

Presentación

El presente Informe Anual recoge la actividad del Defensor del Pueblo andaluz durante el año 2017, cumpliendo la obligación legal de dar cuenta anual en este ámbito al Parlamento de Andalucía. Ha sido, de nuevo, un año intenso, en el que el Defensor del Pueblo andaluz ha realizado una labor muy exigente, tanto en las actividades de pedagogía y **defensa de los derechos**, como en la resolución de las consultas y quejas planteadas. Las mujeres y los hombres que trabajamos a diario en esta institución consideramos que nuestro desempeño es útil para mejorar la vida de las personas, lo que nos satisface, pero al mismo tiempo nos reclama un permanente esfuerzo y mejora.



Un ejemplo de este compromiso por el progreso continuo, actualización y comunicación con la sociedad sigue siendo el desplazamiento de la **Oficina de Información y Atención Ciudadana** (OIAC) a distintas comarcas andaluzas para acercar la institución y pulsar directamente las preocupaciones de la ciudadanía. Del mismo modo, seguimos impulsando **un servicio de mediación profesional y especializado**, acorde con nuestras competencias. Ésta es una fórmula novedosa de resolución de los problemas de la ciudadanía en esta institución, que persigue garantizar derechos a través de dos partes que van a hablar entre sí, mientras el Defensor encauza el entendimiento.

Esta herramienta complementa la labor de supervisión clásica de la institución. En 2017, gestionamos 9.815 quejas, de las que 6.792 fueron nuevas, 168 de ellas de oficio. Asimismo, los andaluces y andaluzas nos presentaron 10.378 consultas. Unido a las 675 acciones de promoción de derechos (jornadas, reuniones con colectivos,...) **nuestras actuaciones se elevaron a un total de 20.868**. A este trabajo hay que añadir la presentación del Informe Especial '**Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos**', en el que abordamos las condiciones en las que afrontamos nuestra última etapa vital.

Seguimos buscando de manera permanente mejores prácticas que satisfagan a todas las personas que se acercan a nosotros a pedir ayuda, en especial de los que más lo necesitan por su vulnerabilidad. Sin duda, las personas más desprotegidas seguirán siendo el objeto de nuestros desvelos para procurar mejorar su situación.

La crisis económica sigue presente en la vida de miles de familias andaluzas. Al cumplirse una década de su impacto, **las familias tienen la impresión de que la recuperación de los datos económicos no se acompaña a su situación**. Dicho de otro modo, parece que hemos salido de la crisis si se miran los grandes números y las normas que enfatizan la recuperación de algunos derechos, pero no desde el punto de vista de los niveles de vida reales, ni los de empleo de calidad. La tasa de desempleo en Andalucía es menor, pero sigue siendo muy alta y, probablemente, hasta que no se recuperen las tasas anteriores a la crisis no se podrá hablar de recuperación.

No hemos vuelto al punto de partida, y en este trayecto tenemos que reflexionar sobre dos consecuencias capitales: la **irreversibilidad de algunos derechos** a los que hemos renunciado, quizá para siempre, y qué modelo de sociedad hemos heredado de esta crisis, con unos **niveles de desigualdad** que no sólo no disminuyen, sino que han crecido. Sobre estos efectos de la crisis hemos advertido en los años precedentes, y en esta línea de continuidad de nuestro trabajo sobre las consecuencias de la crisis queremos profundizar en este Informe Anual en una nueva reflexión, en base a las actuaciones que hemos gestionado con la ciudadanía.

Observamos que, ante los mensajes de una incipiente recuperación económica, las personas reivindican una vuelta al punto donde nos quedamos. En 2017, de nuevo, han sido constantes las movilizaciones que reivindicaron la prestación de más y mejores recursos públicos. Los derechos sociales otorgan al sujeto la facultad de exigir que se le entreguen ciertos bienes (derecho a una vivienda digna), se le presten ciertos servicios (educación, protección de la salud) o se le transfieran ciertos recursos económicos (pensiones, subsidios, rentas de inserción...), pero las restricciones presupuestarias implantadas en estos tiempos de crisis (reforma constitucional incluida) dificultan o impiden la respuesta efectiva de las administraciones públicas.

A diario, nos encontramos en la respuesta a nuestras actuaciones la clásica muletilla que vincula una medida a una aplicación presupuestaria. En otros casos, hay presupuesto, pero nos encontramos con un problema de gestión o de mala coordinación que retrasa las ayudas y prestaciones a plazos insostenibles. Por esta razón decimos que **existen derechos subjetivos que están oscurecidos por la amenaza de la disponibilidad presupuestaria o los fallos en la gestión**, con una incidencia directa en la prestación de servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía.

Es el caso por ejemplo de la **ausencia de políticas activas de empleo**, con especial interés en aquellas personas que se encuentran en el paro; las dificultades para las **sustituciones en el empleo público**; el incremento generalizado de los **tiempos de respuesta asistencial** en la sanidad; la paralización de **infraestructuras sanitarias o educativas**; la limitación de recursos para los **alumnos que presentan algún tipo de discapacidad**; los retrasos en la concesión de **ayudas para dependencia, mantenimiento del alquiler de vivienda, ingreso mínimo de solidaridad o para la continuación de los estudios básicos o universitarios**; la insuficiencia de **plazas residenciales públicas y concertadas** para las personas mayores o que presentan algún perfil específico de dependencia; el efectivo derecho a una **vivienda digna**; el derecho a una respuesta de la **Justicia diligente y oportuna**, sin retrasos inasumibles; las actuaciones necesarias para la conservación de nuestro **patrimonio cultural, histórico y ambiental** o el derecho a recibir unos **suministros mínimos vitales** que eviten una situación de pobreza energética o hídrica.

Somos conocedores de que la protección de los derechos sociales precisa de un importante gasto público. Como digo con frecuencia, asumo que el Estado de Bienestar es caro. Pero si queremos una sociedad igualitaria, **los derechos vinculados al Estado de Bienestar deben tener prioridad sobre los criterios económicos**. Hay que encontrar la manera de que la financiación para estos derechos esenciales estén blindados y no queden al albur de la coyuntura económica.

Sólo así podremos hacer frente a las consecuencias de la crisis económica y garantizar una mejora de las condiciones de vida y de la inclusión social. Esta reacción nos permitirá fortalecer el compromiso de las instituciones públicas con la ciudadanía y nos dotará de mayor legitimidad.

En esta tarea, pueden contar con mi compromiso y disposición.

*Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz*