

resumen del
informe
anual **2012**

dPA defensor del
pueblo **Andaluz**

1 A debate

Páginas 4 - 8

2 Atender las quejas

Páginas 9 - 57

3 Mejorar las normas

Páginas 58 - 78

4 Un año en cifras

Páginas 79 - 83

5 Escuchando y aprendiendo

Páginas 84 - 87

6 Los Informes Especiales

Páginas 88 - 93

Edita:

Defensor del Pueblo Andaluz

Depósito Legal:

SE-1179-2013

Maquetación e impresión:

Gandulfo Impresores, S.L.

Esta publicación está sujeta a una licencia Reconocimiento-Compartir igual 3.0 de Creative Commons. Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

<http://www.creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/es/legalcode.es>



resumen del
informe
anual 2012

dPA defensor del pueblo Andaluz

edito rial



José Chamizo de la Rubia
Defensor del Pueblo Andaluz
Defensor del Menor.

Foto: Andrés Carrasco

“Llevamos años —cuatro seguidos— desde estas paginas alertando, ratificando, describiendo y denunciando la crisis y sus efectos en la población. Esta grave recesión económica es, sin duda, el rasgo que caracteriza de manera contundente el pulso de nuestra sociedad.

El corolario de impactos negativos tiene su peor elemento en el paro. Un daño muy severo que se ha reflejado con sus terribles efectos en el trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz en estos últimos ejercicios. La dificultad secular para generar empleo en nuestra economía se ha visto agravada con la pérdida sobrevenida de miles de puestos de trabajo sin abrir una pequeña espita a cualquier alternativa. El empleo perdido no se recupera, ni se recicla, ni genera alguna oportunidad en cualquier otro sector.

Esta situación supone el desencadenante de un proceso de empobrecimiento terrible en las familias de toda clase y condición. Hasta ahora, las crisis habían sido para los de siempre; la gente más débil y estigmatizada por la exclusión. Pero hoy se ha instalado la

socialización del sufrimiento, porque se añaden otros sectores que hasta ahora habían permanecido ajenos. Estaban tan alejados de la pobreza que no saben ni reconocerla cuando les amenaza. Familias que no tienen la capacidad de reaccionar, ni habilidades para demandar ayudas en los escasos recursos que van quedando.

Tal dimensión generalizada y extendida de perjudicados también debe despertar una respuesta compartida y solidaria de reacción cívica. Y de confianza en un país y una gente que saben luchar para conseguir un futuro que no nos pueden arrebatar. La misma ciudadanía, a la que parecen reservar el mero papel de soportadora de la crisis, debe responder de manera responsable y participativa en los asuntos y las decisiones que le afectan. Debemos conquistar las agendas políticas, movilizar nuestras instituciones, engrandecer la democracia haciendo visibles en los debates políticos las preocupaciones y las angustias de las personas.

Y mientras, ratifico el absoluto compromiso de esta Institución para seguir defendiendo a las personas en unos momentos en los que más protección necesitan.

Dije que la esperanza es hoy el grito más contestatario y valiente que podemos propagar. Contra las resignaciones interesadas y adormecidas, luchemos por el futuro. Porque es nuestro.”

a debate

1

STOP
DESAHUCIOS

A red octagonal sign with white text and a house icon. The text reads "STOP" in large letters and "DESAHUCIOS" below it. At the bottom of the sign is a white icon of a house with a roof and wavy lines underneath, representing water or flooding.

Los desahucios han provocado un clamor social que no puede ser desoído.

El clamor social ante el drama diario de las familias desahuciadas; el rechazo mayoritario ante unas normas hipotecarias que se perciben como obsoletas e injustas; la indignación colectiva frente a unas entidades financieras que se han mostrado insensibles al dolor causado e incapaces de reconocer las responsabilidades propias; el malestar creciente con unos dirigentes políticos que no parecen capaces de ofrecer soluciones a los problemas

de la ciudadanía mientras atienden con diligencia los requerimientos de las entidades financieras. Todo este conjunto de circunstancias parecen haber confluído en 2012 hasta crear tal estado de ánimo entre la ciudadanía respecto del problema de los desahucios que difícilmente podía seguir siendo ignorado por aquellos que tienen alguna responsabilidad en la situación o la posibilidad de hacer algo al respecto.

Así, hemos asistido en 2012 a un auténtico crescendo de declaraciones, propuestas, iniciativas y proclamas, orientadas todas ellas a ofrecer, o al menos prometer, soluciones al problema de los desahucios.

Parece como si de repente todas las propuestas e iniciativas para modificar la legislación hipotecaria, para regular la dación

en pago, para establecer moratorias en los desahucios, para reducir intereses abusivos o para propiciar el alquiler social, que hace poco más de un año eran despreciadas como disparates, utopías o insensateces, se hubieran convertido de repente en propuestas sensatas, coherentes e imprescindibles.

Aunque no deje de dolernos que haya sido necesario tanto tiempo y que hayan sido precisos tantos dramas, lo cierto es que no

“Hay que anticipar medidas que eviten los lanzamientos. La pérdida de la vivienda es un elemento destructor de la cohesión familiar que está provocando unos impactos sociales difíciles de amortiguar.”



podemos por menos que alegrarnos de que finalmente la sociedad, con sus representantes políticos al frente, parezca decidida a adoptar medidas reales para acabar con las injusticias derivadas de una legislación hipotecaria obsoleta y caduca y para poner un poco de raciocinio y mesura en el prolongado dislate de los desahucios.

Por nuestra parte, hemos aprovechado la coyuntura favorable de los cambios de opinión habidos en 2012 y que han afectado a todos los colectivos sociales, incluidos responsables políticos y entidades financieras, para profundizar en la labor que desde hace varios años venimos realizando en relación al problema de los desahucios. Así, hemos mejorado y aumentando nuestra labor de mediación con las entidades financieras en supuestos concretos; y hemos formulado nuevas propuestas a los responsables públicos destinadas, por un lado, a mejorar la situación de las familias incursas en proceso de ejecución hipotecaria y, por otro lado, a ofrecer soluciones a las familias que han perdido sus viviendas.

Entre las propuestas formuladas por esta Institución durante 2012 merece ser destacada la realizada en Julio de 2012 y orientada a conseguir ayuda y asesoramiento para las familias incursas en procesos de ejecución hipotecaria.

En efecto, hemos podido constatar por la práctica de las mediaciones efectuadas que el principal problema que afrontan las familias incursas en situaciones de impago

es la carencia de un asesoramiento adecuado que facilite la consecución de acuerdos con las entidades financieras para la renegociación de la deuda o la búsqueda de soluciones alternativas al desahucio, como la dación en pago.

La experiencia de esta Institución pone de manifiesto que la mayoría de las familias afectadas por procesos de ejecución hipotecaria no solicitan asesoramiento especializado para encontrar soluciones a su problema hasta que su situación es realmente desesperada. Por ello, cuando acuden a nosotros las posibilidades de encontrar salidas a la situación creada son muy escasas, bien porque la acumulación de impagos e intereses es demasiado elevada para propiciar una refinanciación de la deuda o bien porque el proceso de ejecución ha alcanzado ya la fase judicial y resulta muy complicado y costoso revertir la situación.

Por otro lado, en aquellos casos en que aun es posible y factible la búsqueda de acuerdos con la entidad financiera, nos encontramos con el problema de que las familias

“Dos medidas hemos pedido con urgencia: asistencia legal a las familias y disponer de un fondo de viviendas de protección para el alquiler”

negocian las condiciones de dichos acuerdos directamente con las entidades financieras sin contar con la presencia y el asesoramiento de profesionales que garanticen una adecuada protección de sus derechos, con lo que, en bastantes casos, dichos acuerdos acaban revelándose perjudiciales y onerosos para sus intereses. Asimismo, esta falta de asesoramiento, provoca la



frustración de acuerdos que serían ventajosos para las familias por la desconfianza de las mismas hacia las entidades financieras y por la inexistencia de una persona de confianza que pueda explicar y valorar adecuadamente la oferta recibida.

Las mediaciones realizadas por esta Institución a raíz de las quejas recibidas han ido orientadas fundamentalmente a propiciar que la entidad financiera se avenga a negociar con los deudores las condiciones de pago del crédito hipotecaria para hacerlas mas acordes a su realidad económica o bien a posibilitar la aceptación por la entidad de fórmulas alternativas al desahucio como puede ser la dación en pago.

En bastantes casos el objetivo de la intervención de la Institución se ha conseguido y las entidades financieras han aceptado reunirse con las familias para buscar una solución a la situación creada. Ahora bien, salvo en muy contadas ocasiones, esta Institución se ha visto imposibilitada de estar presente durante los procesos de negociación que se desarrollan entre las familias afectadas y las entidades financieras, ya que con frecuencia se alargan en el tiempo y requieren de sucesivas reuniones, careciendo esta Institución de los medios personales que se necesitarían para desempeñar adecuadamente esta labor. Esta falta de presencia de la Institución en el proceso negociador puede haber contribuido también a que muchos de estos procesos no lleguen a buen puerto.

Ante la constatación de esta situación, consideramos que resultaba imperativo encontrar una fórmula que permitiese ofrecer a las familias incursas en procesos de ejecución hipotecaria asesoramiento y ayuda profesional y especializada que les posibilitara afrontar con garantías los procesos de negociación con las entidades financieras y, en su caso, los procesos judiciales de ejecución hipotecaria.

Para conseguir este objetivo y habiendo tenido conocimiento de la iniciativa de algunos Colegios de Abogados que, en colaboración con algunas Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos, habían firmado convenios a fin de crear Oficinas de Orientación y Mediación destinadas a asesorar a personas que se encuentran en riesgo de ejecución hipotecaria, decidimos iniciar de oficio la queja 12/3695 para conocer el alcance de estas Oficinas y fomentar su mayor implantación posible en el territorio andaluz.

A tal fin, se dirigieron en Septiembre de 2012 sendos escritos a la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados, planteando la conveniencia de poner estos servicios a disposición de personas y familias que, además de no poder afrontar su deuda hipotecaria, se veían en riesgo de perder sus viviendas y carecían de los medios suficientes para contratar los servicios jurídicos de un letrado.

La respuesta de la Administración

Autonómica a esta propuesta fue inmediata y muy positiva al anunciar la creación por la Consejería de Fomento y Vivienda de unas oficinas de atención y asesoramiento que se pondrían en funcionamiento en las distintas Delegaciones Territoriales de la Consejería, como parte del Programa Andaluz en Defensa de la Vivienda anunciado por dicha Consejería.

Estas oficinas ofrecen un servicio gratuito para la prevención, la mediación y la protección de las víctimas de los desahucios. Disponen de un equipo especialmente cualificado de licenciados en derecho, administrativos y trabajadores sociales, que cuentan con el apoyo directivo de un equipo de personal de la Secretaría General de Vivienda.

Aunque la iniciativa es novedosa y la experiencia breve, podemos anticipar nuestra positiva valoración de estas oficinas por cuanto están posibilitando ofrecer a las familias inmersas en problemas para el pago de sus créditos hipotecarios un asesoramiento profesional y especializado, tanto para negociar con las entidades financieras, como para ayudar en los procesos judiciales por ejecución hipotecaria.

La creación de estas oficinas, no solo ha venido a dar respuesta a una petición reiterada de esta Institución para mejorar la atención pública a las familias en riesgo de desahucio, sino que además nos ha permitido mejorar la eficacia de nuestra labor de mediación en materia hipotecaria,

ya que nos permite ofrecer a los ciudadanos que demandan nuestra intervención una actuación coordinada en la que, en primera instancia, intervienen las oficinas de la Consejería de Vivienda examinado el caso y realizando gestiones ante la entidad financiera y, en caso de no prosperar dichas gestiones, interviene esta Institución realizando una mediación directa con la entidad financiera.

Aunque no siempre el resultado de estas mediaciones es el deseado, lo cierto es que se ha incrementado notablemente el número de casos en que se consigue un resultado satisfactorio para las familias afectadas.

Asimismo, estamos muy pendientes de la puesta en marcha del denominado Fondo Social de Viviendas, previsto en el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de Noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios. Dicha norma además de establecer, para determinados supuestos, la paralización durante dos años de los lanzamientos de vivienda habitual en procesos judiciales y extrajudiciales de ejecución hipotecaria, prevé la creación de un fondo de viviendas que serían ofertadas por las entidades financieras y cuyo destino sería darlas en arrendamiento a personas previamente desahuciadas por dichas entidades, por un plazo de dos años, prorrogable por un tercero y con un alquiler adaptado a la situación de estas personas y que oscilaría entre los 1510 y los 400 euros.

La puesta en marcha de este fondo de viviendas destinadas al alquiler social podría permitirnos ofrecer una solución a las familias desahuciadas que acuden a nosotros demandando un techo donde cobijarse. Esperemos y confiemos en que este fondo sea una realidad a corto plazo y que realmente sirva para dar respuesta a las necesidades de estas familias.

(Ver Sección 1ª, "El DPA ante la crisis económica", Actuaciones en relación con el derecho a la vivienda)





2

atender las quejas

¿Acogimientos urgentes de más de dos años?

La Administración andaluza, en los últimos años, viene realizando diversas campañas dirigidas a la captación de familias que se comprometen a acoger a menores de forma temporal. Se trata de una modalidad de acogimiento simple, con carácter de urgencia, que no se puede prolongar más allá del tiempo necesario para analizar la situación del menor y determinar la medida de protección adecuada.

Estas familias deben ser declaradas idóneas tras demostrar su capacidad y aptitud personal para proporcionar la atención y cuidados necesarios a las personas menores en situación de desprotección. Además son conocedoras de la labor que van a desarrollar tiene carácter de urgencia, y por tanto, con un horizonte temporal muy limitado: 6 meses como máximo, prorrogable por otros tres.

El sentido de la limitación en el tiempo es precisamente evitar la consolidación de lazos afectivos entre la familia y el niño o niña. Son muchos los estudios que señalan la trascendencia de los lazos afectivos que se consolidan en los primeros años de vida de las personas. Una conducta, la de apego, que se desarrolla tempranamente y se mantiene generalmente durante toda la vida, resultando por ello importante la figura

de la primera persona o personas cuidadoras, ya que el tipo de relación que se establezca entre ésta y el niño o niña será determinante en el estilo de apego que desarrollará en el futuro. Según los defensores de esta teoría, los sucesivos cambios en la figura de los cuidadores pueden ser potencialmente dañinos para el menor que los sufre, manifestando trastornos conductuales o afectivos también descritos por la literatura científica.

Así las cosas, la medida de acogimiento familiar de urgencia ha de ser necesariamente breve, debiendo el Ente Público de Protección velar por los intereses del menor y actuar con diligencia para decidir cuanto antes la medida más conveniente a sus intereses, evitando en lo posible daños emocionales innecesarios. Por su parte, las familias acogedoras —en principio— no deben tener expectativas de adopción del menor.

Pero, ¿qué ocurre cuando el acogimiento de urgencia se prolonga en el tiempo más allá de las previsiones legales?. La respuesta no es otra que la consolidación de la convivencia y relación del menor con la familia, sobre todo si este tipo de medida se lleva a cabo en los primeros años de vida, creándose un fuerte vínculo emocional cuya ruptura puede acarrear graves consecuencias para ambas

partes.

Hasta un total de dos años estuvo una familia de acogida con una menor de nacionalidad rumana cuyos cuidados comenzaron en primeros días de su vida. Las circunstancias especiales que acontecieron no permitían achacar la responsabilidad de la situación directamente a la Administración. Sin embargo, esta, atendiendo a criterios estrictamente formales y procedimentales, acordó constituir un acogimiento pre-adoptivo con otra familia, sin tener en cuenta los deseos de los acogedores de urgencia de continuar con los cuidados de la niña.

“Estas permanencias prolongadas en familias terminan generando vínculos de relación que son incompatibles con las funciones de la protección urgente y provisional.”

Cierto es que la normativa vigente impide la solicitud de adopción de menores en concreto estableciendo, por el contrario, un procedimiento para la selección de las familias adoptantes inscritas en el correspondiente registro. Pero en esta ocasión, como en muchas otras, la realidad supera las previsiones, no previstas ni deseadas, en que se consolida la convivencia de un recién nacido durante los dos primeros años de su vida.

Por ello, ante la negativa del Ente

protector de Menores de considerar y valorar el ofrecimiento de la familia acogedora de urgencia para continuar con los cuidados de la niña, recordamos como toda la legislación relativa a la materia de protección de menores ha de estar inspirada en el supremo interés del menor, es decir, aquello más conveniente a sus intereses. De ahí que fuese necesario sopesar el impacto que una posible ruptura de vínculos provocaría en la menor y sopesar si no sería pertinente, dada la imposibilidad demostrada de reintegración con su familia biológica, acceder al ofrecimiento efectuado por la familia acogedora de urgencia para integrar a la niña en su familia, consolidando su adopción.

Hemos de resaltar que las circunstancias de este caso eran muy excepcional. Tan excepcional como puede considerarse un acogimiento de urgencia de 2 años de duración, que hubiera demandado de la Administración una repuesta sopesada y proporcionada a tan especiales circunstancias. Por ello, nuestra obligada perspectiva de Defensor del Menor, más allá del cumplimiento formal del procedimiento, nos obligaba a poner el énfasis en el interés superior de esta menor.

Con estos razonamientos, dirigimos una Recomendación a la entonces Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social Administración Delegación

Provincial para que, en atención al supremo interés del menor, en aquellos supuestos de acogimientos de urgencia de niños o niñas de corta edad, cuya duración se prolongue en exceso sobre la duración máxima de 9 meses, y en los que no se considerara viable la reintegración familiar, se tengan en consideración los lazos afectivos que se hubieran fraguado con la familia acogedora de urgencia. De este modo, antes de acudir al registro de familias declaradas idóneas para la concreta modalidad de acogimiento, debe valorarse el posible ofrecimiento y compromiso de dicha familia para consolidar una vinculación más estable con la persona menor que tuvieron acogida.

Esta resolución ha sido aceptada; pero tememos que el problema persiste.

(Ver Sección 3ª, Apartado 7)

Campeones en **construir viviendas.** Líderes en **destruir hogares**

Dos años después de aprobarse la Ley que pretendía garantizar, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada, un amplio sector de la ciudadanía está muy lejos de tener garantizado este derecho.

La redacción del art. 1 de Ley 1/2010, de 8 de Marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, en el sentido de que esta norma tenía por objeto garantizar, en el ámbito de Andalucía, el derecho regulado en el art. 47 de la Constitución, del que son titulares las personas físicas con vecindad administrativa, que generó no pocas expectativas, pero también fundadas críticas que ponían en duda la consecución de su objetivo final. El tiempo y las circunstancias han terminado por dar la razón a los colectivos y a sectores de la ciudadanía que pusieron en duda el valor garantista de este derecho por parte de esta Ley.

“Cada vez llegan más quejas que describen situaciones dramáticas de familias sin vivienda y que no tienen respuesta de los poderes públicos.”

No queremos minimizar los aspectos positivos de la Ley en lo que concierne al intento de articulación de un derecho sobre la base de una estructura de información

y las obligaciones que deben asumir los distintos agentes intervinientes en el proceso interactivo entre planeamiento urbanístico y planes municipales de viviendas. De hecho, la creación y desarrollo del suelo, promoción y ejecución de viviendas, a partir de la información de los Registros de Demandantes de Viviendas Protegidas supuso dar pasos adelante en orden a diseñar una estrategia de política eficiente de vivienda a medio y largo plazo.

Ahora bien, no nos llevemos a engaño, la Ley, surgida en pleno debate, español y europeo, sobre si era posible garantizar, en aquellas circunstancias (la Ley se aprobó en plena crisis económica) un derecho subjetivo a la vivienda, nunca cumplió esta finalidad y el texto legal, en su configuración actual, no puede garantizar tal derecho.

Aquí ya no cabe seguir manteniendo otro discurso, cuando la realidad nos ha mostrado este año que cada vez llegan más quejas que describen situaciones dramáticas y que no tienen respuesta de los poderes públicos, al mismo tiempo se está produciendo un aumento del número de quejas demandando un techo digno protegido al no poder

conseguirlo en el mercado libre; a ello se une el gran número de personas que se han visto privadas de sus viviendas como consecuencia de las ejecuciones hipotecarias, etc. La Ley no tiene respuesta para garantizar el derecho que reconoce sus arts. 1 y 2.

Desde luego, son tiempos difíciles, pero después de que los poderes públicos no hayan podido garantizar este derecho en tiempos de bonanza económica y de verificar la incapacidad para atender tanta necesidad de un techo digno durante ese largo período de especulación urbanística y crecimiento desbordado de la edificación, en la actual situación parece que es momento de reflexionar sobre las razones que han provocado un fracaso tan colosal a la hora de tutelar este derecho constitucional y estatutario y de burlar los principios recogidos en el art. 47 de la Constitución, que deben impulsar la acción administrativa en la política de viviendas y en la función pública en que consiste la actividad urbanística.

(Ver Sección 1ª, “I. El DPA ante la crisis económica”)

Problemas con la asistencia sanitaria urgente a mutualista de Muface

Últimamente se vienen planteando con relativa frecuencia ante esta Institución, quejas promovidas por mutualistas de Muface o sus beneficiarios, que ante una situación de emergencia sanitaria, realizan la demanda de asistencia a través del teléfono 112, o bien directamente al teléfono de emergencias sanitarias 061, con la consecuencia común en ambos casos, de que se genera la activación de un dispositivo asistencial perteneciente al sistema sanitario público de Andalucía (ambulancia del servicio de emergencias 061, u otros vehículos ambulancias integrados en distintos dispositivos del Servicio Andaluz de Salud), que en caso de precisar el traslado del paciente a un centro sanitario para ser asistido en el mismo, lo realiza indefectiblemente a un hospital de aquel.

A partir de entonces se produce el efecto indeseado para el paciente o sus familiares, de tener que hacer frente a los gastos de la asistencia que se dispense, por mucho que al personal de la ambulancia, o ya en el propio hospital, se advierta de la condición de mutualista del paciente, pues habitualmente se pone de relieve la imposibilidad de realizar el desplazamiento a un medio hospitalario distinto de los reseñados, a lo que se une también frecuentemente el consejo médico

contrario a la derivación del enfermo a otro centro, una vez que aquel accede al hospital público, por la premura que revisten las actuaciones sanitarias que requiere, o los perjuicios que pudieran derivarse de un nuevo desplazamiento.

La Consejería de Justicia e Interior, en tanto que organismo responsable de la gestión del dispositivo de emergencias 112, sostiene que el sistema se dedica a coordinar de manera integrada las demandas urgentes y emergentes de los ciudadanos y entidades públicas y privadas a través de un teléfono único, pero una vez que contacta con el organismo competente para la resolución de la incidencia, es éste el responsable de la decisión sobre el tipo de recurso interviniente.

“Hemos sugerido establecer un convenio que clarifique la atención de urgencias a este colectivo que no debe verse perjudicado por falta de coordinación entre MUFACE y las entidades de emergencia”.

Por lo que a la asistencia sanitaria se refiere alegan que el procedimiento para la atención a través del teléfono único 112, se vehiculiza de acuerdo con el sistema sanitario público de Andalucía, más concretamente en relación con los centros de coordinación de urgencias (CCU-061), que asumen la organización y prestación de la asistencia sanitaria urgente más adecuada, por lo que en estos casos corresponde a EPES valorar la situación y realizar el traslado al hospital, a lo que añaden que las mutualidades disponen de teléfonos propios de urgencias.

De esta manera las personas afiliadas a la mutualidad que estamos considerando y sus beneficiarios, quedan materialmente excluidas del ámbito de atención del dispositivo de emergencias 112 en lo que a las demandas de atención sanitaria se refiere, puesto que aunque la demanda de atención sanitaria urgente o emergente conlleve la puesta en marcha del dispositivo que se determine por los centros coordinadores de EPES, la obligatoria derivación (en caso de que sea necesario) hacia un medio asistencial del sistema sanitario público de Andalucía, les lleva en muchos casos a tener que hacer frente a los gastos de la asistencia, incluso cuando el supuesto que las motive sea considerado como urgencia vital, pues se ha llegado a estimar que la demanda de asistencia a dicho dispositivo no implica una elección razonable del medio.

Ahora bien el sistema de emergencias 112 se instaura en nuestro país atribuyendo



a las Comunidades Autónomas la prestación del servicio de atención de llamadas, mediante el establecimiento de los centros de recepción de llamadas de urgencia, y las redes que fuera necesario instalar para establecer otros puntos de atención de los servicios que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de urgencia.

Este dispositivo ofrece el acceso rápido, sencillo y eficaz a los servicios públicos de urgencias y emergencias, desarrollando un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencias y emergencias a través del teléfono único europeo 112, que permita solicitar la asistencia de los servicios públicos en materia de asistencia sanitaria de urgencia, extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana, y protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública o entidad de la que dependan.

Tres aspectos resultan destacables a nuestro entender en la regulación normativa

del operativo que estamos considerando: por un lado que el ámbito subjetivo de la atención se define en relación con los ciudadanos, y las entidades públicas y privadas; en segundo lugar que la demanda de asistencia se deriva a los servicios públicos que la vienen proporcionando en los distintos ámbitos; y por último que resulta indiferente la Administración Pública o entidad de la que aquellos dependan.

A nuestro modo de ver los requisitos referidos concurren igualmente cuando la demanda de asistencia sanitaria urgente o emergente a través del 112 procede de un mutualista o beneficiario. Y es que en buena lógica no existe argumento alguno que permita excluir a los mutualistas de Muface del colectivo de ciudadanos a los que se reconoce el derecho a demandar el servicio de atención sanitaria a través del mismo. Igualmente hay que entender que los servicios sanitarios que se proporcionan en el ámbito del mutualismo administrativo configuran un régimen de naturaleza

pública, y ello con independencia de que la prestación sanitaria pueda dispensarse a través de medios privados concertados. Y por último, como ya hemos visto, a la hora de coordinar y proporcionar los servicios públicos para solventar la demanda de asistencia sanitaria que se formule, resulta indiferente que dependan de alguna entidad no administrativa.

Desde esta Institución consideramos por tanto que el teléfono de emergencias 112 está al servicio de toda la ciudadanía, y que las personas afiliadas a la mutualidad también se incardinan en un sistema público de asistencia sanitaria, por mucho que el mismo se preste a través de entidades privadas, por lo que nos pronunciamos a favor de arbitrar procedimientos que permitan que desde el teléfono de emergencias puedan coordinarse igualmente los servicios sanitarios urgentes correspondientes a estas últimas, o bien que los dispositivos móviles del sistema sanitario público andaluz puedan trasladar a estos pacientes a los centros que les correspondan en razón de la entidad que les asiste por concierto con su mutualidad de pertenencia.

Creemos que esta posición resulta reforzada a la vista de la novedad que presenta el vigente concierto de Muface con las entidades prestadoras de asistencia sanitaria a los mutualistas o sus beneficiarios que opten por recibir la misma a través de aquellas, dado que se prevé expresamente la posibilidad de que Muface formalice convenios con los responsables autonómicos del teléfono único de emergencias 112 y los responsables de los equipos de emergencias sanitarias públicas, para que las llamadas realizadas a dicho número sean desviadas al centro de atención de emergencias de las entidades y para que, en su caso, los mutualistas o beneficiarios puedan ser trasladados en caso de urgencias a medios de las entidades.

Desde esta Institución hemos demandado la iniciativa de los responsables del

dispositivo de emergencias 112 en nuestra Comunidad Autónoma, para la suscripción de dicho convenio, a fin de que los mutualistas y sus beneficiarios puedan demandar atención sanitaria urgente a través del teléfono único de emergencias, con el objeto de que dichos requerimientos sean derivados a los centros de atención de urgencias de la entidad por la que han optado para recibir la asistencia sanitaria.

De la misma forma nos hemos dirigido a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), en la medida en que el concierto de Muface con las entidades prestadoras de asistencia sanitaria también recoge la posibilidad de conveniar, en los casos de demanda de asistencia sanitaria urgente de mutualistas o sus beneficiarios a través del teléfono único de emergencias 112, que los mismos puedan ser trasladados por los equipos de emergencias sanitarias públicas a medios de la entidad prestadora

de asistencia sanitaria que les corresponda.

Y por último hemos dado cuenta de lo actuado a la Defensora del Pueblo del Estado en la intención de que por esa Institución, si así lo estima oportuno, se valore la posibilidad de realizar actuaciones ante Muface, que pudieran propiciar la suscripción del convenio referido, y ello con independencia de la posibilidad de que esta problemática esté afectando a los mutualistas residentes en otras Comunidades Autónomas, con lo que el asunto pudiera ser susceptible de alguna intervención más general.

Desde los ámbitos de responsabilidad autonómica a los que nos hemos dirigido se nos ha trasladado la intención de mantener una reunión para estudiar nuestras Sugerencias, planteándose después la posibilidad de contactar con Muface, por lo que nos encontramos a la espera de recibir una respuesta definitiva sobre este asunto.

Las consecuencias para los afiliados de Muface que se han visto envueltos en algún episodio de este tipo, que implican el hacer frente al pago de importantes sumas por la asistencia sanitaria recibida en los hospitales del SAS, u otros centros del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y que alcanzan incluso al embargo de sus bienes, bien merecen el consenso de todos los implicados en pos de una solución.

*(Ver Sección 2ª,
Capítulo IX, Apartado 2.1.4.)*



Becas Erasmus.

Amenazas y riesgos para un programa de éxito

Un asunto que ha sido objeto de numerosas quejas y consultas durante 2012 ha sido el referido a las becas de movilidad del programa Erasmus. Un programa europeo de intercambio universitario que viene desarrollándose desde hace bastantes años y que ha tenido un gran éxito y un gran aceptación entre el alumnado de las Universidades españolas y europeas implicadas en el mismo.

Del éxito de este programa en nuestro país es claro exponente el hecho de que sea España el país europeo que, proporcionalmente, mayor número de alumnos Erasmus envía y recibe. Por tanto, no es de extrañar que las informaciones que a finales de 2011 empezaron a aparecer en los medios anunciando posibles reducciones en la financiación pública de este programa causaran cierta alarma entre la Comunidad universitaria, que se vio notoriamente acrecentada cuando se produjeron los primeros retrasos en el pago de las becas previamente comprometidas a alumnos que ya se encontraban cursando fuera de nuestro país.

Una alarma que se tradujo en diversos escritos de denuncia que dieron lugar a la tramitación de diversas quejas (queja

12/1386, queja 12/1527, queja 12/1553) y a una investigación de oficio (queja 12/1906) ante la Dirección General de Universidades, dado que las quejas apuntaban a este órgano como causante del problema.

La respuesta recibida entonces puso de manifiesto que el pago de la ayuda correspondiente a la Junta de Andalucía se efectuaba mediante transferencias de financiación a favor de las Universidades.

Para conciliar la disparidad temporal entre curso académico y ejercicio económico, dichas transferencias se liquidarían a curso vencido y se anticipan para el curso siguiente en función de las disponibilidades presupuestarias anuales. En el caso de las becas correspondientes al curso 2011-2012, se habría transferido el

anticipo suficiente para cubrir el año 2011.

Con la información recabada dimos por concluida la tramitación de la queja, entendiendo que dependía de las distintas Universidades anticipar a sus estudiantes el importe de la ayuda dada la imposibilidad de determinar este importe en el momento de redacción de los presupuestos. En cualquier caso, nos pareció oportuno llamar la atención de la Dirección General de Universidades acerca de la necesidad de adoptar las medidas necesarias para evitar que las situaciones denunciadas pudieran repetirse en el futuro.

Sin embargo, pronto se repitieron las reclamaciones de estudiantes que habían



obtenido becas Erasmus correspondientes al curso 2012-2013. En este caso venían especialmente referidas a la tardanza en la fijación del importe complementario que otorga la Junta de Andalucía, que no se había dado a conocer hasta el mes de Septiembre, cuando en muchos casos ya habían dado comienzo las estancias académicas y en muchos otros casos estaban a escasos días de su inicio.

“Anuncios de recortes y retrasos en la gestión de las becas pueden excluir a muchos beneficiarios. Se perjudica al sector del alumnado con peores condiciones económicas.”

También se centraban las nuevas quejas en la disminución del importe concedido respecto a cursos anteriores, especialmente en determinados grupos de países, de modo que podría suponer un incumplimiento del acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, de 3 de Junio de 2008, por el que ésta se comprometía a que la ayuda al menos alcanzase los 600 euros/mes o los 900 euros/mes, en el caso de becarios MEC.

Para estudiar la nueva situación, esta Institución ha acordado iniciar una nueva actuación de oficio (v) para recabar la necesaria información de las Universidades implicadas y nuevamente de la Dirección General de Universidades.

Nuestro interés en este expediente de queja se ha orientado a conocer cuál es la situación financiera actual del programa y cuáles son las previsiones reales para los próximos

cursos académicos, con el fin de que las familias de los alumnos y alumnas que pretendan ser futuros beneficiarios de estas becas puedan conocer, con la antelación suficiente, con qué financiación van a contar exactamente y cuándo se va a abonar el importe de las becas comprometidas.

A falta de conocer la respuesta de todos los organismos interpelados, la información disponible nos hace temer que este programa pueda sufrir un importante recorte financiero en próximos cursos académicos, así como serios problemas de retraso en el abono de las becas comprometidas, que podría dejar fuera del mismo a muchos alumnos y alumnas cuyas familias no están en condiciones de anticipar o complementar el importe de estas becas.

(Ver Actuación de Oficio en página web)



Derecho de **participación** en la política municipal:

Persisten casos de obstrucción y desprecio a la labor opositora en la política municipal. ¿La dignidad de la acción política no la merece el adversario?

Cuando los vecinos de un municipio eligen a sus representantes políticos para que defiendan sus ideas y sus intereses en los órganos de gobierno locales, lo hacen con la confianza de que, si resultan elegidos, realizarán esa labor de representación tanto si obtienen mayoría para gobernar como si no la consiguen y deben pasar a la oposición

Es evidente que quienes ostentan las responsabilidades de gobierno tiene mas posibilidades que quienes ejercen labores de oposición para satisfacer las aspiraciones y deseos de sus electores. No obstante, eso no significa que quienes votaron a los candidatos opositores no aspiren a que sus intereses estén debidamente representados por los mismos.

Sin embargo, no siempre los concejales electos de un grupo de oposición cuenta con los medios personales y materiales que precisa para poder ejercer dignamente su labor como representantes de los vecinos que votaron por ellos. Y eso ocurre porque, en ocasiones, quienes ejercen como gobierno no dudan en monopolizar los medios y recursos existentes en el Ayuntamiento para su propio

uso negando a la oposición los instrumentos básicos para poder ejercer con dignidad su función representativa.

Esta situación, bastante frecuente, se ha reproducido una vez más como corolario de las últimas elecciones municipales de 2011 y ha dado lugar a la tramitación de diversas quejas por esta Institución a instancias de grupos políticos de oposición en distintos municipios andaluces. (**queja 11/3952, queja 11/3800, queja 11/5118 y queja 12/232**).

En la mayoría de los casos las denuncias se refieren a la negativa del gobierno municipal a cederles un despacho para uso del grupo municipal y algunos medios personales y materiales para el correcto desempeño de su labor representativa.

La excusa habitual de los Consistorios denunciados cuando son interpelados por esta Institución hace referencia a la inexistencia de espacios libres en las dependencias municipales que puedan ser cedidos como despacho a los grupos de oposición ya la insuficiencia de medios personales o materiales del Ayuntamiento

que puedan ser destinados a dichos grupos.

Una excusa que suele venir últimamente acompañada de una referencia a la situación de crisis económica y a la necesidad de eliminar o suprimir gastos que no se consideren esenciales para equilibrar las depauperadas arcas municipales, entre los que, evidentemente, sitúan los referidos a la dotación de medios a los grupos de oposición.

Pues bien aunque esta Institución pueda compartir con estos Consistorios que no es momento ahora para dispendios, ni para gastos superfluos, no podemos olvidar que los grupos políticos de oposición desempeñan una función esencial en un sistema democráticos, como es servir de cauce de participación a aquellos vecinos que no votaron a quienes hoy ejercen el gobierno pero desean que sus intereses sean tenidos en cuenta y sus derechos correctamente defendidos.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno dirigir a los Ayuntamientos afectados una Resolución recordando lo dispuesto en el art. 23 de la Constitución, sobre el derecho fundamental de participación, y lo establecido en la legislación local (Ley 7/1985, de 2 de Abril, y Real Decreto 2568/86, de 28 de Noviembre), sobre el estatuto de derechos y obligaciones de los miembros de las Corporaciones Locales.



Asimismo, hemos indicado a estos Consistorios que, los derechos de los grupos políticos locales no son derechos absolutos cuyo ejercicio deba quedar necesariamente exento de cualquier tipo de límite o restricción, sino que los mismos pueden ver condicionada su efectividad por razones de tipo organizativo, funcional o económico.

No obstante, al tratarse de unos derechos conectados directamente con el derecho fundamental de participación reconocido en el art. 23 de la Constitución, gozan de una protección especial que obliga a que cualquier circunstancia que determine un condicionamiento o limitación en su ejercicio deba quedar plenamente acreditada y debidamente motivada y justificada, aplicándose siempre con un criterio restrictivo, de forma que la minoración en el ejercicio o disfrute del derecho resulte la mínima indispensable y se prolongue por el

menor tiempo posible.

Por tanto, hemos concluido que la negativa de una Corporación a hacer efectivo a los grupos políticos los derechos que les asisten como tales en virtud de lo dispuesto en los arts. 27 y 28 del ROF, no sólo deberá venir debidamente motivada, con acreditación de las causas y circunstancias que la justifican, sino que además, habrán de acreditarse la necesidad de la decisión adoptada, por no existir otras alternativas válidas que permitan ejercer el derecho, y la proporcionalidad de la medida, en cuanto a ser la menos restrictiva posible para el ejercicio del derecho y prolongarse por el menor tiempo posible.

En consecuencia, hemos indicado a los Ayuntamientos afectados que no parece suficiente con una mera alegación a la existencia de problemas organizativos, funcionales o económicos para entender

debidamente justificada la negativa al ejercicio de estos derechos, sino que es preciso que el Ayuntamiento acredite que dichos problemas son de tal entidad que justifican la aplicación de una medida restrictiva que afecta a ejercicio de un derecho fundamental.

***(Ver Sección 2ª, Capítulo XI,
Apartado 2.5.1.)***

El lenguaje como instrumento de comunicación en igualdad

Para que la lengua cumpla su misión de instrumento de comunicación, debe adaptarse a las necesidades de quienes la usan y cualquier uso discriminatorio y excluyente de ella conforma el mundo en un determinado sentido pues, entre otras cosas, nos enseña a ver la realidad, la valoración que de ella hacemos y las formas de nombrarla.

La implantación de un lenguaje no sexista, incluso e igualitario en el ámbito administrativo, y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, culturales y artísticas, no tiene otra misión que la de avanzar en la igualdad entre mujeres y hombres y contribuir a que las situaciones de desigualdad que, por razón de sexo, se han venido produciendo a lo largo de la historia, no se reproduzcan ni perpetúen, además de que se configura en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para igualdad efectiva de hombres y mujeres, como un criterio general de actuación de los poderes públicos en las políticas de igualdad.

No obstante aún hoy, este principio general de actuación no se sigue en todos los ámbitos de Administración Pública Española. Ejemplo de ello lo tenemos en la queja 10/5274 en la que la persona promotora de

la misma, en calidad de presidente de la una Asociación nos decía que el Ayuntamiento de Benamocarra (Málaga), empleaba un lenguaje sexista en todas las actas de las sesiones que se celebran en ese consistorio, hecho que provocaba que algunos concejales y concejalas se negaran sistemáticamente a firmarlas por dicho motivo. Se habían dirigido a la Alcaldía, mostrando su disconformidad

“Cuidar el lenguaje evitando elementos que aparten o discriminen es una obligación ineludible de los poderes públicos. En la mayoría de las ocasiones, todo se reduce a mostrar habilidades y sensibilidad hacia todas las personas.”

ante estas prácticas y solicitando el empleo del lenguaje no sexista adaptado a la normativa estatal y autonómica existente. Sin embargo, no habían recibido respuesta alguna, razón por la que la Junta Directiva de la mencionada Asociación decidió solicitar la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz para tratar el asunto.

El Ayuntamiento de Benamocarra, argumentaba en cuanto al tipo de

lenguaje administrativo a utilizar que no existía normativa específica que obligue a las Corporaciones Locales a utilizar un determinado lenguaje. Si bien, no se podrán vulnerar los principios y derechos reconocidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombre, y que en las actas de los órganos colegiados de dicha Corporación se venía utilizando el género neutro.

Añadía que el hecho de utilizar un lenguaje neutro en las actas no supone por sí misma una discriminación para la mujer, por cuanto para que existiera tenía que haber una voluntad intencional de situar a la mujer en una situación de inferioridad al hombre. En este sentido, indicaba que el número legal de miembros del Pleno de la legislatura 2007-2011 eran 11, entre los que se encontraban cuatro mujeres, no habiendo recibido nunca quejas por su parte del lenguaje utilizado en las actas, ya que los que se quejaban eran siempre hombres.

Así, en esta queja, se plantean dos cuestiones básicas a dilucidar, la existencia de normativa vinculante o no para la Administración Local, en cuanto al uso de un lenguaje administrativo no sexista y la utilización del llamado “género neutro” por el Ayuntamiento implicado, en las actas de sus órganos colegiados de gobierno.

En cuanto a la primera de las cuestiones, diversas instituciones europeas, han

efectuado recomendaciones sobre la eliminación del sexismo en el lenguaje. Así en el año 1990, el Consejo de Europa reconocía la existencia de obstáculos a la igualdad real de hombres y mujeres, considerando que el lenguaje es un instrumento esencial en la identidad social de cada persona y proponiendo al efecto tres medidas básicas: la obligación de los Estados miembros de incorporar iniciativas para promover un lenguaje no sexista, el deber de promover en textos jurídicos, educativos y de la administración pública el uso de terminología armónica con el principio de igualdad entre los sexos, así como el de fomentar la utilización de lenguaje libre de sexismo en los medios de comunicación.

“La Carta Europea para la igualdad de mujeres y de hombres en la vida local”, dice que la eliminación de los estereotipos de género, es indispensable para la consecución de la igualdad de las mujeres y de los hombres y que integrar la dimensión del género en todas las actividades de las entidades locales y regionales, es necesario para que avance la igualdad. Puesto que al ser las entidades locales y regionales europeas las esferas de gobierno más próximas a la población, representan los niveles de intervención más adecuados para combatir la persistencia y la reproducción de las desigualdades y para promover una sociedad verdaderamente igualitaria.

Ya a nivel nacional, tanto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo para la

Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres, como la Ley 12/2007, de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, que es de aplicación también a las entidades que integran la Administración Local, la implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo, la adopción de las medidas necesarias para eliminar el uso sexista del lenguaje y garantizar y promover la utilización de una imagen de las mujeres y los hombres, fundamentada en la igualdad de sexos en todos los ámbitos de la vida pública y privada, así como su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, culturales y artísticas, se configura como un criterios general de actuación de los poderes públicos de Andalucía, en el marco de sus

competencias.

Finalmente, en el Documento Marco para la Gestión de las Políticas Locales de Igualdad, del Grupo de Trabajo sobre Igualdad de la Federación Española de Municipios y Provincias, se considera criterio metodológico importante para las políticas locales de igualdad entre hombres y mujeres, visibilizar, especificar y analizar las distintas situaciones de hombres y mujeres, sus relaciones y las consecuencias que de ello se observan.

Para ello, entendemos que el uso de un lenguaje inclusivo e igualitario, es decisivo, así como también es necesario, la formación sobre el enfoque de género d e



todas las personas con responsabilidad política y técnica de la administración local y fundamentalmente, la sensibilización de la Alcaldía o de la Presidencia de la entidad local, como principal impulsor de la Política de Igualdad, como bien recoge este Documento Marco.

En cuanto al segundo argumento municipal, el de la utilización del neutro en la redacción de las actas, la acepción gramatical que del “género neutro”, hace Real Academia Española de la Lengua es la que sigue: “En algunas lenguas indoeuropeas, el de los sustantivos no clasificados como masculinos ni femeninos y el de los pronombres que los representan o que designan conjuntos sin noción de persona.

En español no existen sustantivos neutros, ni hay formas

neutras especiales en la flexión del adjetivo; solo el artículo, el pronombre personal de tercera persona, los demostrativos y algunos otros pronombres tienen formas neutras diferenciadas en singular.”

En este caso, las actas de los plenos municipales no estaban redactadas utilizando el género neutro sino que en ellas se hacía un uso genérico del masculino y pese a que el uso no marcado (o uso genérico) del masculino (en singular o en plural) para designar a los dos sexos está firmemente asentado en el sistema gramatical del español, su uso sistemático no consigue representar a ambos sexos, pues además de crear constantes ambigüedades y confusiones en los mensajes, puede llevar a ocultar a la mujer.

El valor del masculino, como incluyente de ambos sexos, o masculino genérico, se suele utilizar como norma, incluso en situaciones comunicativas, donde no se justifica su uso.

Por tanto, y para evitar el abuso del masculino genérico es posible utilizar alguno de los recursos que la rica lengua española posee, como los desdoblamientos (señores y señoras) barras (sres./as) colectivos,

perífrasis, construcciones metonímicas (concejalía por los concejales), etc. Estas soluciones aun cuando entendiendo que no son posibles en todos los contextos, en la mayoría de las ocasiones alguna de ellas sí se podría utilizar, al objeto de visualizar a la mujer en el discurso.

Por todo ello, formulamos la siguiente Resolución:

“Recomendación: Que en lo sucesivo, en la elaboración y redacción de las actas se utilice el recurso lingüístico adecuado al objeto de visibilizar a la mujer”.

(Ver Sección 2ª, Capítulo XII, Apartado 2.2.)



De 771, tres,

Córdoba, Sevilla y Jerez son los municipios de Andalucía que habrían cumplido en plazo con su obligación de elaborar y aprobar los planes de vivienda y suelo en coordinación con el planeamiento urbanístico. Sobran comentarios.

La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz consideró que era muy importante que los Ayuntamientos aprobaran los planes de vivienda y suelo, tal y como exige el art. 13 de la Ley 1/2010, de 8 de Marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, al tratarse de una pieza clave para la articulación del derecho a la vivienda a medio y largo plazo.

Por este motivo, y ante la extraordinaria gravedad y alarma social que se ha generado con motivo de la demanda de vivienda actualmente existente en amplios sectores de la población, iniciamos de oficio la **queja 12/274** para conocer el grado de cumplimiento de esta obligación legal y exigencia social.

El plazo para tener aprobados estos planes finalizaba el 20 de Marzo de 2012 y, según nos informó la Dirección General de Vivienda que, a fecha 15 de Febrero de 2012, únicamente los municipios de Córdoba, Sevilla y Jerez de la Frontera *“han dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Ley Reguladora del Derecho a la Vivienda, ultimando la redacción, aprobando y remitiendo a esta Consejería sus Planes Municipales de Vivienda y Suelo”*. Asimismo, también nos informó que *“Por otra parte, con el fin de orientar y facilitar*

a los Ayuntamientos en la redacción en los referidos Planes, por esta Consejería se ha formulado una “Guía metodológica para la elaboración de los PMVS”, documento que se puede consultar en el apartado de vivienda de la Web de la Consejería”.

“En Marzo de 2012 terminó el plazo para presentar los planes de vivienda y suelo por los ayuntamientos. Han sido 3 los que han cumplido..”

Ante esta insostenible situación, formulamos al Presidente de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias **Sugerencia** para que desde la FAMP se hiciera llegar a todos los Ayuntamientos de Andalucía, excepto Sevilla, Córdoba y Jerez de la Frontera, la necesidad de dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 13 de la Ley 1/2010, de 8 de Marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, de elaborar y aprobar, de forma coordinada con el planeamiento urbanístico general y con los datos de demanda que se extraigan de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida, sus correspondientes planes municipales

de vivienda y suelo, remitiéndolos posteriormente a la Consejería de Obras Públicas y Vivienda. También formulamos **Sugerencia** para que, a los efectos de facilitar y orientar a los Ayuntamientos en el cumplimiento de esta obligación legal, se pusiera en su conocimiento la existencia de una *“Guía metodológica para la elaboración de los Planes Municipales de Vivienda y Suelo”*, elaborada por la Consejería de Obras Públicas y Vivienda y que podían consultar en el apartado de vivienda de su página web.

De la respuesta que nos remitió al FAMP entendimos que se había aceptado nuestra resolución pues, a tal efecto, habían remitido una circular a los gobiernos locales andaluces.

(Ver Sección 2ª, Capítulo II, Apartado 2.2.2.)



Esta obra no es mía

Es la ineludible respuesta que reciben muchos ciudadanos cuando exigen actuaciones para mejorar los centros educativos y sus instalaciones.

La actividad de las Administraciones andaluzas dirigida al mantenimiento y conservación de las infraestructuras escolares viene siendo objeto de atención constante por nuestra Defensoría. Se trata de comprobar que dichas instalaciones cumplan adecuadamente su función educativa con la calidad necesaria y exigible.

En este ámbito, renovación del mobiliario, ampliación de edificios, instalaciones eléctricas obsoletas, obras de reparación y mantenimiento, o eliminación de barreras arquitectónicas son peticiones continuamente demandadas por la comunidad educativa, todo ello con el propósito de mejorar los edificios que acogen diariamente a miles de niños y niñas andaluces.

Dos son los principales retos que venimos encontrando en la tramitación de estos expedientes: Por un lado, la disparidad de valoración en cuanto a la urgencia en llevar a cabo una obra, reparación o instalación en un colegio, y, por otro, la Administración responsable de su ejecución.

Nos enfrentamos a cuestiones complejas. En el primero de los casos porque se trata de dilucidar determinados aspectos con un componente esencialmente técnico que ha de ser evaluado por los profesionales competentes, escapando de las competencias propias de nuestra Defensoría.

“Bienvenidos al laberinto. ¿Cuándo una obra es de mantenimiento y conservación? ¿Es necesario conservar o es preciso una renovación? Ayuntamientos y Junta excusan su intervención ante la perplejidad de la comunidad educativa.”

En el segundo porque en determinado tipo de centros escolares, en concreto aquellos donde se imparten las enseñanzas de Educación infantil y primaria, corresponde legalmente a los Ayuntamientos la conservación y mantenimiento de los inmuebles. Y es precisamente aquí donde se producen las mayores fricciones entre la Administración educativa y las Corporaciones locales.

En el curso de la tramitación de estas quejas han sido muchas las ocasiones en las que nos hemos visto obligados a demandar a las Delegaciones de Educación y a los Ayuntamientos una eficiente y eficaz coordinación para poder dilucidar cuál

de ellas es la obligada a realizar las obras necesarias. Aunque es una acción reiterada año tras año, sin embargo, hemos de destacar un significativo incremento de la misma a lo largo de 2012.

Advertimos en este ejercicio una singular reticencia de las Administraciones implicadas a asumir sus respectivas obligaciones, alegando en su descargo que se trata de un asunto que no es de su competencia sino de la contraria. Y las razones de esta postura parecen estar en la actual coyuntura económica y en las restricciones presupuestarias que afectan al sector público.

Para ilustrar este problema, citamos la queja formulada por la Asociación de padres y madres de un colegio de Alcalá de Guadaíra (Sevilla) lamentándose del estado de las instalaciones de aquel. Aducían que aunque se habían solucionado problemas puntuales, existía un envejecimiento de las infraestructuras y las instalaciones, por lo que resultaba inaplazable una actuación de renovación y mejora. Además de ello, el inmueble tenía pendiente la eliminación algunas barreras arquitectónicas.

Tras una ardua labor de investigación motivada por las informaciones contradictorias que nos proporcionaban ambas Administraciones, pudimos deducir que el inmueble adolecía de unos estándares mínimos de calidad que hoy se exigen, tanto desde un punto de vista técnico como educativo, por lo que era imprescindible una

actuación conjunta y coordinada de ambas Administraciones.

Particularmente, en cuanto a la eliminación de barreras arquitectónicas, era una cuestión no sólo prioritaria, sino de urgente realización para adaptar el centro a las previsiones de la Ley 1/1999, de 31 de Marzo, de Atención a las personas con discapacidad en Andalucía, y al Decreto 293/2009, de 7 de Julio, por el que se aprobaba, igualmente, el Reglamento que regula las normas de accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

Así las cosas, dirigimos una Recomendación a la entonces Delegación Provincial de Educación de Sevilla para que ejecutara las obras para la eliminación de barreras arquitectónicas. También dirigimos una Sugerencia tanto a dicha delegación como al Ayuntamiento para que se coordinaran para acometer las obras de reparación, mantenimiento, sustitución y adaptación que aún están pendientes de realizar en el colegio en cuestión, estableciéndose un calendario concreto de ejecución de las intervenciones que se determinen.

Debemos congratularnos de que este asunto se haya resuelto satisfactoriamente tras aceptar las Administraciones nuestros planteamientos.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo IV.
Apartado 2.1.2.2.)**

Estudiamos un **grave riesgo:** drogas y psicofármacos al volante

El programa europeo DRUID pone de manifiesto la gravedad y consecuencias de conducir bajo los efectos de las drogas y evidencia la falta de medios de los agentes de la policía local para realizar los preceptivos controles.

Ante el alcance de las informaciones que se estaban publicando sobre la siniestralidad que provocan quienes conducen bajo la influencia de las drogas, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz decidió organizar, dentro de su programación formativa anual sobre la protección de derechos en riesgo de ser vulnerados en el ámbito de la seguridad vial, una Jornada informativa y formativa sobre la necesidad de tener muy presente el riesgo extraordinario que supone conducir en estas circunstancias.

La cuestión es muy seria, pues en una de las conclusiones del Informe Final realizado en España en el marco del Proyecto Integrado DRUID (acrónimo en inglés de Conducir bajo la influencia de las drogas, el alcohol y los medicamentos) de la Unión Europea es la siguiente *“Los datos presentados corroboran el hecho de que, en conductores seleccionados aleatoriamente, se ha invertido el ratio alcohol/otras drogas, de manera que la probabilidad de conducción tras el consumo de drogas es mayor que la probabilidad de conducción tras el consumo de alcohol. Este*

hecho puede atribuirse a que, a diferencia del alcohol, en España no ha habido hasta el momento política disuasoria en el ámbito de las drogas de abuso en la conducción, siendo las primeras pruebas a nivel nacional las realizadas para el presente estudio”.

Esta realidad demanda una actitud de la ciudadanía y de los poderes públicos que deben prevenir el riesgo en materia de seguridad vial de *“tolerancia cero con los conductores que consumen drogas cuando se pongan al volante”.*

Es urgente poner a disposición de los agentes de la policía local la formación y medios necesarios para realizar las tareas de control preventivo, pues según los datos de la Dirección General de Tráfico, en cerca de la mitad de los fallecimientos en accidente de circulación que fueron analizados por el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses el pasado 2011, se detectó que habían consumido algún tipo de sustancias adictivas: alcohol, drogas o psicofármacos, bien solas o mezcladas. Para comprobarlo, se practicó una prueba de sangre, que verificaba

si habían consumido alguna droga, y de qué tipo. Los análisis se realizaron a 969 víctimas mortales, de las que algo más del 70% eran conductores, un 20% peatones y el resto, acompañantes.

En todo caso, debemos evitar situaciones como la que describimos en la queja 11/6257, en la que, ante la práctica inadecuada y consiguiente sanción a un ciudadano con motivo de un control sobre sustancias de esta naturaleza, fue preciso formular al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Tocina Recordatorio del deber legal de observar lo dispuesto en el apartado 1.7ª del artículo 796 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. También formulamos Recomendación para dejar sin efecto la resolución sancionadora por entender que la misma suponía una posible vulneración de su derecho a la presunción de inocencia que el art. 24. 2 de la CE garantiza para toda la ciudadanía. La multa fue, por este motivo, finalmente anulada.

**(Ver Sección Segunda. Capítulo II.
Apartado 2.3.2.2.)**

Alarmante demora en el pago del Turno de Oficio

Pocos impagos provocan un efecto en cadena más pernicioso que desatender a los profesionales que asisten a personas sin recursos. La justicia se deteriora porque ya no es igual para todos.

Durante el segundo trimestre del año empezó a trascender a la opinión pública el profundo malestar del colectivo de abogados a causa de la deuda acumulada por las cantidades

correspondientes a los turnos de oficio, guardias de asistencia al detenido y otros servicios que prestan los Colegios de Abogados andaluces.

Poco a poco nos fueron llegando quejas individuales de abogados y colectivas procedentes de asociaciones de distintas provincias andaluzas, como “Iusta Causa” de Córdoba, el “Foro de Abogados Independientes de Granada” o la “Asociación del Turno de Oficio de Huelva”, coincidiendo todos ellos en que no, contándose en estos tiempos de crisis con una clientela que les permitiera vivir de su trabajo con un mínimo desahogo, la falta de pago de la compensación económica al trabajo realizado en el turno de oficio incidía de manera alarmante en la precaria situación financiera en que se encontraban muchos de los profesionales del Derecho.

La negativa repercusión que este asunto podría suponer no sólo para los letrados afectados sino para la propia ciudadanía acreedora del derecho a la asistencia jurídica gratuita nos movió, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Andalucía sobre la garantía de la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, a emprender actuación de oficio con la finalidad de conocer la realidad del problema expuesto y en la búsqueda de sus posibles soluciones.

Desde la Consejería de Justicia e Interior se nos ha ido informando del esfuerzo que se venía realizando para efectuar los pagos de los servicios prestados en el marco de la difícil situación económica que nos encontramos, máxime cuando ya se había acumulado una cuantiosa deuda, manifestándonos su voluntad de proceder a la liquidación de la deuda en el más breve plazo posible.

En ese sentido, se ha establecido un calendario de pago, cuyo primer plazo ya ha sido realizado, aunque la deuda está lejos aún de ser satisfecha en su totalidad.

(Ver Sección 2ª. Capítulo VI. Apartado 2.2.3.)



A grandes dependientes, grandes esperas

El año pasado en estas mismas páginas titulábamos nuestra reflexión sobre la incidencia que en los tiempos de acceso a las prestaciones del SAAD estaban produciendo las reformas puntuales de la Ley de Dependencia, como “La dependencia que nunca llega”, centrándonos sobre todo en el retraso de la efectividad de las prestaciones para los dependientes moderados, y la distinta

interpretación que esta Institución sostenía frente a la postura Administrativa, en cuanto al momento en que debía empezar a tramitarse el procedimiento en estos casos.

Este año es otra modificación de la Ley, la operada por el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, la que está provocando ni más ni menos que la paralización de los expedientes, al entender la Administración Autónoma que debe adaptar a la misma su propia normativa, y que consiguientemente, tiene que ajustar en la misma medida las aplicaciones informáticas que utiliza.

Dicha paralización, frente a la ralentización que resulta admitida por la Administración, ha sido constatada por esta Institución en la tramitación de las múltiples quejas que continúan llegándonos sobre este asunto, tras contemplar una propuestas de PIA validadas hace más de un año que siguen indefinidamente a la espera de resolución; así como que existe una falta total de impulso, no solo para alcanzar la resolución de los PIA, sino para efectuar

la valoración del grado; a lo que se añaden las manifestaciones de múltiples operadores que desde distintas Administraciones intervienen en la tramitación de los procedimientos.

A nuestro entender sin embargo, a pesar de que las modificaciones introducidas en el régimen normativo de la dependencia por el Real Decreto Ley más arriba aludido son significativas en algunos casos, las mismas pueden aplicarse mayormente de forma inmediata, requiriendo a lo sumo la elaboración de instrucciones internas; mientras que por otro lado detectamos que el desarrollo normativo autonómico que incide directamente en cuanto al reconocimiento de la condición de dependiente y el de las prestaciones correspondientes al mismo, es escaso, ha reproducido en ocasiones la normativa estatal, y ha experimentado de manera ágil las modificaciones oportunas, o exigidas a su vez por la modificación de la normativa estatal de carácter básico.

“El Defensor ha constatado una grave crisis en el sistema de ayudas por dependencia: recortes en los fondos, parálisis de tramitación y derogación de prestaciones.”

Cabe preguntarse por tanto porqué la norma fundamental en el ámbito autonómico que versa sobre el contenido

de las prestaciones y la intensidad de los servicios, Orden de 3 de agosto de 2007, no ha podido modificarse en el tiempo transcurrido ya desde la publicación del Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de julio, y sin embargo se ha visto reformada con celeridad en tres ocasiones en el plazo de tres años, la última vez incluso en el escaso margen de dos meses desde la publicación de la norma estatal que venía a trasladar (la Orden de 26.7.2010 introdujo las modificaciones incorporadas por el R.D. Ley 8/2010, de 20 de mayo).

Idéntica reflexión podríamos realizar respecto de la anunciada necesidad de adaptación de las aplicaciones informáticas que dan soporte al sistema, a lo que hay que oponer que la principal medida de ahorro en cuanto al gasto (la disminución del 15% de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar) se viene aplicando desde el principio, sin que se haya visto afectada por la necesidad citada.

A todo esto cabe reseñar que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se ha limitado a comunicarnos que “están trabajando en el desarrollo normativo”, pero no ha sido capaz de

decirnos qué aspectos considera que deben ser regulados; todo lo más ha comentado en cuanto a alguno de ellos que se encuentra en estudio, ni tampoco nos ha ofrecido la información requerida sobre el estado de desarrollo de dichos trabajos, y las previsiones en torno a los mismos, a pesar de haber sido expresamente interrogada sobre estos puntos.

Por todo ello hemos concluido que las justificaciones esgrimidas para no culminar los expedientes en curso, una vez constatada la realidad de la paralización de los mismos, no hacen sino esconder la única argumentación que verdaderamente está motivando la situación que hemos descrito, que no es otra que la de las dificultades presupuestarias, traducida en falta absoluta de disponibilidad para resolver este estado de cosas.

No es nuestra intención ahondar sobre la mayor o menor responsabilidad que en el mismo tienen las distintas Administraciones que contribuyen a financiar el sistema de la dependencia, teniendo en cuenta además que resultaría imposible dilucidar las que corresponden a este asunto, separándolas del marco genérico de la crisis económica imperante.

Pero sí nos interesa hacer hincapié brevemente sobre el desconcierto que preside el ánimo de los afectados, que se ven compelidos por la extrema gravedad de las situaciones que en muchos casos están padeciendo tanto ellos mismos como sus familiares, a buscar información sobre la situación de sus expedientes en las dependencias de los distintos agentes administrativos que intervienen en la resolución de los mismos, sin encontrar una respuesta válida.



“Las personas afectadas y sus familiares incrementan sus críticas. No reciben la ayuda y se pierden en un cruce de excusas y de inhibiciones entre las administraciones responsables.”

No hace falta reseñar que detrás de cada expediente hay una persona que necesita apoyo en diverso grado para las tareas básicas de la vida diaria, y que en el colectivo de promotores de los expedientes que están pendientes de resolver, hay muchas personas afectadas por grados elevados de dependencia, personas mayores que no pueden acceder a un centro adecuado, personas discapacitadas en la misma tesitura, enfermos mentales sin apoyo social a los que se ha recomendado un dispositivo residencial, menores de edad que utilizan la ayuda económica para terapias, etc.

Nos encontramos en este momento en una situación en la que bien podríamos afirmar que ni siquiera funcionan los recursos tradicionales del sistema de Servicios Sociales (centros residenciales, centros de día, ayuda a domicilio), para los nuevos solicitantes, porque el acceso a los mismos se ha vehiculado totalmente a través del procedimiento previsto en la Ley.

De esta manera la Administración asiste inactiva a la prolongación indefinida de situaciones insostenibles, de las que venimos teniendo testimonios casi diariamente, al tiempo que se mantiene una postura de falta de transparencia para con los afectados y la

ciudadanía en general, a la que asiste el derecho de conocer qué está pasando en esta importante parcela del actuar administrativo, y cuáles son las previsiones realistas para dar solución a la problemática que hemos puesto de manifiesto.

Como medidas prioritarias para solventar esta situación hemos propuesto que se elaboren a la mayor brevedad instrucciones para la aplicación de las modificaciones normativas introducidas por la norma citada, y se remitan a las unidades provinciales de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, con el mandato de reanudación inmediata de la tramitación de los expedientes

en curso, procediendo a la valoración y resolución del grado de dependencia de los nuevos solicitantes, y a la aprobación de los programas individuales de atención que están pendientes.

En otro orden de cosas hemos requerido que se informe individualmente a los afectados del estado de tramitación de sus expedientes y de las previsiones realistas para su conclusión, así como globalmente a la ciudadanía de la situación actual con relación a la tramitación del reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones del Sistema y se le oriente en orden al momento temporal en el que se va a reactivar el acceso a las mismas.

Y por último hemos pedido que mientras tanto se arbitren soluciones temporales de acceso a los servicios tradicionales del sistema de servicios sociales, al menos para los casos de gravedad acreditada.

(Ver Sección 2ª. Capítulo X. Apartado 2.1.4.)



integración formal VS integración real

Analizamos dónde llega el derecho del alumnado con discapacidad a participar de las actividades extraescolares.

La integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en el Sistema educativo ha experimentado importantes avances en los últimos años, pero este optimismo no nos debe llevar a engaño, todavía queda un largo camino por recorrer para que exista una correlación efectiva entre las proclamas legales y la realidad.

Uno de los retos está en garantizar en igualdad de condiciones el acceso a las actividades extraescolares del alumno o alumna con discapacidad ya que, a pesar de su carácter, tienen un importante componente educativo y, correlativamente una función educativa específica.

Traemos a colación la queja presentada por la madre de una alumna con discapacidad física que le exigía ir en una silla de rueda, basada en que el colegio había puesto múltiples inconvenientes para que la niña fuera a una excursión, argumentando la existencia de barreras arquitectónicas en el lugar de destino o la necesidad de sufragar los gastos de una persona que la acompañara para ayudarla en sus posibles limitaciones.

Contradictorias resultaron las versiones de la reclamante con la ofrecidas por el centro escolar para quien su postura había sido de absoluta colaboración con la menor, aportando soluciones a las distintas incidencias suscitadas con el viaje. Se argumentaba también la disposición del personal del centro a ayudar a la alumna y a la familia en este proyecto.

Con independencia de la imposibilidad de clarificar lo realmente ocurrido en la organización

del evento, lo cierto es que en la celebración de estas actividades surgen determinadas cuestiones no exentas de polémicas y cuya resolución depende de que el alumno o alumna afectado pueda participar o no en aquella. Por ello nos ha parecido oportuno que la Administración educativa estudie la viabilidad de elaborar un protocolo de actuación general que establezca unas pautas generales y comunes para la realización de actividades extraescolares del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, en especial por lo que respecta al personal que debe acompañar al alumno para socorrerlo en sus limitaciones y los gastos que ocasiona este servicio.

“Es muy difícil integrar improvisando. Resulta muy conveniente crear un protocolo que anticipe respuestas para alumnos singulares en su presencia normalizada en las actividades extraescolares.”

Somos conscientes de la complejidad de esta propuesta. Por un lado, entre este tipo de alumnos se incluyen una gran variedad de situaciones dependiendo de diferentes tipos y grados de capacidades personales de orden físico, psíquicos, cognitivo, sensorial, y dentro en cada una de ellas se dan una infinidad de casos distintos (deficiencias motóricas,

visuales o auditivas; altas capacidades; alumnado inmigrante; de compensación educativa, entre otras).

Además de ello, debemos tener presente el principio de autonomía pedagógica, de organización y de gestión de los centros docentes legalmente reconocido. La existencia de este protocolo, ¿supondría una intromisión dicho principio?. Nuestra respuesta ha de ser necesariamente negativa.

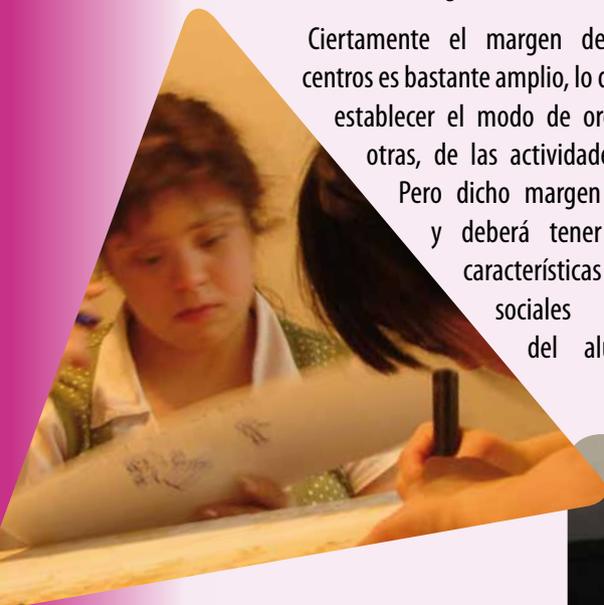
Ciertamente el margen de autonomía los centros es bastante amplio, lo que le faculta para establecer el modo de organización, entre otras, de las actividades extraescolares.

Pero dicho margen no es ilimitado y deberá tener en cuenta las características personales, sociales y culturales del alumnado y sus

necesidades. De acuerdo con ello, el modo en que se organicen las mencionadas actividades debe orientarse a conseguir el máximo aprovechamiento y plena integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Por ello, más allá de las diferencias entre centros fundamentadas en su autonomía, debería existir unas normas comunes que establezca el procedimiento a seguir y las responsabilidades de las personas que han de acompañar, en su caso, al alumnado en la realización de la actividad, evitando con ello dejar el asunto en manos de la buena disposición personal de los profesionales del centro educativo.

(Ver Sección 2ª. Capítulo IV. Apartado 2.1.4.1.)



La crisis va al cole

Este ejercicio ha evidenciado el agravamiento de la crisis en el ámbito educativo.

Algunos de los problemas suscitados en materia educativa como consecuencia de la adversa situación económica por la que atravesamos, lejos de encontrar solución, se han visto agravados a lo largo de 2012. Unas situaciones que han tenido su origen en los impagos de la Administración de sus obligaciones y en los recortes con ocasión de las restricciones presupuestarias.

Así, por lo que respecta al primero de los problemas, las dificultades de liquidez de la Comunidad Autónoma para hacer frente al pago de sus compromisos inciden singularmente en aquellos casos en los que el débito se soporta por entidades privadas. La demora satisfacer las deudas, en ocasiones, puede afectar a la calidad de los servicios educativos, y ello sin olvidar la incidencia en los trabajadores y trabajadoras de estas empresas a los que se les retrasa el pago de las nóminas.

Pues bien, la enseñanza concertada ha sido uno de los sectores afectados ya que han recibido con retraso determinadas cuantías de los concertos educativos destinadas al pago de los gastos de suministro, mantenimiento y salarios del

personal de administración y servicios.

Y también el sector de las empresas dedicadas a las actividades escolares complementarias (aula matinal, actividades extraescolares y comedor escolar) se visto afectado. A juicio de sus representantes, se ha producido un importante detrimento en la calidad de estos servicios como consecuencia de la bajada de los precios públicos ofertados por la Administración educativa, circunstancia que ha propiciado también la precariedad laboral de los trabajadores. En este contexto, el sector no sólo ha frenado bruscamente su crecimiento con una mínima incorporación de nuevos servicios o ampliación de los mismos, sino que ha sufrido un fuerte detrimento, y una pérdida del valor adquirido en años atrás principalmente para los trabajadores y las empresas, con un retroceso de caso un 25%

“Servicios de comedor, aula matinal, sustituciones del profesorado, pago de conciertos, inversiones en centros. Los recortes en fondos se hacen sentir en la actividad educativa.”

de los precios ofertados en estos servicios, según manifiestan los representantes de las empresas del sector.

Por otro lado, los problemas que empezaban a brotar en 2011 en el sector que gestiona los centros privados que imparten el primer ciclo de la Educación infantil han aflorado con toda su intensidad en 2012. El malestar de los empresarios dedicados a esta actividad es tal que, por primera vez, se han llevado a cabo paros parciales de la actividad en señal de protesta. De este modo, un año más se han producido demoras en el pago a los centros de Educación infantil de las partidas del concierto educativo correspondientes a las mensualidades junio y julio. Una anómala situación cuyos principales afectados son propios trabajadores de los centros ya que la mayor parte de estas partidas va destinada precisamente al abono de sus salarios.

No es infrecuente que las personas responsables de las distintas entidades de los sectores afectados hayan debido buscar financiación externa para poder continuar con la prestación del servicio. Estas demandas han ido dirigidas principalmente a entidades bancarias, las cuales, si bien en principio eran receptivas a acceder a las solicitudes, en los últimos meses han cambiado su política y vienen mostrando su negativa a prestar el dinero. Lo que antes

era una garantía de cobro para los bancos, esto es, ser acreedor de una deuda con la Administración, ha dejado de serlo.

Pero los problemas de liquidez no sólo afectan a la Administración educativa sino que inciden de manera especial en las Corporaciones locales, las cuales tienen encomendadas importantes funciones, entre otras, de cooperación con la Consejería de Educación en la construcción de los centros docentes públicos, y también en la conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de Educación infantil y primaria o de Educación especial.

La asfixia financiera que sufren algunas Corporaciones locales está pasando factura en los servicios educativos básicos. Ello se ha traducido en la demora del abono de determinados servicios o la supresión de otros.

Por otro lado, durante 2012 hemos asistido a la toma de decisiones por parte de los poderes públicos referidas a la Educación que ha supuesto un recorte o medida de ajuste en los recursos públicos destinados al mantenimiento de determinados servicios y programas.

Sin duda, un punto de inflexión importante en materia educativa lo constituye la entrada en vigor del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes

de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. Una norma que, según se deduce de su exposición de motivos, proporciona a las Administraciones educativas “un conjunto de instrumentos que permitan conjugar los irrenunciables objetivos de calidad y eficiencia del sistema educativo con el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y su ineludible reflejo en la contención del gasto público y en la oferta de empleo público”.

En Andalucía, los responsables de la Administración educativa han acordado no hacer uso de la primera de las medidas señaladas contempladas en el Real Decreto-Ley relativa a la posibilidad de ampliar las ratios en los centros docentes. De este modo, el número de alumnos y alumnas por aula se ha mantenido en términos similares a ejercicios anteriores. Así, durante el curso escolar 2012-2013 los problemas en los procesos de escolarización no han sufrido variaciones dignas de mención, destacando como principal conflicto el exceso de demanda respecto a la oferta en determinados centros escolares, a pesar de lo cual, y de la petición expresa de padres y madres para que se ampliara la ratio en estos colegios, dicho aumento se ha realizado exclusivamente atendiendo a la

“Se logró mayor agilidad para cubrir vacantes. Pero ahora se retrasa la suplencia o se carga a expensas del profesorado de apoyo que acumula sus tareas. Todo tiene su impacto en la calidad de los servicios.”

posibilidad contemplada en la Ley Orgánica de Educación.

Por el contrario, la Consejería de Educación ha adoptado la medida contemplada en el mencionado Real Decreto-Ley relativa a la sustitución del profesorado. A partir de ahora, las sustituciones no se harán hasta transcurridos diez días lectivos desde la situación que da origen a dicho nombramiento, periodo de tiempo en el que el alumnado deberá ser atendido con los recursos del propio centro docente.

En nuestro criterio, la puesta en práctica de esta acción ha supuesto un retroceso en un importante avance conseguido en cursos escolares anteriores. Se trata de un asunto por el que esta Institución se venía preocupando desde el año 2005 ya que la demora en cubrir las vacantes del profesorado provoca un gran malestar y alarma entre las comunidades educativas afectadas e inciden de forma muy negativa en la normal impartición de la docencia a los alumnos. Tras nuestra intervención, a lo largo de 2010, se puso en marcha un programa que permitía la cobertura de las bajas en un plazo razonable que con posterioridad se hizo extensivo a

todos los centros docentes. Desde la puesta en funcionamiento del nuevo sistema, las quejas referidas a esta cuestión han sido puramente anecdóticas, habiéndose circunscrito al ámbito de algunos concretos centros docentes y, en cualquier caso, a una tardanza en procederse a la sustitución perfectamente admisible.

Pero la incidencia de este nuevo sistema de sustituciones tiene un efecto doblemente negativo en los centros donde se atiende al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo o para los centros de educación compensatoria, los cuales –

teóricamente- se encuentran reforzados con más recursos y personal para atender a un alumnado en situación de desventaja social:

Así las cosas, al reducir el número de sustituciones, el profesorado de apoyo y refuerzo que atendía al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo tendrá que dedicarse ahora a cubrir las bajas de sus compañeros y compañeras en detrimento de la atención que prestan a aquellos.

También los recortes en el ámbito educativo han limitado la continuidad del Programa Escuela 2.0, puesto en funcionamiento desde el año 2003, por el que se repartían ordenadores al alumnado de 5º y 6º de Educación Primaria y 1º y 2º de Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). Como alternativa, se han repartido algunas terminales que pasan a ser propiedad de los centros y que podrán ser utilizados puntualmente por el alumnado. En todo caso, los centros concertados han quedado excluidos de esta última propuesta, a diferencia de lo que ocurría en el Plan anterior.

La Enseñanza a distancia no ha estado exenta a las medidas de ajuste. Desde el curso escolar 2012-2013 los usuarios del servicio deben abonar unos precios públicos que en cursos académicos anteriores eran gratuitos. Así acontece con las enseñanzas a distancia o semi-presenciales

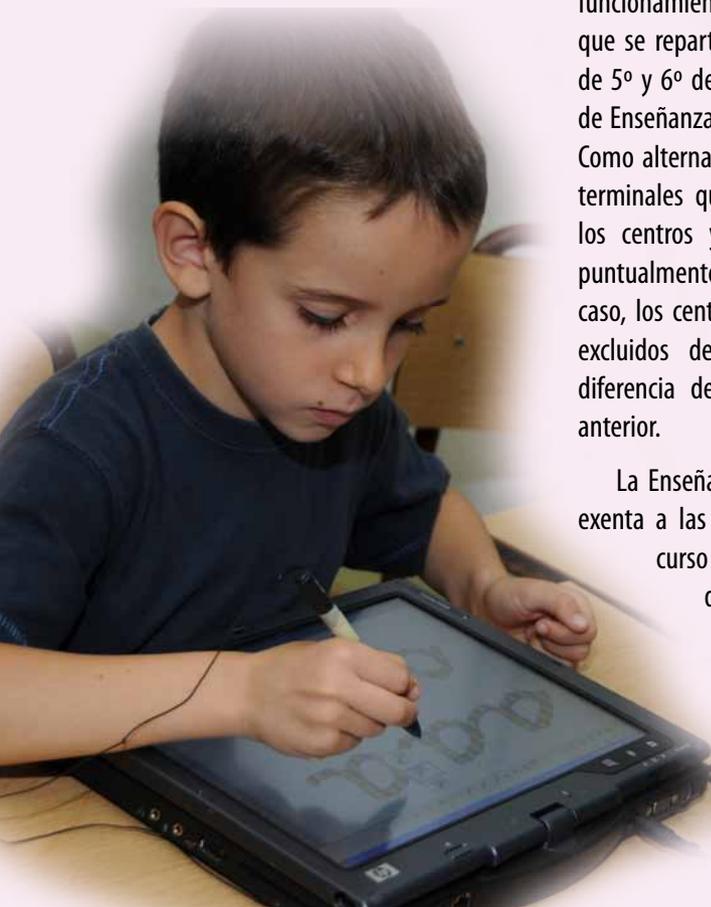
que impartirá el recién creado Instituto de Enseñanzas a Distancia de Andalucía (IEDA), si bien el Consejo de Gobierno aprobó una serie de bonificaciones.

En otro orden de cosas, se ha consolidado la tendencia iniciada en ejercicios anteriores respecto del incremento en la demanda de plazas en los ciclos de Formación Profesional que no ha podido ser atendida. La crisis económica ha contribuido al regreso al sistema educativo de un gran número de personas que se han quedado sin empleo. Un regreso que les permita obtener una cualificación o mejorar los conocimientos técnicos de una profesión que ya se venía ejerciendo.

Cierto es que la Formación Profesional constituye un nivel de estudio no obligatorio, pero ello no exonera a las autoridades administrativas competentes a hacer un esfuerzo para ofertar un número de plazas que sean suficientes para poder cubrir la demanda, y ello a pesar de las dificultades de prever el número de aquellas que se van a solicitar en un momento determinado y de las limitaciones de las disponibilidades presupuestaría.

Este es el panorama actual. Seguimos atento al desarrollo de los acontecimientos y a su incidencia en el ejercicio del derecho constitucional a la Educación.

(Ver Sección 1ª. El DPA ante la Crisis Económica)



La precaria situación de los órganos judiciales

El Caso Utrera

Desde hace varios años venimos asistiendo con creciente preocupación al progresivo deterioro de la situación afectante a los órganos jurisdiccionales del partido judicial de Utrera

Ya en el año 2008 nos dirigimos a la entonces Consejería de Justicia y Administración Pública poniendo de manifiesto la difícil situación que en ese momento se vivía, que parecía obedecer al considerable aumento de la población que compone el partido judicial, que se extiende a otras localidades con poblaciones muy numerosas, al aumento de la litigiosidad y a la nueva adscripción de competencias, entre las que se destacaba la concerniente a la violencia sobre la mujer, atribuida

al número 2, todo ello en contraste con la misma composición de la planta judicial y del número de funcionarios que la servían en los últimos veinte años.

Ello nos movió a reclamar la creación de un cuarto juzgado, y aunque por parte de la Consejería en un principio sólo se nos garantizó que se estaría alerta sobre la evolución futura a través de un seguimiento de las cargas de trabajo de los tres

juzgados entonces existentes, el caso es que finalmente, un par de años después, se terminó por materializar la creación del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 4 de Utrera.

Si dicha circunstancia tendría que haber propiciado la mejora de la situación, desafortunadamente nada más lejos de la realidad, pues seguimos siendo receptores de numerosas quejas de ciudadanos que ponen de manifiesto que lejos de mejorar, ha empeorado, pues, excepto el Juzgado nº 4, que parece resolver en plazos



adecuados, el contenido de las mismas, confirmado en los propios informes que al respecto la Fiscalía de Área nos envía, hace suponer que los Juzgados nº 1, nº 2, y nº 3 padecen un auténtico colapso, especialmente el segundo de ellos, muy probablemente debido a que compatibiliza sus funciones habituales con las de violencia sobre la mujer, teniendo, además, que priorizar sobre las demás cualquier actuación relacionada con esta materia.

La Fiscalía califica lo que pasa en este partido judicial de “vulneración del derecho a obtener la tutela judicial efectiva”: Utrera, ciudad sin ley.

Los profesionales del Derecho que allí ejercen, abogados y procuradores, también han sido, bien en nombre de sus clientes y en procedimientos concretos, bien a título personal, promotores de quejas en las que ponen de manifiesto el retraso generalizado que se vive en la tramitación de cualquier procedimiento, en muchos de los cuales las consecuencias de tan cuantiosos retrasos son especialmente desestabilizadoras, como ocurre en los de separación o divorcio, especialmente si hay menores implicados.

No es de extrañar, pues, que esta penosa situación haya sido paradigmáticamente corroborada por la Fiscal Jefe de Área de Dos Hermanas, que en dos expedientes de queja recientemente tramitados nos significa

que “nuevamente le manifiesto desde esta instancia nuestro más absoluto pesar por la situación en la que se encuentran los Juzgados de Utrera, del que ya se ha dado cuenta al Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, a la Audiencia Provincial de Sevilla y al Consejo General del Poder Judicial por considerar que se está vulnerando el derecho a la tutela judicial efectiva que nuestra Constitución reconoce a todo ciudadano.”

En presencia de tal coyuntura, nos ha causado extrañeza que en la Memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Ceuta y Melilla correspondiente al año 2011 no se eleve por parte de la Comisión Mixta de Cooperación y Coordinación compuesta por esa Consejería y el Tribunal Superior propuesta alguna de creación de nuevos juzgados, pese a que el Tribunal Superior sí considere que habría que crear uno más en Alcalá de Guadaíra y en Sanlúcar la Mayor (que tienen cuatro respectivamente), y dos más en Dos Hermanas, que ya tiene siete y servidos por Magistrados.

Sobre este punto, los profesionales que ejercen en Utrera establecen un agravio comparativo entre las dos localidades que no alcanzan a comprender, toda vez que la población de Dos Hermanas supera sólo a la de Utrera (partido judicial) en unos 30.000 habitantes.

Obviamente, la pretensión que se nos plantea de manera más clara es la de la creación de un quinto juzgado, e incluso la de un sexto, pero no teniendo más remedio

que ser realistas en estos tiempos de crisis, la exigencia más inmediata, urgente e indispensable es la del refuerzo de la plantilla judicial en los tres juzgados colapsados, la elevación de los Juzgados a la categoría de los servidos por Magistrados y la comarcalización de la Violencia contra la Mujer.

A corto plazo, constitución de Juzgados bises, integrados por Juez de refuerzo, Secretario y suficiente dotación de funcionarios; y alternativamente, adscripción de Jueces de refuerzo (en los cuatro Juzgados, o, al menos, en los números Uno, Dos y Tres), con el complemento de funcionarios de apoyo suficientes en número y dotados de la necesaria preparación.

Como puede verse, la situación que por diversos medios se nos ha puesto de manifiesto trasciende el problema individual y ha de afectar a toda la ciudadanía que se ve impelida a acudir a los órganos judiciales en cuestión, suponiendo una grave disfunción que en nada favorece a la credibilidad de la Justicia.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo VI.
Apartado 2.1.2.)**

Misión imposible:

lograr un pacto por la educación

Persistimos en pedir un gran acuerdo que aporte consenso y estabilidad en nuestro Sistema Educativo.

Desde hace muchos años nuestra Institución viene insistiendo permanentemente y con asiduidad acerca de la necesidad de alcanzar un Pacto por la Educación. Un acuerdo que permita de una vez por todas dotar de estabilidad al actual Sistema educativo, evitando los sucesivos cambios a los que se somete cada vez que existe una nueva alternancia política. Un Pacto que facilite la continuidad en el tiempo de unas políticas educativas que contribuyan a obtener resultados de calidad, equidad y eficiencia. Un acuerdo que, en definitiva, esté por encima de los distintos avatares de carácter político, electoral o de alternativas políticas, aún cuando todos ellos constituyan un ejercicio democrático.

Las razones de haber optado por retomar este asunto consideramos que están plenamente justificadas. Por un lado, se encuentra pendiente de aprobación una nueva Ley de Educación, la futura Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa, cuyo proceso de elaboración no está exento de polémica. También la especial incidencia que la actual coyuntura económica está teniendo en el ámbito educativo y, finalmente, los últimos análisis que corroboran una vez más

los pésimos datos sobre el fracaso escolar.

Detengámonos en la primera de las razones esgrimidas echando una mirada atrás en el tiempo. Desde la aprobación de la Constitución española se han promulgado ya hasta un total de seis leyes orgánicas reguladoras del derecho a la Educación, de modo que la próxima norma que actualmente se debate sería la séptima LOECE, LODE, LOGSE, LOPEG, LOCE, y LOE han sido las siglas utilizadas para identificar a cada una de estas normas.

Reformas y contrarreformas educativas. Leyes que han establecido un Sistema educativo distinto del anterior, con unos periodos de adaptación e implantación que, en algunos casos, ni siquiera se han podido cumplir al ser modificados antes de su puesta en funcionamiento. Comprobamos como con cada nueva norma educativa, fruto de la alternancia política, se van modificando los objetivos, la organización, los principios pedagógicos, o los sistemas de evaluación de cada una de las distintas etapas educativas.

Esta inestabilidad o provisionalidad legislativa es una de las principales responsables del estado generalizado

de incertidumbre de vive la comunidad educativa. Sobre el profesorado, las familias y el alumnado planea siempre la duda acerca de si se podrán culminar los proyectos, planes, programas recogidos en la norma vigente de cada momento. Ni siquiera se tiene la certeza acerca de la ordenación de las distintas enseñanzas.

Mientras esto sucede, resulta paradójico la existencia de un criterio unánime y compartido por la sociedad acerca de la importancia de la Educación. No parece existir duda alguna acerca de que la Educación es no sólo un elemento para la satisfacción de las necesidades de formación para el libre desarrollo de las personas sino también un factor que contribuye al desarrollo social y económico de los países.

Pero a pesar de este criterio comúnmente compartido sobre la importancia de la Educación en la sociedad, hemos de lamentarnos que hasta la fecha ha resultado imposible alcanzar un acuerdo sobre esta materia. Todos los intentos realizados en este ámbito, con mayor o menor intensidad y con mayor o menor acierto, sencilla y llanamente han fracasado.

En cualquier caso, ese sistema educativo estable por el que venimos abogando ha de surgir inexcusablemente del consenso de las distintas fuerzas políticas y la comunidad educativa. Una participación, ésta última, que se revela especialmente necesaria pues difícilmente puede concebirse sin tomar en consideración la opinión y las reflexiones de quienes ostentan la representación directa de los intereses y derechos de las familias, el alumnado y los profesionales. Un Pacto educativo basado únicamente en la consecución de puntos de acuerdo o consenso entre los intereses contrapuestos de la Administración Educativa, por un lado, y los profesionales de la docencia, las familias, y el alumnado por otro, tiene escasas posibilidades de éxito.

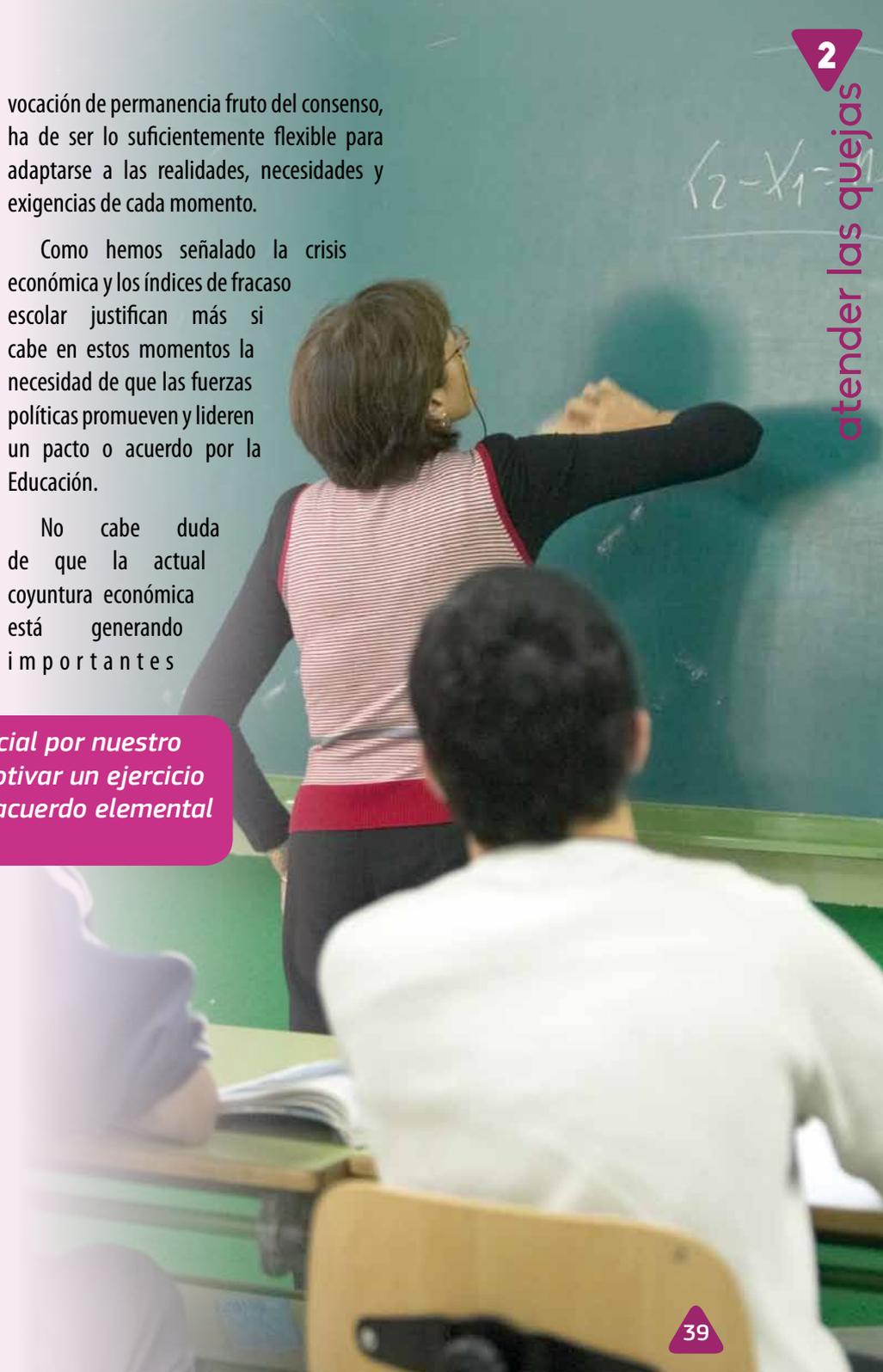
vocación de permanencia fruto del consenso, ha de ser lo suficientemente flexible para adaptarse a las realidades, necesidades y exigencias de cada momento.

Como hemos señalado la crisis económica y los índices de fracaso escolar justifican más si cabe en estos momentos la necesidad de que las fuerzas políticas promueven y lideren un pacto o acuerdo por la Educación.

No cabe duda de que la actual coyuntura económica está generando importantes

“La unánime preocupación social por nuestro sistema educativo no parece motivar un ejercicio responsable a favor de un gran acuerdo elemental y estable.”

Por otro lado, es cierto que vivimos en una realidad cambiante y que nuestra sociedad se está enfrentando y deberá enfrentarse a nuevos retos que sin duda tienen su reflejo en el hecho educativo. Nos referimos a la sociedad del conocimiento, a las Tecnologías de la información y la comunicación, al conocimiento de lenguas extranjeras, y al refuerzo de una Educación inclusiva en un mundo cada vez más globalizado, entre otros. De ahí que ese sistema educativo, con





Plataforma Estatal
por La Escuela Pública



CCOO
enseñanza



STEs
INTER SINDICAL



MRP
confederación

NO A LAS CONTRARREFORMAS EDUCATIVAS!

NO a los recortes!
NO a la LOMCE!

Asambleas informativas,
encierros y abrazos simbólicos
en los centros educativos,
y marchas nocturnas

HUELGA
GENERAL
EDUCACIÓN
9 DE MAYO



conflictos en la comunidad educativa que tienen su origen no sólo en los incumplimientos por las Administraciones educativas de sus obligaciones, sino en las restricciones presupuestarias, las cuales pueden llegar a amenazar o resentir la calidad de la Educación y, por tanto, uno de los pilares básicos de desarrollo de la sociedad.

Por otro lado, el fracaso escolar o abandono temprano de las enseñanzas viene constituyendo uno de los principales problemas de nuestro actual sistema

educativo. Los datos llaman al pesimismo. Uno de los últimos estudios realizado por la UNESCO España se sitúa a la cabeza de Europa en fracaso escolar, señalando que uno de cada tres jóvenes españoles de entre 15 y 24 años dejaron sus estudios antes de acabar la enseñanza secundaria, frente a la media europea, que habla de uno de cada cinco.

Es evidente que encontrar soluciones al fenómeno del fracaso escolar es una tarea sumamente ardua. Sin embargo, estamos plenamente convencidos de que la provisionalidad de nuestro actual sistema educativo sometido a constantes cambios

fruto de la alternancia política no contribuye a acabar con esta lacra ni tampoco ayuda al regreso de quienes se quedaron en el camino y no culminaron su formación.

Por todas las razones señaladas, volvemos a reclamar de las fuerzas políticas que lideren un acuerdo o pacto sobre la Educación que otorgue garantías de estabilidad a nuestro actual sistema educativo. Dicho acuerdo

deberá ser el instrumento básico para que los principios generales del sistema puedan llegar a completarse, ser evaluados y, a tal efecto, determinar las cuestiones que han de ser mejoradas y adaptarse a los retos de cada época y momento. Nuestro futuro está en juego.

(Ver Sección 1ª. El DPA ante la Crisis Económica.)

(Ver Sección 1ª. De un nuevo pacto por la educación)

Participaciones preferentes

Como mínimo un abuso de confianza

La colaboración de la Fiscalía con el impulso del Defensor ha empezado a lograr reparaciones de estas prácticas que desacreditan a muchas entidades financieras ante la pasividad de nuestras instancias de control.

Desde principios del año 2012 esta Institución ha venido recibiendo numerosas quejas de personas denunciando el abuso cometido por sus respectivas entidades financieras en la comercialización de las denominadas participaciones preferentes y los perjuicios que dicha práctica les había ocasionado.

Del relato incluido en las quejas recibidas resultaba acreditado que las entidades de crédito habrían ofertado a sus clientes como producto bancario (depósito a plazo) algo que finalmente ha resultado ser un producto de inversión complejo, de carácter perpetuo y no recomendado para clientes minoristas con escasos conocimientos financieros. La información facilitada a quienes adquirieron estos productos parecía haber sido manifiestamente insuficiente, cuando no claramente engañosa, existiendo serias dudas acerca del cumplimiento por las entidades financieras de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o del respeto de las buenas prácticas y usos financieros.

Ante esta situación, y tomando en consideración el elevado número de andaluces y andaluzas que se habrían visto

afectados por estas prácticas, especialmente personas de la tercera edad, esta Institución viene desarrollando diversas actuaciones con el fin de ofrecer amparo y protección a las personas afectadas y, en la medida de sus posibilidades, contribuir a salvaguardar los derechos de todas aquellas personas que se encuentran imposibilitadas de acceder a sus ahorros y en peligro de perderlos o verlos devaluados.

Ante la imposibilidad de intervenir directamente ante las entidades financieras y de crédito, por ser entidades jurídico privadas no sujetas a supervisión por parte de esta Institución, las actuaciones de esta Defensoría se han desarrollado de la siguiente manera:

1.- Actuaciones ante la Oficina del Defensor del Pueblo Estatal.

Dado que ese Comisionado de las Cortes Generales tiene encomendada la supervisión de los órganos de la Administración Pública Estatal, se remitió al mismo un escrito, con

fecha 7 de Enero de 2012, en el sometíamos a su consideración la posibilidad de realizar alguna actuación ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), organismo al que corresponde la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles y de la actividad de cuantos intervienen en los mismos.

Como respuesta a esta comunicación, la referida Institución nos informó que había iniciado una investigación de oficio ante la CNMV y, a partir de la información recabada finalmente de dicho organismo, la Defensoría Estatal había dirigido una serie de Recomendaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Secretaría



de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.

A este respecto, desde esta Institución se ha venido informando puntualmente a la Oficina del Defensor del Pueblo Estatal acerca de todas las quejas y denuncias recibidas por este asunto, por si esa Institución considerase necesario ponerse en contacto con las personas afectadas.

2.- Actuaciones ante la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía (actualmente Secretaría General de Consumo, adscrita a la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales).

Ese organismo tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Por ello, con fecha 18 de Mayo de 2012, desde esta Institución se le dirigió escrito solicitando información sobre las reclamaciones que se hubieran presentado ante las oficinas de consumo en relación con las participaciones preferentes y sobre las actuaciones que se vinieran realizando desde la Administración en relación con dichas reclamaciones.

A la vista de la respuesta de la Secretaría General de Consumo, esta Institución consideró oportuno dirigirle formalmente una Recomendación, de fecha 20 de Julio de 2012, con el fin de instarle a adoptar medidas efectivas para amparar los derechos e intereses de las personas consumidoras afectadas. En concreto, se requería a dicho organismo para que exigiera a las entidades

financieras que hubieran comercializado participaciones preferentes a clientes minoristas en el territorio andaluz la acreditación de que habían puesto en su conocimiento las circunstancias relativas a la modificación del valor de su inversión.

“Faltó ética bancaria, huyeron los controles y dimitieron los vigilantes durante años. Sólo las acciones penales movilizaron respuestas temerosas ante las posibles consecuencias.”

Asimismo, se pedía que se iniciara procedimiento sancionador frente a dichas entidades financieras por la comercialización de participaciones preferentes con infracción de las normas que garantizan los derechos e intereses de las personas consumidoras. Igualmente, se pedía que se considerase la conveniencia de ejercer otras medidas de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias tanto judiciales como extrajudiciales, citando expresamente el arbitraje como vía extrajudicial para la solución del conflicto y particularmente el arbitraje de consumo colectivo, que podía resultar idóneo en un caso como el presente que afecta a un número muy elevado de personas en Andalucía.

La respuesta final de la Secretaría General de Consumo, recibida el 21 de Diciembre de 2012, permite deducir la plena aceptación

de la Resolución dictada por esta Institución y la realización de diversas actuaciones cuya finalidad es la salvaguarda de los derechos de los consumidores afectados por las participaciones preferentes, incluida la apertura de expedientes sancionadores a diversas entidades financieras.



3.- Actuaciones ante el Fiscal Superior de Andalucía.

Con fecha 5 de Junio de 2012 se dirigió escrito al Sr. Fiscal Superior de Andalucía a fin de someter a su consideración la posibilidad de iniciar una investigación sobre las

prácticas que han venido desarrollando las entidades financieras radicadas en Andalucía en la oferta de participaciones preferentes, por si las mismas pudieran suponer una vulneración del ordenamiento jurídico civil o penal.

En dicho escrito, tomando en consideración el elevado número de personas que pudieran estar viéndose afectadas y la inacción mostrada hasta entonces por las autoridades administrativas que deberían velar por sus derechos como clientes y consumidores, le rogábamos que analizase la posibilidad de emprender acciones que posibilitasen una adecuada salvaguarda de los derechos en riesgo.

Como respuesta a esta petición, por el Fiscal Superior del TSJA se dictó Decreto de fecha 16 de Julio de 2012 ordenando la coordinación de las acciones, civiles o penales, ejercidas al efecto por las Fiscalías Provinciales; requiriendo el apoyo de las unidades policiales especializadas en delitos económicos o grupos de estafas; y solicitando la aportación de información por parte de la Secretaría General de Consumo.

Partiendo de esta información, la Fiscalía procedería a estudiar la posible existencia de actuaciones con relevancia penal, así como la posibilidad de instar en el ámbito civil las acciones legales pertinentes para la defensa de los intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios.

En cumplimiento del citado Decreto, todas las quejas recibidas han sido trasladadas por esta Institución a la Fiscalía Superior de Andalucía, así como lo serán las que aún puedan recibirse en lo sucesivo.

En relación con este asunto, con fecha 12 de Diciembre de 2012 se dictaba un nuevo Decreto de la Fiscalía Superior de Andalucía, informando de las actuaciones realizadas en relación con las denuncias sobre participaciones preferentes, relatando el resultado obtenido en las pesquisas policiales emprendidas respecto de algunas entidades financieras y ordenando nuevas actuaciones investigadoras por parte de las distintas Fiscalías Provinciales.

Asimismo, en el Decreto se incluye un análisis pormenorizado de las posibilidades de intervención de la Fiscalía ante la jurisdicción civil para pedir la nulidad de los contratos suscritos de forma irregular para la adquisición de participaciones preferentes y la devolución de las cantidades invertidas, quedado en todo caso a la espera de valorar su viabilidad conforme con las instrucciones que pudiera recibir de la Fiscalía General del Estado.

(Ver Sección 2ª. Capítulo XI. Apartado 2.3.2.1.)



Poner terrazas con veladores

¿Es el mismo negocio o cambia su impacto?

La proliferación de estas terrazas implica unos efectos en los itinerarios urbanos y en la vecindad. Hay que aclarar su régimen legal de control.

Desde hace años esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz viene alertando de la enorme incidencia que en el medio ambiente tienen las terrazas de veladores dispuestas por establecimientos hosteleros localizados en zonas residenciales de nuestras ciudades.

En efecto, las mismas constituyen importantísimos focos de ruido y, para colmo, desde la entrada en vigor de la

conocida como “Ley Antitabaco” han proliferado de forma espectacular. Así, raro es ya el establecimiento hostelero que no cuenta con mesas, taburetes, sillas, sombrillas, cerramientos o incluso estufas en plena vía pública.

Hasta tal punto ha llegado la proliferación de este nuevo mobiliario urbano que caminar por algunas aceras de nuestra ciudades se ha convertido en deporte de riesgo para la mayoría de

peatones y en práctica imposible para personas discapacitadas en silla de ruedas o para progenitores con carritos de bebé.

Considerando lo anterior, esta Defensoría del Pueblo Andaluz ha analizado la situación y ha podido comprobar que, en la actualidad, el régimen autorizatorio dispuesto por los municipios andaluces respecto a estas terrazas de veladores atiende fundamentalmente a la ocupación que se realiza del espacio público, pero no se tiene en cuenta la enorme incidencia ambiental que llevan aparejada.

En este sentido, no se viene exigiendo a los titulares de los establecimientos hosteleros que sometan la instalación de estas terrazas a un procedimiento de prevención ambiental, a pesar del incremento tan notable de ruidos que puede provocar su disposición.



A juicio de esta Defensoría, ese proceder carece de toda lógica. En este sentido, no parece comprensible que la apertura de un bar con cocina y sin música se someta a un procedimiento de calificación ambiental para determinar la incidencia ambiental que pueda tener la actividad desarrollada en el interior de un local, pero que no se someta a dicho procedimiento la posterior instalación, por parte del mismo bar, de una terraza con 50 veladores localizada en los bajos de un bloque de viviendas.

Es evidente que, en supuestos como el que comentamos, la mayor incidencia ambiental en materia de contaminación acústica vendría provocada por la terraza de veladores dispuesta en plena vía pública; por ello, no parece acertado que tal foco de ruido, de especial magnitud en muchísimos casos, sea obviado a la hora de analizar la incidencia ambiental de una actividad y la determinación de las medidas correctoras que, en su caso, haya que establecer.

Precisamente estos hechos han sido abordados al hilo de la queja 12/5639, tramitada de oficio. En ella se ha consultado a la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente su opinión acerca de la posibilidad de someter a procedimiento de calificación ambiental la disposición de estas instalaciones y, en su caso, someter a su consideración la posibilidad de modificar el vigente Reglamento de

Calificación Ambiental, de forma que queden debidamente resueltos los problemas expuestos.

A este respecto, la Administración autonómica ha respondido a nuestra consulta indicando que no resulta descartable el que un Ayuntamiento pueda requerir a un establecimiento hostelero que someta a procedimiento de calificación ambiental la instalación de una terraza de veladores. En este sentido, ha señalado la Administración que dicho sometimiento procederá en aquellos supuestos en los que produzca un incremento significativo de emisiones a la atmósfera, vertidos al cauce público o litoral, generación de residuos, utilización de recursos naturales, afección a suelo no urbanizable o urbanizable no sectorizado, o afección a un espacio natural protegido o a áreas de especial protección designadas en aplicación de normativas europeas o convenios internacionales.

Ello, sin menoscabo del deber de presentar un estudio acústico en los casos señalados por el apartado primero del artículo 42 del Decreto 6/2012. Al margen de

lo anterior, y haciendo suya la preocupación que viene trasladando reiteradamente esta Defensoría del Pueblo Andaluz, la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente de la Junta de Andalucía nos ha informado que se está elaborando un proyecto de Decreto en materia de Calificación Ambiental y que en el mismo se va a considerar lo expuesto por esta Institución en relación con la incidencia acústica que tienen estas terrazas de veladores.

Esperamos pues que por medio de dicha modificación normativa se puedan solventar los numerosísimos problemas de convivencia ciudadana que provocan estas instalaciones, de modo que su existencia pueda resultar compatible con el respeto de los derechos fundamentales de las personas que residen en sus proximidades.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo V.
Apartado 2.1.4.2.)**

A vueltas con el programa de **solidaridad**

Desde hace años venimos abordando las problemáticas que sufre la ciudadanía andaluza derivadas de la actuación de las Administraciones Públicas, referidas al Programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, regulado en el Decreto 2/1999, de 21 de Enero, y podemos afirmar que en los últimos años, las disfuncionalidades más destacadas que afectan al Programa tienen que ver con el retraso en el procedimiento de tramitación de la prestación y el tiempo que se tarda en recibir ésta.

En un escenario como el actual, de persistente crisis económica, éste Programa se ha convertido en uno de los pocos instrumentos capaz de llegar a amplios sectores sociales afectados por la crisis y para los que esta ayuda se convierte en el único soporte económico durante un periodo de seis meses, prorrogables por otro período igual, fuera del año de concesión.

Así, en el año 2012, hemos seguido recibiendo quejas en las que se solicita la intervención de esta Defensoría para que la Consejería de Salud y Bienestar Social proceda al pronto pago del Ingreso Mínimo de Solidaridad, comúnmente llamado Salario Social, como último recurso y esperanza de muchas familias para poder hacer frente a sus necesidades básicas.

En ellas se relatan también las dificultades

que encuentran los ciudadanos y ciudadanas cuando solicitan ser preceptores de este Programa, que se centran en el propio funcionamiento del mismo.

“Logramos despertar una colaboración en definir las soluciones a las deficiencias de estas ayudas. Pero los problemas persisten: retrasos severos, falta de recursos y carencia de atenciones de emergencia.”

Pues bien, en dicho ejercicio, en el que la crisis económica ha seguido castigando de forma implacable a los sectores sociales más vulnerables de nuestra sociedad, llevándoles en muchos casos a circunstancias severas de pobreza y exclusión, se incrementaron las peticiones para mediar en su resolución. El Programa se ha convertido en un instrumento muy importante, capaz de llegar a muchas personas y familias afectadas por la actual situación de creciente desempleo, agotamiento de las prestaciones, etc. y para las que esta ayuda sirve para subsistir en espera de que un cambio de las circunstancias les haga salir de la situación de vulnerabilidad, cuando no de verdadera exclusión, en la que se encuentran inmersas. Pero es más, como hemos observado, en un momento en el que muchos Ayuntamientos han agotado

las ayudas a las familias desde los Servicios Sociales, se convierte en el recurso más demandado y al que se derivan a las personas que cumplen los requisitos, ante la falta de otras alternativas para suplir la ausencia de medios y recursos.

Por nuestra experiencia, parece excesivo el periodo del tiempo de espera, ya que a veces llega casi a los doce meses desde la presentación de la solicitud hasta el cobro de la prestación. Esto, como ya comentamos en el Informe Anual de 2011, hace que se desvirtúe la finalidad del Programa, al existir pocas alternativas de sostenimiento familiar y de inserción social.

Todo esto lo vemos recogido en la queja 10/2419, que tramitamos de oficio, ante la entonces Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, hoy de Salud y Bienestar Social, con el objeto de conocer el funcionamiento del Programa de Solidaridad para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, de cuyo desarrollo, desde su inicio, dimos cuenta en esta misma revista, correspondiente a nuestro Informe Anual de 2011.

Con ella intentamos conocer la situación del mismo, debido que un gran número de quejas referidas a éste incidían en los incumplimientos y retrasos en su resolución, que llegaba en muchos casos a superar los doce meses; las exigencias de un Decreto que tiene ya una vigencia de trece años y

que surgió en un momento y contexto bien diferentes; la falta de presupuesto económico para atender las demandas crecientes que se han ido produciendo y la desigual gestión administrativa entre las distintas Delegaciones Territoriales.

Durante los años que ha durado su tramitación, solicitamos información de los ejercicios, 2008, 2009, 2010 y 2011, con la intención de realizar un breve informe comparativo de un Programa que genera una importante demanda para muchos sectores sociales.

En el primer informe recibido se recogían datos de los años 2008 - 2009. Después en una segunda petición y ampliación de documentación, realizada en el año 2011, recibimos los datos correspondientes a los años 2010 - 2011.

Su análisis, dio lugar a que formuláramos Resolución a la Consejería competente, consistente en cuatro recomendaciones en las que incidimos, en primer lugar, en la necesidad de implantar una renta básica de solidaridad que garantice unas condiciones de vida digna y a recibirla, en caso de necesidad, conforme a la Ley que la regule, en desarrollo de lo previsto en el artículo. 23, apartado 2 de nuestro Estatuto de Autonomía.

A esta primera recomendación se nos ha respondido que era un objetivo de esta legislatura, tal como se recogió en una intervención de la Consejera en el Parlamento de Andalucía el pasado 8 de

Junio, informándonos también que estaba previsto crear una comisión para el año 2013, para su estudio y propuesta.

En nuestra Segunda Recomendación, solicitamos que hasta tanto se ponga en marcha la Ley que regule la Renta Básica, debido al incremento exponencial de las solicitudes presentadas, se incremente la partida en la cuantía necesaria para que ninguna solicitud se quede sin aprobación, cuando reúna los requisitos establecidos.

En este sentido, se nos ha venido a decir que con fecha 23 de Mayo se solicitó iniciar los trámites para la ampliación del crédito de la correspondiente aplicación presupuestaria, tal como se había venido haciendo en años anteriores.

En la Segunda Bis, incidimos en la necesidad de que se adopten las medidas necesarias para que los expedientes relativos al programa de Solidaridad de los Andaluces para la Erradicación de la Marginación y Desigualdad, en tanto subsista el mismo, en lo que atañe al reconocimiento del Ingreso Mínimo de Solidaridad, se resuelva dentro de los plazos previstos, ya que existe un claro incumplimiento de los mismos y su aplazamiento solo lleva a un deterioro de las condiciones de vida de las personas solicitantes y a un mayor sufrimiento, si cabe, de su situación.

A ésta recomendación, se nos contestó que se estaba haciendo un esfuerzo importante para dotar con los medios oportunos a los

órganos de Gestión de las Delegaciones

Y, en la cuarta y última recomendación, solicitábamos se ampliaran los criterios y se adoptaran estos con carácter objetivo, previstos en el artículo. 20 del Decreto, relativo al procedimiento de urgencia, y no se hiciera un uso restrictivo del mismo como venía ocurriendo, ya que al ser una ayuda con carácter de acción protectora y de respuesta asistencial urgente, tiene como fin cubrir las necesidades vitales básicas.

En la respuesta a esta recomendación, la administración diluye su posicionamiento, en base a la dificultad que presenta actuar en el sentido recomendado, aunque nos decía que había intentado en varias ocasiones establecer claramente unos criterios objetivos para ello. No obstante, abría la puerta a la flexibilización de éstos.

La valoración final que realizamos a las respuestas dadas a nuestra Resolución, es que, en general, la Administración es receptiva a las recomendaciones efectuadas. y es consciente de la necesidad de adoptar las medidas oportunas encaminadas a que el Programa siga dando respuesta en la actual coyuntura económica. Ello nos anima para continuar, llevando a cabo en el futuro, el seguimiento exhaustivo del mismo, bien a través de las quejas que se sigan recibiendo, bien solicitando nuevamente la información que consideremos necesaria.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo X.
Apartado 2.7.)**

Qué se para y porqué

Ante la supresión de la ejecución de diferentes proyectos de infraestructuras de carreteras, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz exige que se jerarquicen y prioricen los objetivos con criterios de eficacia y transparencia.

Durante este ejercicio hemos podido verificar que distintas carreteras de nuestra Comunidad Autónoma, que se encuentran en muy mal estado y sobre las que existían previsiones, anteproyectos o proyectos –según los casos- para subsanar las deficiencias que ofrecían y riesgo de accidente, han quedado en suspenso «sine die».

Así, a título de ejemplo, ocurría con las obras, que no acababan de concluirse, en la carretera entre el municipio de Coín y la Autovía A-357, entre la variante de Coín y Casapalma, por lo abrimos de oficio la queja 12/3696, en la que sugerimos a la Consejería de Fomento y Vivienda que ante el avanzado grado de ejecución del proyecto de obra de esta carretera, cifrado aproximadamente en un 85%, la evidente mejoría que la culminación de la obra supondría para la comunicación de las poblaciones de la zona y la demanda ciudadana existente de la misma, con el fin de optimizar y rentabilizar al máximo los fondos públicos ya empleados en las obras de esta infraestructura, por parte de esa Dirección General se realizaron cuantas gestiones fueran precisas a fin de intentar que el próximo presupuesto de nuestra Comunidad Autónoma contemplara la dotación precisa para la culminación

de un proyecto calificado como vital para la conexión del Valle del Guadalhorce y el impulso de su actividad económica.

También en el supuesto de la **queja 12/626** nos denunciaban la mala situación de la carretera A-377, que une al municipio malagueño de Gaucín con otros de la Serranía de Ronda, la Costa del Sol y la capital de la provincia, pudimos comprobar que 5 años después de ser transferida la carretera a la Comunidad Autónoma, continuaba presentando un estado lamentable. Durante ese tiempo, lo único que se había hecho fue realizar algún bacheado y colocar carteles informativos sobre el mal estado del firme.

Además, en este caso tuvimos que sugerir que, a tenor de las competencias que tiene la Consejería de Fomento y Vivienda y de acuerdo con lo previsto en el art. 47 de la Ley 8/2001, de 12 de Julio, de Carreteras de Andalucía, se estableciera, al menos, un plazo aproximado en el que se ejecutaría el proyecto aprobado por la Dirección General de Carreteras, sin perjuicio de alguna actuación que, con carácter urgente y preventivo, se debiera realizar, si se generaba un riesgo que lo demandara.

En fin, en el caso de la **queja 12/2327**, relativa al mal estado y riesgo de accidentes

que tenía la carretera A-8125, que une los municipios sevillanos de Arahal y Morón de la Frontera, sugerimos a la Delegada Provincial de la Consejería de Fomento y Vivienda que, en las iniciativas de nueva actuación y, en su caso, la reprogramación de actuaciones que se lleven a cabo en la Consejería, se tuviera muy en cuenta, a la hora de seleccionar la jerarquización de objetivos, las situaciones de riesgo y peligro de accidentes que se generen en esta infraestructura por razón del estado de la calzada.

“La inversión ha sufrido una parálisis terrible. Obras muy importantes a punto de concluir han quedado suspendidas, pero otras incipientes continúan con su ejecución. La ciudadanía merece conocer criterios y razones para adoptar cada medida.”

Según ese criterio, esperábamos que las actuaciones destinadas al refuerzo de la carretera se iniciaran lo más pronto posible si, como parecía, existía en aquellos momentos una situación de riesgo para los vehículos que circulaban por ella, debido a la entidad



de las deficiencias que el interesado había denunciado en su queja.

A modo de conclusión, lo que la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz interesaba de la Consejería de Fomento y Vivienda era que los criterios para decidir en qué infraestructuras se interviene y qué medidas se van a adoptar por razones de seguridad, eficiencia, interés público singular, etc., se exterioricen con la máxima transparencia para que las

personas usuarias y, en general, todas las personas interesadas que consideren que es necesaria una intervención tengan la certeza y seguridad jurídica de que las decisiones se adoptan con criterios de objetividad.

En fin, en tiempos de crisis, principios como los de equidad, proporcionalidad e igualdad, que siempre deben, constitucionalmente, inspirar la acción administrativa, pasan a ser imprescindibles si se quiere mantener

la credibilidad y el respeto a las decisiones públicas que implican, de una u otra forma, restricciones a los derechos o prestaciones que venían reconociéndose.

Ésta es una exigencia siempre, pero aún más si cabe en tiempos de crisis.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo II.
Apartado 2.3.1.)**

Querían acceder a la **señal** y se quedan sin **canal**

RTVA
Radio y Televisión de Andalucía

La situación financiera de Canal Sur deja sin señal a miles de familias andaluzas que han acudido a la Institución porque no podían seguir sus emisiones. Además ese déficit pone fin al proyecto “más cultural” de la televisión pública andaluza: Canal Sur 2.

En el pasado ejercicio vimos como se suprimía la parilla de Canal Sur 2, continuando la RTVA en la difusión de la programación de la primera a fin de poder reducir gastos. Se trataba de un canal en el que, en su programación, estaba muy presente la divulgación de los valores y señas de identidad andaluces. Esperamos que el contenido especial de esa programación, junto con la programación cultural, se incorpore, de alguna manera, a la parrilla de Canal Sur Televisión.

Esto no es sólo un deseo; se trata de una exigencia estatutaria por cuanto el art. 211 del Estatuto de Autonomía para Andalucía exige, respecto de los medios de comunicación públicos gestionados directamente por la Junta de Andalucía, que orienten su actividad a la promoción de los «valores educativos y culturales andaluces». Asimismo, es preciso recordar que el art. 212 establece con claridad que los medios de difusión públicos «promoverán la cultura andaluza tanto en sus formas tradicionales como en las nuevas creaciones».

Por otro lado, en este ejercicio hemos tenido que admitir un gran número de quejas motivadas por el cese de la emisión de los canales de la RTVA través de la Televisión Digital Terrestre (TDT) por satélite, el denominado TDT-Sat. Alguno de los escritos nos lo han remitido instaladores autorizados de TDT por satélite, así como una asociación de consumidores de ámbito andaluz (con los representantes de ambos sectores mantuvimos una reunión en esta Institución), trasladando la preocupación de los usuarios, asiduos a la programación de Canal Sur.

Según los datos que recibimos, la TDT por satélite estaría siendo utilizada por más de 4.000 viviendas en nuestra Comunidad Autónoma, lo que implica que la población afectada ascendía, a buen seguro, a un número muy superior. Tras dirigirnos a la RTVA, ésta nos informó de las actuaciones que habían llevado a cabo para restablecer el servicio de difusión de Canal Sur Televisión a través del servicio TDT-SAT, que, además, ya había quedado plenamente repuesto, por lo que dimos por concluidas nuestras

actuaciones.

Sin embargo, a finales del segundo trimestre del año 2012 y principios del tercero, volvimos a recibir otras 65 quejas por idéntico motivo, pero, en este caso, ya habíamos abierto, de oficio, la **queja 12/3973**, que, a la hora en que cerramos este Informe Anual, continuamos su tramitación, por lo que daremos cuenta de su resultado en el próximo ejercicio.

En fin, los responsables públicos de Andalucía están obligados a garantizar la máxima cobertura en nuestra Comunidad Autónoma habida cuenta de que en la propia Ley 18/2007, de 17 de Diciembre, de la Radio y Televisión de titularidad autonómica, se define este servicio como esencial, estableciendo el art. 3 de esta Ley que este servicio público «abarca el ámbito geográfico de cobertura coincidente con el territorio de Andalucía ...». Por tanto y por coherencia legal, el ente público RTVA no puede permitir que se generen estas situaciones.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo XIII.
Apartado 2.2.)**



Quién se lo puede creer

Ya lo destacamos en el Informe anterior y debemos insistir. Algunos municipios de Andalucía continúan prohibiendo la grabación de los plenos municipales pese a las resoluciones que vienen dictando el Defensor del Pueblo Andaluz y, posteriormente, otras Defensorías.

No tiene justificación que después de haberse pronunciado esta Institución en distintas ocasiones e, incluso, tramitar de oficio, ante la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, la **queja 11/6012** para que haga llegar a todos los Ayuntamientos de Andalucía que la prohibición de grabar los plenos municipales por medios audiovisuales vulnera el art. 20 de la Constitución, todavía continúen algunos Ayuntamientos, como el almeriense de Mojácar según la **queja 11/3840**, prohibiendo este tipo de actos, que no son sino una manifestación de la libertad de expresión y libre difusión de «los pensamientos, ideas y opiniones, mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción», «la producción y creación literaria, artística, científica y técnica», así como del derecho «a comunicar y recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión». Además, siguiendo con el precepto que comentamos, «el ejercicio de este derecho no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa».

En este marco jurídico-competencial, un ciudadano planteó la **queja 11/1882**

ante la negativa de la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cádiar (Granada) a autorizar que grabara los plenos que se celebran en el Ayuntamiento a través de video y que posteriormente difundía a través de su página web. Desde la Institución se recordó la amplia jurisprudencia recogida entre otras, en la Sentencia del Tribunal Constitucional 20/1990, en la que se declaraba que los derechos contemplados en este precepto *“significan el reconocimiento y la garantía de una institución política fundamental, que es la opinión pública libre, indisolublemente ligada al pluralismo político que es un valor fundamental y un requisito del funcionamiento del Estado democrático”*.

Asimismo, la Sentencia 95/2003 del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, a propósito de una acuerdo de similares características adoptado por un Ayuntamiento de dicha Comunidad ponía de manifiesto que una limitación de esta naturaleza *“implica una suerte de censura previa de la obtención de información, privando de esta manera no sólo al medio de comunicación demandante de su derecho fundamental, sino obstando también el*

derecho a la información de los vecinos”. En fin, al confirmar esta sentencia, el Tribunal Supremo recordaba que *“Los poderes públicos en democracia se caracterizan por su coherencia y su transparencia; lo primero implica racionalidad; y lo segundo, que sus decisiones no sólo pueden, sino que deben ser conocidas por todos los ciudadanos”*.

“Democracia participativa, transparencia, accesibilidad ciudadana, proximidad a la acción política ¿Y todavía se prohíbe emitir las sesiones de los plenos municipales?”

Es verdad que la legislación de protección de datos impone determinadas limitaciones al acceso, tratamiento y difusión de datos pero, como recuerda la Agencia Española de Protección de Datos en su Informe 0660/2008, tales limitaciones no pueden servir de argumento para restringir la grabación y difusión de unas sesiones como la de los plenos municipales, que por Ley deben ser públicas salvo en supuestos excepcionales en los que pueden quedar afectados el derecho fundamental a que se refiere el art. 18 de la Constitución.

De acuerdo con todo ello formulamos en su día una **Recomendación**, que fue aceptada por el Ayuntamiento de Cádiar, destinada a que no se impidiera al

reclamante grabar los Plenos y su difusión y una segunda con objeto de que se informara a todos los participantes en el Pleno Municipal que sus sesiones podían ser grabadas para su posterior difusión a través de medios de comunicación.

Posteriormente y para evitar situaciones de esta naturaleza, nos vimos obligados, como decíamos, a enviar en la **queja 11/6012** al Presidente de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias una **Recomendación** en el sentido de que, por parte de la FAMP, se hiciera llegar a todos los Ayuntamientos de Andalucía que, en aras al respeto de lo previsto en el citado art. 20 CE, en relación con lo establecido en el art. 70 de la Ley de Bases del Régimen Local, no se impida la grabación y difusión de los

plenos que se celebren en los Ayuntamientos por los distintos medios de comunicación audiovisuales, cualquiera que sea su titularidad, sin otros límites que los que específicamente se deriven de las previsiones normativas del ordenamiento jurídico aplicable en cada caso.

Es decir, cualquier negativa a la grabación, por sonido y/o imágenes, de los plenos de los Ayuntamientos que se celebren en Andalucía tiene que ser motivada en términos legales y respetuosa con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y de los Juzgados y Tribunales ordinarios han ido conformando una jurisprudencia favorable al ejercicio de esta actividad como ejercicio del mencionado derecho constitucional.

Todavía en este año 2012 hemos tramitado dos quejas por este motivo: la **queja 12/741**, que abrimos de oficio al conocer que el Ayuntamiento granadino de Armilla prohibió la grabación de los Plenos municipales por Decreto, y la **queja 11/3840**, que la presentó el representante de una agrupación política con representación en el Ayuntamiento del municipio almeriense de Mojácar indicándonos que cuando habían planteado a la Alcaldía-Presidencia la grabación de los plenos municipales, ésta había prohibido tal actividad.

(Ver Sección 2ª. Capítulo XIII. Apartado 2.4.)



El re-que-te-pago farmacéutico

Las novedades normativas en materia sanitaria de la pasada primavera, dirigidas a “garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones”, han supuesto un cambio significativo en la regulación de la aportación de los usuarios al coste de los medicamentos que se dispensan ambulatoriamente.

Así se han fijado distintos porcentajes de aportación en función de la renta, y se ha eliminado la tradicional exención de copago que acompañaba a la condición de pensionista, constituyendo esta modificación uno de los aspectos más discutidos de la reforma.

En la actualidad los pensionistas vienen obligados a sufragar el 10% del precio de los medicamentos que se dispensan a través de oficinas de farmacia, aunque se han fijado unos topes mensuales, también vinculados al nivel de renta, una vez superados los cuales se genera el derecho al reintegro del exceso.

Desde el momento en que la reforma aludida empezó a aplicarse se generó una aluvión de consultas y quejas ante esta Institución, motivadas unas por las dudas en cuanto a la correcta aplicación de lo establecido, otras por la discrepancia respecto de la medida, y algunas por la incidencia de la misma en cuanto a la posibilidad de determinadas personas y colectivos de acceder a los tratamientos prescritos en cada caso.

En la mayoría de los casos los ciudadanos mostraban un elevado nivel de desinformación, que no se estaba resolviendo por los interlocutores públicos a los que se dirigían, en otros empezaban a plantear los primeros desajustes en la aplicación de la norma, relacionados fundamentalmente con adscripciones erróneas a los distintos grupos de renta, en función de los cuales se determina el porcentaje de participación en el precio del medicamento.

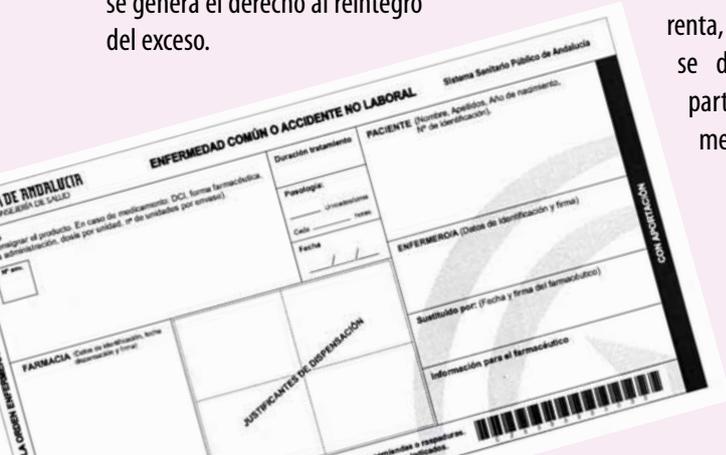
Como primera medida nos pareció oportuno unirnos al ofrecimiento de información que ya estaban

realizando también otros organismos del ámbito sanitario, mediante un comunicado en la página web de la Institución en el que reproducíamos esquemáticamente los criterios de aportación previstos en la norma, y enlazábamos con la información similar que se había dispuesto en los sitios web del Ministerio de Sanidad y el Servicio Andaluz de Salud.

“El gasto farmacéutico se ha convertido en un objetivo absoluto entre los recortes. Pero esta reducción tiene muchas vías. Primera, educar en el uso racional a estos productos; segunda, comprometer a la industria farmacéutica; y, luego, también se implicará a los usuarios en el pago.”

No pudimos iniciar actuaciones en las quejas que se limitaban a discrepar abiertamente con las medidas establecidas, dado que las mismas vienen impuestas por una norma de rango legal que además tiene carácter estatal, lo que no nos impidió advertir la similitud de la situación con otros planteamientos que se vienen sucediendo, en la medida que están ocasionado una evidente reducción de las condiciones y cuantías de muchas prestaciones sociales.

Y es que no podemos menos que compartir la preocupación de muchos ciudadanos por estas restricciones y reafirmarnos a la vista de las mismas en nuestra tarea de defensa y de protección de las personas que más lo



necesitan, exigiendo de todos los poderes públicos el mantenimiento de los niveles básicos de asistencia para las personas y colectivos que padecen esta grave situación de crisis.

Si hemos considerado necesario intervenir en dos cuestiones que se venían reiterando ante esta Institución, por un lado la relativa a la Administración competente para resolver las reclamaciones de los ciudadanos, por errores en el encuadramiento en los distintos grupos de clasificación que determinan el porcentaje de aportación; y por otro la determinación de los supuestos en los que las personas discapacitadas quedan exentas de aportación según establece su legislación específica.

