







Edita: Defensor del Pueblo Andaluz · Calle Reyes Católicos, 21
Depósito Legal: SE-1465-2014
Maquetación: 360° Marketing & Comunicación S.L.
Impresión: Artes Gráficas Moreno S. L.

Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento – Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.

La licencia completa se puede consultar en la siguiente dirección:

http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES



	Presentación	4
01.	A debate	6
	La inmigración desde los Derechos Humanos: Un desafío permanente	7
	Los gobiernos locales ante la Nueva Agenda Urbana	10
	Sobre los efectos del Brexit en la comarca del campo de Gibraltar	12
	Bono social eléctrico. Avanzamos, pero no llegamos	15
	Las controversias sobre el recurso residencial y sobre la prestación vinculada al servicio de atención residencial como alternativa	18
	A debate el poder de decisión sobre la existencia de símbolos religiosos en los colegios	21
	La segunda actividad de los policías locales. ¿Un derecho virtual?	23
	De "Menéndez Tolosa" a "Tolosa"	26
02.	Nuestras propuestas	28
	Proteger Doñana	29
	Ayudas al alquiler de vivienda. Reincidencia en los retrasos de tramitación y pago para personas vulnerables	32
	La transición de un modelo de economía lineal a otro de economía circular no es posible si no reciclamos	34
	Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Un compromiso de las defensorías del pueblo	36
	Ganar presencia, proteger derechos	38
	Externalización o internalización de la acción pública. El debate que no cesa	40
03.	Atender las quejas	43
	La avalancha anunciada que arrastra a todos	44
	Problemas para los presos en la gestión de sus ayudas sociales	47
	¿Se avanza en la realización del derecho de las personas dependientes moderadas?	49
	Exclusión financiera. Cuando los pueblos no son lugar para bancos	51
	"Promoviendo el acceso a las Enseñanzas de régimen especial de música y danza del alumnado con discapacidad"	53
	Atención extrahospitalaria urgente en el ámbito rural. Cuando el tiempo es salud	55
	¿Está funcionando el convenio para la detección de supuestos de vulnerabilidad en los lanzamientos judiciales de vivienda familiar? Lo hemos preguntado	58
	La lucha contra el fraude eléctrico no puede ganarse a costa de la indefensión del consumidor	60
	Debemos garantizar la calidad y accesibilidad en los transportes públicos	62
	Regulación de las pruebas de acceso a la Universidad. Cambiar las reglas de juego a mitad del partido puede ser lícito, pero en ningún caso es justo	64

	El caso de los valoradores de la Dependencia	67
	¡No podemos seguir pasando tanto calor en nuestro colegio!	70
	El vandalismo amenaza El Albaicín	72
	Arbitraje hipotecario. La frustrante realidad de un sistema idóneo para resolver conflictos	74
	Policías locales en Andalucía sin distinciones	77
04.	Mejorar las normas	79
	Violencia de género: todas las Administraciones a una	80
	"Plus-valía" municipal. La urgente reforma de un impuesto controvertido	83
	A examen la nueva gestión de los centros de educación infantil de 0 a 3 años	86
	Sin formación ni medios, la Policía Local no pueden ejercer el control sobre la conducción bajo los efectos de las drogas	88
	Regular ayudas para presos en el extranjero: algo se mueve	90
	Mayor control de las entidades colaboradoras de adopción internacional	91
	Del deporte de riesgo al riego del deporte	93
	Siesta en el museo	95
05.	Informes especiales	97
	Juan Relinque, la gesta de un Defensor del Pueblo del s. XVI que hoy perdura	98
	Morir en Andalucía: Dignidad y Derechos	101
06.	Atención e información ciudadana	104
	De pueblo en pueblo escuchando a la ciudadanía	105
07 .	Servicio de Mediación	108
	Un instrumento para el diálogo y la participación	109
08.	Un año en cifras	112
	La ciudadanía	113
	Nuestras actuaciones	116
	Nuestros resultados	119

^{*} La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2017 presentado al Parlamento de Andalucía el 10 de abril de 2018. Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web www.defensordelpuebloandaluz.es

Presentación

n año más, me complace presentarles nuestra revista informativa, con una recopilación de los temas que más nos han preocupado en 2017 o que han requerido una atención especial de esta Institución en su tarea de control de la actuación de las administraciones para la defensa y protección de los derechos humanos fundamentales de la ciudadanía.

Esta revista supone, sin duda, un fiel reflejo del ejercicio de referencia, que, nuevamente, se ha caracterizado por advertir de las consecuencias de la crisis económica en importantes sectores de la población, los más vulnerables, que se han visto afectados por la pérdida de sus derechos y el incremento de la desigualdad.

Así, en nuestra sección *A debate* recordamos el **desafío** al que nos enfrentamos para conseguir la integración real en nuestra sociedad de las **personas migrantes y refugiadas.** Un desafío que tiene mucho que ver con el modelo de ciudad que estamos construyendo, cuyas pautas han quedado recogidas en la **Nueva Agenda Urbana y su apuesta por ciudades inclusivas, sostenibles e inteligentes.**

Dos grandes retos que se suman a otros muchos que conforman nuestro día a día, por lo que su definición y garantía de desarrollo es el punto de inflexión para nuestra labor. A ellos les hemos dedicado un espacio en el capítulo *Nuestras Propuestas*, donde hemos querido llamar la atención por la protección



de **Doñana**, los continuos retrasos en las **ayudas al alquiler** de vivienda o la necesidad de que se cumplan los principios de la Ley de **Transparencia** como mejor garantía de una buena gobernanza, más accesible, transparente y justa.

También hemos querido denunciar otras muchas situaciones que afectan a nuestros mayores -plazas residenciales, exclusión financiera-; a los menores -alumnado con discapacidad, escolarización, infraestructuras escolares-; a nuestros universitarios -becas y pruebas de acceso a la Universidad-, a las personas reclusas andaluzas, dentro y fuera de nuestra Comunidad, y mayor protección de las personas dependientes y de las mujeres, víctimas de violencia de género.

Hemos reclamado más recursos para acabar con el colapso en los juzgados, sobre todo para las cláusulas suelo, o para resolver la atención extrahospitalaria urgente en el ámbito rural, cuando el tiempo es salud.

Y hemos llamado la atención sobre el bono social eléctrico, el transporte público urbano, la necesidad de reciclar, un mejor control del fraude eléctrico que no suponga una mayor indefensión del consumidor y medidas para evitar los lanzamientos judiciales de vivienda a familias con mayores necesidades.

También hemos continuado con la visita a las distintas comarcas andaluzas para pulsar las preocupaciones de la ciudadanía in situ. Y, con una

mediación profesionalizada, que ha ampliado su servicio prácticamente a todos nuestros ámbitos de actuación; empleo, vivienda, salud, educación, etc.

En nuestro apartado de Informes Especiales, y bajo el título Morir en Andalucía. Dignidad y Derechos, hemos impulsado un debate social que favorezca la adopción de las medidas necesarias para que la garantía del derecho de las personas a vivir con dignidad su proceso de muerte sea plena.

Y seguimos trabajando con el objetivo de que nuestras intervenciones tengan una repercusión positiva en la conducta de las administraciones, y así lo contamos en el capítulo de Datos, con detalle de las quejas y consultas gestionadas, fiel testimonio de las voces de las más de 170.000 personas que han acudido a la Institución

Sirva este trabajo para acercarnos un poco más a la realidad de nuestra comunidad autónoma, insistiendo, como ya adelantábamos el año pasado, en la necesidad 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.

Como siempre, en esa tarea pueden encontrarnos.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada Defensor del Pueblo Andaluz



La inmigración desde los Derechos Humanos: Un desafío permanente

a situación actual, tanto a nivel de la UE como de España en particular, muestra un endurecimiento y recrudecimiento de las medidas de control, expulsión y limitación de derechos para las personas inmigrantes, tanto de las ya residentes en nuestro territorio como de las que desean entrar, o ya lo hicieron de manera irregular y permanecen como indocumentadas. Europa experimenta una profunda crisis sin que tengamos claro hacia dónde vamos: si nos chocamos contra un muro o nos dirigimos hacia una reconstrucción más profunda, más integrada y abierta al mundo.

Preocupados por esta situación, desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos aprovechado la celebración del 30° aniversario de la Sentencia del Tribunal Constitucional 115/1987, de 7 de julio que resuelve un recurso interpuesto por el Defensor del Pueblo contra determinados artículos de la Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio sobre derechos y libertades de los extranjeros en España para reflexionar con expertos sobre la situación y los derechos de los extranjeros en España.

A finales del 2017 celebramos en Sevilla unas **Jornadas** organizadas conjuntamente con el Defensor del Pueblo sobre "Una visión de la Inmigración desde los Derechos Humanos", con el objetivo de hacer un balance sobre la situación y los derechos de los extranjeros en España y debatir otros aspectos como: hacia dónde va Europa y los problemas de integración; la situación de los Centros de Internamiento de Extranjeros; el análisis de los principales obstáculos para conseguir la integración real en nuestra sociedad de las personas migrantes y

8 A debate Resumen Informe Anual dPA 2017

11 Los menores son quienes están pagando el precio más alto del conflicto. Es a ellos principalmente a quienes las sociedades europeas deberían dirigir sin ningún tipo de condicionantes ni cortapisas acciones conjuntas, solidarias, sensibles y responsables"

refugiadas; y abordar con los medios de comunicación el tratamiento informativo que se da a este colectivo.

En la inauguración de dichas Jornadas, el Defensor del Pueblo Andaluz, Jesús Maeztu, lamentó la falta de respuesta de las instituciones nacionales y supranacionales ante el desafío de la inmigración. Asimismo, señaló que los retos y

dificultades de la migración internacional requieren una cooperación fortalecida y una acción colectiva.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, "en lugar de tratar de convertirnos inútilmente en una fortaleza inexpugnable, la UE y los Estados miembros deberían establecer vías seguras y legales para la llegada de refugiados y migrantes, que hoy no tienen más opción que recurrir a tortuosas rutas en las que se juegan la vida".

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, "hay que incrementar el apoyo a los Estados de la UE con fronteras exteriores para la recepción de estas

personas; revisar la legislación europea que limita la libertad de circulación de los solicitantes de asilo que consiguen ser admitidos en la UE; y acabar con las devoluciones en caliente y otras violaciones de los derechos humanos, incluidos los malos tratos y el uso excesivo de la fuerza".

En condición de Defensor del Menor de Andalucía, Jesús Maeztu hizo mención expresa a que los menores "son quienes están pagando el precio más alto del conflicto". "Es a ellos principalmente a quienes las sociedades europeas deberían dirigir sin ningún tipo de condicionantes ni cortapisas acciones conjuntas, solidarias, sensibles y responsables. Sin embargo, a pesar de que los niños resultan acreedores de este tipo de intervenciones, tal como reconocen los convenios y tratados internacionales, lamentablemente la realidad está siendo bien distinta".

Igualmente, el Defensor del Pueblo en funciones, Francisco Fernández Marugán, manifestó que "los que llaman a nuestra puerta, seguirán llegando" y tendremos que establecer los mecanismos suficientes par responder a estas llamadas y sobre todo es necesario coordinarnos con las comunidades autónomas y con los ayuntamientos. Y reclamó un nuevo plan África para ayudar a los países de partida de los inmigrantes.

El sociólogo y profesor <u>Sami Nair</u> pidió visión de futuro ante un panorama de envejecimiento demográfico europeo (*"en marzo de 2015 por primera vez, tras la II GM, hay más muertes que*

nacimientos en el continente") y describió el aumento previsto de la población de África subsahariana e India.

"África va al estallido", alertó el profesor Sami Naïr, porque lo invertido en cooperación no ha producido desarrollo social y "o encontramos alternativa al muro de Shengen que la UE construyó meses después de celebrar la caída del de Berlín o se llegará a una situación conflictiva. En su análisis, el aumento del paro en el primer mundo ya alimenta "una revolución pasiva en Europa y EE.UU. de masas que se sienten legítimamente amenazadas y avanzan a un injustificable racismo". "Hay que tener visión y pensar en 2050", añadió, "para afrontar este fenómeno que es imparable".



Los gobiernos locales ante la Nueva Agenda Urbana



ace dos años organizábamos una jornada, en la que contamos con expertos de distintas disciplinas, para hablar de las ciudades inteligentes, como ciudades sostenibles. Hace un año lo hicimos sobre ciudades inteligentes, ciudades inclusivas, y en este ejercicio hemos querido dedicarla al que, probablemente, sea el mayor reto de los próximos años en nuestros municipios: afrontar la Nueva Agenda Urbana.

Los países firmantes de la **Declaración de Quito** asumieron afrontar el Objetivo 11 del Desarrollo Sostenible: "Ciudades y Comunidades Sostenibles". En un sentido más amplio, "lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilentes y sostenibles".

No se trata de un objetivo modesto, pero tampoco, pese a su complejidad, de una meta aplazable; no hay un solo municipio, cualquiera que sea su singularidad, que no tenga el deber de "ponerse las pilas" y hacer visible esa Nueva Agenda Urbana en sus políticas públicas sectoriales, en sus decisiones y, desde luego, en sus presupuestos.

Con motivo de esta jornada elaboramos unas conclusiones. Así, destacamos que los países firmantes dejaron muy clara esa interrelación, que ya hemos puesto de relieve en diversos foros en los que hemos participado, entre la supresión de la pobreza y asegurar el desarrollo de economías urbanas sostenibles. Ello exige el fortalecimiento de la gobernanza, poner fin

No hay un solo municipio, cualquiera que sea su singularidad, que no tenga el deber de "ponerse las pilas" y hacer visible esa Nueva Agenda Urbana en sus políticas públicas sectoriales"

a las distintas formas de discriminación hacia los colectivos vulnerables y mantiene un compromiso con el respeto de los derechos humanos. El "cómo" conseguir esos objetivos es una decisión que adoptaran libremente los gobiernos, pero la meta es innegociable.

En este contexto, los gobiernos locales, con plena razón, reclamaron un papel más protagonista a la hora de diseñar esa Nueva Agenda Urbana, pues son los municipios

quienes tendrán que implementarla. Así las cosas, reclamábamos en nuestras conclusiones de la jornada que en el ámbito del Estado -a través de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)- y de la Comunidad Autónoma de Andalucía -a través de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)- se abra un proceso participativo y de reflexión que facilite la traslación del Objetivo 11 a las políticas públicas, contando, desde el primer momento, con la visión de los gobiernos locales. La Comunidad Autónoma de Andalucía debería ser pionera en dar la voz a los gobiernos locales.

Al mismo tiempo, la gobernanza exige participación de la sociedad y ésta no es posible sin su

empoderamiento. Las ciudades inteligentes deben facilitar ese empoderamiento, que permita la incorporación de la sociedad civil a esa nueva forma de entender nuestras ciudades que reclama un gobierno en el que esté presente la "codecisión". Esto no es retórica sino una exigencia firme y urgente, pues no es posible cambiar el modelo de ciudad sin contar con quienes la conforman, las personas.

Los participantes en esta jornada creen que se podrían establecer indicadores fáciles de verificar si se genera una vía de colaboración entre la Universidad, las empresas, grupos y colectivos de intereses, de manera que los gobiernos locales sean permeables a la transferencia de conocimientos que facilita el diseño de las políticas públicas, las dote de eficacia y eficiencia y permita su posterior evaluación. Al mismo tiempo, se debería reflexionar sobre la posibilidad de crear, mediante la colaboración entre la Administración Autonómica y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, un Observatorio para el seguimiento de la implantación de la Nueva Agenda Urbana en Andalucía.

Nos beneficia a todos, pero también exige la acción de todos.

12 **A debate** Resumen Informe Anual dPA 2017

Sobre los efectos del Brexit en la comarca del campo de Gibraltar

I Defensor del Pueblo Europeo celebró los días 19 y 20 de junio de 2017 en Bruselas una reunión de la **Red Europea de Defensores del Pueblo**, con el cometido de analizar diversas cuestiones de interés común para los asistentes.

Entre las sesiones del evento se incluía una que llevaba por título *Brexit: maximising transparency and certainty for EU citizens*, ofrecida por el Defensor del Pueblo Andaluz habida cuenta de la relevancia que presenta en Andalucía este asunto como consecuencia de los enormes vínculos socioeconómicos existentes entre esta comunidad autónoma y el Reino Unido y de la idiosincrasia de la relación con Gibraltar.

La intervención del Defensor del Pueblo Andaluz permitió poner de relieve los efectos que se pueden derivar del Brexit sobre los derechos y las libertades de la ciudadanía en general y, en particular, de la residente en el entorno de Gibraltar; unas consecuencias nada halagüeñas en atención a diversos estudios realizados tanto desde el Peñón como desde distintas Administraciones españolas.

A partir de dicha comparecencia, el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo Andaluz han mantenido encuentros con colectivos ciudadanos y representantes políticos orientados a profundizar aún más sobre la cuestión. Así, el día 8 de noviembre de 2017 ambos Defensores visitaron la localidad de La Línea de la Concepción y se entrevistaron con el alcalde, con representantes de los distintos grupos políticos y con representantes de la sociedad civil y del empresariado de la zona, quienes expresaron su preocupación por los efectos negativos que el Brexit pudiera acarrear para una comarca ya de por sí deprimida y que presenta una gran dependencia económica con respecto a Gibraltar.

El conocimiento acaparado ha permitido identificar los principales riesgos que se podrían derivar del Brexit sobre los derechos de la ciudadanía, y en particular sobre la residente en la comarca del Campo de Gibraltar.

Los mismos fueron trasladados por ambas Defensorías al Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación en la reunión que mantuvieron el pasado día 15 de enero de 2018, donde igualmente informaron de las actuaciones que desarrollarían como garantes de derechos y libertades.

La envergadura de las relaciones socioeconómicas que existen entre Gibraltar y la comarca del Campo de Gibraltar son manifiestas, de tal forma que un cambio en el estatus del Peñón podría acarrear un efecto negativo, directo e inmediato.

Así, en el **ámbito económico**, el impacto negativo que el Brexit tendría sobre la economía andaluza podría alcanzar al 1 por ciento del PIB de la comunidad,



CEn el ámbito económico. el impacto negativo que el Brexit tendría sobre la economía andaluza podría alcanzar al 1 por ciento del PIB de la comunidad. con unos efectos que se mantendrían a lo largo de toda una década.

con unos efectos que se mantendrían a lo largo de toda una década.

Esto supondría, en términos de empleo, que a corto y medio plazo (2017-2019) la economía andaluza dejaría de crear entre 11.300 y 19.800 empleos anuales; y que el efecto negativo tendría especial relevancia en los sectores agroalimentario y turístico, que son precisamente unos sectores clave en la economía del Campo de Gibraltar.

De este modo, el Brexit afectará a asuntos de gran relevancia y notable incidencia en la comarca como son la configuración de los fondos europeos, la Política Agraria Común, las previsibles tensiones financieras, la reducción de la actividad turística y el encarecimiento de las exportaciones por la depreciación de la libra esterlina.

En materia de empleo y Seguridad Social se plantea un escenario de enormes incertidumbres que afectan muy especialmente a los más de 8.000 trabajadores españoles que tienen su puesto de trabajo en Gibraltar.

En este sentido, el Brexit siembra dudas sobre su futuro laboral –estabilidad laboral, reconocimiento de derechos devengados, derechos indemnizatorios, etc– y sobre las prestaciones que estos miles de trabajadores puedan percibir el día de mañana después de años de cotización en Gibraltar.

En el ámbito sanitario también se pueden producir consecuencias, y es que de la vigente normativa sanitaria europea se deriva que la salida del Reino Unido de la Unión traería consigo, para el caso específico de Gibraltar, la desaparición del sistema actual de compensación y la automática pérdida del derecho a la prestación de asistencia sanitaria en los términos conocidos hasta la fecha.

Ante estas circunstancias, y a través de un documento conjunto, los Defensores del Pueblo de España han alertado sobre los efectos negativos que se pueden derivar del Brexit para la ciudadanía de la comarca del Campo de Gibraltar y han demandado que la protección de tales derechos sea entendida como prioritaria en el proceso negociador que se lleve a cabo.

Bono social eléctrico. Avanzamos, pero no llegamos

sta Institución viene demandando desde hace ya varios años de las distintas Administraciones públicas y de las compañías suministradoras la necesidad de dar una solución rápida y eficaz a aquellas familias que se ven amenazadas de corte en un suministro tan esencial como es la luz por no disponer de medios para afrontar el pago de las facturas.

Esta situación se ha generalizado tanto que ha llegado a recibir el nombre propio de "pobreza energética", y viene determinada por varias causas como son los bajos niveles de renta tras la situación de crisis económica, la subida de precios de la energía o la mala calidad de la edificación.

Nuestra principal reclamación se ha centrado en la aprobación de una norma que, partiendo del reconocimiento del derecho de las personas a unos suministros mínimos en materia de energía, establezca unas garantías concretas para que nadie quede sin acceso a estos suministros por razones económicas y regule unos procedimientos concretos para hacer realidad esta garantía.

A falta de dicha norma, han sido las Administraciones públicas, especialmente las Entidades Locales, quienes han asumido la labor de ayudar económicamente a quienes no podían hacer frente al pago de sus facturas energéticas a fin de evitar el corte de suministro. A esta tarea se sumó la Junta de Andalucía facilitando financiación a los Ayuntamientos andaluces mediante

16 **A debate** Resumen Informe Anual dPA 2017

año 2017 las quejas por cortes de luz y agua derivados de impagos han disminuido, lo que suponemos responderá a una mejora de los mecanismos de respuesta administrativa"

el Programa extraordinario para suministros mínimos vitales.

También ha contribuido a solucionar muchas de estas situaciones la colaboración de algunas empresas suministradoras que, tras un acuerdo con la FAMP, elaboraron un modelo de convenio al que podían adherirse los Ayuntamientos que así lo desearan y que establecía un procedimiento para la suspensión de las

órdenes de corte de suministro en caso de impago, a fin de dar tiempo a los Servicios Sociales para analizar la situación económica de la familia y buscar una solución al problema.

Durante el año 2017 las quejas por cortes de luz y agua derivados de impagos han disminuido, lo que suponemos responderá a una mejora de los mecanismos de respuesta administrativa y a una mayor sensibilidad de las empresas a la hora de utilizar dichos mecanismos ante situaciones de dificultad en el pago de recibos.

Respecto a la reclamación de una norma que evitase los cortes de suministro a familias en situación de pobreza energética, pudimos conocer a finales del año 2016 la aprobación por el Gobierno de la Nación del Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de

diciembre, por el que se regulaba el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica. No obstante, hubo que esperar al mes de octubre de 2017 -cuando se produce su desarrollo reglamentario mediante un Real Decreto y una Orden Ministerial- para concretar los aspectos que permiten hacer efectivas las medidas de protección.

En cuanto a la valoración que nos merece la nueva regulación del **bono social**, debemos reiterar que esta Institución viene defendiendo desde hace mucho tiempo su necesaria vinculación a la renta familiar, por ello valoramos como un gran avance que se establezca una relación directa entre el nivel de renta y el disfrute del bono social, desvinculándolo de otras circunstancias como pudiera ser la situación de desempleo, que generaba situaciones de injusticia en una sociedad en la que impera el empleo precario y en la que estar laboralmente activo en muchos casos no puede asociarse a disponer de recursos suficientes para satisfacer necesidades esenciales.

No podemos compartir, sin embargo, que el bono social siga aplicándose a las familias numerosas sin establecer ningún tipo de limitación en función de sus niveles de ingresos, lo que puede dar lugar a situaciones poco justificables desde una perspectiva social.

También mostramos nuestro acuerdo con la fijación de unos límites máximos de consumo

para la aplicación de los descuentos del bono social. Creemos que de este modo se evita el riesgo de incentivar el consumo irresponsable. No obstante, discrepamos de la decisión de fijar estos límites máximos por debajo de los perfiles de consumo medio de una familia normal, ya que consideramos que sólo debe perseguirse el despilfarro y nunca el consumo normalizado.

Respecto a las bonificaciones que incluye la norma, entendemos que las deducciones fijadas -25% o 40% según los casos- son un avance respecto de las existentes anteriormente y beneficiaran a un número importante de personas que actualmente están desprotegidas.

En cuanto a las **medidas de protección** para evitar el corte de suministro la regulación merece nuestro reconocimiento por cuanto supone el establecimiento de un marco normativo, tal como veníamos demandando, que confiamos permitirá la garantía efectiva del derecho a recibir este suministro esencial.

A este respecto, nos parece especialmente acertado que las garantías previas al corte de suministro se extiendan a personas que tengan contrato en mercado libre, superando la situación anterior que limitaba estas garantías a quienes estuviesen acogidos a la modalidad de PVPC.

Como valoración final podemos señalar que la aprobación de la normativa estatal que permite la puesta en marcha del nuevo bono social eléctrico

supone un paso adelante, aunque echamos en falta el reconocimiento expreso del derecho de las personas en situación de exclusión a recibir unos suministros mínimos vitales de forma gratuita.

Comunicado en web



18 **A debate** Resumen Informe Anual dPA 2017

controversias sobre el recurso residencial y sobre la prestación vinculada al servicio de atención residencial como alternativa

o es infrecuente que las personas reconocidas como dependientes o sus familiares, planteen ante esta defensoría sus discrepancias basadas en el rechazo al recurso prescrito en el Plan Individual de Atención (PIA) por los servicios sociales comunitarios.

Durante 2017, la prevalencia en las quejas ha derivado en la preocupación por el desarraigo que puede suponer para las personas mayores el reconocimiento de una plaza residencial concertada, en una localidad distinta a la que reside, o alejada de donde residen sus familiares más cercanos, lo que viene a plantear de un tiempo a esta parte la preferencia de la denominada prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, como alternativa más favorable.

Y es que, dada la tardanza en la resolución y conclusión de los expedientes de dependencia, se da la circunstancia de que muchas personas, no pudiendo esperar más una resolución administrativa que se demora, se han visto abocadas a la vista de sus necesidades de cuidados, a ocupar una plaza residencial privada, ya en la residencia más cercana a su domicilio, ya en aquélla cuyo coste le haya resultado menos gravoso.

Esta inaplazable anticipación a la decisión administrativa, que la persona dependiente o su familia han tenido que afrontar forzadamente con sus recursos propios, se suele producir con antelación a la resolución administrativa definitiva mediante la que se asigna plaza residencial

asignación de plaza se efectúa en una residencia que aleja a la persona beneficiaria de su entorno más próximo, la persona mayor sufre por el cambio y teme estar lejos de los suyos"

concertada y, cuando ésta llega, el centro en el que viene residiendo la persona dependienta se ha convertido ya en su hogar, una vez superado el período de duelo por la separación de sus familiares y entorno y la fase de adaptación.

Cuando la asignación de plaza se efectúa en una residencia que aleja a la persona beneficiaria de su entorno más próximo, razones lógicas de conservación del arraigo personal, familiar y social, motivan no ya la protesta,

sino la angustia, pues la persona mayor sufre por el cambio y teme estar lejos de los suyos.

Así lo planteaba en su escrito un señor prácticamente octogenario, cuya mujer, de similar edad, se encuentra judicialmente incapacitada y es gran dependiente. El marido se ocupaba de ella, pero también tenía a su cargo a un hijo cercano a la cincuentena con problemas psíquicos (queja 17/4859). La sobrecarga que pesaba sobre este señor y la demora en el PIA de su mujer, con propuesta de plaza residencial, hizo que, confiado en la certeza de la resolución administrativa, la

ingresara en un Centro para personas mayores asistidas de su misma localidad.

Inicialmente se dirigió a esta Institución planteando dificultades económicas insalvables para sufragar el coste de la plaza, ya que nos decía que nunca hubiera imaginado que la tardanza en concluir el expediente sería tan significativa. En poco tiempo hubo de mudar su petición, manifestando que la alegría que sintió cuando recibió la carta por la que se le notificaba la resolución del PIA, se empañó al conocer que la Residencia adjudicada estaba en un municipio distinto al del domicilio familiar, puesto que su edad y sus circunstancias familiares



le privarían de estar pendiente de su mujer con la asiduidad deseada.

La respuesta que la Administración autonómica ofrece en supuestos como el relatado, se remite indefectiblemente a la normativa vigente. Explica para ello que el servicio de atención residencial es un recurso finalista que garantiza la atención integral de la persona en situación de dependencia cualquiera que sea el lugar donde radique, especificando que la asignación ha de realizarse entre las plazas vacantes que existan.

Partiendo de esta disponibilidad, -sigue aclarando la Administración-, la asignación toma en consideración la proximidad con el lugar de residencia de los familiares. Y no dudamos que la decisión final, además de ajustarse a la normativa, está regida por la razón y por criterios de coherencia. En ocasiones es el azar, en forma de disponibilidad de plaza en una Residencia concreta en el momento preciso, el que suaviza o espina el desequilibrio producto del cambio.

Otras veces, en cambio, parecen ser desajustes del Sistema los que dificultan afinar la asignación. Entre estos desajustes se encuentra el de la falta de información, tanto de la administración autonómica como de los servicios sociales.

Finalmente, es destacable aludir a que la tesitura de no poder disfrutar de plaza en el Centro que permita el necesario arraigo o que trunque la adaptación ya alcanzada, ha multiplicado el interés de las personas afectadas por que el PIA prescriba un recurso alternativo o subsidiario al residencial, el de la prestación económica vinculada a dicho servicio.

El Sistema veta la posibilidad de tramitar un PIA cuya primera prescripción sea la de prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, ya que dicha prestación únicamente procede de forma subsidiaria al servicio de atención residencial, es decir, conforme a la Orden de 3 de agosto de 2017 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social (artículo 13.2.a) cuando no se disponga de plaza vacante en los centros públicos ni en los privados concertados en la provincia.

Todos los cambios son difíciles, máxime cuando sobrevienen a avanzada edad. Mudar las costumbres, acomodarse a reglas de convivencia colectiva y vivir incluso desconociendo los contornos del mundo exterior que circunda a nuestro nuevo hábitat, es una travesía dura que es mejor transitar en compañía.

Son importantes los remedios que amortigüen su impacto y nos consta que la Administración, que se compone de personas, es sensible a este razonamiento. Para ello es necesario, sin violentar la normativa, habilitar prácticas que permitan flexibilizar la rigidez de una decisión que de otro modo conduzca a la soledad del desarraigo.

A debate el poder de decisión sobre la existencia de símbolos religiosos en los colegios



ace años surgió una polémica guerra sobre la existencia de símbolos religiosos en los sitios públicos. Los centros educativos no estuvieron ajenos a la misma.

Después de intensos debates y disputas se acordó que fueran los órganos de representación de los colegios e institutos quienes decidieran si estos símbolos debían permanecer o, por el contrario, debían ser retirados en atención a la voluntad democráticamente expresadas de los miembros de la comunidad educativa.

Ahora la controversia ha surgido entorno a si la decisión señalada recae en los consejos escolares o en los directores y directoras de los centros escolares.

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación mantiene el criterio de que son los consejos escolares quienes han de decidir sobre esta cuestión.

Dicho criterio no es compartido por la Defensoría porque si bien es cierto que este poder de decisión al mencionado órgano había sido atribuido expresamente por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), el asunto cambió radicalmente tras las reformas introducidas en la misma por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE).

Ciertamente, de la simple observancia y comparación de los términos en los que estaban redactados los doce subapartados del artículo 127 de la LOE, y la redacción dada por la LOMCE, en concreto, a los subapartados a), b), e), h) e i), se deduce sin ningún tipo de dudas que el poder de decisión que se atribuía antes a los consejos

escolares -entre las que se incluye la decisión sobre símbolos religiosos-, ahora queda limitado estrictamente a evaluar e informar sobre las mismas cuestiones, suprimiéndose en la nueva redacción todos los términos que antes se referían a "aprobar", "decidir" o "fijar".

Por contra, este mismo poder de decisión que se resta a los conseios escolares se atribuve expresamente a los

directores de los centros docentes, según la redacción dada al artículo 132 por el apartado ochenta y uno del artículo único de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.

su vigencia"

Este debate nos llevó a analizar la normativa autonómica para examinar el acomodo de los reglamentos de organización y funcionamiento de los centros docentes dependientes de la Consejería de Educación a los nuevos preceptos contenido en la Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa.

Y hemos constatado que ni el Decreto 328/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento

Orgánico de las escuelas infantiles de segundo ******Muchos grado, de los colegios de educación primaria, de los reglamentos de colegios de educación infantil y primaria, y de los organización y centros públicos específicos de educación especial, funcionamiento ni el Decreto 327/2010, de de 13 de julio, por el de colegios que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, han acomodado e institutos sus normas a las nuevas competencias atribuidas a continúan los consejos escolares y a las personas que ejercen recogiendo unas las direcciones de los centros respectivamente. competencias para unos y otros -consejos escolares y directores y directoras- que han perdido

Paralelamente muchos reglamentos de organización y funcionamiento de colegios e institutos, los cuales suelen reproducir literalmente el contenido de los Decretos señalados, continúan recogiendo unas competencias para unos y otros -consejos escolares y directores y directoras- que han perdido su vigencia.

Esta discordancia podría estar dando lugar a que determinadas decisiones de importante trascendencia para el funcionamiento y organización de los centros estuvieran siendo adoptadas por órganos a los que no les corresponden.

Con estos fundamentos hemos formulado una sugerencia a la Viceconsejería de Educación para que promueva la modificación del Decreto 328/2010, de 13 de julio, y del Decreto 327/2010, de de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria, en relación a las competencias de los directores y directoras de los centros educativos y de los consejos escolares (queja 17/2222).

La segunda actividad de los policías locales. ¿Un derecho virtual?

on relativa frecuencia viene apareciendo en los medios de comunicación noticias sobre las dificultades para acceder a una segunda actividad de policías locales que han visto afectadas sus capacidades físicas o psíguicas en actos de servicio.

En estos supuestos, y para determinados colectivos de funcionarios públicos, como son los de policía o bomberos, está reconocido el derecho a que puedan seguir trabajando en otras tareas compatibles con su estado. La razón de ello es que estos funcionarios tienen que desempeñar funciones eminentemente operativas y, en muchas ocasiones, arriesgadas y peligrosas, por lo que se requiere para su desempeño plenas aptitudes psicofísicas en sus integrantes que, naturalmente, se van perdiendo con la edad o porque sucedan determinadas circunstancias que limiten sus capacidades.

Atendiendo a estas causas, en el régimen jurídico de los Cuerpos de Policía se introdujo la situación de segunda actividad que permite a estos funcionarios el

pase a otras actividades cuando vean sensiblemente disminuidas sus aptitudes para el normal desempeño de su función policial.

En Andalucía, la segunda actividad para los policías locales se establece y regula en la Ley 13/2001, de 11 de diciembre de Coordinación de las Policías Locales, desarrollada en este aspecto por el Decreto 135/2003, de 20 de mayo. Tene por finalidad garantizar una adecuada aptitud psicofísica en la prestación de servicios de Policía Local, tanto por razón de edad, como por disminución de las aptitudes psicofísicas y por embarazo, pasando el funcionario a prestar servicio en otro puesto de trabajo de la Administración municipal y, si es posible, en el entorno del área de seguridad, y siempre que se cumplan las condiciones exigidas y el procedimiento establecido en las referidas normas.

En este marco legal, la pérdida de aptitudes exigidas para el desempeño de la función policial, como causa determinante del pase a la situación de segunda actividad, constituye una cuestión muy controvertida y nada pacífica. La razón es evidente, toda vez que cualquier interpretación sobre esta cuestión debe poner necesariamente en relación la legislación reguladora del régimen jurídico de los empleados públicos -general y específica de los Cuerpos de Policías- con la del régimen prestacional de la Seguridad Social y la reguladora del procedimiento y régimen jurídico administrativo -general y local-.

Además, en estos casos, no puede obviarse que los policías locales que pierden sus aptitudes

Resumen Informe Anual dPA 2017 A debate 25

La situación de segunda actividad permite a estos funcionarios el pase a otras actividades cuando vean sensiblemente disminuidas sus aptitudes para el normal desempeño de su función policial"

psicofísicas probablemente tendrán una limitación de sus capacidades en grado superior al 33%, lo que lleva aparejado el reconocimiento de la condición de persona con discapacidad. Y, no conviene olvidar, que estas personas tienen reconocido, asimismo, una serie de derechos legales encaminados a garantizar la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación.

Estos principios, en cuanto al derecho a la inclusión

laboral de las personas con discapacidad, se concretan en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ampliación de las Convenciones de la ONU y Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos -ratificado por el Estado español en 2008- y que, en su art. 27, en relación con el empleo, contempla el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones que el resto, estableciéndose que los Estados partes deben salvaguardar y promover el ejercicio del derecho al trabajo para estas personas, incluso para las que pudieran adquirir una discapacidad durante el empleo, así como promover el mantenimiento del empleo y la reincorporación al trabajo de las personas con

24 **A debate** Resumen Informe Anual dPA 2017

discapacidad, procurando que se realicen los ajustes razonables en el lugar de trabajo, en su caso.

A pesar de ello, y de todas las previsiones legales existentes, la realidad es que el pase de los Policías Locales a la segunda actividad por pérdida de sus aptitudes psicofísicas en más casos de los deseables constituye una entelequia. Un caso más de esos derechos virtuales que se reconocen a nivel formal pero que no pueden hacerse efectivos a nivel real.

Son varias las razones por las que se produce esta situación, aunque la principal sigue siendo la falta de previsión por parte de los Ayuntamientos en sus plantillas de puestos reservados para segunda actividad, lo que imposibilita que se pueda hacer efectivo este derecho. Estas dificultades para incorporación a la segunda actividad, en muchas ocasiones suele terminar con el reconocimiento de una pensión de incapacidad permanente total para el policía local afectado por la pérdida de aptitudes psicofísicas. Situación que se complica, aún más, a partir de la reciente Sentencia del Tribunal Supremo que ha considerado que es incompatible la percepción de esta pensión con la del salario a percibir en situación de segunda actividad.

A la hora de interpretar el alcance de estas normas en relación con estos colectivos de empleados públicos (policías, bomberos), también es preciso tener en cuenta, en aras del principio constitucional de igualdad, la peculiaridad de las funciones que desempeñan. Ello supone, de un lado, que se les va a requerir unas condiciones más exigentes para



el acceso y desempeño de estos empleos públicos que las exigidas al resto de funcionarios y, de otro, que estos colectivos van a tener objetivamente un mayor grado de exposición a situaciones de riesgo y peligrosidad que, inevitablemente, darán lugar con más habitualidad a más situaciones de pérdida de aptitudes psicofísicas para el desarrollo de sus funciones que en otras actividades.

Es por ello que se prevé, para estos colectivos, condiciones especiales, como es la de la segunda actividad, que permitan contrarrestar, en cierto modo, la situación de desigualdad que se produciría en relación con el resto de empleados públicos, en función de ese mayor rigor en la exigencia de condiciones para el acceso a estas profesiones y para el mantenimiento en las mismas, cuando se producen disminuciones de sus aptitudes.

Y, en aras de estos principios, tampoco puede dejar de tenerse en cuenta otros factores que afectan sensiblemente a estos servidores públicos cuando se les reconoce el derecho a una pensión de incapacidad permanente total, que supone una sensible merma de sus rentas salariales (55% de la base reguladora de la pensión) caso de no poder complementar esa reducción de sus ingresos salariales con el desarrollo de otra actividad, compatible en principio con la percepción de la pensión. Es por ello que, ante la dificultad de compatibilizar pensión y salario tras la última decisión judicial, el dejar a estos funcionarios con los ingresos correspondientes a dicha pensión, siempre que pudieran pasar a una segunda actividad, supondría una discriminación más ante la situación de infraprotección resultante que, en estos casos, se hace aún más patente al dejar en esta situación a funcionarios públicos cuya incapacidad está causada por el cumplimiento de las funciones inherentes a la prestación servicio público que tienen encomendado.

Ante esta situación, cabe concluir recordando que la pérdida de aptitudes psicofísicas de un policía local que le incapacite para el normal desarrollo de sus funciones policiales no tiene por que suponer el cese inmediato de estos funcionarios, que tienen el derecho de seguir prestando otras funciones compatibles con su estado, teniendo la Administración la obligación de determinar la posibilidad de prestar un servicio concreto, si se dan las condiciones para ello.

26 **A debate** Resumen Informe Anual dPA 2017 Resumen Informe Anual dPA 2017 **A debate** 27

De "Menéndez Tolosa" a "Tolosa"

Analizamos el peculiar criterio de Educación para corregir denominaciones contrarias a la Memoria Histórica I Foro de la Memoria del Campo de Gibraltar pedía respeto a la prohibición de la exhibición pública de símbolos y elementos contrarios a la Memoria Democrática. En concreto exponía la retirada del nombre "Camilo Menéndez Tolosa" de un Instituto en La Línea, que había sido sustituido por "Tolosa", entendiendo que esa aparente actuación no alcanzaba a cumplir con los objetivos previstos en la normativa.

Tras analizar las razones expresadas en una resolución de la autoridad educativa ante esa entidad ciudadana, el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió un **resolución** discrepante con el criterio adoptado por la Consejería indicando que "...resulta evidente que la denominación del IES otorgada en su día pretendía ofrecer público reconocimiento a la persona del militar aludido,



aunque la modificación dada no deja de quedarse en una alteración formal del nombre de una concreta persona, eliminando el primer apellido y permaneciendo el de "Tolosa".

Desde luego no parecía que se haya abordado la cuestión del cambio de denominación en base a ideas creativas o de mayor calado. Ha bastado eliminar ese apellido inicial ("Menéndez") pero deja inmutable la referencia a la identidad que se pretende superar manteniendo el segundo ("Tolosa").

Descartamos que la intención sea realizar referencia alguna a esa ciudad guipuzcoana o despertar alguna sobrevenida acción de evocación a dicha localidad, cuyas razones permanecerían ignotas. Desde luego, el gesto de superar el uso de una concreta figura militar para nombrar al IES no se consigue con tan timorato abordaje. Es decir; si se trata de atender los principios y objetivos establecidos por una norma de rango legal, como es la Ley de Memoria Histórica, el resultado final no se aproxima a un elemental aprobado. La referencia identificativa del centro educativo en torno al militar aludido sigue perfectamente presente y el objetivo, a la hora de superar dicho referente en su denominación oficial, permanece fallido.

La Consejera, como autoridad que desestimó el recurso del Foro, argumentaba que "estas dependencias administrativas no tienen elementos de juicio suficientes para entrar a valorar si la nueva denominación propuesta "Tolosa" pudiera

resultar contraria a lo previsto en el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de Diciembre de Memoria Histórica". Lo que sucede es que, ante esa carencia de criterios, lo procedente sería procurar adquirirlos recabando el apoyo o el asesoramiento necesarios. Así se desprende los artículos 79 y 80 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común para solicitar los informes adecuados. Y, a tales efectos, baste señalar la existencia, en el seno del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, de una Consejería de Presidencia, Administración Local y "Memoria Democrática" en la que poder completar esos "elementos de juicio necesarios".

Incluso aportamos a la Consejera algunas actuaciones tomada en relación con edificios o distinciones dadas en su día al militar aludido y que habían sido —esta vez sí— suprimidas en respeto a los valores de la memoria democrática. Tal es el caso de la derogación del título de hijo adoptivo por parte del ayuntamiento de Burgos o, incluso, por parte de la propia Junta de Andalucía, la retirada del nombre —con su dos apellidos— del militar de un ambulatorio en la vecina Algeciras que pasa a denominarse "Algeciras-Centro".

A la fecha de redacción de Informe Anual, no hemos recibido la respuesta de la Consejería de Educación ante la resolución enviada.



Proteger Doñana

a declaración del Parque Nacional de Doñana como espacio natural que forma parte del Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO escenificó internacionalmente la importancia y entidad de su biodiversidad y los valores naturales que posee, pero no es una garantía de su conservación. De hecho, ni ha impedido la sobrexplotación del acuífero que está afectando de manera muy negativa al humedal, ni que se haya comenzado a ejecutar el proyecto de gaseoducto en su entorno.

Creemos que ha llegado la hora de evaluar, con rigor y transparencia, la entidad de esos riesgos, de rechazar cualquier proyecto o infraestructura que pueda generarlos o agravarlos y de apostar, decididamente, no sólo por conservar y mantener, sino también por mejorar de manera sustantiva, la protección del END.

Pues bien, el compromiso que el Defensor del Pueblo Andaluz tiene con la exigencia de apostar por un desarrollo económico sostenible, que posee una especial relevancia cuando hablamos de espacios naturales, nos llevó a iniciar de oficio la **queja 16/5654**.

El objetivo de su incoación se centró en dos cuestiones que, de manera recurrente, son objeto de debate en la comunidad científica, el movimiento ecológico, los agricultores, etc.: la situación del acuífero y la ejecución del proyecto de gaseoducto cuyo trazado discurre, en gran medida, por el Parque Natural de Doñana y su entorno y, en algunas partes, muy próximo a los límites del Parque Nacional de Doñana.

restán produciendo descensos continuados, desde hace más de tres décadas, en las aguas subterráneas del área de Doñana"

La información que hemos obtenido es muy amplia y puede consultarse en nuestra página web. Aquí trataremos de resumir las conclusiones que se derivan de esta actuación.

Respecto de la situación del acuífero, la conclusión que se saca del informe que nos envió el CSIC es

que se confirmaba que se están produciendo descensos continuados, desde hace más de tres décadas, en las aguas subterráneas del área de Doñana. Esto con la consecuencia de que hay un paulatino proceso de desecación de las lagunas.

La situación es muy preocupante y se va agravando cada vez más no siendo "... achacable a cambios en la pluviosidad registrada en la zona". El origen de este hecho no es otro que la extracción intensiva de aguas subterráneas para usos agrícolas y turísticos.

Ante esta situación hemos propuesto que se mantenga una reunión con la Dirección de la Estación Biológica de Doñana y la Confederación Hidrográfica del Gualdalquivir para que se evalúe la situación en que se encuentra el acuífero y se adopten las medidas adecuadas para su protección. De todo ello se deberá dar la máxima difusión al tratarse de un espacio que es Patrimonio de la Humanidad.

Asimismo, se ha interesado que se mantenga un encuentro además de con los citados organismos, con la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural, representantes del Espacio Natural de Doñana para que se estudien posibles alternativas para atender los distintos intereses en juego sin que se ponga en riesgo el futuro de este espacio único.

Respecto del gaseoducto, durante la tramitación de la queja hemos podido verificar que en ninguna de las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) de los cuatro tramos se habían tenido en cuenta los riesgos sísmicos que la inyección de gas podría implicar, lo que indica que la valoración del riesgo de contaminación del acuífero se realizó ignorando el efecto del citado riesgo.

Es verdad que el Instituto Geológico y Minero de España (IGME), tras emitir hasta 11 informes sobre el proyecto, ha concluido dando el visto bueno a la revisión final del estudio sobre el trazo del Proyecto Marismas Occidental, pero sin cuestionar el informe del IGME es dudoso que unos informes, emitidos cuatro años después de la DIA, subsane el grave defecto en el que incurría la DIA pues el procedimiento está diseñado para que todos los informes sectoriales se integren en la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) del proyecto.

En segundo lugar, aunque la Administración Estatal insiste en que los proyectos se dividieron por ser independientes en su funcionamiento, la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio mantiene que es necesario, y así lo exige la normativa comunitaria en estos casos, un completo análisis de las afecciones acumuladas y sinérgicas que podrían producirse sobre los hábitats y las especies amparadas por la Directiva de Hábitats, derivadas de la ejecución de los proyectos citados en su conjunto. Este criterio es compartido por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y el Defensor del Pueblo Andaluz.

Como quiera que la competencia para el otorgamiento para las declaraciones de impacto ambiental y la autorización final del proyecto correspondían a órganos de la Administración del Estado nos hemos dirigido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para trasladarle la siguiente propuesta: "... con la información que actualmente se posee sobre los posibles riesgos que se pueden derivar de

la ejecución del Proyecto de Gaseoducto de Doñana, lo acontecido en el Depósito de El Castor, la forma en que se han tramitado los proyectos, tanto en lo que concierne a la DIA del proyecto Marismas Occidental, como en lo relativo a la ausencia de una evaluación conjunta que tenga en cuenta las afecciones que se pueden generar asociadas a los cuatros proyectos y, sobre todo, teniendo en cuenta los valores ambientales y la extraordinaria diversidad del Espacio Único de Doñana, que es muy necesario mantener, conservar y, en la medida de lo posible, acrecentar ante las amenazas que ha tenido, y tiene, pese a haber sido declarado Patrimonio de la Humanidad, derivadas de la actividad humana, que se debe proceder a la suspensión definitiva del Proyecto de Gaseoducto de Doñana en todos sus tramos, incluido el de Marismas Occidental".



Ayudas al alquiler de vivienda. Reincidencia en los retrasos de tramitación y pago para personas vulnerables

ste año 2017, por fin y tras meses y meses de larga espera y retrasos injustificables en su tramitación, se han resuelto y abonado los expedientes de ayudas al alquiler convocadas por Orden de 3 de marzo de 2015 para dicho ejercicio. Con la conclusión definitiva de estos expedientes, en este año 2017 hemos puesto fin a un número importante de quejas en las que los interesados denunciaban el excesivo retraso que afectaba a la tramitación y conclusión de estas ayudas y a los graves perjuicios que se les estaba originando, algunos de imposible o difícil reparación.

Sin embargo, en 2017, nos hemos encontrado en la misma situación con la convocatoria de estas ayudas para el ejercicio 2016. **Una vez más, las personas beneficiarias denuncian los retrasos en el pago.**

El pago de estas ayudas fuera del año natural en el que se convocan, desvirtúa el fin último para el que fueron concebidas, ya que estas ayudas están destinadas a personas con una economía precaria que no pueden afrontar por si solas un alquiler en el mercado libre. Su fin último es contribuir al pago del arrendamiento, y a mantener éste, evitándose de esta forma que se produzca un desahucio y la correspondiente necesidad de vivienda que se crea.

Por ello, esta Institución ha promovido de oficio la queja 17/2903, en la que se ha formulado a la Secretaría General de Vivienda la siguiente **Resolución**: retrasos en la tramitación y los pagos están causando graves prejuicios a familias con recursos limitados" "Recomendación 1.- Que se proceda a la inmediata resolución definitiva de los expedientes de ayuda al alquiler de la Convocatoria 2016 que aún se encuentran en trámite debiéndose proceder a su tramitación hasta llegar al pago y abono efectivo de las mismas, a la mayor brevedad posible y sin dilaciones indebidas.

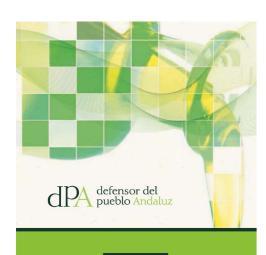
Recomendación 2.-Asimismo, recomendamos que sin más dilación se den las instrucciones oportunas para que se arbitren las medidas necesarias encaminadas a la dotación de efectivos de personal adecuados al volumen de trabajo de tramitación de las ayudas al alquiler 2016 y el previsible aumento del mismo respecto de la convocatoria de 2017, especialmente, en aquellas Delegaciones Territoriales en las que aún

no se ha completado la remisión de la documentación a la Intervención Provincial para su fiscalización, arbitrando para ello, si fuera menester, un plan de choque hasta tanto se ultime la tramitación que culmine con el pago efectivo de las ayudas que nos ocupan a todas las personas que resulten beneficiarias definitivas, toda vez que su fin último no es otro que garantizar el derecho a la vivienda a quienes con sus propios medios no lo pueden satisfacer o mantener."

En su respuesta, la Secretaría General de Vivienda, nos confirma que en algunas provincias se han abonado las ayudas y en otras, se está pendiente de ultimar algún trámite. En consecuencia, confiamos que en un plazo de tiempo que deberá ser muy breve se encuentre concluida definitivamente esta convocatoria de ayudas al alquiler y que los reiterados problemas detectados no vuelvan a producirse en la convocatoria correspondiente a 2017, aún en tramitación.



La transición de un modelo de economía lineal a otro de economía circular no es posible si no reciclamos



ESTUDIO

PUNTOS LIMPIOS Y RECOGIDA DE ACEITE DE USO DOMÉSTICO EN EL CONTEXTO DEL PLAN DE RESIDUOS URBANOS NO PELIGROSOS DE ANDALUCÍA.

MARZO - 2017

I Objetivo 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles, del **programa** de Naciones Unidas para el desarrollo exige tener muy claro que el modelo de economía lineal (tomar, hacer, desechar o, si se quiere, extracción, fabricación, utilización y eliminación) ha alcanzado sus límites y es incompatible con la sostenibilidad del planeta, que exige una utilización eficaz de los recursos.

Frente a ese modelo, la economía circular apuesta por alargar la vida útil de los residuos, convirtiéndolos en recursos para implantar una economía justa, social, colaborativa y sostenible.

Justamente, la Estrategia Europea 2020 pretende generar un crecimiento económico inteligente, sostenible e integrador, para conseguir una Europa que utilice eficazmente sus recursos y conseguir reducir la generación de residuos.

Los actores de ese cambio son los poderes públicos, las empresas y la sociedad; todos juntos tienen que asumir los distintos roles en este nuevo modelo económico que va a permitir disminuir el uso de recursos, reducir la producción de residuos y limitar el consumo de energía.

El reciclaje es uno de los tres pilares del proceso de transición hacia la economía circular, que exige que se cumplan las "tres erres": reducir, reciclar y reutilizar.

Pues bien, en este ejercicio hemos ultimado un <u>estudio</u> realizado en colaboración con cerca de 400 ayuntamientos para conocer el grado de dotación de **puntos limpios** de los municipios andaluces, pues en 2015 todos los de más de 5.000 habitantes debían contar con esta infraestructura,

"Los poderes públicos, las empresas y la sociedad; todos iuntos tienen que asumir los distintos roles en este nuevo modelo económico que va a permitir disminuir el uso de recursos, reducir la producción de residuos y limitar el consumo de energía"

siendo también obligatoria para los más de 2.000 habitantes a partir del año 2019, de acuerdo con el Decreto 397/2010, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director Territorial de Residuos No Peligrosos de Andalucía 2010-2018.

En segundo lugar, queríamos conocer el grado de eficacia en la recogida de los aceites vegetales usados de uso doméstico. El resultado de esta investigación nos lleva a concluir que es muy necesario facilitar a la ciudadanía la infraestructura necesaria para que incorpore a sus hábitos diarios el depósito, en lugares y contenedores adecuados, de los aceites vegetales de uso doméstico.

Si no cambia la situación de manera drástica, es difícil que nuestra Comunidad Autónoma pueda conseguir, en lo que concierne a este vertido, el objetivo 2020 de que, antes de ese año, la cantidad de los residuos domésticos y comerciales que se generan por esta causa dentro de la fracción reciclable de bio-residuos pueda alcanzar, como mínimo y en

conjunto, el 50% en peso, tal y como se fijó como objetivo el art. 49.2.c) del Decreto 73/2012.

La información obtenida pone de manifiesto que sólo el 26 % (116 de los municipios consultados) poseen datos sobre el porcentaje de aceite usado de uso domiciliario recogido en los contenedores distribuidos por el término municipal. Por tanto, en sentido contrario, el 64 % de los municipios (un 8,80 % no han respondido a esta cuestión) carecen de información al respecto.

Además, de esos 116 municipios, sólo 50 estarían recogiendo una cantidad de cierta entidad de aceite vegetal usado para su posterior reciclaje: en 35 municipios se recogería en torno al 26%-50% del aceite utilizado y en 15, el porcentaje es superior al 51 %.

En cuanto a la dotación de puntos limpios, resulta que sólo un 40,21 % de los municipios obligados cuenten con una reserva de suelo para destinarlo a punto limpio y sólo el 58,11 % lo tengan real y efectivamente habilitado. Ello teniendo en cuenta, además, que muy probablemente se trate, en muchos supuestos, de puntos móviles, tal y como permite la legislación actual.

La inexistencia de puntos limpios en infinidad de municipios de más de 2.000 habitantes (no poseemos datos de los de menor población) pone de manifiesto la ausencia de un compromiso serio de muchos municipios con la recogida selectiva de residuos.

Transparencia y derecho de acceso a la información pública. Un compromiso de las defensorías del pueblo

ransparencia es posiblemente uno de los términos mas utilizados en estos últimos años cuando se habla de las Administraciones públicas y se mencionan sus obligaciones y los derechos que corresponden a los ciudadanos.

La razón de ser de esta popularidad no es otra que la aprobación a nivel estatal y autonómico de sendas leyes regulando el derecho de acceso la información de la ciudadanía y la correlativa obligación de transparencia de las Administraciones públicas.

Pero ha contribuido también a la difusión de este concepto su vinculación con el concepto de gobernanza, entendida como una nueva forma de ejercer la responsabilidad pública, cuya virtualidad se asienta sobre tres pilares fundamentales: **transparencia**, **participación y rendición de cuentas**.



"Petición
unánime de
que el derecho
de acceso a la
información
pública sea
reconocido
como un
derecho
fundamental"

Pese a todo, el derecho de acceso a la información -trasunto de la transparencia-no es en absoluto un derecho novedoso o de reciente formulación, sino que el mismo aparece ya consagrado en el art. 105 de la Constitución y ha sido objeto de desarrollo normativo a través de las diferentes regulaciones de procedimiento administrativo y régimen jurídico de las Administraciones públicas.

Tampoco resulta un derecho novedoso para las Instituciones de las defensorías del pueblo, ya que ha estado desde siempre incluido en el marco de su acción tuitiva y ha sido objeto de defensa y protección siempre que se ha considerado vulnerado su ámbito legal por la actuación de alguna Administración pública.

No obstante, es evidente que la promulgación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia pública de Andalucía, han supuesto un hito en relación a este derecho, no sólo por el reforzamiento que ha supuesto la ampliación de su ámbito objetivo y subjetivo, sino también porque ha propiciado la aparición de organismos dedicados específicamente a su protección y tutela, como es el caso en Andalucía del Consejo de Transparencia y Protección de Datos.

Y es, precisamente, la aparición de estas nuevas figuras de protección y el reforzamiento por Ley del derecho de acceso a la información y la correlativa obligación administrativa de transparencia, la que ha llevado a las defensorías del pueblo españolas, a convertir este tema en el objeto principal de análisis de las XXXII Jornadas de Coordinación de los Comisionados Parlamentarios, Estatal y Autonómicos, que fue celebrada en Galicia en octubre de 2017.

Unas jornadas en las que se ha reflexionado, en primer lugar, sobre el papel que corresponde a las Defensorías en este nuevo marco legal definido por la aparición de organismos específicos dedicados a la protección de este derecho y, en segundo lugar, sobre las virtudes y defectos de la legislación estatal y autonómica en esta materia.

La principal conclusión de dichas Jornadas ha sido la petición unánime de que el derecho de acceso a la información pública sea reconocido como un derecho fundamental y, en todo caso, como un derecho autónomo dotado de una protección jurídica efectiva y adecuada a través de medios e instrumentos rápidos, ágiles y eficaces.

Pero también han permitido las jornadas alcanzar otras conclusiones que consideramos igualmente relevantes y que hemos recogido en nuestra web y en el propio Informe Anual 2017.

Comunicado en la web

Ganar presencia, proteger derechos

urante 2017 hemos continuado con visitas y trabajos en escenarios especiales, como centros penitenciarios o lugares de custodia de personas, que por distintas razones está condicionadas en su ejercicio de la libertad.

El Defensor del Pueblo Andaluz trabaja junto al Defensor estatal en el marco de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) realizando visitas para analizar los mecanismos o protocolos de estos recursos en relación con determinadas prácticas de seguridad y contención cuando se producen situaciones de especial tensión, amenazas de comportamientos violentos o, incluso, actitudes autolesivas de las personas afectadas.

Este año, hemos intervenido en el Centro Penitenciario de Sevilla II, en Morón de la Frontera y en Puerto I. También realizamos una completa visita a la Unidad de Agudos para pacientes

mentales ubicada en el Hospital de San Lázaro, en Sevilla.

**El Defensor del Pueblo Andaluz trabaja junto al Defensor estatal en el marco de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT) realizando visitas para analizar los mecanismos o protocolos de estos recursos en relación con determinadas prácticas de seguridad y contención"

Junto a técnicos de la Institución estatal hemos comprobado los registros o sistemas de datos que describen el uso de estas medidas de contención mecánica y la aplicación de los protocolos o sistemas que se establecen para controlar al máximo la idoneidad de la medida y su realización con las garantías exigidas, sobre todo, acreditando la intervención de la autoridad judicial y el apoyo médico que procuren el menor impacto posible para la persona afectada.

En todo caso, el Defensor del Pueblo Andaluz continuará también desarrollando una especial atención hacia los edificios, dependencias e instalaciones que se destinan como lugares de custodia de detenidos en las **sedes de los servicios judiciales** de competencia autonómica, como ya desarrollamos en el caso de los calabozos judiciales de Málaga (queja 15/3414) y de Sevilla (queja 15/3028).



Externalización o internalización de la acción pública. El debate que no cesa

I habitual debate sobre las ventajas y deventajas de la externalización o internalización de los servicios públicos, no sólo no ha amainado, en los últimos años, sino que se ha recrudecido como consecuencia de la situación de crisis vivida.

El incremento de la acción externalizadora en estos años de duros ajustes presupuestarios en el sector público, ha afectado, además, al empleo público, en general, y a la vinculación y condiciones de trabajo del personal de las empresas contratistas, en particular. Y, más aún, cuando tras el inicio de la recuperación eonómica comienza a caminarse en la dirección opuesta y a reactivarse la modalidad internalizadora.

La externalización de la acción pública viene siendo cuestionada desde diversas instancias por entender que pudiera encubrir la "privatización" de determinados servicios públicos de interés general. En otros casos, la crítica pone énfasis en que tales externalizaciones conllevan un traslado de competencias al sector público instrumental en detrimento del empleo público y, más en concreto, de la función pública y del interés general.

La preocupación por los efectos que pudieran derivrse de la extensión recurrente de la actividad externalizadora de la Administración a la gestión de los servicios públicos más diversos, ha dado lugar a que esta problemática se haya abordado por distintas instituciones de control, como es el caso del Defensor del Pueblo Andaluz, la Cámara de Cuentas de Andalucía o el Tribunal de Cuentas y,

**La prestación externalizada de servicios públicos tiene, además, una importante incidencia en relación con el personal de las empresas contratistas"

recientemente, también por el Parlamento de Andalucía en relación con la externalización del servicio de gestión telefónica en los servicios públicos de emergencias.

En relación con la externalización de la acción pública, estas instituciones ponen de manifiesto su sujección

a límites legales y constitucionales. Dichos límites afectan, tanto a la gestión de servicios que impliquen el ejercicio de autoridad inherente a los poderes públicos, como al ejercicio de potestades públicas que quedan sometidas a la garantía funcionarial establecida en el art. 9.2 del Estatuto Básico del Empleado Público. Asimismo, señalan que la Administración no dispone de plena libertad para recurrir a la externalización cuando trae causa de insuficiencias internas de personal, pues esa forma de proceder traería consecuencias inmediatas en el empleo público, en la medida que afecta a los efectivos como a las funciones que desempeñan y a los derechos (promoción, traslado, formación, etc.) de los empleados públicos.

En las intervenciones de estos órganos de control, es unánime la recomendación de que el recurso a la externalización se acuerde exclusivamente en los casos y circunstancias que razonadamente se estime imprescindible.

A este respecto, dentro de la importante tarea homologadora de diversos aspectos de la contratación pública que se ha llevado a cabo en el ámbito de la Junta de Andalucía, se constata que adolece de una regulación de un aspecto esencial en la materia, como es el de la determinación de los criterios de externalización para la prestación de los servicios públicos a los que deban sujetarse el conjunto de entidades que integran el sector público andaluz, como ya han hecho otras Comunidades Autónomas.

La prestación externalizada de servicios públicos tiene, además, una importante incidencia en relación con el personal de las empresas contratistas. En este sentido, el Tribunal de Cuentas, en sus informes de fiscalización sobre la contratación de los distintos entes que integran el sector público, llama la atención sobre el riesgo que supone la externalización de servicios, por vía de contratación administrativa, respecto a la posible conversión en personal laboral de la Administración, en virtud de sentencias judiciales, de los trabajadores de las empresas adjudicatarias de estos contratos administrativos, dadas las condiciones en que se desarrolla la actividad contratada.

A este respecto, en la Ley 3/2017, de 27 de Junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017, se fijan unos límites más concretos al establecerse, en su disposición adicional vigésimo sexta, que las entidades públicas no podrán considerar como empleados públicos, ni podrán incorporar en dicha condición, a los trabajadores de las empresas

42 **Nuestras propuestas** Resumen Informe Anual dPA 2017

contratistas "cuando los contratos se extingan por su cumplimiento, por resolución, incluido el rescate, o si se adopta el secuestro o intervención del servicio conforme a la legislación de contratos del sector público que resultase aplicable a los mismos".

En los últimos años, coincidiendo con la salida de la crisis económica, se está produciendo el fenómeno contrario, propiciándose una corriente internalizadora que se está dando en el sector público, sobre todo a nivel municipal, con el que se persigue recuperar la calidad de los servicios y actividades que desarrollan las Administraciones públicas asumiendo su prestación directa. La internalización pone aún más de manifiesto la complejidad de este fenómeno, sobre todo por los problemas de índole laboral que, en su caso, pudieran plantearse en relación al personal afectado, dada la dificultad de compatibilizar el principio de estabilidad en el empleo del personal fijo de los servicios a revertir al ámbito público, con los principios que presiden el acceso al empleo en este sector.

La externalización o internalización de la acción pública se trata, en suma, de un fenómeno complejo que afecta al modo de gestionar los servicios públicos y que ha estado siempre en el centro del debate político y doctrinal. Esta cuestión, compleja y díficil de resolver, plantea además una complicación adicional por los problemas de índole laboral que plantea, sobre todo en el caso de internalización de los servicios.

Atendiendo a esta realidad, sería conveniente que Junta de Andalucía regule, con el rango formal y jerárquico que se considere, el marco de referencia sobre el modelo de externalización de la acción pública autonómica a fin de racionalizar la externalización de servicios y mejorar su ejecución, así como, en función de los criterios de racionalización adoptados, incorporar a dicho marco regulador los criterios de internalización o reinternalización de servicios públicos u otras actividades auxiliares al sector público andaluz. Y, todo ello, en aras de una prestación más eficaz y eficiente de los servicios públicos y de la mejor satisfacción del interés general.



La avalancha anunciada que arrastra a todos

Nuestro sistema judicial advirtió la litigiosidad de reclamaciones contra el sector bancario por temas de cláusulas suelo. Las medidas preparadas no han logrado disponer una respuesta eficaz ante este nuevo lastre para una Justicia ya colapsada

os litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas "clausulas suelo" o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han terminado residenciados también en los órganos judiciales, lastrando sus colapsados recursos con un peso añadido e ingente de litigiosidad que ha superado los peores augurios en las previsiones que se elaboraron ante el riesgo de este aumento de asuntos judiciales.

Esta alta potencialidad de litigiosidad ya fue advertida por las autoridades cuando se idearon sistemas específicos de solución extrajudicial de conflictos mediante el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo (BOE 18, de 21 de Enero de 2017). Allí se establecieron medidas dirigidas a la protección de los consumidores estableciendo un cauce que les facilite la posibilidad de llegar a acuerdos con las entidades de crédito con las que tienen suscrito un contrato de préstamo o crédito con garantía hipotecaria

Los clientes fueron reclamando a las entidades financieras sus gastos o las nuevas liquidaciones sin cláusulas abusivas, pero las respuestas mayoritarias no atendían las pretensiones requeridas por la clientela. Finalmente, las previsiones de evitación de conflictos no obtuvieron el resultado deseado y

la fecha de aplicación de las medidas, los órganos judiciales señalados en Andalucía no se encontraban preparados para ejecutar tales acuerdos"

la escasa colaboración de las entidades financieras ha derivado hacia las vías de acciones judiciales para hacer efectivas las reclamaciones desatendidas.

Ese evidente riesgo multiplicador de demandas judiciales, hizo que en febrero de 2017 quisiéramos anticiparnos para conocer las medidas que se arbitrarían desde la

Consejería de Justicia para reforzar los dispositivos y medios judiciales. Así iniciamos de oficio la queja 17/0962.

La Consejería nos informó del trabajo que venía desarrollando en el seno del Consejo General del Poder Judicial y que dio lugar, finalmente, al Acuerdo en su sesión plenaria de 25 de Mayo para la especialización de un total de 54 juzgados de Primera Instancia —uno por provincia en la península y uno en cada una de las principales islas de los archipiélagos canario y balear— que a partir del próximo 1 de junio conocerían, de manera exclusiva y no excluyente, de los litigios relacionados con estas materias.

Pues bien, llegada la fecha de aplicación de las medidas, los órganos judiciales señalados en Andalucía no se encontraban preparados para ejecutar tales acuerdos. Ello provocó la apertura de oficio de una nueva queja 17/3071 para estudiar las causas de esta desatención a los contenidos del Acuerdo de CGPJ, con Resolución a la Consejería indicando:

RECOMENDACIÓN para garantizar la aplicación efectiva del Acuerdo de 25 de mayo de 2017 de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) en el seno de los juzgados andaluces seleccionados y disponer el conjunto de medidas incluidas en dicho acuerdo conforme a las responsabilidades de la Consejería de Justicia e Interior.

SUGERENCIA a fin de impulsar las medidas que logren una dotación adecuada de nuevos órganos judiciales conforme a las necesidades que vienen siendo reclamadas por el Tribunal Superior de Justicia, los operadores jurídicos y esa misma Consejería de Justicia e Interior.

A la vez, siempre hemos entendido que las respuestas para este modelo organizativo de atención a estos litigios debe ser el resultado de una permanente acción de colaboración interinstitucional. De ahí que, atendiendo a parte de las argumentaciones expresadas desde los gestores andaluces, hemos promovido el estudio del caso a nivel estatal implicando en la cuestión al Defensor del Pueblo estatal.

Pues bien, el 28 de diciembre se produce un Acuerdo del CGPJ por el que se define un nuevo plan que

dice responder a la evolución que han seguido estos asuntos, que a fecha de 17 de diciembre arroja un total de 156.862 demandas en todo el territorio nacional (Andalucía está a la cabeza). Además, el CGPJ explica que se han tomado en consideración los compromisos adquiridos en materia de refuerzos por las Administraciones con competencias en materia de Justicia. Ello ha supuesto añadir en cinco de las ocho provincias nuevos juzgados para atender estas demandas, lo que debería mitigar el impacto de asuntos que, casi desde el primer momento, hizo inoperativo el Acuerdo del CGPJ inicial de Mayo.

Seguiremos atentos a la evolución de este singular problema —por si faltaran atolladeros— para nuestro agotado sistema judicial aunque, más allá de estas medidas organizativas concluimos con la valoración dirigida en su día a la Consejería; y es que "En este escenario, no debemos relegar la problemática singular de esta litigiosidad que amenaza con agravar el problema. Lo que sucede es que sus soluciones, unánimemente requeridas, van mucho más allá de ocasionales acuerdos sobre determinados juzgados. Lo dicho: más que juzgados especializados, se exigen juzgados nuevos".



Problemas para los presos en la gestión de sus ayudas sociales

El habitual traslado de un interno entre prisiones provoca interrupciones y retrasos en el cobro de sus ayudas sociales. Las gestiones que exigen estas frecuentes incidencias terminan interrumpiendo durante meses el único ingreso del que dispone el interno y su familia

a Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha tenido conocimiento, tras la recepción de varios escritos de queja, del problema que supone para los internos penitenciarios que son trasladados de centros entre distintas comunidades autónomas, la continuidad en la percepción de las pensiones no contributivas que tienen reconocidas. Su cambio de residencia suele aparejar demoras o retrasos importantes en la percepción efectiva de la ayuda en tanto en cuanto no se actualiza dicha circunstancia modificativa. Incluso, en algún caso, hemos constatado que se recuperaba tras arduas gestiones el pago cuando el interno volvía a ser trasladado de centro.

Estos traslados forman parte de una práctica muy habitual en el proceso penitenciario y son producidos por diversas motivaciones (a petición del interesado, distribución de la ocupación de los centros, decisiones disciplinarias, etc.); en muchas ocasiones, se producen sin la disponibilidad del interno de un plazo mínimo para realizar algunas gestiones de su interés.

Por lo tanto, en relación a las personas que tienen reconocido el derecho a esta prestación y se encuentran reclusas en un centro penitenciario, se plantea un problema en la gestión, en tanto en cuanto se produce un traslado de centro que provoca un cambio de residencia, y no de forma voluntaria, que en ocasiones también supone un cambio de Comunidad Autónoma.

Esto provoca una interrupción en la percepción de la prestación que venían percibiendo, y que constituye, en la mayoría de los casos, su único ingreso económico.

Por eso, el Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado una actuación de oficio ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, para que nos informe sobre los siguientes extremos:

- Datos en la identificación de la persona beneficiaria como interna en prisión.
- Metodología o gestiones singulares que se desplieguen en caso de afectar la tramitación de la prestación a un beneficiario en prisión.

- Descripción de las gestiones a los efectos de la continuidad en la percepción de la prestación cuando el traslado del interno se produce dentro de la Comunidad Autónoma Andaluza (traslado de expedientes de una Delegación a otra, tiempos medios en la reanudación de la prestación, etc.).
- Descripción de las gestiones a los efectos de la continuidad en la percepción de la prestación cuando el traslado del interno se produce entre distintas Comunidades Autónomas.



¿Se avanza en la realización del derecho de las personas dependientes moderadas?

El acceso al Sistema de la Dependencia de las personas reconocidas en situación de dependencia moderada, debió permitirse a partir del 1 de julio de 2015 omo era previsible, tan pronto como pasó el verano de 2015, las personas ya reconocidas como dependientes moderadas o que obtuvieron dicho grado una vez instada su solicitud, comenzaron a inquietarse por el hecho de que su situación no obtuviera reflejo en el disfrute de alguna prestación del Sistema.

Esta inquietud fue trasladada a esta Institución en forma de escritos que reproducían el hecho de que, a pesar de tener reconocida una dependencia moderada (Grado I), no disfrutaban en cambio de ningún recurso, al no haberse iniciado actuaciones administrativas al respecto, a pesar de haberlas instado de los servicios sociales de sus respectivas localidades de residencia.

Las mismas peticiones iniciales se han venido reproduciendo durante 2016 y han llegado hasta 2017.

Esta Defensoría ha venido admitiendo a trámite las diferentes quejas individuales presentadas por las personas afectadas por esta circunstancia, acordando solicitar informe a los servicios sociales comunitarios de los Ayuntamientos del domicilio de la persona valorada como dependiente moderada, en la medida en que la actuación oportuna es la de elaborar los trámites de la propuesta de recurso, es decir, del programa individualizado de atención.

Si inicialmente era una evidencia que la tramitación del procedimiento de PIA de los y las dependientes una bolsa de casi cien mil personas con dependencia moderada reconocida y sin prestación asignadas"

moderados reconocidos no iba a ponerse en marcha a corto plazo, aludiendo a razones como la indeterminación de los recursos del catálogo de que pudieran beneficiarse, más tarde se vislumbró el comienzo de respuesta para ciertos colectivos de dependientes moderados (menores y personas con enfermedad mental).

La administración autonómica reconoció abiertamente que aunque estaba en su intención hacer efectivo el derecho de las personas dependientes moderadas, tampoco en este caso la respuesta iba a ofrecerse en el plazo legal, de manera que se iría efectuando su incorporación al Sistema de una forma progresiva, y, en todo caso, subordinada a la prioridad que entiende corresponde a los dependientes valorados con mayor grado, particularmente a los grandes dependientes.

A la fecha de la efectividad legal conforme al calendario de aplicación progresiva de la ley, 1 de julio de 2015, existía una bolsa de casi cien mil personas con dependencia moderada reconocida y sin prestación asignada.

Decía la Agencia que la dificultad de partida estribaba precisamente en que esta cifra global acumulada de dependientes moderados ya reconocidos como tales, debía incorporarse al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia al mismo tiempo, de manera que la respuesta administrativa debía hacerlo de forma gradual y progresiva, pero añadía, además, que este proceso necesariamente había de verse afectado por "la atención preferente que requieren las personas reconocidas con gran dependencia que está prevista en la propia Ley 39/2006, de 14 de diciembre".

Durante el año 2017, algunos de las personas dependientes moderadas que reclamaban un recurso aún provenían del colectivo reconocido en el año 2014, por lo que la actuación de esta Defensoría hubo de culminar en el dictado de la correspondiente Recomendación, en cuya virtud, además de recordar el deber legal de cumplimiento de la normativa y del calendario de incorporación al Sistema previsto en la Ley 39/2006, instamos a las diferentes Delegaciones Territoriales a impulsar el procedimiento y reconocer el recurso oportuno.

Las dificultades, sin embargo, no se ciñen únicamente a dar salida, permitiendo su incorporación al Sistema, a los dependientes moderados, por así decir, acumulados sin recurso hasta el 1 de julio de 2015, sino que va engrosando la lista el grupo de personas solicitantes reconocidas como dependientes moderadas a partir de esa fecha, es decir, una vez que ya estuvo en vigor la efectividad del calendario para este grado.

Exclusión financiera. Cuando los pueblos no son lugar para bancos



a exclusión financiera es un nuevo término que ha venido a dar nombre a la situación que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos a causa del cierre de oficinas bancarias. oficinas ha dejado a más de un millón de personas sin oficina bancaria en su localidad"

Según los datos que hemos recabado, aunque España sigue

teniendo la mayor densidad de sucursales por habitante dentro de la Unión Europea, lo cierto es que el ajuste de oficinas ha dejado a más de un millón de personas sin oficina bancaria en su localidad.

Las presiones para el cierre de oficinas vienen de la mano de exigencias de los organismos supervisores en torno a la rentabilidad de la banca, centrándose en la reducción de costes que supone el cierre de oficinas y despido de empleados.

Por otra parte, el cambio en los hábitos de la clientela, cada vez mayoritariamente más proclive a la contratación por canales de comunicación digital, favorece y justifica las medidas de cierre de oficina.

Sin embargo existe un porcentaje importante de la población que reside en localidades pequeñas que, por su edad o por otras razones, carece de una mínima cultura digital y el acceso a los medios electrónicos les resulta complicado y, a veces, imposible. Estas personas

serían las que se ven especialmente perjudicadas por el cierre de sucursales.

El desplazamiento a oficinas ubicadas en poblaciones cercanas para la realización de las gestiones necesarias no es una solución siempre factible, bien porque no se disponga de medios propios de transporte, porque las comunicaciones de transporte público no estén bien desarrolladas o por no poder hacer frente al coste que estos desplazamientos implican.

Ante la falta de soluciones al problema de exclusión financiera que padece parte de la población andaluza y dado que es muy previsible que dicho problema vaya a extenderse a otras zonas del territorio andaluz, hemos considerado oportuno desarrollar una actuación de oficio proponiendo soluciones que puedan ayudar a resolver la situación expuesta (queja 17/2237).

En concreto hemos formulado **Resolución** a las ocho Diputaciones Provinciales atendiendo a su competencia para la asistencia y cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios de menor capacidad económica y de gestión.

Les hemos solicitado que impulsen iniciativas que permitan superar la exclusión financiera que sufre la población que reside en municipios rurales de su respectivo territorio.

A modo de ejemplo señalábamos la celebración de conciertos con las entidades financieras para la atención presencial; la realización de programas específicos de alfabetización financiera digital para personas mayores en zonas rurales a través de la red guadalinfo; la firma de convenios con los Ayuntamientos para formar a personas que puedan realizar labores de monitorización y ayuda a personas que necesiten realizar gestiones financieras telemáticas, etc.

Asimismo nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía (BBVA, Caixabank, BMN, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, Cajasur, Unicaja, Banco Popular y Banco Santander) solicitándoles que promuevan posibles soluciones como pueden ser oficinas móviles; la utilización ocasional de dependencias municipales; el concierto con entidades comerciales o con oficinas de farmacia, etc. (Resolución).

En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.

"Promoviendo el acceso a las Enseñanzas de régimen especial de música y danza del alumnado con discapacidad"

on muchas las normas estatales y autonómicas con referencias específicas a la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la accesibilidad universal del alumnado con discapacidad. Ello determina que la inclusión de estos alumnos en el sistema educativo debe realizarse con medidas, programas y acciones positivas a su favor.

medidas que goza de mayor valoración es la admisión de alumnos a través de la reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes con discapacidad"

Una de las medidas que goza de mayor valoración es la admisión de alumnos a través de la reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes con discapacidad. Esta acción se recoge en la normativa reguladora de los procesos de escolarización, obligando a la Administración educativa a reservar hasta el final del periodo de matrícula un máximo de tres plazas por unidad en los centros educativos para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

La reserva se hace extensiva también al bachillerato, e incluso a las enseñanzas universitarias, sin embargo, no está expresamente contemplada en las enseñanzas de régimen especial de música y danza. Tampoco contempla la normativa reguladora de estas enseñanzas (Decretos 240/2007 y 241/2007, ambos de 4 de septiembre, y Decretos 16/2009 y 17/2009, ambos de 20 de enero) ninguna adaptación a las pruebas de acceso para los chicos y chicas con discapacidad.

Es cierto que en algunos conservatorios, con carácter experimental, se están realizando las medidas positivas señaladas (adaptación pruebas de acceso y reserva de plazas). Pero la Consejería de Educación niega la posibilidad de que aquellas puedan hacerse extensivas al resto de los centros. La razón de esta negativa estaría, a juicio de la Administración, en la necesaria capacitación específica inicial del profesorado, quien debe contar con unos conocimientos psicopedagógicos y estrategias didácticas que requieren formación específica.

Somos conscientes de los importantes desafíos a los que se han de enfrentar los docentes para atender en unas enseñanzas tan peculiares como es la música y la danza al alumnado con discapacidad, del mismo modo que no obviamos el importante esfuerzo de formación que han de realizar dichos profesionales.

Sin embargo, estas dificultades no pueden justificar la inexistencia en la práctica totalidad de los conservatorios andaluces de las adaptaciones de prueba y reserva de plazas señaladas, tan necesarias para dar cumplimiento a los principios y proclamas que recogen las normas vigentes para las personas con discapacidad.

Hemos sugerido a la Consejería de Educación que modifique la normativa por la que se establece respectivamente la ordenación y el currículo de las enseñanzas elementales de música y danza, a fin de que se incluya en estas normas la obligación



de los conservatorios de adaptar las pruebas de acceso a las citadas enseñanzas para el alumnado con discapacidad y, además, que se contemple en los procesos de acceso y admisión la reserva de un cupo de plazas específicas para dichos alumnos y alumnas.

Esta sugerencia ha sido aceptada y se pondrá en práctica tras la valoración de los proyectos experimentales que se están realizando en algunos conservatorios y previo análisis del incremento de coste que las actuaciones citadas puede conllevar (queja 17/0976).

Atención extrahospitalaria urgente en el ámbito rural. Cuando el tiempo es salud

n su momento, la reforma de la Atención Primaria trajo consigo la de las urgencias extrahospitalarias, la cual hasta entonces, en el ámbito rural, la dispensaban los médicos de APD, que permanecían de guardia localizada las 24 horas durante los 365 días del año.

El tiempo transcurrido desde entonces nos ha permitido asistir a una completa transformación del modelo organizativo, pues de la presencia exclusiva de un médico con escasos medios a su disposición, se ha pasado a contar con dispositivos que detentan una capacidad de respuesta y resolución de las demandas de asistencia muy superior.

Así, en la actualidad, el sistema de atención a urgencias y emergencias en el ámbito de la atención primaria se integra por dispositivos de cuidados críticos y urgencias (DCCU), que comprenden espacios físicos para la atención de los ciudadanos que acuden demandando atención urgente (UCCU), y equipos móviles (EM), dedicados a la atención in situ, a lo que se añade, para las zonas a donde alcanza su área de cobertura, los recursos móviles de EPES (061).

Al mismo tiempo, se cuenta con la actividad que desarrollan los equipos de atención primaria (EBAP) para la atención de urgencias que lleguen a los centros de salud dentro de su horario de funcionamiento, e incluso fuera de aquellos, por situaciones puntuales

de necesidades de recursos por saturación de los específicamente destinados a estos fines.

Todo ello con una clara implementación de los niveles de formación de los profesionales, dotación de sofisticados recursos tecnológicos (por ejemplo la historia clínica digital de movilidad), y coordinación a través de un mecanismo (centro coordinador de urgencias y emergencias), que tiene en cuenta el plan operativo del distrito para la asignación de los recursos de urgencias en función del orden de movilización previsto según el nivel de prioridad que asigne a la demanda, la hora y el lugar de misma.

En esta tesitura, no podemos dejar de preguntarnos por qué muchos ciudadanos no están satisfechos con la asistencia urgente en su proximidad, e incluso en algunos casos y a pesar de su escasa capacidad, hay poblaciones en las que se llega a echar de menos al médico rural.

El principal problema es de accesibilidad, evidenciado por los tiempos de respuesta que a veces rigen la atención de demandas de asistencia calificadas con elevado nivel de prioridad, sobre todo cuando se produce la coincidencia simultánea de situaciones que requieran la intervención de estos medios y hay que activar recursos alternativos.

La repetición en el tiempo de este tipo de situaciones genera una situación de alarma que lleva a los ciudadanos a cuestionarse por la suficiencia de los medios puestos al servicio de la atención sanitaria urgente en una determinada localidad, llegando a constituirse expresamente asociaciones y plataformas vecinales, con el apoyo de las autoridades locales, con la finalidad de reivindicar que aquellos se amplíen o mejoren.

