servicios Sociales IAC 2016

Atención e información ciudadana

Defensor del Pueblo a Domicilio[1]

Durante 2016 hemos incrementado nuestra presencia en las comarcas andaluzas, gracias al programa **"Visitamos Andalucía"** que pusimos en marcha el año anterior con las visitas a Almería y Granada, y que este año hemos llevado a la Axarquía en Málaga; la comarca de la **Sierra de Aracena** en Huelva; Los Pedroches en Córdoba; la comarca de **Segura y las Villas** en Jaén y los municipios de Chiclana y San Fernando, en Cádiz.

En dichas visitas, hemos mantenido **reuniones con colectivos y asociaciones provinciales** de diversas materias: Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer; Asociaciones de Inmigrantes; Asociación contra las Drogas, Asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones de Discapacitados, Asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados, Asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, AMPAS, etc.

Gracias a estos encuentros, hemos tenido la oportunidad de conocer en primera persona la problemática y los retos de estos colectivos, así como los programas que están desarrollando: falta de empleo para las mujeres que se encuentran en las zonas rurales; escasez de transporte entre los municipios; falta de plazas de las residencias para mayores o discapacitados; la falta de medidas de protección para las mujeres maltratadas; situación de abandono de barrios, entre otros.

Capítulo 3 Oficina de Atención Ciudadana IAC 2016

"Hemos prestado mucha atención a los Servicios Sociales Comunitarios, con los que hemos mantenido sesiones de trabajo para conocer los servicios que prestamos de atención a los colectivos más vulnerables"

Igualmente hemos prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios,** con los que hemos mantenido sesiones de trabajo para conocer los servicios que prestamos de atención a los colectivos más vulnerables. En total, en las **5 visitas realizadas en 2016** a las distintas comarcas de Andalucía, **nos hemos reunido con más de 188 trabajadores sociales.**

La mayoría de los profesionales coinciden en una serie de problemas comunes, presentes en casi todos los municipios: retrasos y escasez de recursos en materia de dependencia y necesidad de cambios de baremación en algunos ámbitos; necesidad de mayor atención a las personas con enfermedades mentales o del ámbito de menores, falta de plazas concertadas y vinculadas en residencias; falta de respuesta y coordinación con las Delegaciones Territoriales; mala comunicación entre los pueblos y deficiencias en el transporte, etc.

Por nuestra parte, en estos encuentros damos a conocer las funciones de la Institución, el procedimiento de presentación de quejas y el uso de éstas como un instrumento más, tanto para la ciudadanía como para los profesionales del Trabajo Social dentro de su práctica diaria. Creemos necesaria la generación de nuevas estrategias y propuestas específicas creativas, como alternativa posible a la situación de crisis general, que sirvan

de unión entre profesionales, y que ofrezcan una visión de estas personas que se dedican día a día a la atención a las personas más desfavorecidas como el recurso más importante de todos los existentes a este nivel.

Y por supuesto, los desplazamientos a las 5 comarcas andaluzas nos ha permitido afianzar el contacto directo con la ciudadanía, para que puedan conocer nuestra labor y presentarnos sus opiniones, dudas y sus quejas por el funcionamiento de las administraciones públicas.

Para ello, contactamos con Ayuntamientos, Diputaciones y otras entidades para poder ubicar la oficina en los municipios que visitamos. **A estas Oficinas móviles han acudido más de 200 personas presencialmente.** Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados: la problemática del transporte en las comarcas de la Sierra de Huelva y del Segura; la falta de parada de tren AVE en la comarca de los Pedroches; la deficiente comunicación y la necesidad de mejora de circulación en la nacional 322, así como la falta de depuradoras y limpieza del río Guadalimar; la falta de empleo y la necesidad de dinamizar la zona en la Comarca de Segura y las Villas; los problemas de desahucio de vivienda; la necesidad de construcción de un hospital en Aracena; quejas en defensa de la memoria histórica, al existir en Aracena 160 personas enterradas de manera colectiva y bajo un único monolito; la situación de las subvenciones al olivar en la Sierra de Segura, y muchas otras.