En el primer caso aludimos a la controversia mantenida entre la Administración Sanitaria Andaluza y la Administración de la Seguridad Social, para resolver las reclamaciones en las que los ciudadanos expresan su disconformidad con el grupo en el que han sido incluidos a efectos de copago. Y es que la primera publicó un formulario de reclamación para ser cumplimentado por los usuarios en estos casos a fin de ser enviado a la segunda, que por su parte niega que le corresponda resolver en este asunto, haciendo hincapié en el colapso que han provocado las reclamaciones de los usuarios, la carencia de personal suficiente para dar respuesta a tal demanda y la falta de coordinación entre administraciones.

En el expediente de queja de oficio

que iniciamos por este motivo, solicitamos informe a ambas Administraciones, aunque solo hemos recibido el de la Subdirección General de Prestaciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social, que reconoce su competencia para resolver reclamaciones en las que se discuta el propio aseguramiento y la condición del mismo, pero que atribuye a la Administración Sanitaria la correspondiente a las reclamaciones sobre el grupo de aportación farmacéutica asignado en función de la renta, o bien de la inclusión en algunos de los colectivos exentos de aportación.

“Desde las primeras medidas de recorte, se ha generado sorpresa, luego descoordinación y por último protestas entre los usuarios.”

El segundo supuesto se suscita por la reivindicación ejercida por algunos pensionistas que tienen reconocida la condición de discapacitados, los cuales ante la perspectiva de tener que abonar una parte del precio de los medicamentos que se les prescriban, pretenden acogerse a la exención de aportación que se establece para “las personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica”.

Esta previsión, que no es nueva, ha suscitado en más de una ocasión nuestra duda en relación con el colectivo que resulta amparado por dicha exención, teniendo en

cuenta que la única regulación que conocemos que introduce criterios de gratuidad en la prestación farmacéutica de las personas discapacitadas, es la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), y que las previsiones en este aspecto de la misma han quedado totalmente obsoletas y a duras penas se le puede encontrar un supuesto de aplicación, que por otro lado escasamente se traduce en la práctica.

A lo anteriormente expuesto se añade que algunas Comunidades Autónomas han dictado normativas específicas sobre discapacitados que han establecido criterios de gratuidad en el pago de los medicamentos que afectan en mayor o menor medida a quienes ostentan dicha condición.

Por ello hemos decidido plantear este asunto ante el Defensor del Pueblo del Estado, el cual ha considerado oportuno trasladarlo al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, solicitando su parecer en torno a los supuestos en los que las personas con discapacidad están exentas de aportación a la prestación farmacéutica ambulatoria, así como en su caso la viabilidad de promover la reforma legal adecuada que permita a las personas que acrediten un grado de discapacidad igual o superior la 33%, disfrutar de la citada exención.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo IX.
Apartado 2.1.7.)**

Suspendido

el Servicio de Orientación y Asistencia Jurídica Penitenciaria

En Abril de 2012 el Consejo Andaluz de Colegios de Abogados trasladó a los respectivos Colegios provinciales oficio del Departamento de Justicia de la Junta de Andalucía comunicando la suspensión del SOAJP.

En principio se trataba de una suspensión temporal, hasta que se firmara y remitiera por el Ministerio del Interior una Addenda del Convenio de Colaboración que da cobertura legal al Servicio, previo preceptivo informe del Ministerio de Hacienda.

Sin embargo, la situación se ha prolongado durante todo el año y de momento sigue irresoluta sin que los motivos que han ido argumentando las partes intervinientes terminen de convencer. Se trata de un servicio que prestan letrados especialistas en Derecho Penitenciario pertenecientes a los Colegios de Abogados provinciales desplazándose a las prisiones para atender las consultas que los internos les plantean, preferentemente en lo relativo a las incidencias que se producen durante la ejecución de sus condenas – sanciones, permisos, clasificaciones- pero también respecto de otras cuestiones que requieran orientación jurídica.

Implantado en Andalucía desde hace

más de una década, habiendo contado siempre con el impulso y apoyo de esta Institución desde sus primeras experiencias en Málaga y su posterior extensión a todas las provincias andaluzas, en los primeros años el SOAJP se amparaba en convenios bilaterales que cada Colegio de Abogados suscribía con la administración penitenciaria, prestando la Junta de Andalucía el apoyo económico y facilitando los distintos Centros Penitenciarios las dependencias para la comunicación entre letrados e internos.

Posteriormente, el Departamento de

“La asistencia jurídica a internos facilita la gestión de su vida penitenciaria y garantiza el servicio. Una magnífica iniciativa que permanece suspendida en perjuicio de todo el sistema penitenciario y sus protagonistas.”

Justicia de la Junta de Andalucía, que es la que, a la postre, financia el servicio, se introduce formalmente como tercera parte interviniente en los acuerdos, suscribiendo un convenio de colaboración que de bilateral pasa a ser trilateral.

El SOAJP funciona a plena satisfacción durante toda su andadura y es muy valorado

por los internos, por los abogados que los atienden y por la propia administración penitenciaria.

Sin embargo, extinguido el Convenio de Colaboración por el transcurso del plazo de su vigencia, el escollo de la firma para su prórroga ha provocado la suspensión del servicio, y pese a los esfuerzos que se han hecho desde esta Institución en orden a su reanudación, por el momento ésta se encuentra bloqueada.

Mientras tanto, la población penitenciaria se ve privada de un asesoramiento que le es tan útil para cualquier incidencia que se produzca durante el cumplimiento de las penas impuestas y para cualquier otra cuestión que requiera de un asesoramiento jurídico que tan difícil es de conseguir para quienes se encuentran privados de libertad.

(Ver Sección 2ª. Capítulo VI. Apartado 2.2.4.)

¿Todavía más?

El anuncio de macroproyectos urbanísticos en el litoral motivó una posición crítica del Defensor.

A pesar del agotamiento constatado del modelo de crecimiento urbanístico que ha venido imperando en nuestra Comunidad Autónoma en la última década; a pesar de la insostenibilidad económica y ambiental de muchos de los proyectos acometidos; a pesar también de la gravísima crisis económica que venimos padeciendo y de que ésta se ha visto favorecida en parte por la llamada “burbuja inmobiliaria”; a pesar de todo, aún hoy se siguen planteando ante los poderes públicos de Andalucía macroproyectos urbanísticos que

responden en gran medida a presupuestos y expectativas que no resultan acordes con la realidad más inmediata.

Espacios de gran valor ambiental o paisajístico de nuestro litoral son, en la mayoría de las ocasiones, los que se ven amenazados por estos macroproyectos que hacen de aquellas singularidades un reclamo para unos potenciales inversores que, dicho sea de paso y por los datos que ofrece el mercado inmobiliario, no parecen muy dispuestos a “engullir” los miles de viviendas vacías que conforman gran parte de nuestro “remodelado paisaje”.

En los últimos

informes Anuales presentados por esta Defensoría del Pueblo Andaluz ante el Parlamento de Andalucía se ha hecho un especial hincapié sobre esta problemática que, como decimos, se ciñe especialmente a espacios que nos atreveríamos a calificar de estratégicos por su valor ambiental y por su potencial turístico y económico.

En este sentido, significábamos actuaciones como las seguidas al hilo de la **queja 10/6336**, relativa a la construcción de un proyecto hotelero en la playa de El Palmar, en el municipio de Vejer de la Frontera.

Se indicaba entonces que, a nuestro juicio, no procedía hacer un análisis “cortoplacista” de este tipo de proyectos, sino que era preciso valorar su potencial a medio y largo plazo. Así, trasladábamos una reflexión a las Administraciones Públicas de Andalucía señalando que zonas como la playa de El Palmar cada vez son más escasas en nuestro paisaje costero y precisamente por ello



constituyen unos lugares de gran valor y un importante reclamo turístico.

“La respuesta debe ser unánime: aprender de la experiencia y preservar entornos ambientales insustituibles.”

Decíamos que *“el carácter “virgen” de una porción de nuestra costa supone hoy día una gran ventaja competitiva frente a otras zonas en las que los enebros y los pinos han dado paso al asfalto y a los campos de golf. Y son precisamente tales razones las que, a nuestro juicio, deberían justificar que las Administraciones Públicas evitasen la pérdida para siempre de estos ejemplos, cada vez más contados, de lo que siempre ha sido nuestro litoral”*.

Por ello, sometíamos a la consideración de las Autoridades Públicas andaluzas la posibilidad de aprobar instrumentos de ordenación territorial, de protección urbanística, ambiental y/o paisajística por medio de los cuales evitar la ejecución de este tipo de actuaciones que, con gran probabilidad, iban a suponer nuevas pérdidas irreparables de nuestro valioso patrimonio.

En tanto no se lleva a cabo esa

ordenación, sugerimos que se reflexione sobre la conveniencia de establecer una moratoria en el litoral andaluz.

Pues bien, acorde con nuestra demanda ha sido aprobado el Decreto-ley 5/2012, de 27 de Noviembre,

de medidas urgentes en materia urbanística y para la protección del litoral de Andalucía, que prevé la necesidad de aprobar un Plan de Protección del Corredor Litoral de Andalucía así como la suspensión cautelar de los procedimientos para la aprobación de los planes de sectorización y de los planes parciales en suelo urbanizable en los ámbitos que incluyan terrenos situados a una distancia inferior a 500 metros medidos en proyección horizontal tierra adentro, desde el límite interior de la ribera del mar, en municipios costeros cuyo planeamiento general haya sido aprobado con anterioridad a la entrada en vigor del Plan de Ordenación del Territorio de Andalucía.

No obstante, aún sigue viva en nosotros la preocupación ya que la distancia fijada respecto al límite interior de la ribera del mar podría no resultar suficiente para garantizar la preservación de los valores ambientales y paisajísticos de todo nuestro litoral.

Y es que, existen voces que excluyen de la citada previsión normativa a proyectos como el que en la actualidad se prevé sobre la tarifeña playa de Valdevaqueros. Tal cuestión está siendo objeto de análisis por parte de esta Defensoría en el marco de la queja 12/2801, incoada de oficio.

En cualquier caso, y sin menoscabo de las conclusiones que sean alcanzadas tras desarrollar nuestra labor supervisora, podemos anticipar que las causas que llevaron a esta Institución a sugerir la adopción de iniciativas normativas como la descrita también podrían subyacer en proyectos urbanísticos localizados más allá de los citados 500 metros, de modo que la cuestión fundamental sobre la que debe versar el examen de la cuestión no es tanto la distancia sino la compatibilidad de la iniciativa urbanística con un modelo turístico y económico predefinido que, a su vez, respete plenamente los valores ambientales y paisajísticos y que sea acorde con lo dispuesto en el artículo 45 de la Constitución y con los artículos 28 y 37 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

(Ver Resolución del DPA realizada en Noviembre de 2009)



3 mejorar las normas



¿Agilizar licencias elimina controles previos?

La liberalización del comercio por la Directiva de Servicios no debería implicar la supresión de los controles ambientales.

La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de Diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior y la Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, que traspone la primera al ordenamiento interno, han tenido como finalidad reducir trabas injustificadas o desproporcionadas al ejercicio de una actividad de servicios y proporcionar un entorno más favorable y transparente a los agentes económicos.

En este sentido, se ha establecido como régimen general la libertad de acceso a las actividades

de servicios y su libre ejercicio en todo el territorio, previéndose como excepcionales los supuestos que permiten imponer restricciones a estas actividades. En particular, se considera injustificada la exigencia de autorización para el desarrollo de una determinada actividad cuando resulte suficiente una comunicación previa o una declaración responsable del prestador de servicios. Estos criterios normativos han sido trasladados a un sinnúmero de normas estatales, autonómicas y locales a partir de modificaciones puntuales de éstas.

Ni que decir tiene que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se ha mostrado

siempre partidaria de disminuir la carga burocrática administrativa y de incrementar la seguridad jurídica, la eficacia y la eficiencia en el proceder público. No obstante, el seguimiento que hemos realizado de este proceso de adaptación normativa a los principios asentados a través de la mencionada Directiva, nos ha permitido detectar algunas posibles disfunciones, incoherencias o riesgos de interpretación y aplicación errónea de las normas afectadas.

Es el caso, por ejemplo, del régimen de la calificación ambiental, como instrumento de prevención y control ambiental, reglado fundamentalmente a través de la Ley 7/2007, de 9 de Julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (artículos 41 a 45). Según lo dispuesto en el artículo 44 de la citada Ley 7/2007, el procedimiento de calificación ambiental se integra en el de la correspondiente licencia municipal. Asimismo, la propia calificación ambiental se integra también en dicha licencia municipal. El problema surge en aquellos supuestos de actividades para las

que se ha suprimido el trámite de obtención de licencia municipal pero que requieren de ese trámite de calificación ambiental, por estar relacionadas en el Anexo I de la Ley de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental (en adelante Ley GICA).

Un ejemplo de lo que comentamos son las lavanderías. Las mismas se encuentran sometidas a trámite de calificación ambiental por estar recogidas en el Anexo I de la Ley GICA, si bien, tales lavanderías también se encuentran en el ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 19/2012, de 25 de Mayo, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios, que declara la inexigibilidad de licencia para estas actividades. Lo mismo ocurre con otras actividades de las relacionadas en el Anexo del citado Real Decreto-ley o en ordenanzas municipales, como podrían ser establecimientos hosteleros (bares, pubs, discotecas, etc.)

Como consecuencia de lo anterior, entendemos que pueden surgir dudas respecto a si sigue siendo exigible el trámite de prevención y control ambiental para estas actividades y cuál debe ser el procedimiento a seguir en el supuesto en que se entendiese que tal trámite es preceptivo, habida cuenta que ya no sería factible su integración en el procedimiento de obtención de licencia municipal. Para solventar estas dudas, creemos que debe tenerse en cuenta, amén de otras cuestiones, las siguientes:

a) El título competencial esgrimido por el Estado en la Disposición final novena del mencionado Real Decreto-ley.

b) Que los posibles conflictos no sólo se dan respecto de actividades relacionadas en tal Real Decreto-ley sino también respecto de otras para las que, los Ayuntamientos, a través de sus ordenanzas, han decidido no exigir la obtención de licencia de actividad (caso, por ejemplo, de algunas actividades hosteleras como bares, pubs y discotecas).

c) El hecho de que, según lo dispuesto en el artículo 149.1.23 de la Constitución, el Estado tiene competencia exclusiva respecto a la legislación básica sobre protección del medio ambiente, pero las Comunidades Autónomas tienen la facultad de establecer normas adicionales de protección. En este sentido, la exigencia en Andalucía de este trámite de prevención y control ambiental podría, a nuestro juicio, tener la consideración de norma adicional de protección.

d) La posibilidad que reconocen la Directiva 2006/123/CE y la Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, de establecer limitaciones al principio de libre prestación de servicios, cuando las mismas estén justificadas por razones, entre otras, de protección del medio ambiente.

Como consecuencia de todo lo anterior, hemos iniciado de oficio la **queja 12/5685**, en la que hemos solicitado a la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Ambiente su parecer sobre las cuestiones planteadas.

“Las autoridades comparten la oportunidad de clarificar las normas de quién y hasta dónde se eliminan controles previos de tipo medioambiental.”

En respuesta a nuestra solicitud, la Administración ambiental autonómica nos ha trasladado que comparte nuestra preocupación respecto de aquellas actividades que se encuentran sometidas a un procedimiento de prevención ambiental pero que en virtud de la norma estatal han pasado a estar exentas de la obligación de obtener licencia municipal.

A este respecto, parece ser que al hilo de la tramitación del borrador de Decreto de Calificación Ambiental, en la que está inmersa en estos momentos la Consejería, se va a tratar de dar solución a este problema. Esperamos por tanto que la solución que se arbitre resulte adecuada y que en ningún caso vaya en detrimento del bien jurídico que a nuestro entender debe prevalecer: el medio ambiente.

(Ver Sección 2ª, Capítulo V. Apartado 2.1.4.1.)

Defensor del Pueblo Andaluz y Defensorías Universitarias.

Un buen ejemplo de trabajo en equipo

Periódicamente se celebran reuniones de coordinación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y las Defensorías universitarias de las Universidades públicas de Andalucía. Este tipo de reuniones tienen por objeto poner en común problemas que se detectan en las Universidades y exceden del ámbito competencial de cada una de ellas, a fin de proponer soluciones conjuntas que puedan vehicularse a través de una actuación común desarrollada bajo las

competencias del Defensor del Pueblo Andaluz.

Durante 2012 el fruto de estas reuniones de coordinación ha sido especialmente relevante al haberse abordado cuestiones de gran interés para la comunidad universitaria andaluza que se han traducido en diversas actuaciones de oficio por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, de las que damos cumplida cuenta en el apartado dedicado a Universidades dentro del presente Informe, y entre las que podemos destacar las siguientes:

- *Acreditación del nivel B1 para acceso al Máster de Profesorado de Educación*

Secundaria Obligatoria.

Referida a la falta de un criterio común entre las Universidades andaluzas para la acreditación del nivel B1 de conocimiento de lenguas, como requisito de acceso al Máster universitario de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (MAES). Esta actuación la relatamos en la presente publicación con más detalle.

- *Necesidad de contar con normas homogéneas sobre permanencia en las universidades andaluzas.*

Las normas sobre permanencia difieren mucho de unas Universidades a otras (créditos mínimos, permanencia en primer curso...), además, en algunos casos, determinados aspectos no están regulados por la normativa existente. La situación resultaría en algunos supuestos especialmente grave para el alumnado cuyas titulaciones van

a desaparecer con la implantación de los Grados y que sólo pueden optar ya a examen. No se trata sólo de la regulación de un derecho básico para quienes cursan estudios universitarios sino que la necesidad de homogeneización responde, además, a un objetivo primordial del plan Bolonia como es favorecer la movilidad de estudiantes y fomentar la libre circulación de personas. Objetivo, cuya consecución debe hacerse posible mediante la adopción de criterios de permanencia comunes sin que ello suponga un menoscabo de la autonomía universitaria.

Considerando que se encontraba afectado el derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación de los estudiantes en la permanencia en la universidad y en el ejercicio de sus derechos académicos (artículo 46.2.b de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades), esta Institución acordó iniciar de oficio la **queja 12/1680** mediante la que se trasladó estas consideraciones a las nueve Universidades públicas andaluzas.

- *Necesidad de actualización de la normativa sobre disciplina académica.*

La situación existente en relación con el ejercicio de la potestad disciplinaria en el ámbito universitario precisa de una actualización normativa urgente, ya que su regulación está contenida en un Decreto de 8 de Septiembre de 1954, una normativa preconstitucional cuya aplicación en los tiempos actuales no deja de suscitar gran

polémica y bastante rechazo en el seno de la comunidad universitaria, por más que su vigencia cuente con refrendo jurisprudencial. No sólo se cuestiona la falta de adecuación de la norma a las exigencias de un Estado democrático sino también sus notorias carencias para la aplicación a situaciones que actualmente se producen en el ámbito de la disciplina académica, o las dificultades que presenta a la hora de corregir situaciones cotidianas de indisciplina o ruptura de la convivencia académica.

La aprobación de una nueva normativa básica estatal había sido acordada en el Estatuto del Estudiante (Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1791/2010, de 30 de Diciembre), si bien ya se ha superado sobradamente el plazo de 1 año establecido a tal fin.

Al respecto, según el compromiso adquirido con las Defensorías universitarias, esta Institución inició de oficio la **queja 12/1681** y se dirigió al Comisionado de las Cortes Generales para someter a su consideración la posibilidad de que pidiese al Ministerio de Educación la agilización de los trámites necesarios para remitir el oportuno proyecto normativo a las Cortes.

*(Ver Sección 2ª. Capítulo IV.
Apartado 2.2.)*



El conocimiento de idiomas.

Una exigencia ineludible para una Universidad del Siglo XXI.

A raíz de la reunión de coordinación mantenida entre esta Institución y las Defensorías universitarias de las Universidades públicas de Andalucía, pudimos conocer la falta de un criterio común entre las Universidades andaluzas para la acreditación del nivel B1 de conocimiento de lenguas, como requisito de acceso al Máster universitario de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (MAES). Esta disparidad de criterios estaría provocando situaciones de agravio comparativo entre quienes aspiraban a cursar dicho Máster en función de la Universidad elegida para ello.

Al parecer, la discrepancia se centraría en la exigencia de acreditación del

nivel B1 a personas que habrían cursado las licenciaturas de Filologías o de Traducción e Interpretación. Según las quejas recibidas por las Defensorías universitarias, la práctica totalidad de las Universidades andaluzas consideraban suficiente la expedición de un certificado por parte del correspondiente Instituto de Idiomas o Centro Superior de Lenguas Modernas señalando la equivalencia de los estudios cursados con el nivel de idiomas requerido. Sin embargo, la Universidad de Granada no expedía dicho certificado, ni aceptaba los expedidos por las demás Universidades, obligando a superar una prueba de acreditación específica organizada por la propia Universidad o aportar alguna otra titulación considerada equivalente.

Ante esta situación, resultaba evidente la necesidad de adoptar un criterio homogéneo para toda Andalucía en cuanto a la posibilidad de

“Proponemos un sistema compartido para reconocer los niveles de idiomas entre las universidades y evitar requisitos absurdos para titulaciones que ya recogen estas exigencias en sus disciplinas.”

homologación de estudios oficiales que, en principio, presuponen un determinado dominio de lenguas extranjeras como Filología o Interpretación y Traducción, a través de los procedimientos que se considerasen adecuados para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

Por otra parte, considerábamos que la autonomía universitaria debía ser coherente con el sistema unitario de acceso a las titulaciones oficiales diseñado en Andalucía, para no generar situaciones de agravio comparativo entre los sistemas reales de acceso arbitrados por cada Universidad de forma que pudieran afectar al derecho, recogido en el artículo 46.2.b) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades, a la igualdad de oportunidades y no discriminación de los estudiantes en el ingreso en los centros y en



el ejercicio de sus derechos académicos.