Unas veces lo que se persigue es la dotación con un dispositivo de atención urgente, a fin de contar con asistencia de manera ininterrumpida; en otros ocasiones, aún contando con aquel, lo que se pretende es que se amplíe el número de

equipos que lo integra, con el objeto de que la salida del único disponible para atender una demanda in situ, incluso con eventual traslado al hospital de referencia, no provoque la desasistencia del resto de la población. También es posible que se demande un dispositivo móvil, o bien que se plantee el uso exclusivo del mismo en el lugar donde está radicado.

tiempos de

respuesta que

a veces rigen

de demandas

de asistencia

elevado nivel

de prioridad"

calificadas con

la atención

La distribución de los recursos se lleva a cabo conforme a parámetros poblacionales, así como distancias y medios de comunicación, pero los ciudadanos ponen de manifiesto que en muchos casos dichos criterios son más teóricos que reales, pues afirman que no se tiene en cuenta la dispersión geográfica que impera en algunas zonas,

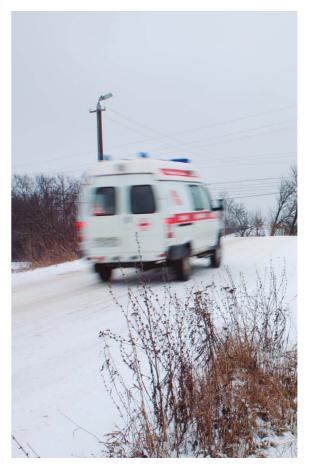
los incrementos poblacionales en los períodos estivales, y significativamente en cuanto a las cronas, el estado de las carreteras, y las condiciones climatológicas.

evidenciado

por los

la intervención de la Institución en estos casos

La intervención de la Institución en estos casos, tras la valoración de los datos recabados, incluidos



los relacionados con la actividad de los dispositivos de atención urgente en un período determinado, nos ha llevado a recomendar el análisis de las incidencias relacionadas con la atención urgente en los supuestos particulares denunciados, por parte de la comisión de seguimiento y mejora de la coordinación de urgencias y emergencias del distrito de que se trate; así como la revisión de la ordenación actual para la atención a urgencias y emergencias en una determinada zona, a tenor de los indicadores de tiempos de respuesta reales, a fin de valorar la posibilidad de disponer cambios estructurales u organizativos que permitan intensificar los medios de atención a urgencias en la misma.

Es sabido que el Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias ha elaborado un plan de mejora de las urgencias del SSPA, que prevé el análisis de los servicios de urgencia de atención primaria teniendo en cuenta aspectos como la población de cobertura, horario, estructura física, recursos materiales y personas dedicadas.

Pensamos que será necesario esperar un tiempo para conocer cuál es el alcance real de esta iniciativa, pero nos parece que si no se alteran los parámetros que actualmente se tienen en cuenta para la asignación de recursos, de manera que se produzca un incremento de los mismos en algunas localizaciones, se habrá perdido una oportunidad de hacer desaparecer el sentimiento de peligro y riesgo que actualmente predomina entre sus habitantes.

¿Está funcionando el convenio para la detección de supuestos de vulnerabilidad en los lanzamientos judiciales de vivienda familiar? Lo hemos preguntado

omo sabemos, en los últimos años hemos asistido a un sinfín de lanzamientos de vivienda habitual de personas y familias a consecuencia de los tan traídos y llevados efectos de la crisis económica, que han dado lugar a miles de ejecuciones hipotecarias y desahucios por impago del alquiler en vía judicial, al no poder hacer frente al pago de la hipoteca o alquiler.

En muchos casos, las familias afectadas en situación de vulnerabilidad, se encuentran totalmente desasistidas, sin saber dónde van a meterse cuando se ejecute el lanzamiento y sin tener recursos económicos con los que poder resolver su necesidad de vivienda. Situaciones que se agravan si hay menores, mayores o personas con discapacidad.

Pues bien, en 2017, procedimos a la apertura de oficio de la queja 17/1223, que guarda relación con la aprobación, el pasado 1 de marzo de 2016, del Convenio de Colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Junta de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, sobre la detección de supuestos de vulnerabilidad con ocasión del lanzamiento de vivienda familiar y medidas de carácter social y sobre cesión de datos en los procedimientos de desahucios y ejecución hipotecaria.

Dicho convenio preveía un protocolo de actuación que, entre otras cuestiones, promueve la articulación de medidas para que haya una comunicación efectiva entre el órgano jurisdiccional que conoce el caso, la Consejería competente en materia de vivienda,

para la inclusión de las personas afectadas en el Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, y los Servicios Sociales de la entidad local adherida, para que éstos analicen la situación y, en su caso, se adopten las medidas encaminadas a asegurar la actuación de los servicios sociales.

El convenio contemplaba su activación tanto en los procedimientos de ejecución hipotecaria como en los casos de desahucios por falta de pago de la renta, no así en los desahucios y desalojos por ocupaciones sin título.

Tras un año de vigencia del mencionado convenio cabía señalar, de un lado, que el Defensor del Pueblo Andaluz ha tramitado diversas quejas en las que era susceptible de aplicación el referido instrumento, sin que se hubiera podido constatar en todos los casos un conocimiento del convenio por parte de los juzgados competentes que estaban tramitando los desahucios.

Igualmente desconocíamos el impacto que el referido convenio había tenido en las oficinas del Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda, así como en las entidades locales adheridas.

Esta queja, en la actualidad, continúa su tramitación en la que ya hemos solicitado ulteriores informes a los iniciales, y de la que esperamos dar cuenta de su conclusión en la memoria correspondiente al ejercicio de 2018.



La lucha contra el fraude eléctrico no puede ganarse a costa de la indefensión del consumidor



on muchas las personas que, de algún modo, disculpan e incluso ven con simpatía a aquellas que cometen fraude eléctrico porque creen que con sus actos sólo están perjudicando a las empresas eléctricas -un sector que no gozan últimamente de muchas simpatías entre la ciudadanía- y porque piensan que la mayoría de los casos de fraude son cometidos por personas en situación de precariedad económica que se "enganchan" ilegalmente al suministro porque no pueden pagar las facturas.

Sin embargo, esta postura parte de unas premisas poco acertadas. En primer lugar, porque a quien perjudica principalmente el fraude eléctrico es a los restantes usuarios del sistema, que son quienes a través del incremento de sus tarifas van a terminar pagando el coste de la energía defraudada. Y, en segundo lugar, porque con la progresiva puesta en práctica de medidas de lucha contra la pobreza energética, cada vez son menos las personas que se ven abocadas a cometer fraude para poder mantener un suministro tan esencial, mientras que se incrementan las informaciones sobre enganches ilegales relacionados con prácticas delictivas como el cultivo de drogas y se publican datos que apuntan a que el mayor porcentaje de energía defraudada corresponde a las empresas y las industrias y no a los consumidores particulares.

Desde hace varios años viene detectándose un notorio incremento en el número de quejas relacionadas con procedimientos de fraude eléctrico. Un incremento que no sabemos en qué medida obedece a un aumento real de los casos de fraudes o se debe a un mayor celo de las empresas en los procesos de detección y

denuncia de las prácticas fraudulentas propiciado por la decisión del Gobierno de la Nación de incentivar económicamente a las empresas por la detección de supuestos de fraude (art. 40 del Real Decreto 1048/2013).

Sea cual fuere la razón por la que han aumentado los procedimientos de fraude eléctrico, nada habría que objetar por parte de esta Institución si dichos procedimientos sirvieran para poner coto a actuaciones fraudulentas que a todos nos perjudican y permitieran sancionar adecuadamente a los culpables de tales prácticas.

Sin embargo, un análisis detallado de las quejas recibidas ha hecho saltar todas nuestras alarmas, ya que nos han permitido constatar las numerosas carencias regulatorias existentes en relación a los procedimientos de fraude y cómo las mismas pueden derivar en situaciones de auténtica indefensión para las personas usuarias presuntas responsables de las actuaciones fraudulentas.

En una mayoría de las quejas recibidas los presuntos defraudadores niegan tajantemente cualquier relación con el asunto y denuncian su situación de total indefensión ante la falta de claridad en la información proporcionada por la compañía suministradora y la imposibilidad de defender adecuadamente sus derechos. Asimismo se dan casos de corte de suministro o de acoso telefónico por parte de empresas de gestión de cobro, pese a estar la deuda de fraude reclamada ante la Administración.

Esta Institución lleva varios años denunciando estas situaciones reflejadas en las quejas, por eso hace tiempo que hemos solicitado la aprobación de un protocolo de actuación en la detección de fraudes y tratamiento de las reclamaciones derivadas de la misma.

La Administración autonómica nos ha trasladado su compromiso para redoblar los esfuerzos y conseguir la aprobación de este protocolo con la colaboración de las empresas suministradoras y las asociaciones de personas consumidoras.

Aunque valoramos positivamente este compromiso, hemos urgido a la Administración al cumplimiento del mismo, dado el incremento habido en el número de quejas recibidas en relación con los procedimientos por fraude y lo dilatado que está resultando el proceso negociador (queja 16/3871).

Con esta actuación no queremos amparar actuaciones irregulares que nos perjudican a todos, antes al contrario, creemos necesaria la contundencia en la erradicación de tales prácticas. Lo que pretendemos con nuestra intervención es garantizar que no se produzcan injusticias en la determinación de las responsabilidades por los supuestos de fraude, que se garanticen los derechos de las personas consumidoras y que se evite que terminen pagando justos por pecadores.

Debemos garantizar la calidad y accesibilidad en los transportes públicos

on la finalidad de impulsar la adopción de medidas que mejoren la calidad, la eficacia y la accesibilidad de los transportes públicos, hemos ultimado una queja de oficio.

Así, hemos iniciado de oficio la queja 17/4537 para que nuestra Comunidad Autónoma de Andalucía cuente con una Carta de Derechos y Obligaciones de las personas usuarias de los transportes públicos de viajeros, cuya Recomendación fue contestada por la Consejería de Fomento y Vivienda en el sentido de que se llevaba años trabajando en la redacción de esta Carta, hecho éste que valoramos positivamente aunque recordábamos que hacía 14 años que se había aprobado la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía, en cuya Disposición Adicional Séptima se incluía tal previsión. Es verdad que sin hacer referencia alguna a una fecha límite.

Hemos <u>sugerido</u> que en la norma que se tramita se incluyan, como objeto de regulación, los derechos de los viajeros no sólo en los servicios de transportes públicos interurbanos, sino también en los urbanos y metropolitanos.



Respecto de la accesibilidad, de acuerdo con las demandas que no hizo llegar el movimiento asociativo de las personas con discapacidad, en un encuentro que mantuvimos, hemos tramitado de oficio queja 16/0598 para evaluar la accesibilidad en el transporte, sobre todo interurbano.

A resulta de la información obtenida concluíamos que existe una clara conciencia en la Dirección General de Movilidad, de la Consejería de Fomento y Vivienda, sobre las graves carencias y la necesidad de poner en marcha distintas medidas tendentes a garantizar la accesibilidad en el transporte interurbano y que afectan tanto a los vehículos como a las infraestructuras a su servicio y sus entornos, pero la realidad es que estamos muy lejos de garantizar un transporte accesible que supere los obstáculos que impiden a las personas con discapacidad que puedan utilizarlo en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

Ante esta realidad, hemos recomendado que se adopten las medidas oportunas a fin de que se apruebe un Plan de Accesibilidad en el transporte interurbano, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Por otro lado, también hemos iniciado de oficio la queja 17/3947 cuando, haciéndonos eco de la propuesta de una asociación de personas con discapacidad, hemos sugerido a la Consejería de Fomento y Vivienda que impulsara, mediante

las iniciativas normativas que resulten precisas, la gratuidad en el uso de los transportes públicos competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía de los acompañantes de las personas con discapacidad que necesiten asistencia de una tercera persona en sus desplazamientos.

recomendado que se adopten las medidas oportunas a fin de que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano"

Como respuesta, la Dirección General de Movilidad, de la Consejería de Fomento y Vivienda, nos informa que la Consejería va a iniciar en breve la tramitación de un Decreto por el que se regulan los derechos de las personas usuarias de servicios de transporte público por carretera titularidad de la Junta de Andalucía que, en su capítulo sobre personas con movilidad reducida, recoge un precepto por el que las personas ciegas o que se desplacen en silla de ruedas tendrán derecho a que su acompañante viaje sin coste adicional y, a ser posible, en el asiento más próximo.

No obstante, se añade que, mientras se completa la tramitación y aprobación del citado Decreto, en los pliegos de las licitaciones para los contratos de gestión de servicio público de transporte regular de viajeros por carretera de la Consejería, figura como condición obligatoria la gratuidad del viaje para el acompañante de las personas ciegas o en silla de ruedas que lo precisen.

Regulación de las pruebas de acceso a la Universidad. Cambiar las reglas de juego a mitad del partido puede ser lícito, pero en ningún caso es justo

a regulación de las pruebas de acceso a la Universidad ha sido motivo de polémica desde la aprobación de la LOMCE por el rechazo mayoritario que suscitaban las pruebas de revalida que dicha norma establecía. No es de extrañar, por tanto, que el cambio habido en el equilibrio de fuerzas políticas en nuestro país tras los últimos procesos electorales haya propiciado diversas modificaciones en dicha Ley, siendo especialmente significativa la decisión de suspender la aplicación de las normas relativas a las pruebas de reválida.

Esta decisión obligaba a establecer una nueva regulación de las pruebas de acceso a la Universidad ya que las normas que regulaban la antigua PAU habían sido derogadas por la LOMCE, las pruebas de revalida establecidas en la LOMCE habían quedado suspendidas y las asignaturas cursadas en bachillerato habían cambiado como consecuencia de la progresiva aplicación de la LOMCE.

Hasta aquí todo lógico y correcto. El problema surge cuando el cambio regulatorio se produce en diciembre de 2016, con la pretensión de que dichos cambios sean aplicados ya en las pruebas de acceso que han de celebrarse a partir de junio de 2017.

El cambio regulatorio es mas profundo y afectaba a la organización de las pruebas de acceso a la cuestión de seguridad jurídica y de pura lógica que cualquier cambio en las pruebas de acceso a la Universidad se adopte con antelación"

Universidad previstas para ese año, cuyo contenido, formato y regulación cambiaba sustancialmente, afectando a alumnos que ya se encontraban cursando segundo de bachillerato y que veían como cambiaban repentinamente las reglas por las que se rige una prueba que resulta decisiva para sus aspiraciones personales y profesionales.

El sistema educativo español ha vinculado tradicionalmente las pruebas de acceso a la

Universidad con los resultados obtenidos en los dos cursos de bachillerato, por lo que las decisiones adoptadas por el alumnado al cursar estos cursos, tanto respecto de las asignaturas, como respecto de las calificaciones obtenidas, tienen una incidencia muy directa sobre sus posibilidades de acceso a los estudios universitarios deseados. Por ello, resulta una cuestión de seguridad jurídica y de pura lógica que las decisiones que impliquen cambios en la regulación de las pruebas de acceso a la Universidad se adopten con la antelación necesaria y no entren en vigor hasta, cuando menos, dos años después de su adopción para posibilitar que el alumnado que va a cursar el bachillerato pueda tomar sus decisiones académicas con conocimiento de las consecuencias que dichas decisiones van a tener en sus opciones de acceso a los estudios universitarios.

Lamentablemente, por circunstancias que no debemos entrar a valorar, las decisiones sobre la nueva prueba de acceso se han adoptado demasiado tarde, obviando los requerimiento de la lógica y las exigencias del principio de seguridad jurídica.

Esto ha supuesto que los cambios habidos incidieran doblemente sobre el alumnado que estaba cursando en 2017 segundo de bachillerato, ya que, por un lado, los cambios se habían conocido cuando ya el curso estaba iniciado y no podían cambiarse las decisiones adoptadas a principios de curso sobre las asignaturas a cursar y, porque algunas de las decisiones adoptadas cuando se cursaba primero de bachillerato podían resultar ahora perjudiciales para las posibilidades de acceso a los estudios deseados, sin que tuvieran ocasión ni tiempo para cambiar unas u otras.

Han sido muy numerosas las quejas recibidas en esta Institución por este motivo, por lo que acordó iniciar de oficio la queja 17/1003, con objeto de dirigirnos a las autoridades educativas andaluzas a fin de hacerles partícipes de nuestra profunda preocupación por la situación en que quedaba el alumnado de bachillerato afectado por el cambio regulatorio.

Aunque eramos conscientes de la premura de tiempo y de la necesidad de respetar los contenidos básicos regulados en la normativa estatal, pensábamos que podría existir margen regulatorio para adoptar algunas decisiones que implicasen cambios en la ordenación en Andalucía de las pruebas de acceso a la Universidad que evitasen o redujesen algunas de las consecuencias perjudiciales que se derivaban de la normativa estatal para el alumnado andaluz.

En este sentido, consideramos oportuno trasladar a las autoridades educativas andaluzas la siguiente Sugerencia: que se estudien las posibilidades de introducir cambios en la ordenación de las pruebas de acceso a la Universidad que permitan evitar o reducir las consecuencias perjudiciales que se derivan de la normativa estatal para el alumnado andaluz.

Lamentablemente esta resolución no ha tenido la acogida esperada por parte de sus destinatarios.

Está claro que cambiar las reglas de juego con el partido ya comenzado, aunque pueda ser jurídicamente correcto, será siempre una decisión inapropiada e injusta para quienes protagonizan el encuentro. Esperemos que al menos se haya aprendido la lección.



El caso de los valoradores de la Dependencia

na de las secuelas importantes que ha dejado este periodo de restricciones y debilitamiento de los derechos sociales. inherentes a la situación de crisis padecida, ha sido la precarización de las condiciones de trabajo, en general, y que, en el ámbito público, se ha traducido en un incremento considerable de la ocupación temporal de puestos de estructura por motivos coyunturales de índole presupuestaria.

Esta situación, que repercutió en todo el ámbito del empleo público, afectó más si cabe a aquellos servicios asistenciales comprometidos a dar una respuesta inmediata a las personas que padecen situaciones de necesidad que han de ser atendidas y que no entienden de crisis, ni de periodos de ajustes a la hora de demandar esa atención que constituye un derecho reconocido y garantizado por norrmas de rango legal.

Entre estas necesidades, una de las más requeridas y precisadas de una respuesta inmediata por parte de las Administraciones públicas, es la que deriva de la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, que reconoce el derecho de estas

personas a acceder en condiciones de igualdad a las prestaciones y servicios previstos. Ello supuso un paso cualitativo muy importante para consolidar el Estado del Bienestar a que compromete nuestra Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Para el desarrollo de esta actividad asistencial, el colectivo fundamental para la prestación de estos servicios es el del personal valorador Comunidades de la dependencia. La incorporación de este colectivo fue consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 39/2006, que supuso para las Comunidades Autónomas una importante carga de trabajo añadida que no

"La entrada en vigor de la Ley 39/2006, supuso para las Autónomas una importante carga de trabajo añadida que no podían afrontar con las plantillas de personal fijo"

podían afrontar con las plantillas de personal fijo de las que disponían en aquel momento, por lo que optaron por atender esas nuevas necesidades con nombramientos en interinidad y con contrataciones laborales temporales.

En el contexto temporal en el que nace la citada ley, su implementación se ve afectada por el periodo de ajustes presupuestarios, que afectaron severamente el empleo público, y que se tradujo en las restricciones de las tasas anuales de reposición establecidas en las leyes de presupuestos de esos años, así como en las restricciones de las ofertas de empleo público del año 2006 y siguientes y la consiguiente ausencia de convocatorias de oposiciones públicas.

Las circunstancias comentadas afectaron directamente al colectivo de valoradores de la dependencia en Andalucía, adscrito a la Agencia Andaluza de Servicios Sociales y Dependencia, que ha mantenido una prolongada situación de interinidad y que, lejos de normalizarse, como consecuencia de la resolución de la convocatoria del último concurso de traslado, estaban abocados a ser desplazados de su puesto y extinguida la interinidad, sin posibilidad de haber participado en prueba alguna para poder incorporarse al Cuerpo de Trabajadores Sociales, por la paralización de las ofertas públicas de empleo, con la consiguiente pérdida de su puesto de trabajo y del capital humano y experiencia que conformaba esta colectividad.

Con estas perspectivas, dicho colectivo se veía aún más perjudicado, toda vez que la cobertura de plazas vacantes mediante nombramientos en interinidad, para afrontar las nuevas exigencias administrativas derivadas de la aplicación de la Ley de Dependencia, era una necesidad claramente estructural y no una mera situación coyuntural motivada por un suceso excepcional y aislado. Lo que implica que los puestos de trabajo tengan que ser obligatoriamente puestos de plantilla, incluidos en la relación de puestos de trabajo y cubiertos con personal fijo previamente seleccionado en convocatorias públicas.

Por otro lado, en los últimos años, se han ido sucediendo sentencias del Tribunal Europeo de Justicia y del Tribunal Supremo, en las que se viene aplicando a los trabajadores no fijos de la Administración, el Acuerdo Marco sobre el trabajo de duración determinada, celebrado el 18 de marzo de 1999, que figura como Anexo en la Directiva 1999/70/CE, de 28 de junio, que compromete a los Estados firmantes de este Acuerdo a garantizar la aplicación del principio de no discriminación y a impedir abusos, como utilizar una relación laboral de esta naturaleza para privar a dichos trabajadores de derechos reconocidos a los trabajadores con contrato de duración indefinida.

El panorama restrictivo en el empleo público empieza a cambiar con las leyes presupuestarias, estatal y andaluza, para el ejercicio 2016, que iniciaron una etapa de recuperación de derechos, en este ámbito, que se fue concretando en estas leyes y en otras normas que perseguían avanzar en la recuperación de la calidad del empleo público, como medida indispensable para la mejora de los servicios.

En esta línea, la aprobación del Real Decreto-Ley 6/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba la oferta de empleo público en los ámbitos de diversos colectivos de personal público para el año 2017, supone un paso definitivo para la superación de las restricciones que se venían manteniendo en este sector desde el año 2012, al establecer una tasa de reposición de efectivos de hasta un máximo del cien por ciento para esos colectivos.

Posteriormente, la Ley 3/2017, de 27 de Junio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2017, confirma estas medidas e incorpora otras en la línea de recuperación de la calidad de los servicios públicos afectados por estas restricciones de empleo público, autorizando que determinadas Administraciones y sectores, entre los que se encuentran los que prestan servicios asistenciales, puedan disponer en los ejercicios 2017 a 2019 de una tasa adicional para estabilización de empleo temporal que se había incrementado considerablemente en los últimos años, como hemos visto.