En todas ellas hemos escuchado y atendido a los vecinos, incluso nos hemos acercado presencialmente a sus casas para comprobar distintos problemas, como el de acceso a la vivienda por barreras arquitectónicas de una persona con discapacidad o como ocurrió en nuestra visita a la Sierra de Aracena, donde nos desplazamos para comprobar la situación en la que se encontraba la aldea de Valdelamusa.

En definitiva, queremos acercar nuestro trabajo y nuestro servicio al domicilio particular y familiar de cada uno. Queremos ayudarlos a que puedan ser felices.

[1] *Tomamos prestado el título de la crónica que el periodista Javier Maya publicó en* ***Huelva Información***

Servicio de Mediación

Un instrumento para el diálogo y la participación

La mediación es un instrumento muy útil para lograr soluciones óptimas a conflictos complejos. El dPA se ofrece a mediar como colaborador necesario en la solución de controversias entre la ciudadanía y las administraciones públicas y/o las entidades que suministran servicios de interés general. El objetivo: defender y garantizar los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución con un modelo de intervención que potencia la capacidad de dichos agentes para dialogar, hallar espacios de encuentro y participación, prevenir y solucionar los conflictos entre ellos. Se trata, en suma, de impulsar el protagonismo de los ciudadanos en la gestión de sus controversias con dichas administraciones y entidades.

En el último año el dPA ha desarrollado experiencias mediadoras muy interesantes, entre las que cabe resaltar una queja que inició el AMPA del centro de educación especial Colegio Jean Piaget, ubicado en Ogíjares (Granada). La relevancia del supuesto trae causa de que la citada queja se sustanció, inicialmente, a través del procedimiento ordinario de supervisión de la actuación de las administraciones públicas involucradas en el asunto: Ayuntamiento de Ogíjares, Delegación Territorial de Educación de la Junta de Andalucía y Diputación de Granada.

En concreto, el supuesto pretendía que el Defensor se pronunciara sobre la obligación de la administración responsable de soportar los gastos que origina el consumo de combustible del sistema de calefacción

Capítulo 2 Servicio de Mediación IAC 2016

"Impulsar el protagonismo de los ciudadanos en la gestión de sus controversias con administraciones y entidades"

del centro educativo, que había dejado de funcionar por falta de suministro.

El AMPA requería una intervención tradicional del Defensor para que se exigiera a la administración a la que le correspondiera jurídicamente tal obligación el cumplimiento de sus deberes legales. El Defensor del Menor investigó los hechos, estudió los preceptos aplicables y dictó una resolución por la que se declaraba que la competencia y, por ende, la obligación de abono de los gastos de suministro para la calefacción del centro correspondían al Ayuntamiento de Ogíjares, puesto que el problema analizado tenía la consideración una labor de mantenimiento del centro, cuestión que se residencia en su ámbito de responsabilidades.

Sin embargo, el citado Ayuntamiento expuso su incapacidad para hacer frente a dichos costes con el presupuesto municipal disponible, por lo que se evidenció la imposibilidad de cumplir la resolución dictada y el derecho de los menores se vería nuevamente afectado.

Así, las posibilidades de ejecutar la resolución dictada eran escasas o nulas por lo que el dPA planteó una intervención distinta: la mediación entre el AMPA y todas las administraciones afectadas. Las partes aceptaron abordar el asunto en mediación,

ante la gravedad del problema y mostraron su predisposición a lograr un posible acuerdo por su importancia y urgencia.

Este asunto se cerró con un acuerdo que repartía la carga económica, pero además se incorporaron al debate diversos aspectos que no se contemplaron en la queja original. Un supuesto similar no suele tener cabida en el procedimiento ordinario de supervisión porque habría dado lugar a quejas con tratamiento diferenciado, mucho menos si la gestión de esos conflictos se sustancia en el ámbito judicial. La virtualidad más resaltable de este supuesto estribó, por tanto, en la flexibilidad que propició la mediación, ampliando la discusión a todos los extremos y que, con la colaboración y voluntad de todas las partes, se lograron solventar en un acuerdo sobre la totalidad en una única sesión.

La ciudadanía

Acuden al Defensor 22.492 personas

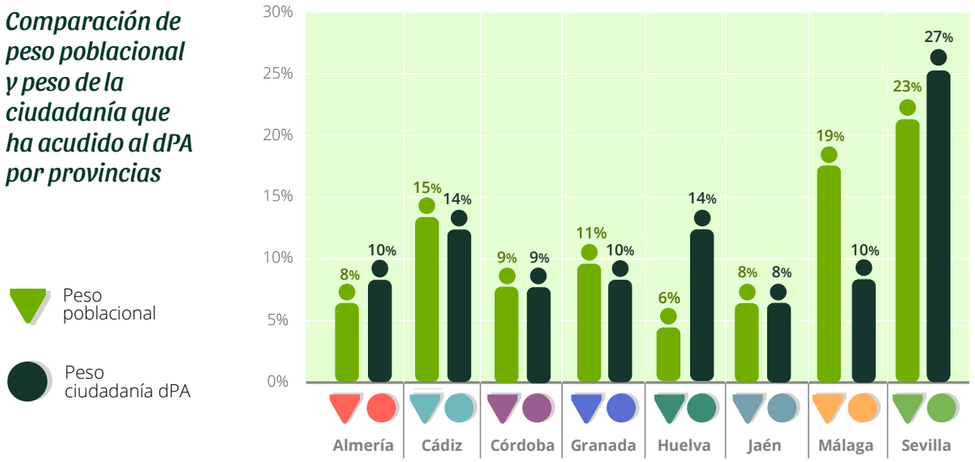
Un total de 22.492 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2016 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

Con el fin de representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga estamos más alejados del peso poblacional.

Comparación de peso poblacional y peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias

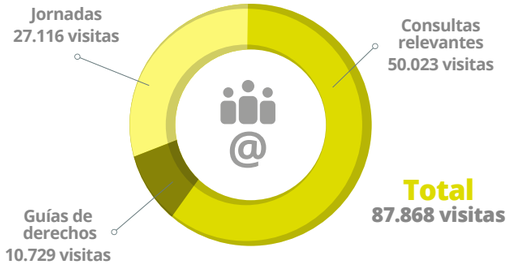


Ver tabla Relación de Firmantes por Municipios Objeto de las Quejas iniciadas en el año

Nuestra web y redes sociales

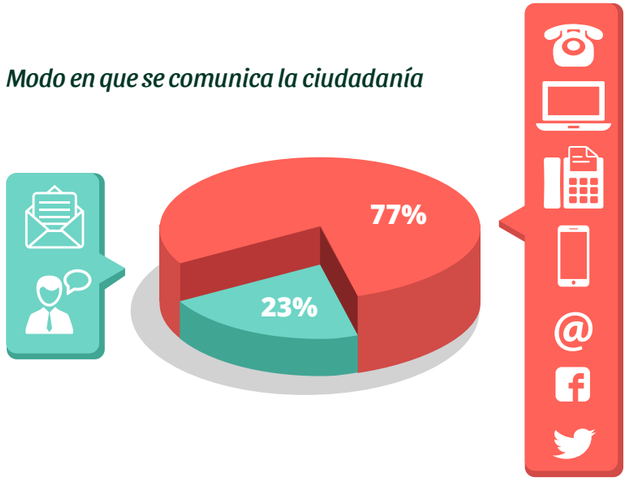
También resulta interesante conocer el uso de nuestra web y de nuestros perfiles en redes por parte de la ciudadanía, como canal de acceso a información sobre sus derechos y vía por la que comunicarnos sus quejas y/o consultas. En total, se han visitado 739.255 páginas de nuestras webs, de las cuales 87.868 han sido a páginas que contenían información divulgativa o promocional sobre sus derechos.

Visitas web promoción de derechos



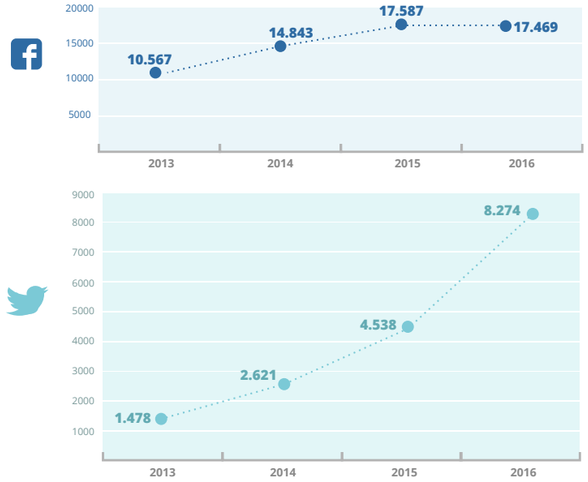
Visitas a la web dPA, Facebook y Twitter