Estos procesos de consolidación del empleo público temporal en España constituyen una necesidad estructural que, cíclicamente, se presenta en el ámbito



público respondiendo a circunstancias diversas y que ha dado lugar a una definida doctrina del Tribunal Constitucional al respecto que, sin perjuicio de admitir la consideración de la antigüedad o experiencia en el puesto desempeñado temporalmente como méritos, vincula dicha valoración a su compatibilidad con el principio constitucional de igualdad en el acceso al empleo público.

Ante esta realidad, en el curso de la queja planteada en esta Institución por el colectivo de valoradores de la dependencia, el Defensor del Pueblo Andaluz recomendó a la Consejería de Hacienda y Administración Pública que se promoviera un plan de estabilidad en el empleo público temporal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.

La mencionada Consejería contestó aceptando dicha recomendación y comunicándonos que se comprometía a convocar unan oferta extraordinaria de empleo público de estabilización de empleo temporal que afectaría a dicho colectivo.

De acuerdo con el compromiso anunciado, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía recientemente ha aprobado el Decreto 213/2017, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la Oferta de Empleo Público para la estabilización de empleo temporal en la Administración de la Junta de Andalucía, y en la que se incluyen 273 plazas correspondientes a la especialidad de Trabajo Social y que confiamos que permita normalizar la situación de este colectivo.

¡No podemos seguir pasando tanto calor en nuestro colegio!

esde hace algunos años, en determinados puntos de nuestra Comunidad Autónoma, se han registrado temperaturas que han superado todos los registros conocidos.

Expertos de la Red de Información Ambiental de Andalucía (REDIAM) no han dudado en señalar que aunque no puede afirmarse que su causa sea el cambio climático global, sí apunta a ello. Las olas de calor son más intensas y frecuentes, y el verano se extiende.

En este contexto, año tras año, la comunidad educativa reclama de las administraciones la instalación de sistemas de refrigeración o climatización en las escuelas. Unas temperaturas que provocan malestar, indisposición y síntomas propios de su exposición, poniendo en riesgo la salud del alumnado y de los profesionales que prestan sus servicios en los colegios e institutos.

En la práctica totalidad de los casos conocidos por esta Institución a través de las quejas, la Administración educativa argumenta la ausencia de una normativa que obligue a la instalación de sistemas de refrigeración en los centros docentes porque lo único que prevé aquella son los sistemas de renovación de aire.

Entendemos que el hecho de que la norma excluya la obligatoriedad de instalar esos sistemas con carácter general no significa su prohibición, antes al contrario.

Muestra de ello son las normas de diseño y constructivas para los edificios de uso docente actualmente vigentes, aprobadas por Orden de 24 de enero de 2003. No contempla como obligación la instalación de sistemas de refrigeración pero sí contiene instrucciones específicas para el diseño de edificios de uso docente en el que se determinan aspectos de mejora de la eficiencia energética tanto en los edificios de nueva construcción como en los ya existentes.

Se trata, por tanto, de analizar las circunstancias concretas de cada colegio para buscar soluciones que conjuguen su viabilidad desde el punto de vista de la eficiencia energética y presupuestaria.

La Administración educativa nos confirma que, a pesar de que el parque de centros educativos públicos se compone de más de 4.500 centros con unos 6.000 edificios, se trabaja continuamente en la mejora de las construcciones y en dar cumplimiento a la normativa estatal y exigencias derivadas de directivas europeas.

Para ello el Consejo de Gobierno en junio anunció la puesta en marcha durante el verano de una serie de acciones urgentes de mejora de la climatización con el objeto de prevenir problemas de calor en el inicio del curso 2017-2018, así como impulsar un Programa de climatización sostenible y rehabilitación energética a medio y largo plazo, contando con la colaboración de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio.

Se trata de un proyecto ambicioso y complejo desde el punto de vista técnico y presupuestario.

Esperemos que se hagan los esfuerzos necesarios para puedan verse cumplidos los objetivos marcados y los centros docentes andaluces ofrezcan las condiciones que hagan posible el bienestar de las personas y el respeto al medioambiente (queja 17/2996).



El vandalismo amenaza El Albaicín

El repertorio de pintadas y ataques a este espacio de valor universal ha llegado a la perfecta degradación. Los costes de su limpieza implican cifras de cientos de miles de euros durante décadas l año pasado analizamos en la queja 16/1490, el estado de la denominada "Casa Morisca" en el

Albaicín granadino. Este año hemos desplegado otra actuación de oficio en la queja 17/0431, relativa a los ataques de pintadas y vandalismo contra este universal entorno. Tras la información recibida concluíamos en una resolución dictada que "La continuidad de este atentado permanente, grave e indeleble, ha llegado a identificarse en la propia habitualidad de El Albaicín. Resulta difícil ver este espacio sin la huella del vandalismo

"La continuidad de este atentado permanente, grave e indeleble, ha llegado a identificarse en la propia habitualidad de El Albaicín"

que se lo ha apropiado. El informe que nos ha ofrecido la Agencia hace un relato de los edificios intervenidos para su limpieza. El listado de tales intervenciones de este Plan URBAN parece reflejar casi la globalidad del caserío, plazas, aljibes, mobiliario y fachadas del entorno afectado. Tras este detallado elenco de inmuebles, más que una relación de intervenciones puntuales, parece el listado catastral de la zona. ¿Queda algo sin manchar, pintar o degradar?"

Se nos informó del proyecto de instalación de un repertorio de cámaras de seguridad en estos recorridos que recientemente ha recibido su autorización. Es una herramienta que puede ayudar para disponer de medidas de reacción ante unas actitudes que, además de frecuentes, pueden explicarse por la escasa, o nula, consecuencia que supone para sus agresores.

Por eso creemos que la reacción de los poderes públicos ante el grave quebrantamiento de las normas de convivencia es también un deber de las denominadas Autoridades que ostentan la responsabilidad —irrenunciable e insustituible—de aplicar las normas que nuestra comunidad ciudadana ha fijado para garantizar y defender los valores y derechos de todos.

Del mismo modo que se dispone de un amplio desarrollo normativo de identificación y protección

de estos valores patrimoniales que se expresan en el entorno del Albaicín, también existe un régimen correctivo y sancionador para ser aplicado ante tales supuestos lesivos y dañinos. El sistema normativo es bifronte: protección de un patrimonio y responsabilidad para quien lo ataque.



Arbitraje hipotecario. La frustrante realidad de un sistema idóneo para resolver conflictos

Lamentablemente no existe una adecuada protección de las personas consumidoras con menos recursos en los litigios relacionados con la ejecución de contratos hipotecarios

as numerosas quejas tramitadas por esta Institución en relación a procesos de ejecución hipotecaria y el importante número de personas y familias afectadas, nos han permitido valorar la necesidad de desarrollar mecanismos alternativos a la vía judicial para dar respuesta a situaciones de dificultad en el pago de estos préstamos.

La habitual litigiosidad en materia de ejecución hipotecaria, se ha incrementado como consecuencia de las Sentencias del Tribunal de Justicia Europeo que cuestionan la continuidad de estos procedimientos cuando son resultado de la ejecución de un contrato en el que pueden apreciarse cláusulas abusivas tales como los límites a la variabilidad del tipo de interés (cláusula suelo), el tipo de interés de demora excesivo, la comisión por impago de cuotas y el vencimiento anticipado por impago.

La posibilidad de esgrimir la existencia de estas cláusulas abusivas para oponerse a los procesos de ejecución hipotecaria ha incrementado, en teoría, las posibilidades de defensa de las personas afectadas por estos procedimientos. Sin embargo, la práctica demuestra que esa posibilidad es a veces ilusoria para las personas con menos recursos. Así, comprobamos cómo en muchas ocasiones las personas afectadas por estos procesos carecen de medios económicos para acceder a un asesoramiento legal especializado en la materia, que sea capaz de ofrecerle una defensa cualificada de sus derechos e intereses, que quedan mermados sustancialmente frente a la parte ejecutante.

Sin que esta defensa deficiente se vea suplida en todos los casos por la valoración de oficio que deberían realizar jueces y Tribunales acerca de la posible abusividad de cláusulas incorporadas el contrato de préstamo hipotecario.

Para evitar este problema, desde diversas instancias y en particular desde el Sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios (SAID) se viene impulsando la personación del Ministerio Fiscal en los procesos de ejecución hipotecaria para la defensa de consumidores hipotecarios, especialmente de los más vulnerables, mediante fórmulas de coordinación.

También pretende ofrecer una especial protección al consumidor hipotecario el Código de Buenas Prácticas (CBP), aprobado por el Gobierno de la Nación como mecanismo que permite ofrecer soluciones a personas que se sitúan bajo el denominado "umbral de exclusión" por parte de las entidades financieras que se adhieran voluntariamente al mismo.

Sin embargo, también en este ámbito es posible apreciar deficiencias en la aplicación de los mecanismos de protección que incluye el CBP, como puede ser el incumplimiento por las entidades financieras de las obligaciones de información y puesta a disposición del cliente de la posibilidad de acogerse al Código de Buenas Prácticas, lo que deja en la práctica a muchas personas sin posibilidad de beneficiarse de las ventajas de este Código.

Como puede observarse, el panorama en materia de ejecución hipotecaria, pese a los avances producidos, sigue ofreciendo situaciones de particular desventaja para las personas consumidoras con menos recursos, que siguen abocadas al riesgo de perder su vivienda incluso en supuestos en los que legalmente deberían poder mantener su titularidad.

en materia
de ejecución
hipotecaria,
pese a los
avances
producidos,
sigue ofreciendo
situaciones
de particular
desventaja para
las personas
consumidoras
con menos
recursos"

Es en este marco de desprotección y riesgo

para los consumidores mas desfavorecidos, que valoramos muy positivamente el importante papel que podrían ofrecer la mediación y el arbitraje como fórmulas para la búsqueda de soluciones que equilibren el papel de las partes en los litigios hipotecarios.

En este sentido, la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda despertó las esperanzas de muchos con la novedosa incorporación del mecanismo del arbitraje para la resolución de conflictos relacionados con la contratación hipotecaria y los desahucios.

La Ley crea una sección específica en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, con la denominación de Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, con objeto de ofrecer soluciones extrajudiciales

Asimismo la Ley 3/2016 promueve la mediación extraprocesal al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada a la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta. A tal objeto, prevé la creación de órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales.

Pues bien, transcurrido un tiempo prudencial desde su entrada en vigor, decidimos en el mes de mayo de 2017 iniciar una investigación de oficio (queja 17/2096) con objeto de conocer las actuaciones que hubiera desarrollado la Dirección General de Consumo para llevar a efecto estas nuevas líneas de intervención.

Lamentablemente dicho órgano directivo nos trasladó el rechazo generalizado de las entidades financieras a adherirse al sistema arbitral de consumo o a aceptar los arbitrajes individuales, pese a los esfuerzos realizados por explicarles sus ventajas. Tampoco habrían mostrado su voluntad de incorporarse a un órgano sectorial en materia financiera dependiente del Consejo Andaluz de Consumo.

A nuestro juicio, para proteger adecuadamente los derechos de las personas consumidoras deberían establecerse mecanismos obligatorios para las empresas y de carácter vinculante en cuanto a la decisión acerca del conflicto, adoptada por tercero independiente e imparcial.

A este respecto consultamos si se hubiera valorado la posibilidad de promover ante el Gobierno de la Nación alguna medida para establecer el sometimiento a arbitraje obligatorio de las entidades financieras en determinados supuestos.

Igualmente consideramos que habría que avanzar en cuanto a la regulación de mecanismos de mediación de carácter previo a la presentación de demanda de ejecución hipotecaria contra la vivienda habitual de personas consumidoras, en la línea que vienen desarrollando otras Comunidades Autónomas.

La Dirección General de Consumo nos ha informado que se ha trasladado esta petición al Gobierno español, sin que hasta el momento hubiesen obtenido resultado.

Confiamos en que se recojan previsiones en esta línea en la futura ley estatal por la que se regulen las entidades de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la actividad financiera, a la que se remite la Disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Policías locales en Andalucía sin distinciones

La Administración no tramita desde hace años los reconocimientos de mérito para la concesión de Medallas y Cruces a la labor distinguida de estos profesionales



n el ejercicio de 2017 concluimos la tramitación de la queja 16/0580 (junto a la queja 17/0718 y queja 17/1351) en relación con los sistemas de reconocimiento a los agentes locales, mediante su inclusión en la Orden del Mérito de la Policía Local. Nuestras indagaciones nos permitieron confirmar que, desde hace años, en Andalucía no se tramitan los expedientes de concesión de medallas y cruces para los policías locales. La falta de disponibilidad presupuestaria hace que se nieguen las tramitaciones previstas en la normativa para evitar el pago de sus posibles emolumentos. Ello provocó una resolución en la que expresamos:

"RECOMENDACIÓN para que se proceda de forma inmediata a la tramitación de las distintas propuestas formuladas para el ingreso en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía y se dirima motivadamente la incoación, o no, de los correspondientes expedientes dando cuenta a las instancias proponentes.

SUGERENCIA 1, a fin de que se considere la modificación del procedimiento recogido en el Decreto 98/2006, que permita la incoación formal de los expedientes de solicitud de ingreso en la Orden del Mérito y su resolución en las categorías que no lleven aparejadas dotaciones económicas.

SUGERENCIA 2 para que se promueva desde la Consejería de Justicia e Interior la disponibilidad presupuestaria necesaria para poder atender este sistema normativo en vigor, establecido en la Orden al Mérito de la Policía Local de Andalucía.

SUGERENCIA 3 a fin de que, subsidiariamente a lo anterior, se estudie, con la necesaria participación de la Comisión de Coordinación de las Policías Locales, la modificación de la normativa aplicable para adecuar a las disponibilidades presupuestarias los criterios de cálculo de los premios económicos para las Medallas de Oro y de Plata".

La poco colaboradora respuesta de la Consejería nos hizo valorar la situación considerando la no aceptación de la resolución dirigida y la inclusión del caso en el Informe Anual al Parlamento, según determina el artículo 29 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz. Así nos dirigimos (noviembre de 2017) a los responsables:

- "Que el artículo 2 y 4 de la Orden de 11 de Mayo de 2007 establece que será el Instructor quien en su propuesta incluirá la categoría con que se propone el ingreso en la Orden, y no como se viene realizando de forma previa según criterio adoptado por esa Consejería.
- · Hemos comprobado la ausencia de cualquier procedimiento encaminado al reconocimiento de los policías locales sea cual fuere su circunstancia, motivo o historial. Tales procedimientos no se incoan, ni existen en el ámbito andaluz, ante la falta de antecedentes acreditados que han sido requeridos desde esta Institución a la Consejería.

- · Se trata de una situación permanente en la medida en que tampoco se ha podido acreditar ningún antecedente de estos procesos desde 2009 a 2016 a tenor de la información ofrecida por la Dirección General (61 solicitudes presentadas).
- · Podemos concluir que los profesionales policiales no pueden ser reconocidos en sus desempeños de especial mérito porque las propuestas emanadas desde sus respectivos promotores no se tramitan. El derecho de estos empleados públicos ha sido suspendido en la práctica mediante la aplicación de un criterio directivo que cercena toda tramitación por razones de índole presupuestaria".



Violencia de género: todas las Administraciones a una

Un protocolo marco de coordinación institucional para erradicar esta lacra social y evitar una victimización adicional de las mujeres a lucha contra la violencia de género ha de abordarse no solo desde la necesaria perspectiva de su represión penal, sino que, centrando especialmente la atención en las víctimas causadas por esta lacra social, es esencial que todas las Administraciones implicadas arbitren medidas que permitan la prevención, atención y recuperación de aquéllas, mediante una actuación global e integral.

Conscientes de las devastadoras consecuencias, personales, familiares y sociales, de los delitos de violencia de género y, en todo caso, impulsadas por las personas afectadas por esta realidad tristemente incesante, las distintas administraciones públicas han ido adoptando planes de colaboración específicos que han cristalizado en protocolos de actuación cuya principal finalidad, sobre el papel, es garantizar los derechos de las víctimas de violencia de género, estableciendo procedimientos de coordinación entre los distintos ámbitos de actuación.

Es destacable reseñar que, a pesar de las dificultades que entraña el hecho de que sean diferentes administraciones públicas las competentes en la atención integral a las víctimas de violencia de género, entendemos que una respuesta eficaz ha de implicar que el abordaje se enfoque como un sistema: el Sistema frente a la Violencia de Género.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía (LO 2/2007, de 19 de marzo), reconoce en su Título I, el derechos de las

mujeres a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas (artículo 16 derechos sociales); así como entre las competencias de nuestra Comunidad Autónoma, de su Título II. se refiere a las atinentes a las políticas de género, declarando que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en materia de lucha contra la violencia de género, la planificación de actuaciones y la capacidad de evaluación y propuesta ante la Administración central. Sin que ello obste a la facultad de la Comunidad Autónoma de establecer autónomamente medidas e instrumentos para la sensibilización sobre la violencia de género y para su detección y prevención, así como de regular servicios y destinar recursos propios para conseguir una protección integral de las mujeres que han sufrido o sufren este tipo de violencia (artículo 73.2).

En relación con lo anterior, fue dictada la Ley autonómica 13/2007, 26 noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.

En la actualidad, Andalucía ha asumido este compromiso mediante el Acuerdo por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, de 3 de junio de 2013, cuya aplicación práctica desembocó en el Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016, con el objetivo de delimitar el campo concreto de

actuación competencial de cada recurso o servicio especializado en violencia de género y sus protocolos internos de actuación, en coordinación con los restantes, de tal manera que se posibiliten circuitos de atención y asistencia y derivación entre los mismos, que eviten la victimización adicional de las mujeres.

La coordinación institucional, en definitiva, precisa de una armonización superior, de una visión de conjunto prefijada, que permita la

CEn la actualidad, Andalucía ha asumido este compromiso mediante el Acuerdo por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación v Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género"

intervención automática y sistemática de los distintos recursos y servicios del engranaje, para una atención integral protocolizada, en los ámbitos judicial, policial, de atención sanitaria y social, de educación y de inserción laboral, cada uno de ellos con sus respectivos itinerarios personalizados, circuitos, procedimientos de actuación y protocolos; pero al mismo tiempo convenientemente acompasados.

Por su parte, el Acuerdo de 3 de junio de 2013 ha sido asimismo objeto de ejecución mediante sendos Reglamentos de creación y funcionamiento de las Comisiones Locales contra la Violencia

de Género y de las Comisiones Provinciales de seguimiento contra la Violencia de Género, de 14 de julio de 2016.

Toda iniciativa que, ciñéndose a las exigencias legales o incluso mejorando sus mínimos, emane de los poderes públicos y pretenda implantar políticas públicas a favor de las víctimas de violencia de género, preventivas, asistenciales o de otro orden, merece un juicio favorable por parte de esta Institución. Dignas de apoyo son también las reformas y adaptaciones de los instrumentos adoptados cuando, con un fundamento empírico, buscan perfeccionar y pulir las disfunciones detectadas.

De los antecedentes expuestos no se desprende que, a simple vista, sea un defecto de regulación o de previsión de las políticas públicas el que podamos citar como causa de la insatisfacción y confusión que en diversas quejas dirigidas a esta Defensoría, han exteriorizado directamente mujeres víctimas de violencia de género que se han visto en la tesitura de transitar por los recursos y procedimientos de diversos ámbitos del "Sistema", así como asociaciones de afectadas, y, con mayor objetividad, los profesionales, Letradas y Letrados, que asisten y asesoran en Derecho a las primeras.

Más bien pudiera residenciarse el defecto en razones relacionadas con la aplicación práctica de los protocolos y de inadecuada gestión de la coordinación; si bien, concretar estas posibles disfuncionalidades es uno de los objetivos perseguidos con la investigación de oficio iniciada

en este año 2017, dirigida a conocer, analizar y valorar el grado de cumplimiento y eficacia de las previsiones establecidas en el Acuerdo de 3 de junio de 2013, por el que se aprueba el Procedimiento de Coordinación y Cooperación Institucional para la Mejora en la Actuación ante la Violencia de Género en Andalucía, así como en el Protocolo Marco de Coordinación Institucional de 14 de julio de 2016 y restantes elementos de aplicación; todo ello, poniendo en relación sus previsiones con las disfunciones denunciadas por usuarias víctimas de violencia de género, asociaciones y profesionales del ámbito referido.



"Plus-valía" municipal. La urgente reforma de un impuesto controvertido

Un tributo que viene siendo cuestionado por un sector importante que considera que supone un caso claro de doble imposición, por gravar hechos que ya han sido objeto del oportuno gravamen en sede del IRPF

I tema de la financiación de las Administraciones locales siempre ha sido un asunto controvertido y polémico, sujeto a continuos cambios y vaivenes legislativos, que no parecen haber servido para lograr el objetivo último de garantizar el cumplimiento del principio de autosuficiencia de las haciendas locales que preconiza el art. 142 de la Constitución.

Actualmente, los ingresos que recaudan las haciendas locales son insuficientes para financiar el coste de los servicios públicos que prestan las Administraciones Locales, lo que las hace fuertemente dependientes de las transferencias de fondos provenientes del Estado y la Comunidad Autónoma.

Que es necesario reformar este sistema de financiación local es algo que nadie pone en discusión. Lo que

no parece tan sencillo es conseguir que el acuerdo se traslade a la determinación de cuál debe ser el nuevo modelo y, menos aun, lograr que dicho acuerdo se traduzca en el consenso necesario para la aprobación de la norma oportuna.

El problema es que el tiempo sigue pasando inexorablemente sin que la nueva regulación se apruebe y, mientras tanto, sigue pasando inexorablemente sin que la nueva regulación se apruebe y, mientras tanto, las carencias del sistema se hacen cada vez mas notorias y evidentes"

las carencias del sistema se hacen cada vez mas notorias y evidentes, como lo demuestran los recientes avatares judiciales que han puesto en cuestión una de las figuras tributarias locales mas relevantes desde el punto de vista de la recaudación: El impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Un tributo, que hace años que viene siendo cuestionado por un sector importante de la doctrina que considera que supone un caso claro de doble imposición, por gravar hechos que ya han sido objeto del oportuno gravamen en sede del IRPF. Una postura que incluso ha recibido el refrendo judicial en algunas instancias judiciales menores y que, a juicio de muchos, sólo era cuestión de tiempo que acabara siendo cuestionado por las máximas instancias judiciales.