Modo en que se comunica la ciudadanía



La vía telemática sigue siendo la preferida

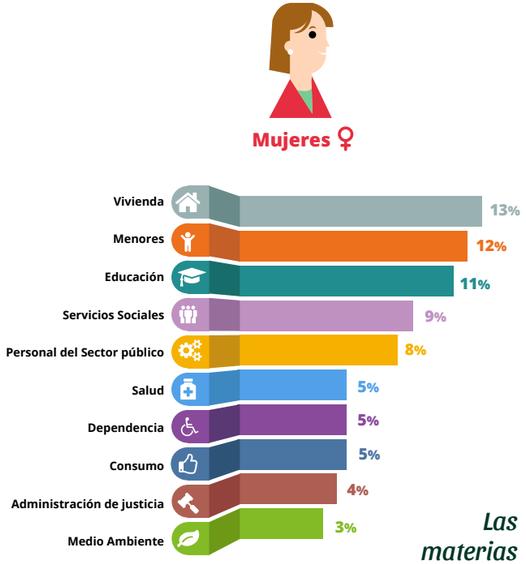
Evolución de las interacciones de la ciudadanía Facebook y Twitter



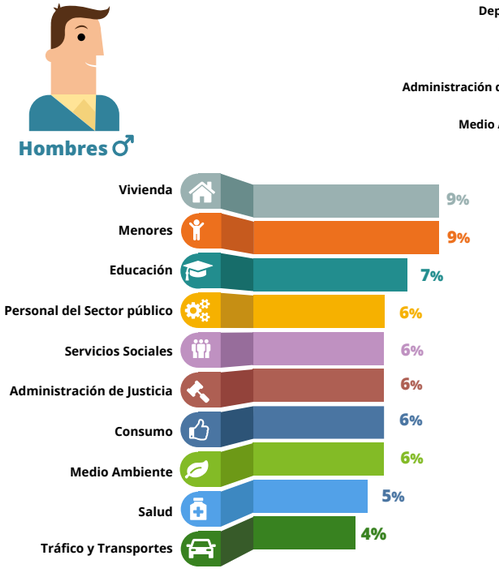
Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la institución (52% mujeres, y 48% hombres).

Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.



Las materias de las que más se quejan o consultan las MUJERES

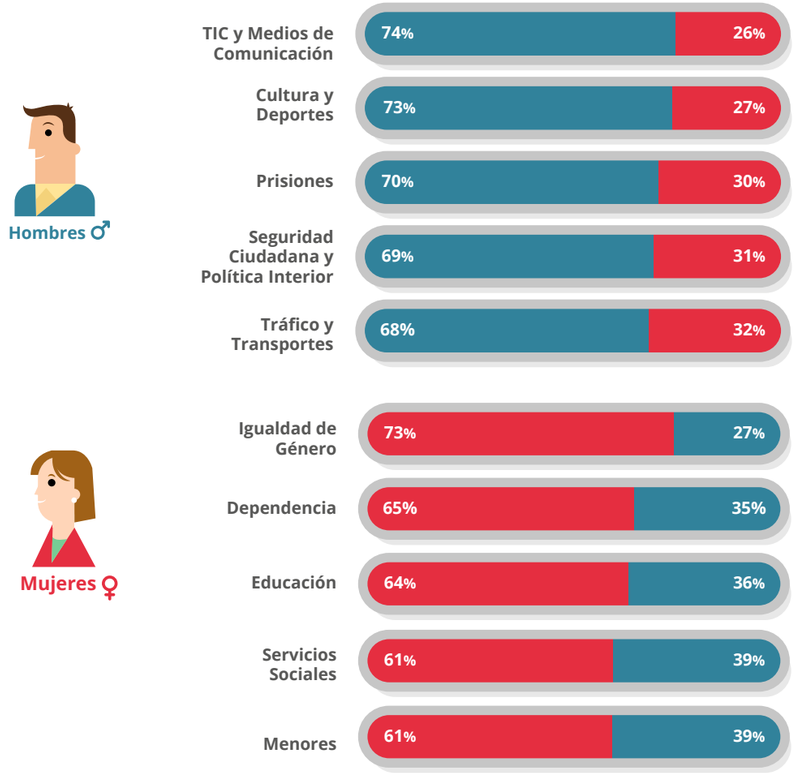


Las materias de las que más se quejan o consultan los HOMBRES

Ver tabla Anexo Distribución por Materia de las Actuaciones. Iniciadas en el año, por sexo del promotor

La vivienda, asuntos relacionados con menores y educación son los tres temas fundamentales de consulta o queja de ambos sexos. En los hombres temas relacionados con prisiones, tráfico y transportes y urbanismo son los que más se separan de las mujeres. Éstas se distinguen más de los hombres en igualdad, dependencia, educación o servicios sociales.

Los 5 temas de quejas y consultas de HOMBRES que más se diferencian de las MUJERES y viceversa



Nuestras actuaciones

Un total de 21.446 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2016 ha supuesto un total de 21.464 actuaciones:

10.128 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones)

10.811 consultas y

507 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, informes especiales, etc).

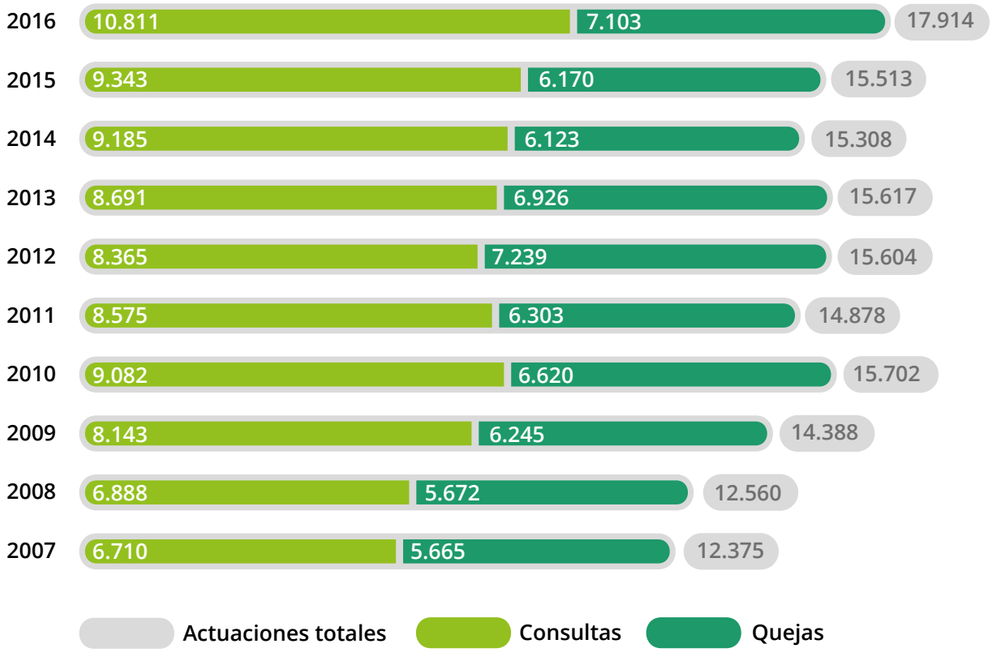
El desglose de estas cifras arrojan los siguientes datos: 6.900 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 203 quejas de oficio, lo que suponen, 7.103 quejas iniciadas en 2016. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2016, se suman las 3.025 de años anteriores. En total, 10.128 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

A esto hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 10.811 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2015, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha incrementado en un 11,5% y las consultas un 15,7%.