No obstante, no ha sido la doble imposición la que ha fundado la resolución judicial que en 2017 ha puesto en cuestión la legalidad del tributo en su regulación actual, sino que ha sido el hecho de gravar una riqueza inexistente la que ha servido de fundamento al Tribunal Constitucional en sus Sentencias 26/2017, de 16 de febrero y 37/2017, de 1 de marzo, afectantes al ámbito tributario foral de Guipuzcoa y Alava, que posteriormente se harían extensivas al territorio fiscal del estado mediante la STC 59/2017, de 11 de mayo de 2017.

Esta última Sentencia declara inconstitucionales y nulos los artículos 107.1; 107.2 a) y 110.4, del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en aquellos supuestos en que someten a tributación situaciones en las que no existen incrementos de valor, por vulnerar el principio de capacidad económica reconocido en el artículo 31.1 de la Constitución.

La Sentencia señala que «en ningún caso podrá el legislador establecer un tributo tomando en consideración actos o hechos que no sean exponentes de una riqueza real o potencial, o, lo que es lo mismo, en aquellos supuestos en los que la capacidad económica gravada por el tributo sea, no ya potencial, sino inexistente, virtual o ficticia», entendiendo el Tribunal que esto sucede en aquellos supuestos en que la venta de un inmueble se produce sin que se obtenga ninguna ganancia o incluso con pérdidas.

La consecuencia mas inmediata de esta Sentencia es que los Ayuntamientos españoles quedan obligados a devolver a sus contribuyentes las cantidades recaudadas en aquellos supuestos en que se acredite que no ha existido un incremento de valor entre la adquisición y la trasmisión del bien. Algo que puede suponer un auténtico quebranto para las arcas municipales de algunos Ayuntamientos que han tenido en este impuesto una de sus principales fuentes de recaudación durante los años mas duros de la crisis económica, precisamente, el periodo donde las supuestos de trasmisión con minusvalía se produjeron en mayor medida por el desplome de los precios en el sector inmobiliario.



Pero aparte de esta consecuencia inmediata, la Sentencia también tiene un efecto inmediato sobre la propia regulación del impuesto, al cuestionar el Tribunal Constitucional las reglas fijadas en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales para la determinación de la base imponible del tributo, lo que anticipa el surgimiento de nuevos conflictos y augura probables pronunciamientos judiciales adversos si los Ayuntamientos persisten en pretender aplicar unos preceptos cuya constitucionalidad ha sido claramente cuestionada por el Alto Tribunal.

Así las cosas, es evidente que al tradicional clamor por una reforma general de la financiación local se le va a sumar ahora la perentoria solicitud de muchos Ayuntamientos de una modificación urgente del IIVTNU, como única forma de evitar que la aplicación de este tributo se convierta en fuente de serios problemas para los responsables municipales y las haciendas locales.

Mucho nos tememos que, por mor de atender la urgencia sobrevenida, asistamos a un nuevo episodio de reforma parcial que aplace sine die la reforma integral que está pidiendo a gritos un sistema de financiación cada vez mas insostenible y claramente incapaz de cumplir con el principio de suficiencia constitucionalmente proclamado.

A examen la nueva gestión de los centros de educación infantil de 0 a 3 años



n 2017 se ha implementado un nuevo modelo de gestión de los centros educativos del primer ciclo de educación infantil que no ha dejado indiferente.

Desde la entrada en vigor del Decreto-ley 1/2017, de 28 de marzo, de medidas urgentes para favorecer la escolarización en este ciclo, se han repetido las muestras de descontento por los profesionales del sector, sindicatos y familias.

La primera crítica es haber sido elaborada sin consulta ni consenso de los principales afectados, imponiendo unas nuevas condiciones que consideran perjudiciales desde el punto de vista económico.

La norma introduce un novedoso sistema de bonificaciones a las familias por el coste de los servicios, así como un nuevo modelo de gestión de las escuelas de titularidad municipal y centros de titularidad privada.

Ahora las familias acceden a la ayuda pública por un procedimiento de concurrencia competitiva cuya concesión está limitada por las disponibilidades presupuestarias de cada convocatoria. En principio, se prevé una convocatoria ordinaria, coincidente con el procedimiento ordinario de escolarización, y otra extraordinaria para cuando el niño o la niña no hubiese alcanzado las 16 semanas de vida a 1 de septiembre y, por tanto, no hubiese podido participar en el procedimiento ordinario.

Por su parte, cualquier escuela o centro específico de educación infantil que no sea de titularidad de la Junta de Andalucía, podrá adherirse al nuevo sistema convirtiéndose desde entonces en entidades colaboradoras de la Agencia Pública Andaluza de Educación para la entrega y distribución

de los fondos públicos a las personas beneficiarias y para la gestión y colaboración en la gestión de las ayudas.

En cuanto a las ayu-das a las familias, se han aumentado los tramos de renta subvencionables y de porcentajes de

bonificación, por lo que, también en principio, deberían ser más los niños que puedan beneficiarse de alguna de ellas.

CEn cuanto a

las ayudas a las

familias, se han

aumentado los

tramos de renta

subvencionables

y de porcentajes

de bonificación"

Pero no ha sido así. El nuevo sistema -critican patronal y sindicatos- discrimina a los centros adheridos frente a las escuelas de titularidad de la Junta de Andalucía por la existencia de presupuestos diferenciados. Aunque la cuantía de ambas partidas presupuestarias es idéntica (175.385.433 € para el ejercicio de 2017), en la actualidad son unas 800 las escuelas de titularidad de la Junta de Andalucía mientras que la cifra de los centros adheridos se eleva a 1.800. Una misma cantidad para distintos divisores.

También el acceso al sistema de ayudas para las familias es radicalmente diferente: quienes acceden a una plaza en un centro público pueden beneficiarse de las bonificaciones en cualquier momento del curso, mientras que aquellas familias con plaza en centros colaboradores sólo se benefician si concurren a las respectivas convocatorias, en el plazo establecido, y supeditadas a la disponibilidad presupuestaria.

Según datos facilitados por los propios centros, puede hablarse de que esta incidencia ha afectado a un 40% de las familias, y que muchas de ellas han tenido que renunciar a la plaza, asegurando que, en al menos un 80% de los centros colaboradores algunas plazas se han quedado vacantes por no poder hacer frente las familias al coste.

Otro problema del nuevo sistema tiene como protagonista a los niños en situación de grave riesgo y a aquellos otros que son víctima de violencia de género o víctimas de terrorismo.

Ahora para que estos menores puedan disfrutar de la gratuidad y del comedor escolar, se han de matricular necesariamente en un centro público. De hacerlo en un centro adherido deberán matricularse obligatoriamente cuando esté abierto el plazo para concurrir a una convocatoria de ayudas, puesto que de lo contrario, al no haber disponible presupuesto específico para ellos, no hay posibilidad de financiar su plaza al 100%.

Según denuncian una vez más, patronales y sindicatos, se están produciendo las circunstancias de que menores que se encuentran en esta situación vulnerable están en lista de espera de las escuelas de educación infantil de la Junta de Andalucía porque no hay plazas, mientras que existen plazas vacantes en centros colaboradores a las que no pueden acceder de manera gratuita al pretenderse su matriculación en momentos en los que no existía convocatoria (queja 17/6670).

Sin formación ni medios, la Policía Local no pueden ejercer el control sobre la conducción bajo los efectos de las drogas



n el año 2015, la Guardia Civil realizó el mayor número de pruebas preventivas sobre el consumo de drogas entre conductores de vehículos. En concreto, según las noticias a las que esta Institución tuvo acceso, 68.959, de las que 22.415 dieron positivo. Es decir, que un tercio de los conductores a los que se les hizo el control de drogas tenía sustancias estupefacientes en su organismo.

El problema se centra en que la Guardia Civil interviene en las vías interurbanas, pero en el espacio urbano el control corresponde a la Policía Local, con la consecuencia de que en la gran mayoría de los municipios no pueden ejercer ese control por carecer de la formación técnica necesaria y de los medios para la realización de los test de verificación sobre el consumo de drogas.

Justamente por ello, interesamos información sobre estas cuestiones en la **queja 16/0707**, abierta de oficio, ante la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, las Diputaciones Provinciales, la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía, la Asociación de Jefes y Jefas y Directivos y Directivas de las Policías Locales de Andalucía (AJDEPLA) y de la Asociación de Técnicos de Educación y Seguridad Vial de Andalucía (ATESVAN).

De las respuestas obtenidas pudimos verificar que, efectivamente, en la inmensa mayoría de los municipios, existen unas carencias extraordinarias tanto de medios materiales, que impiden, de plano, practicar las pruebas, como de formación, pues la Ley de Enjuiciamiento Criminal

MEN la gran mayoría de los municipios no pueden ejercer ese control por carecer de la formación técnica necesaria y de los medios"

exige, en su art. 796.1.7°, que las pruebas a realizar se ajusten a un protocolo que no es posible cumplirlo sin la adecuada formación.

Es verdad que la Escuela de Seguridad Pública de Andalucía ha realizado diversos cursos dirigidos a agentes de la Policía Local con esta finalidad, pero no puede asumir la

demanda de cursos de formación en este ámbito y las escuelas municipales o son insuficientes, o carecen de la formación y medios para atender las necesidades formativas de la Policía Local en este ámbito. Es inaplazable buscar una solución a este problema.

En cuanto a los medios materiales para la práctica de estas pruebas, con independencia de algunos grandes municipios, que sí poseen los denominados narcotest, lo cierto es que la mayoría carecen de estos medios y es la DGT la que, eventualmente, se los facilita, pero lo cierto es que un porcentaje importante de municipios no pueden practicar estas pruebas.

La situación es tal que incluso se producen incongruencias como el hecho de que algunos municipios que sí disponen de test para detectar drogas, no cuentan con etilómetros, lo que en modo alguno es operativo ya que, de acuerdo

con las instrucciones impartidas por la Fiscalía de Seguridad Vial de Andalucía, Ceuta y Melilla, el control de alcoholemia debe preceder al de drogas, que se llevaría a cabo si el primero da negativo o existen sospechas fundadas, por mostrar la persona conductora algún síntoma que no es incompatible con la ausencia de alcohol en el cuerpo.

En la actualidad, se conoce perfectamente que la conducción bajo los efectos de las drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas supone un extraordinario riesgo para la seguridad vial y que estas sustancias están presentes, en un alto porcentaje, de las víctimas de los accidentes de tráfico.

De acuerdo con ello, a modo de conclusión, en el documento que hemos preparado (informe queja 16/0707) podemos decir que las políticas de Seguridad Vial tienen una extraordinaria relevancia dentro del programa de la Unión Europea DRUIG por los riesgos y consecuencias que se derivan de los accidentes de tráfico.

De acuerdo con ello, se hace muy necesario aprobar medidas efectivas que permitan ejercer esta importantísima labor por parte de la Policía Local a fin de evitar, controlar, disuadir y, en su caso, sancionar o poner a disposición de los órganos judiciales competentes a quienes conduzcan bajo los efectos de estas sustancias.

Regular ayudas para presos en el extranjero: algo se mueve

Después de dos años de impulsos, la Junta aborda una convocatoria pública para apoyar programas de ayuda a este colectivo de personas que padecen unas condiciones inhumanas en muchas penitenciarias del extranjero

a Consejería de Presidencia está preparando una convocatoria pública de ayudas en régimen competitivo para programas que estén destinados a facilitar acciones de ayuda para personas presas con especiales carencias. 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

andaluces, que podrían mejorar sus durísimas condiciones de presidio con ayuda médica o farmacéutica, asistencia legal, o envíos de ropa o material de aseo"

los supuestos, la motivación del ingreso en prisión está relacionada con el tráfico de estupefacientes. Son personas sin apoyo familiar alguno que procuran su regreso a España para cumplir sus condenas y que necesitan ayuda durante su estancia en presidios extranjeros o incluso para su traslado territorio nacional.

Aunque los datos son cambiantes, serían unos 300 afectados andaluces, que podrían mejorar sus durísimas condiciones de presidio con ayuda médica o farmacéutica, asistencia legal, o envíos de ropa o material de aseo.

Desde hace dos años venimos recomendando una respuesta reglada y planificada de la Administración Autonómica ante estos casos que, aunque no en abundancia, sí se producen de manera continuada. Confiemos que, finalmente, estas ayudas queden definidas y su aplicación práctica permita dar una cobertura a este colectivo para el que este tipo de apoyos puede resultar decisivo para su propia supervivencia.

Mayor control de las entidades colaboradoras de adopción internacional



as familias que han adoptado a un menor están obligadas a colaborar con la Entidad Pública o con entidades autorizadas (EICAS) para que éstas puedan elaborar informes de seguimiento postadoptivo exigidos por el país de origen del adoptado. Se pretende con este requisito que las autoridades competentes evalúen el estado del menor y la integración con su familia adoptiva, poniendo remedio a cualquier inconveniente o dificultad que se detectara.

Este trámite no es baladí ya que si las familias no colaboran, con independencia de las sanciones administrativas que se impongan, pueden ser consideradas como no idóneas en posteriores procesos de adopción.

En este ámbito, hemos recibido reclamaciones de familias relativas al modo en que se realizan los informes de seguimientos y a las tarifas que se cobran por las EICAS.

Respecto de la primera cuestión, surge la duda de si la familia debe desplazarse a la oficina de la entidad colaboradora, donde se someterán a una entrevista en la que los profesionales recabarán información directa de los padres y del menor; o bien si sería al contrario, esto es, si los profesionales de la entidad colaboradora deben ser quienes se desplazarían al domicilio de residencia de la familia, para obtener allí la información que después han de plasmar en su informe.

A priori, y sin atender a ningún otro condicionante, esta última opción parece la más acertada porque permite conocer in situ el entorno en que se desenvuelve la familia.

Y la pregunta entronca con el segundo motivo de queja: ¿quién abona los gastos del desplazamiento de los profesionales al domicilio de las familias?. Recordemos que en ocasiones,la entidad acreditada tiene su sede en otra provincia distinta de la que habita la familia e incluso en otra comunidad autónoma.

La vigente normativa sobre adopción adolece de una escasa regulación sobre el modo, forma y periodicidad de estos informesy sobre quién ha de correr con los gastos de desplazamientos aludidos. Son cuestiones que se resuelven en los contratos privados que suscriben las familias con las entidades que realizan los seguimientos. En ese

normativa sobre adopción adolece de una escasa regulación sobre el modo, forma y periodicidad de estos informes y sobre quién ha de correr con los gastos de desplazamientos"

contrato quedarán establecidas las condiciones de los seguimientos y las tarifas.

Cuando las familias expresan su disconformidad con lo que consideran unos precios desproporcionados, la Entidad Pública suele argumentar su ausencia de competencia para establecer o modificar las condiciones de dichos contratos, realizados en el ámbito del derecho privado.

No estamos de acuerdo con la posición de la Entidad Pública. No olvidemos que las EICAS deben actuar obligatoriamente de modo altruista, sin ningún ánimo de lucro, no debe existir ninguna sombra de sospecha sobre los gastos realizados ni sobre las tarifas aplicadas.

Actualmente nos encontramos en proceso de elaboración de una normativa que actualice y adapte la normativa autonómica a las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia; y por la Ley 26/2015, también de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

Y aprovechando esta oportunidad hemos sugerido a la Dirección General de Infancia y Familias que incluya en la futura norma autonómica determinadas previsiones relativas a los seguimientos postadoptivos como la periodicidad, contenido y modo de realizar dicha labor de seguimiento. Asimismo la norma deberá establecer que el coste que abonan las familias por el servicio en ningún caso superará el de los gastos indispensables para dicha labor, preservando con ello el fin altruista, sin ánimo de lucro, que preside la actuación de los organismos acreditados para esta labor.

La sugerencia ha sido aceptada (queja 16/1037).

Del deporte de riesgo al riego del deporte

Todos con el deporte no significa ni que todos pueden, ni que valga cualquier deporte a socialización del ejercicio deportivo ha supuesto la consolidación de una práctica saludable en las pautas de vida de nuestra sociedad. Estos usos han sido promovidos con acierto desde los poderes públicos y se vienen consolidando, a la vez que aportan hábitos saludables y de calidad de vida entre los diferentes sectores de edad.

Pero toda práctica del deporte y del esfuerzo físico debe venir acompañada de la idoneidad y de la capacidad para desarrollar estas actividades con solvencia y sin riesgo. En torno a estas actitudes preventivas,



11 Toda práctica del deporte v del esfuerzo físico debe venir acompañada de la idoneidad y de la capacidad para desarrollar estas actividades con solvencia v sin riesgo"

el Defensor del Pueblo Andaluz decidió iniciar de oficio una actuación ante la Consejería de Turismo y Deporte al entender que esa dimensión colectivizada y amplia de la práctica deportiva aconseja, correlativamente, la disposición de sistemas que compatibilicen estas evidentes tendencias hacia un escenario de seguridad y prevención en la salud de los practicantes.

deporte seguro y saludable.

Nos dirigimos en la queja 17/2997 a la Secretaria General para el Deporte de la Consejería de Turismo y Deporte, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, para que nos informaran sobre las medidas establecidas para garantizar a las personas practicantes de deporte, competitivo o de ocio, el acceso a las recomendaciones específicas para cada tipo de deporte sobre los riesgos para la salud que supone su práctica y sobre los sistemas previstos para acreditar requisitos sobre el estado de salud para poder participar en determinadas pruebas deportivas (maratones, triatlones, resistencia extrema, ...).

Las autoridades deportivas nos han remitido a la aprobación de un decreto sobre la organización de

las medidas de medicina deportiva en desarrollo de la Ley del Deporte contado con los trabajos del Centro Andaluz de Medicina en el Deporte (CAMD). Este decreto fijará el nivel de estudios médicos preventivos según modalidades y tramos de edad para la actividad federativa, aunque no hay previsto un sistema análogo en el caso de deporte de ocio. En todo caso, la Secretaría General para el Deporte comparte la necesidad de promover métodos de información y asesoramiento en todos los niveles para avanzar en la prevención y práctica de un

Siesta en el museo

Del 15 de junio al 15 de septiembre, los museos autonómicos están cerrados por las tardes; no abren. Hemos recibido varias quejas que ponen en cuestión un régimen de apertura que contradice la promoción de Andalucía como destino cultural y turístico

a en 2016 dirigimos resolución pidiendo una reconsideración de estas restricciones y el estudio de un sistema de reparto de horarios que permitiera la apertura de estos centros alguna tarde estival a la semana.

La Dirección General de Innovación Cultural y del Libro nos respondió "Con respecto a esta propuesta, este Centro Directivo va a proceder a estudiar la misma con objeto de ver si fuera posible tanto desde la perspectiva presupuestaria, como de personal y asimismo, si con fecha medida de cambio horario se diera satisfacción adecuada a las necesidades de nuestros usuarios. Desde este Centro Directivo se informará de las gestiones realizadas al respecto y de la decisión final que se pueda adoptar".



Quedamos
a la espera de
que los estudios
anunciados
en un futuro
permitan
encontrar unas
medidas de
cambio horario"

Y, así, quedamos a la espera de que los estudios anunciados en un futuro permitan encontrar unas medidas de cambio horario. Para impulsar posibles soluciones iniciamos de oficio la queja 17/3454 que dio lugar a una resolución en la que concluíamos:

y alcance del sistema museístico andaluz. Creemos que la superación de esta situación debe ser un objetivo prioritario para los responsables y gestores culturales de la Junta de Andalucía".

La contestación formal de la Consejería de Cultura expone su intención de proyectar un avance en la línea solicitada por el Defensor a la hora de hacer disponibles las tardes de verano restringiendo ese cierre a los meses de Julio y Agosto. Estaremos atentos a su aplicación efectiva.

"En suma, la restricción de horario de tarde de los museos dependientes la gestión autonómica parece comportarse como una peculiar seña de los centros andaluces que no se compadece ni con las prácticas comparadas de los horarios del sector, ni con la funcionalidad que se exige a estos recursos en cuanto a su esencial aportación a la actividad cultural y turística.

Estos recursos creados para la conservación y estudio de la riqueza artística y cultural son, ante todo, instrumentos de exhibición, atracciones para la contemplación y puesta en valor de sus contenidos. Constituyen un atractivo que tienen en su propia esencia la vocación de presencia y alarde ante un público incitado para despertar su interés y provocar su visita.

El cierre de estos espacios durante las tardes en la época del año con mayor potencialidad de visitantes es una inadecuada medida que contradice el sentido



Juan Relinque, la gesta de un Defensor del Pueblo del s. XVI que hoy perdura

no de los momentos más gratos y significativos de mi trabajo como Defensor del Pueblo Andaluz ha sido contribuir, en la medida de mis posibilidades, a recuperar la Memoria Viva de nuestro antepasado Juan Relinque como síndico personero, y devolver a la ciudad de Vejer de la Frontera su lugar en nuestra historia como pueblo que supo defender un derecho comunal que todavía hoy pervive: Las Hazas de Suerte.

Juan Relinque fue el héroe local que logró la hazaña de mantener estas tierras para uso y disfrute de los vecinos. Más de siete siglos después, Vejer conserva 230 parcelas, dibujadas en tierras largas y estrechas, en un paisaje libre de los aerogeneradores que proliferan en la comarca de la Janda. Porque así lo ha decidido la voluntad popular.

Su figura y el alcance de su lucha en favor de sus congéneres, los vecinos de la ciudad de Vejer de la Frontera, en Cádiz, condensado en la demanda de 23 de diciembre de 1539 de 15 capítulos ante la Real Chancillería de Granada contra los abusos y gravámenes impuestos por el Duque de Medina Sidonia, constituye un ejercicio estimulante y prometedor para todos los que tienen una concepción del poder político como servicio a los ciudadanos y un compromiso en la defensa de sus derechos, entre los que sobresale el "bien común", la solidaridad y la justicia.

fortaleza para convencer a sus paisanos de que no podían consentir la pérdida de los derechos que venían disfrutando ellos y sus antepasados de siglos atrás"

luan Relingue era un hombre bueno pechero, como se conocía por aquel entonces al pueblo llano, que, tras ser nombrado en 1535 síndico regidor, tuvo el valor de alzar la voz para defender un derecho que era de todo el pueblo; tuvo la entereza para no doblegarse ante la opresión de la hacienda ducal a pesar de las amenazas y cárcel que sufrió; y tuvo la fortaleza para convencer a sus paisanos de que no

podían consentir la pérdida de los derechos que venían disfrutando ellos y sus antepasados de siglos atrás.

Como Defensor del Pueblo Andaluz me siento orgulloso de que un personaje de nuestra tierra, orihundo de Vejer, figure en los anales de nuestra historia como un antepasado de lo que, en la actualidad, es mi papel como Defensor de Derechos de las personas.

Así, por destacar algunas de ellas: la elección de ambas figuras es de cuño democrático, en representación del pueblo ante los organismos públicos. Sus cometidos son la defensa del bien comúnylos derechos de los ciudadanos y ciudadanas





ante los poderes que los gobiernan, y restablecer la legalidad ante actuaciones irregulares.

Ambos están provistos de una normativa (Carta de personería o de Leyes-Reglamentos actuales) y, en sendos casos, actúan con la garantía de la inmunidad en el ejercicio de su cargo y sobrellevan, con imparcialidad, su trabajo no siempre bien entendido y aceptado.

Con las ciertas diferencias, en función del contexto histórico y de las amenazas y represiones ejercidas por los intereses de los servidores del Duque, incluida la prisión, Juan Relinque es un claro ejemplo de la valentía, tenacidad y honradez de un auténtico servidor y defensor de los derechos de los vecinos.

Un ejemplo digno y esperanzador que motivó el reconocimiento hoy de esta figura, por parte de todos los Defensores del Pueblo, las autoridades públicas y los vecinos y vecinas de la Janda, durante el encuentro celebrado en Vejer el pasado 13 de mayo, también como un acto de apoyo a la candidatura de las Hazas de Suerte como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad.

Mi más sincero agradecimiento a Juan Relinque, este valiente y honesto vejeriego, por recuperar la Justicia con mayúscula, como expresó en su intervención en la jornada, el presidente del TSJA, Lorenzo del Río, cuando destacó que "si en el siglo XVI se confió por parte de una pequeña población frente a un grande de España, y se consiguió, ese ejemplo debe darse todavía hoy".

También por recordarnos el papel de las instituciones públicas, que tuvimos ocasión de escuchar en palabras del presidente del Parlamento de Andalucía, Juan Pablo Durán, que puso el énfasis en que la lucha de Juan Relinque "significa lo que una institución debería estar siempre velando, que es la defensa de lo colectivo, de lo comunal, de lo que no tiene dueño pero es de todos".

Y, sobre todo, mi agradecimiento a todos aquellos vecinos y vecinas del Vejer de hoy por habernos dado a conocer su figura: a Flora y a los historiadores Antonio Muñoz y Antonio Murillo por su inestimable aportación para descubrirnos la impresionante talla humana, política y social de este personaje.

Morir en Andalucía: Dignidad y Derechos

ablar de la muerte sigue siendo tabú en nuestro país. Actualmente la mayoría de las personas que fallecen en nuestro entorno lo hacen a una edad avanzada y después de un proceso prolongado de enfermedad. El número de enfermos crónicos y pluripatológicos crece de forma continua en paralelo al imparable proceso de envejecimiento de la población y en la misma medida lo hace el de personas que padecen enfermedades en situación de terminalidad.

La etapa final de nuestra vida era contemplada hasta no hace mucho como una realidad indisolublemente unida al concepto de sufrimiento ante el que únicamente cabía oponer la esperanza de la inmediatez.



Esta realidad sólo empezó a cambiar cuando a mediados del siglo XX surgió en Inglaterra el llamado *movimiento hospice*, liderado por Cicely Saunders, que cuestionaba la cultura médica predominante en aquella época orientada exclusivamente a la curación de los enfermos aplicando todas las novedades terapéuticas y clínicas que los avances científicos estaban aportando al ámbito sanitario. La medicina, cada vez mas tecnificada, había abandonado el papel de cuidadora de los enfermos y únicamente centraba sus intereses en la sanación de los mismos, abandonando a su suerte a aquellos calificados como moribundos y para los que ya no resultaban de utilidad las atenciones médicas

El *movimiento hospice* propugnaba una atención médica específica al enfermo terminal con el objetivo de dignificar su proceso de muerte y paliar en la medida de lo posible el sufrimiento y el dolor, mejorando su calidad de vida y la atención, de la mejor forma posible, de sus necesidades físicas y espirituales, así como las de su familia.

En este sentido constituyó el antecedente más inmediato y directo de los actuales cuidados paliativos, desarrollados en España a partir de los años 80 del pasado siglo, e incorporados actualmente como prestación de la cartera de servicios del Sistema Sanitario Público.

Consagrado estatutariamente el derecho a recibirlos (art. 20.2 del Estatuto de Autonomía de Andalucía), con posterioridad la Ley 2/2010, de 8 de abril, de los derechos y garantías de la

dignidad de la persona en el proceso de muerte, dio el siguiente paso dentro del proceso progresivo de positivación y reglamentación del conjunto de derechos que asisten a las personas afectadas por enfermedades en situación de terminalidad, situando a nuestra región en la vanguardia regulatoria en esta materia.

El informe especial que hemos venido desarrollando durante todo el año 2017 se ha convertido en una de las grandes apuestas de la Institución en el



"Los resultados de nuestro trabajo dibujan una realidad en la aue muchas personas siguen falleciendo en Andalucía sin recibir los cuidados v la atención que merecen y que la Ley les garantiza"

ejercicio de sus competencias de supervisión del efectivo cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en el área sanitaria, y se traduce en un estudio específicamente destinado a investigar la medida del cumplimiento de los derechos que reconoce la ley mencionada.

Diseñado con una metodología esencialmente cualitativa, en su elaboración han tenido participación todos los sectores implicados a través de diversas Jornadas mantenidas con asociaciones de pacientes y familiares y cuidadores de enfermos terminales, profesionales del sector de los cuidados paliativos, y gestores de diversas áreas implicadas en la atención de aquellos;

a lo que se han unido visitas, aportaciones por escrito, y respuestas a un pequeña encuesta que realizamos a través de nuestra web.

Con una perspectiva estrictamente jurídica, hemos tratado de analizar hasta qué punto en los procesos asistenciales de los pacientes que padecen enfermedades en fase avanzada con criterios de terminalidad, se vienen preservando los derechos a la información y al consentimiento informado; al rechazo del tratamiento y la retirada de una intervención; a la realización de la declaración de voluntad vital anticipada; a la recepción de cuidados paliativos integrales y la elección del domicilio para recibirlos; al tratamiento del dolor; a la administración de sedación paliativa; al acompañamiento; y a la salvaguarda de la intimidad y confidencialidad.

En definitiva, los resultados de nuestro trabajo dibujan una realidad en la que muchas personas siguen falleciendo en Andalucía sin recibir los cuidados y la atención que merecen y que la Ley les garantiza. Puesto que resulta bien conocido que no bastan las leyes para cambiar las realidades culturales de un pueblo, sino que es necesario el esfuerzo conjunto de todos los actores sociales para propiciar el cambio social, ético y moral que lo haga posible, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se postula con este Informe para impulsar ese cambio, propiciando un debate social que favorezca la adopción de las medidas necesarias para que la garantía del derecho de las personas a vivir con dignidad su proceso de muerte sea plena.

No nos cabe duda de que en este empeño contaremos con el apoyo de los profesionales que desarrollan su labor en esta modalidad asistencial, principales colaboradores de esta Institución en la elaboración del Informe, con probada dedicación, cualificación, capacitación e incuestionable calidad humana.



De pueblo en pueblo escuchando a la ciudadanía

as personas, entidades y asociaciones quieren ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante. Esta atención no está al alcance de todos, ya que nuestra sede se encuentra en Sevilla y no todo el mundo puede desplazarse hacia allí para poder exponer sus problemas de manera directa.

La facilidad para acceder a la institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan pidiendo y necesitando un trato personalizado y directo, más cercano

En nuestras recientes visitas por las comarcas y provincias andaluzas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. En algunas localidades, hemos superado en un día las personas que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la

personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio"

Institución. (En nuestra visita a la comarca de la Alpujarra, comprobamos que en los últimos treinta años, los vecinos de esa comarca granadina apenas habían tramitado 80 reclamaciones ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Más allá de la problemática

concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Atención e Información a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2017 hemos continuado las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma: Sierra Norte de Sevilla, Cádiz capital, Valle de Almanzora y los Vélez en Almería, Huelva capital, la Subbética de Córdoba y la Comarca de la Alpujarra en Granada.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: "Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz". "Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer al rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla".

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con más de 50 colectivos y asociaciones provinciales y locales de diversas materias: Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer, Asociaciones de Inmigrantes, Asociaciones de Vecinos, Asociaciones de Padres y Madres; Asociación Pro Derechos Humanos, Asociación contra las Drogas, Asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, Asociaciones de Discapacitados, Asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, Asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas en Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

En ellas, tenemos la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de dichas asociaciones, conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando. La valoración realizada sobre nuestras visitas y la presencia personal del Defensor en ellas ha sido muy positiva y creemos que servirán para conseguir

el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente hemos prestado mucha atención a los Servicios Sociales Comunitarios: En todas las reuniones con el colectivo de trabajadores sociales el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con los ciudadanos. En las 12 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, nos hemos reunido con más de 300 trabajadores y trabajadoras sociales.

La mayoría de estos 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 de las comarcas y deficiencias en el transporte, también recalcan la falta de recursos personales; el que no se cubren las bajas por enfermedad; la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad en el desarrollo de sus funciones, la situación de interinidad de muchos trabajadores; la falta de una solución real al problema de la vivienda, la falta de alguileres sociales, etc.

Además, a estas Oficinas móviles han acudido más de 250 personas presencialmente. Los motivos de consultas y quejas han sido muy variados, por ejemplo: la problemática de las trabajadoras del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Cazalla: la falta de contestación de los escritos solicitando información a los ayuntamientos; la situación de las camareras de hoteles: la falta de cuidado y de la defensa de los caminos públicos; problemas de circulación; falta de transporte público entre las comarcas; falta de vivienda social; problemas de desahucio; retrasos en la dependencia; acoso escolar; mala situación de los vehículos del parque móvil de la diputación; falta de hospitales comarcales en la zona; retrasos en el diagnostico de enfermedades; ruidos de bares y veladores; mal funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar; retrasos en los juicios de los juzgados de los social y de las clausulas suelo; falta de accesibilidad en la entrada de los edificios públicos; molestias ruidos motivado por instalaciones deportivas cerca de su domicilio; peticiones de ayuda de las asociaciones para poder llevar a cabo sus objetivos; problemas de la población refugiada, etc.

Finalmente, en estas visitas comarcales el Defensor del Pueblo también aprovecha para mantener reuniones con los Alcaldes para conocer la problemática de la zona y ofrecer nuestra colaboración.



Un instrumento para el diálogo y la participación

I Defensor del Pueblo Andaluz ya ha manifestado en reiteradas ocasiones su compromiso con la incorporación de la mediación en la Institución, haciendo de ello una de sus líneas estratégicas y un reto de vital importancia en este mandato.

En ese sentido, en 2017 se ha avanzado notablemente en el diseño de un **modelo específico de mediación para la defensoría** y con el desarrollo del servicio propio de mediación profesional.

En la línea de abundar en ese objetivo, en noviembre de 2017 se celebró en Sevilla un seminario de trabajo para contar con la opinión versada de personas expertas que aportaran sus opioniones sobre el modelo de mediación del Defensor, así como respuestas a algunas cuestiones clave que permitirían continuar con su fortalecimiento.

En concreto, participó un total de cincuenta personas, entre vocales de mediación del Consejo General del Poder Judicial, magistrados y magistradas, catedráticos/as de derecho administrativo y de derecho constitucional, catedráticos/as de psicología social y de otras ramas sociales, así como notarios, doctores y doctoras en derecho y en psicología, personalidades vinculadas a la práctica profesional de la mediación y a la investigación en la materia, y asesores de área del Defensor, entre otros.

El debate centró la mediación como modelo de intervención transversal de la defensoría, complementando la clásica fórmula de intervención



que supone la supervisión de las actuaciones de las administraciones públicas. Siendo ésta una facultad que otorga la ley a la institución del Defensor del Pueblo para la defensa de derechos, hay que reconocer que en el rol de defensor va implícito el enfoque mediador, convirtiendo a la mediación en otra forma de garantizar derechos y libertades.

La opción por gestionar las quejas ciudadanas a través de la mediación o la supervisión, según se concluyó, es una potestad del Defensor, que ejerce en su análisis experto de los conflictos que le remiten ciudadanos y administraciones.

En nuestro país, la tendencia más habitual para resolver una controversia no es el diálogo o la negociación, sino la búsqueda de un remedio fuera del problema, pidiendo que un tercero lo resuelva. En definitivas, eso implica que la solución, en muchos casos, es una solución para las partes pero sin las partes y ésta es una lógica peligrosa, aunque recurrente, no solo por los particulares sino también desde las instituciones. La mediación corrige ese sesgo y, además, aporta valores añadidos como la contribución a la capacidad de **autodefensa de la ciudadanía** y, en particular, de los grupos más desfavorecidos, o el aval a la toma de decisiones políticas de difícil traslación a la opinión pública.

Por otra parte, se señaló por las personas expertas en el seminario que cualquier derecho, salvo que sea indisponible para las partes, podría ser defendido a través de la utilización de la mediación. Y se añadió que este modelo de intervención contribuye, sin duda, a **prevenir los conflictos** y



solucionar de forma eficaz determinadas quejas, en particular aquéllas que requieren medidas ágiles y el compromiso de todas las entidades involucradas para la búsqueda de una solución factible, sin menoscabo del respeto a la legalidad vigente.

Otro aspecto clave del debate giró en torno a la necesidad de garantizar la participación de las administraciones públicas en los procesos de mediación a los que sean invitadas por el Defensor. Se planteó que no solo debiera ser exigible su colaboración por mor de la obligada respuesta a los requerimientos, que la ley permite al Defensor remitir a las administraciones por escrito o a través de la sustanciación de una entrevista, sino que debiera incorporarse la obligación de asistir, al menos, a la sesión informativa previa a la mediación, como una exigencia legal. Más allá de ese momento, la voluntad para continuar en el proceso o para acordar debe ser respetada, si bien el Defensor siempre tratará de lograr la colaboración institucional hasta el agotamiento del diálogo, que pueda conducir a una solución de consenso.

Por otra parte, no menos importante, se destacó que mediar requiere contar con conocimientos y habilidades específicas, el manejo de las técnicas ha de ser profesional y, en igual medida que un buen mediador puede contribuir de manera muy positiva en un determinado asunto, un mal mediador puede causar estragos no solo para el caso concreto que está abordando sino para la confianza que requiere el uso de la mediación.

Este seminario ha supuesto, en suma, un claro impulso a la labor desarrollada y pretende servir para ilustrar futuras apuestas por la mediación en las demás defensorías del pueblo autonómicas y en la estatal, para ofrecer a la sociedad respuestas inclusivas, eficaces y eficientes.





La ciudadanía

Acuden al Defensor 170.872 personas

Un total de 170.872 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz durante 2017 demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos, o buscando Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos. Hay que destacar que una sola queja, sobre el Impuesto de Sucesiones y Donaciones, fue firmada por 143.000 personas.

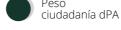
Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas

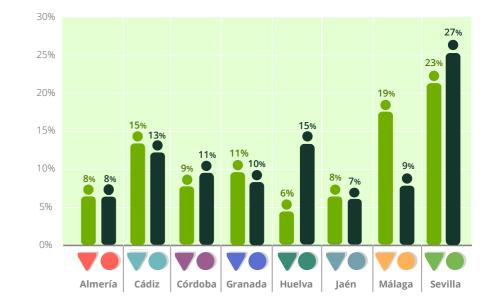
por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Córdoba, 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





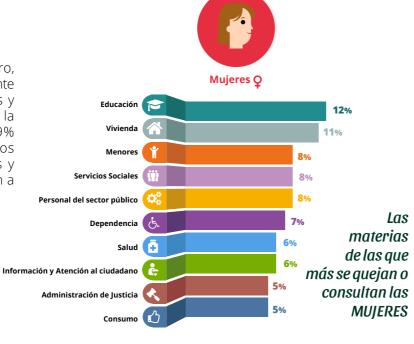


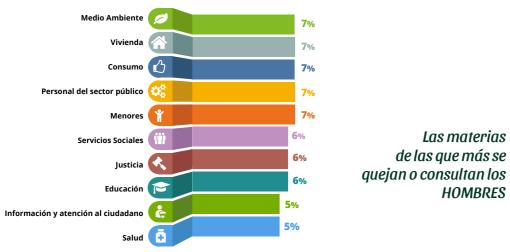


Ciudadanía y género

Hombres 🚜

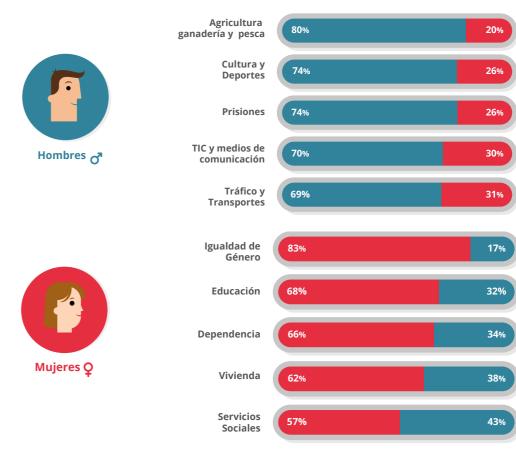
Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la institución (51% mujeres, y 49% hombres). Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.





La educación, la vivienda y los asuntos relacionados con los menores son los que más preocupan a las mujeres, mientras el medio ambiente, la vivienda y el consumo son las principales materias de interés de los hombres. Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son agricultura, ganadería y pesca; cultura y deportes, y prisiones, mientras los asuntos relacionados con igualdad de género, la educación o la dependencia son mayoritariamente abordados por las mujeres.

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





Nuestras actuaciones

Un total de 20.868 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

La actividad del dPA durante 2017 ha supuesto un total de 20.868 actuaciones:

- 9.815 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones)
- · 10.378 consultas
- · y 675 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, informes especiales, etc).

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 6.624 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 168 quejas de oficio, lo que suponen 6.792 quejas iniciadas en 2017. A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2017, se suman las 3.023 de años anteriores. En total, 9.815 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 10.378 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

Comparativamente con respecto al ejercicio 2016, la actividad global ha supuesto un ligero descenso del total de las quejas y consultas tramitadas. Así la gestión de quejas tramitadas se ha reducido en un 3% y las consultas un 4%, aunque las actuaciones de promoción de derechos hayan subido sensiblemente, un 33%, desde las 507 de 2016 hasta las 675 de 2017.

Actuaciones del DPA durante 2017





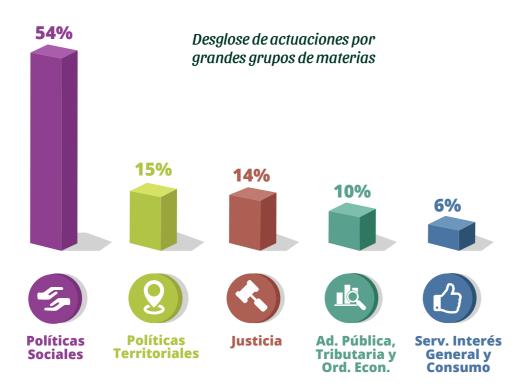
Ver tabla Anexo-Distribución de quejas gestionadas en el año por Materias y Causas de Conclusión Ver tabla Anexo Distribución de Actuaciones, iniciadas en el año, por submaterias

Evolución de Quejas y Consultas por año En 2017: 10.378 consultas y 6.792 quejas



Un 54% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo actuaciones, seguidas de las relacionadas con la Andaluz ha seguido caracterizada por las materias sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio que afectan directamente al Estado del Bienestar, - "políticas territoriales"- y, en un tercer lugar, las que han copado el 54% del total de nuestras reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.



Nuestros resultados

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

Del total de las quejas gestionadas en 2017, 6.493 expedientes (66%) se cerraron y otro 34% (3.322) está pendiente. De los cerrados, 3.305 (51%) se admitieron, 1.731 (27%) quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.024 (16%) la persona desistió de continuar el proceso y 433 (7%) quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

De los 3.305 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.008 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. De ellos, en 1.899 de los casos, un 94%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Sólo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.







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 10.378 consultas recibidas y un 57,5% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 170.872 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 (675)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (324)
- Más de 800.000 visitas a nuestras webs
- En nuestras redes hemos recibido 29.209 interacciones en Facebook y 11.805 en twitter (comentan, nos dan me gusta...)
- Los vídeos de nuestro canal de Youtube se han visto 30.524 veces este año

Un 73% 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 73%. De las 4.539 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero, recibiendo contestación al segundo reitero en 1.093 casos (24%), y en 132 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 1.225 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 27% 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.









defensor del pueblo Andaluz