Actuaciones del DPA durante 2016

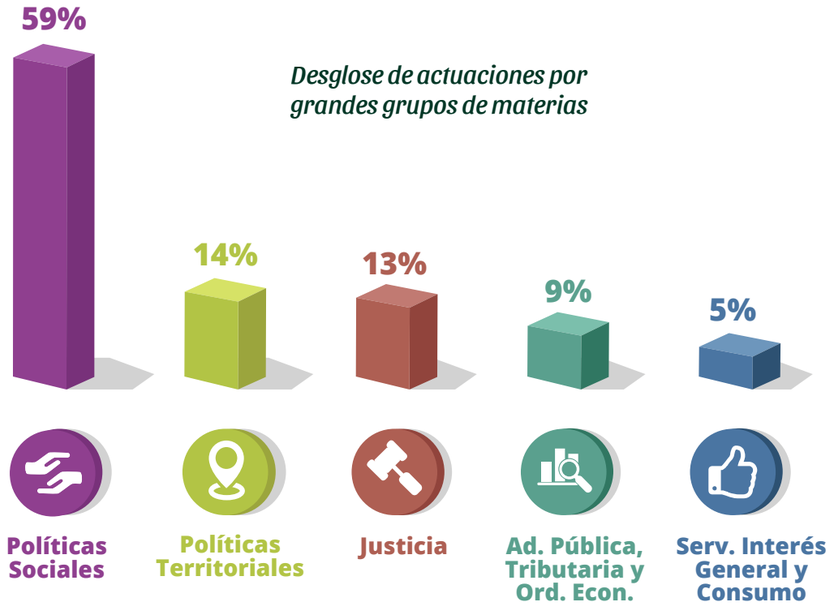
Evolución de Quejas y Consultas por año
En 2016: 10.811 consultas y 7.103 quejas



Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión
Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias

Un 59% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 59% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -"políticas territoriales"- y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

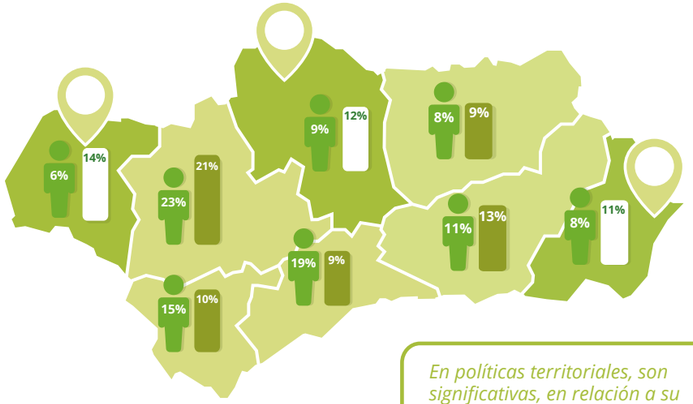


Desglose de actuaciones por grandes grupos de materias

En los siguientes gráficos, pretendemos reflejar en qué medida la incidencia de cada grupo de materias en las distintas provincias se diferencia de su peso poblacional en Andalucía. Este análisis nos sirve para comparar la incidencia de un grupo de materias en una provincia con respecto a los habitantes que tiene y lo que representan estos en el total de Andalucía.

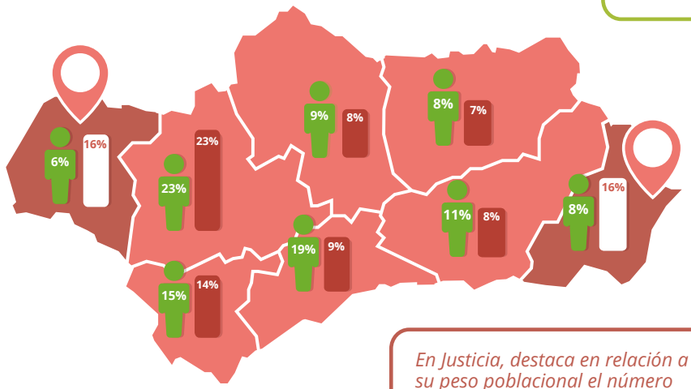
Comparación entre grupos de materias de su incidencia en relación al peso poblacional de cada provincia en Andalucía

Políticas **Territoriales**



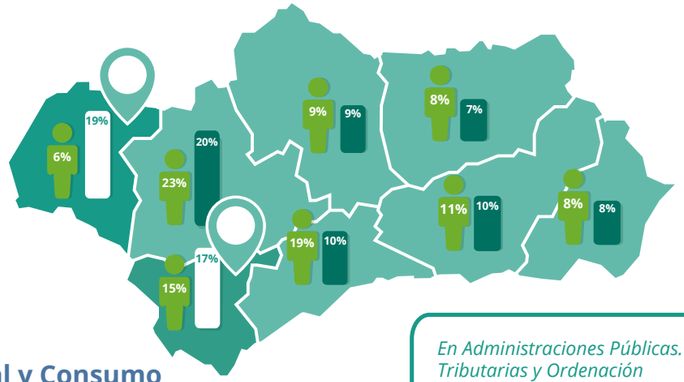
En políticas territoriales, son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Almería, Córdoba y Huelva.

Justicia



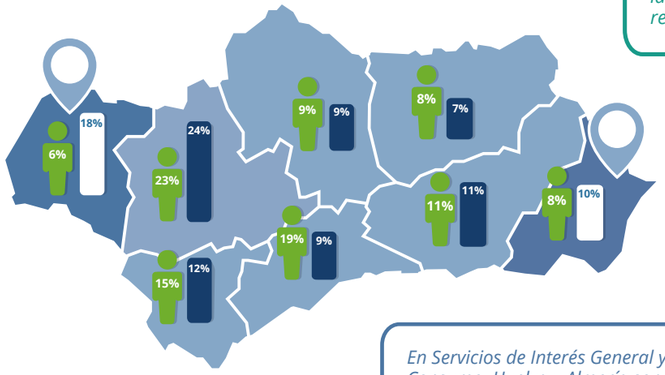
En Justicia, destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en las provincias de Huelva y de Almería.

Administración Pública, **Tributaria y Ordenación Económica**



En Administraciones Públicas. Tributarias y Ordenación Económica, Huelva y Cádiz son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

Servicios de **Interés General y Consumo**



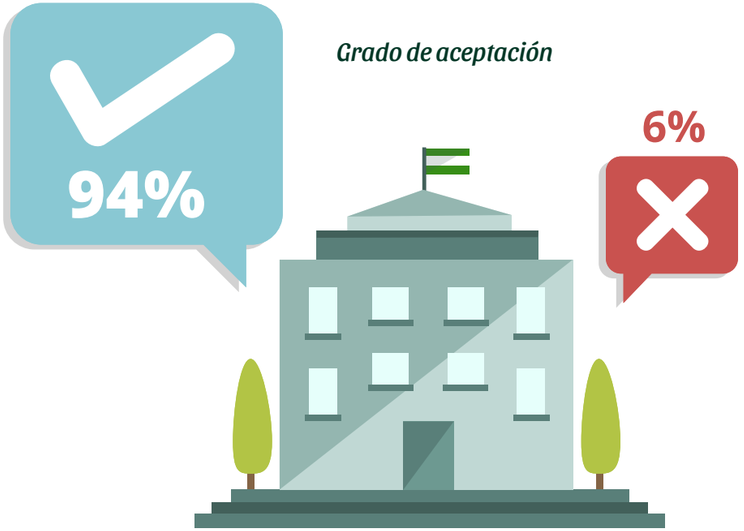
En Servicios de Interés General y Consumo, Huelva y Almería son las que tienen más incidencia en relación a su peso poblacional.

Nuestros resultados

La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

De los 3.775 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.955 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.



Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas

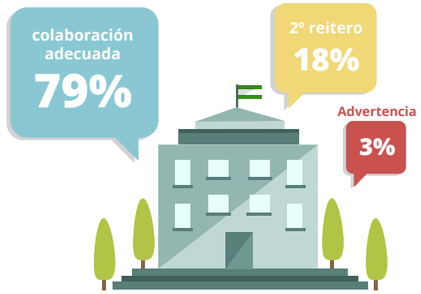
Resultados positivos de nuestra actividad (84%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 10.811 consultas recibidas y un 59,1% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 22.492 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (507). De éstas, reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (343)
- 739.255 páginas visitadas en nuestras páginas web
- En nuestras redes sociales hemos contestado a la mayoría de las 25.743 interacciones (17.469 en Facebook y 8.274 en Twitter)
- 510.225 visitas a nuestra página web
- Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)

Un 79% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 79%. De las 4.577 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 960 casos, de los cuales 833 fueron contestados (18%), y en 127 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.087 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 21% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.



Resumen
Informe Anual 2016

dPA defensor del pueblo Andaluz

Resumen Informe Anual 2016

dPA
defensor del pueblo Andaluz

www.defensordelpuebloandaluz.es

La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2016 presentado al Parlamento de Andalucía el 10 de abril de 2017. Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web www.defensordelpuebloandaluz.es