En consecuencia, con fecha 25 de Abril de 2012, en el marco de la **queja 12/1679** tramitada de oficio, dirigimos **Sugerencia** a la Comisión del Distrito Único Andaluz con objeto de que dicho organismo fuera el que pudiese establecer un único criterio, válido en todas las Universidades públicas de Andalucía para la acreditación del nivel B1 de dominio de lenguas extranjeras a efectos de acceso al MAES.

La respuesta de dicho organismo tardó en producirse (fueron necesarios hasta tres comunicados instándole a expresar formalmente su criterio ante la resolución que se le había dirigido). Entretanto, tuvimos conocimiento de que en la página web del Máster impartido por la Universidad de Granada se publicaba en el tablón de noticias que "Por acuerdo del DUA, los Licenciados de Traducción y de las Filologías de

Lenguas extranjeras y modernas no tendrán que acreditar el B1 en una lengua extranjera".

Pero, al mismo tiempo, también se dio la circunstancia de que recibíamos queja relativa al hecho de que la Universidad de Sevilla habría excluido del acceso al MAES a licenciados en Traducción e Interpretación o en Filologías en lenguas extranjeras que no hubiesen acreditado el nivel B1 del MCERL mediante un certificado específico que así lo acreditase, a pesar de que en anteriores convocatorias no se venía exigiendo más certificación que la de dichos estudios (queja 12/5204).

Ambas circunstancias fueron trasladadas a la Comisión de Distrito Único que, finalmente, nos enviaba su respuesta en el mes de noviembre. Esta respuesta se remitía al convenio suscrito entre las Universidades públicas de Andalucía en Julio de 2011, mediante el que se hace posible el reconocimiento mutuo de certificaciones expedidas por las mismas

tras la realización de un examen de dominio que se describe en el propio convenio ajustándose al MCERL. Asimismo, en anexo al convenio se incluyen otros certificados de dominio de lenguas extranjeras para la acreditación de los niveles del MCERL y que son aceptados por las Universidades andaluzas.

Manifestaba la Comisión de Distrito Único que las Universidades no habían incluido en el anexo al convenio los títulos de Filología o Traducción e Interpretación por lo que no se consideraba competente para modificar tal decisión, sin perjuicio de que pudiese compartir con esta Institución la necesidad de que existiese una homologación de estudios oficiales que, en principio, presuponen un determinado dominio de lenguas extranjeras a través de los procedimientos adecuados que garanticen el cumplimiento de los requisitos del MCERL.

Añadía que los criterios del convenio eran claros y que se establecía un marco común de actuaciones que debería permitir un trato



igualitario a todos los estudiantes, por lo que Distrito Único no había dictado normas adicionales, como tampoco habría adoptado acuerdo alguno en relación con la noticia publicada en la web de la Universidad de Granada. Únicamente habría recomendado a las Universidades la revisión del anexo al convenio, así como la posibilidad de facilitar el examen a realizar por Traductores e Intérpretes y Filólogos (en tanto no se incorporasen al convenio) mediante bonificaciones en el precio del examen y la posibilidad de realizar convocatorias del examen de dominio en plazos compatibles con los de admisión al MAES.

Sin perjuicio de la posibilidad de modificar el anexo al convenio suscrito propuesta por Distrito Único, desde esta Institución se ha sostenido una interpretación que permitiese incorporar las titulaciones de Filología o Traducción e Interpretación para la acreditación de lenguas extranjeras. Así, en el propio convenio expresamente se indicaba:

«Aquellos certificados emitidos por instituciones oficiales que no figuren en este anexo y que reúnan las características del modelo aplicado por las universidades andaluzas podrán ser estudiados por las universidades a las que se solicita su reconocimiento para -en su caso- establecer su correspondencia con el MCERL.»

Dicha previsión nos lleva a pensar si sería posible que las Universidades reconocieran el dominio de lenguas extranjeras a titulados en Filología o Traducción e Interpretación, entendiendo que la titulación constituye un certificado emitido por instituciones oficiales respecto del que se puede establecer su correspondencia con el MCERL.

Todas estas consideraciones se pretenden trasladar a las Universidades públicas de Andalucía que suscribieron el convenio, con objeto de que la decisión que finalmente adopten pueda permitir una solución para quienes ostenten este tipo de titulaciones y pretendan esgrimir las como acreditativas

del conocimiento de lenguas extranjeras conforme a los criterios MCERL.

Igualmente, estimamos necesario que dicha solución abarque a todas las personas que pretendan acceder a los estudios universitarios en Andalucía, independientemente de la Universidad de la que procedan.

En esta línea, también consideramos conveniente que el acuerdo adoptado por las Universidades andaluzas respecto a la validez de las pruebas de acreditación del nivel B1 pueda alcanzar a quienes pretendan acceder al Máster habiendo superado dichas pruebas en otras Universidades españolas, promoviendo a tal efecto las fórmulas de coordinación que se considere necesario.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo IV.
Apartado 2.2.1.)**



Fijamos las medidas concretas para defender el derecho a la vivienda

La Defensora del Pueblo y los Defensores Autonómicos se reúnen en Oviedo con objeto de proponer medidas para la protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda.

En esta Jornada de Trabajo, que tuvo lugar el 14 de Diciembre, las Defensorías del Pueblo y Autonómicas propusieron, entre otras, las siguientes medidas:

* Que se aborden las necesarias reformas normativas –que se vienen demandando desde distintas instancias públicas y privadas, asociaciones y foros- de la legislación Hipotecaria, de Enjuiciamiento Civil, Concursal y del Código Penal, con objeto de garantizar, de forma efectiva, el derecho a la vivienda.

* Asimismo, se consideró oportuno instar a los poderes públicos la valoración de las siguientes medidas:

- Ampliar los supuestos de beneficiarios de las normas que han sido aprobadas recientemente para proteger a los deudores en riesgo de ejecución hipotecaria.
- Promover el alquiler social de las viviendas como alternativa al desahucio.
- Incrementar los supuestos de acogimiento a las medidas de reestructuración de las deudas hipotecarias.
- Establecer los supuestos en los que se podrían acoger a la dación en pago los deudores como

uno de los posibles medios para liquidar la deuda hipotecaria.

- Extender las medidas de protección a los locales de negocio donde se desarrolla la actividad que constituye el medio de vida del deudor.
- Regular un sistema de reestructuración de deudas, articulando una serie de mecanismos que busquen soluciones cuando se generen, de buena fe, situaciones de sobreendeudamiento.
- Instar a la SAREB (Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria), para que adopte las medidas necesarias al objeto de que las entidades financieras destinen, al menos, todas las viviendas protegidas de su titularidad, al fin para el que fueron construidas, previendo medidas alternativas, incluida la expropiación, ponderando su valoración en función de su amortización, la dificultad de venta, las ayudas públicas recibidas por la entidad financiera y la valoración, a los efectos de su inclusión, en la SAREB, valorando, asimismo, la adquisición de inmuebles de titularidad de las entidades beneficiarias a los precios socialmente ponderados como alternativa a la construcción de viviendas protegidas en los planes públicos de vivienda y suelo para destinarlos al alquiler

social.

- Determinar un protocolo de intervención para evitar los lanzamientos de familias y personas que puedan acogerse a los supuestos de suspensión de estos previstos en las normas de protección de deudores en riesgo de ejecución hipotecaria aprobadas recientemente por el Gobierno.
- Poner en marcha de forma urgente el Fondo Social de Viviendas y dotarlo de los suficientes inmuebles para dar respuesta a los adquirentes de buena fe que sean desahuciados por circunstancias sobrevenidas.
- Reformar la normativa fiscal y tributaria para evitar que los deudores de buena fe vean agravada su situación personal por las cargas impositivas, tales como el impuesto de transmisiones o de plusvalías y otro tipo de impuestos.
- Crear o reforzar servicios públicos de asesoramiento, orientación y mediación entre las entidades financieras y los propietarios que se encuentren en dificultades de pago.
- Sugerir el aplazamiento del pago del precio o en su caso, del alquiler, ante la entidad financiera en determinados supuestos y condiciones.

(Ver Sección 1ª. Derechos relativos al urbanismo y la vivienda)

(Ver toda la información en nuestra página web)

Transparencia, gobernanza y medio ambiente

Elaboramos una Guía sobre el derecho de acceso a la información ambiental.

En el desempeño de las labores de promoción de derechos de la ciudadanía que vienen siendo asumidas por parte de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, ha sido elaborada en el año 2012 una Guía sobre el Derecho de Acceso a la Información Ambiental.

A este respecto conviene indicar que en una época como la actual, en la que la información es poder; la opacidad y el secretismo administrativo siguen siendo, todavía hoy, la seña de identidad de muchas de nuestras Administraciones Públicas que se niegan a transferir a la ciudadanía la información y los datos que precisan para hacer efectivo su derecho fundamental a la participación.

Es importante recordar que uno de los pilares del buen gobierno es la efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos, requisito indispensable para conseguir la necesaria corresponsabilidad en la adopción de las decisiones públicas y la consecuente confianza entre gobernantes y gobernados. Una participación que debe garantizarse no solo a nivel individual, como derecho de ciudadanía, sino también a

nivel colectivo, como derecho de los grupos, entidades y asociaciones que aglutinan y canalizan las aspiraciones comunes de los ciudadanos y ciudadanas.

Pero esta participación no sería en ningún caso posible si no se garantizara previamente un adecuado acceso de la ciudadanía a la información que debe permitirle disponer de los datos y los elementos de juicio necesarios para ejercer con propiedad sus capacidades de decisión.

“Junto a las organizaciones ecologistas movilizamos la conciencia y el desarrollo de los derechos a la información y a la transparencia en materia medioambiental.”



Por tanto, participación y acceso a la información son las dos caras de una misma moneda y constituyen una dualidad cuya existencia debe quedar suficientemente garantizada como requisito indispensable de una adecuada Gobernanza.

En este sentido, y en el ámbito de las políticas sobre medio ambiente, la participación ciudadana se constituye en elemento esencial para dotar de legitimidad a unas decisiones que deben ir encaminadas a la protección del entorno y a la consecución de unos estándares mínimos de calidad ambiental.

Desde 2006 rige en nuestro país la Ley 27/2006 que proclama en su título su pretensión de garantizar y regular el ejercicio, por la ciudadanía, de su derecho de acceso a la información ambiental. Sin embargo, 6 años después de la aprobación de esta Ley siguen siendo muchas las quejas que esta Institución recibe de personas y especialmente de asociaciones que ven sistemáticamente denegado su derecho de acceso a la información ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha considerado oportuno elaborar una Guía sobre el Derecho de Acceso a la Información Ambiental cuyo cometido fundamental no es otro que contribuir al logro de una mayor efectividad del derecho de acceso a la información ambiental.

Se pretende con ella dotar, tanto a la ciudadanía como a los responsables públicos,

de una herramienta útil a través de la cual conocer de forma práctica, amena y sencilla, qué comprende el derecho de acceso a la información ambiental, cuáles son sus límites y excepciones y cómo debe ejercitarse.

La misma es el resultado de un proceso previo de debate y consulta con las principales asociaciones ecologistas presentes en Andalucía, que se ha llevado a cabo mediante un foro dispuesto en Internet en el que hemos tenido ocasión de conocer, de primera mano, cuáles son los principales problemas que enfrentan estas asociaciones cuando pretenden ejercitar ante la Administración su derecho de acceso a la información ambiental.

Asimismo, este foro nos ha permitido una reflexión compartida sobre las virtudes de la Ley 27/2006, sobre sus carencias y sobre la interpretación que debe darse a los distintos preceptos de la misma.

Fruto de esa reflexión ha sido la decisión de elaborar la citada Guía como un instrumento que sirva de ayuda a quienes pretenden

ejercitar el derecho de acceso a la información ambiental que la Ley les reconoce.

Deseamos por tanto que el esfuerzo realizado resulte útil para, en primer término, garantizar el derecho de acceso a la

información ambiental y, en última instancia, mejorar la participación ciudadana y la transparencia, contribuyendo así al logro de la Gobernanza debida de nuestra Comunidad y de nuestras ciudades.

(Ver Sección 2ª. Capítulo V. Apartado 2.1.7.1.)

(Ver la página web de la Guía)

(Ver la página web de la Jornada)



Impagados de la Administración.

Los excluidos del plan de pago a proveedores

Los graves problemas de financiación y liquidez de las Administraciones públicas en la presente situación de crisis económica, no sólo repercuten negativamente en sus presupuestos de gastos, sino que además tiene una fuerte incidencia en aquellas personas, entidades o empresas que como consecuencia de mantener algún tipo de relación económica con la Administración ostentan una posición acreedora frente a la misma.

De todos es conocido el fuerte incremento de la morosidad pública como consecuencia de la crisis económica, del mismo modo que es público y notorio que muchas personas, empresas y asociaciones se han visto en graves dificultades como consecuencia de los impagos de la Administración pública.

Por tal motivo, la aprobación por el Gobierno de la Nación de mecanismos especiales de pago a proveedores durante 2012 y su ejecución por Administraciones locales y autonómicas ha sido saludada con alegría y alivio por parte de muchos de los que ostentan derechos de crédito frente a las arcas públicas y nos ha permitido dar por concluidas la mayoría de las quejas que por tal motivo se tramitaban en esta Institución. Sería el caso de la queja 11/3656 o de la **queja 12/3718**.

Sin embargo, no todos los acreedores se muestran igual de satisfechos con esta medida. Y es que al definir como beneficiarios de estos planes de pago únicamente a quienes ostentan

la condición de “proveedores” se ha dejado fuera de los beneficios de este instrumento a muchas personas con títulos legítimos de cobro frente a la Administración, por cuanto que su ámbito de aplicación se circunscribe a contratos de obras, suministros y servicios.

“Muchas deudas de la Administración no se incluyeron en los fondos especiales, como el pago de convenios, expropiaciones o varios proveedores. Su impago genera una cadena de consecuencias que termina gravando los servicios y los usuarios.”

De este modo, quedan fuera determinadas modalidades de contratación, como los conciertos. Asimismo, nada se prevé por ejemplo respecto al pago de premios o de ayudas que igualmente constituyen un derecho de crédito frente a las Administraciones. A este respecto pueden citarse la queja 11/5598 y la queja 11/6066.

Especialmente grave es la situación en que han quedado las personas expropiadas, cuyos derechos de cobro respecto de los justiprecios determinados en los correspondientes procedimientos expropiatorios han quedado excluidos del Plan de Pago a Proveedores por no ostentar tal condición desde un punto de vista jurídico.

Y decimos que su situación es especialmente grave porque desde hace tiempo venimos recibiendo gran número de quejas en materia de expropiaciones cuyos promotores denuncian los graves retrasos que está habiendo en el cobro de las cantidades adeudadas como justiprecio. Sirvan de ejemplo la **queja 11/3806**, **queja 11/3657**, **queja 11/5018**, **queja 11/5431**, **queja 12/607**, **queja 12/644**, **queja 12/1469**, **queja 12/5017**, **queja 12/6623** y **queja 12/6665**.

De los datos recabados en estas quejas se extrae que se esta produciendo un retraso de dos años o más en la habilitación de los créditos necesarios para proceder al pago de justiprecios de expropiaciones, especialmente en las desarrolladas para ejecución de carreteras. Cabe destacar que la ocupación de los terrenos afectados por la expropiación se habría producido incluso con anterioridad al acta de mutuo acuerdo sobre el justiprecio, por lo que las personas afectadas ni podían disponer de los bienes ni habrían recibido el correspondiente justiprecio.

En este sentido, esta Defensoría considera recomendable la extensión del mecanismo extraordinario de pagos a estos otros supuestos de personas acreedoras de las Administraciones cuyas circunstancias no parecen haberse tenido en cuenta hasta el momento y que todavía hoy siguen padeciendo los incumplimientos de aquellas.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo XI.
Apartado 2.4.1.)**

Las redes sociales:

Un espacio añadido de relación con las administraciones

En nuestra actual sociedad y en la era de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es indiscutible que el uso de las redes sociales es ya una realidad más en el ámbito de la Administración Pública Española, puesto que la ciudadanía reclama nuevos canales de comunicación con las administraciones y entidades públicas, demandando rapidez e inmediatez, en el acceso y conocimiento de la actividad e información que las mismas generan y, al mismo tiempo, que sea clara y concisa en sus contenidos.

La Administración, la utiliza, por una parte, para difundir información a la ciudadanía, sobre sus competencias, actividades y servicios que presta y, por otro, como canal de escucha de las demandas y opiniones de las personas usuarias, respecto de la actuación de las Administraciones Públicas. Tampoco se puede olvidar la aspiración democrática que tiene la utilización de estos canales de comunicación recíproca, pues propicia la participación de aquella en los asuntos públicos.

Entre otras cosas, esto facilita una mayor difusión de la información y el que se pueda dar una respuesta ágil a las demandas que se produzcan en este sentido. También supone



la simplificación de trámites y la propia atención ciudadana, todo ello encaminado también a conseguir una mayor transparencia de la actuación administrativa.

No obstante, este medio, el de las redes sociales, no es el adecuado para la producción de actos administrativos con trascendencia jurídica para la ciudadanía.

Esta y otras cuestiones, hemos tenido ocasión de analizarlas en el año 2012, a través de la **queja 11/4815**, tramitada a instancia de parte, contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que abrió un canal libre y directo de comunicación para todo su vecindario, a modo de poder exponer sus quejas, ruegos y preguntas a través de Facebook, la red social, en la que nuestro reclamante nos decía que tras exponer a través de esta red social, un ruego y sugerencia sobre el uso de unas instalaciones

deportivas en este municipio, casi en estado de abandono, se le respondió de una manera, a su juicio, bastante escueta e inadecuada.

Dicho esto, borró y publicó nuevos comentarios en el “muro”, instando a que se le contestara de manera adecuada, pues al ser el utilizado un canal oficial, consideraba tener derecho a exigir una respuesta a su solicitud. Después de haber pasado alrededor de dos semanas sin tener contestación, se vetó su participación en la red social, se le prohibió la publicación de contenidos y la respuesta a cualquier comentario publicado por el administrador del perfil municipal en la red social.

Finalmente concretaba su petición en ser readmitido en la página web para poder seguir formulando de manera oficial, ruegos, preguntas y solicitudes y que se exigiera al Ayuntamiento dar una respuesta coherente a su petición.

Tras solicitar informe al Ayuntamiento de Roquetas, se nos envió respuesta aclarando las circunstancias del caso, la información necesaria para su valoración y una copia de la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales elaborada por el citado Ayuntamiento y aprobada por la Junta de Gobierno Local.

Se añadía que a la fecha de emisión del informe, la persona reclamante, tenía

restituidos los permisos de escritura, por haber transcurrido los 90 días naturales durante los cuales se vetó e impidió su participación en la Red Social porque, a pesar de recordarle el obligado cumplimiento de la Guía de Buenas Prácticas, insistió en su actitud y ante el reiterado incumplimiento, se procedió por parte del administrador del perfil a retirarle los permisos de escritura durante el período señalado, pues quedó demostrado que, junto con otras personas usuarias del facebook municipal, había actuado de forma no constructiva, con el único objetivo de entorpecer el funcionamiento del perfil.

Por otra parte, se le había autorizado el uso de la instalación deportiva municipal que el mismo demandaba, con lo que entendimos que, finalmente, había sido satisfecha su solicitud.

No obstante, con ocasión de la tramitación de esta queja, extraemos las siguientes conclusiones:

a).- El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), impulsó la puesta en marcha de sus perfiles institucionales en las redes sociales con mayor penetración, facebook y twitter, lo que motivó la redacción de una Guía de Buenas Prácticas, aprobada por la Junta de Gobierno Local, con el fin de mantener el uso y neutralidad. (El perfil se encuentra administrado por el personal técnico del Servicio de Informática del propio Ayuntamiento).

b).- La ciudadanía, en sus relaciones con las administraciones públicas tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 1 de Noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en adelante LRJAPYAC.

Asimismo, puede relacionarse con las administraciones públicas, para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios, electrónicos, informáticos y telemáticos con respeto a las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento (artículo 45, 2 de la LRJAPYAC).

c).- En lo que atañe a la posibilidad de que a través de una red social de internet se pueda iniciar un procedimiento administrativo mediante la presentación de una solicitud, que de lugar a una resolución administrativa que estime o deniegue la petición, entendemos que no es posible, por cuanto que no viene previsto en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos mediante la que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el derecho de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

“Las grandes comunidades virtuales permiten nuevas vías de presencia ciudadana que merecen garantías y principios que regulan las relaciones de las Administraciones y la ciudadanía. Conviene promover protocolos que regulen estos espacios de diálogo y participación.”

El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye un derecho en sí mismo considerado que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural, por cuanto que las TIC permiten acercar las instituciones públicas a aquella, superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que ésta pudiera acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

En cualquier caso, la producción de actos administrativos, solo puede realizarse a través y mediante el procedimiento administrativo que esté previsto para ello, con independencia de que, para superar las barreras de distancia y tiempo entre las personas solicitantes y la administración competente para resolver, los distintos trámites y gestiones puedan llevarse a cabo por medios electrónicos y telemáticos, siempre que se realice con los requisitos y

garantías que establece la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo, para que los procedimientos así tramitados y los actos administrativos producidos en los mismos tengan validez y eficacia, en definitiva, relevancia jurídica, conforme a la normativa general o sectorial que sea de aplicación.

d).- Finalmente, queda valorar el hecho de si, tras efectuar advertencia, se puede inhabilitar a los ciudadanos y ciudadanas, de forma temporal, por la administración técnica del perfil, la capacidad de publicar mensajes, medida que se impuso a nuestro reclamante, por plazo de 90 días naturales.

Analizado el Código de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobado por el Ayuntamiento, observamos no se incluyen las consecuencias que para la ciudadanía, pueden derivarse de su incumplimiento, como la medida de inhabilitación temporal de la capacidad de publicar mensajes por determinado plazo.

Nos pronunciamos ante el Ayuntamiento implicado, en el sentido de que dada la aún ausencia de normativa expresa que, en el seno de la Administración Pública, regule el acceso y participación de ésta en las Redes Sociales, mas allá de las normas de conducta que se asumen y se aceptan al usar la red social de que se trate, la medida que se adoptó con el interesado, obviamente de carácter restrictivo, como consecuencia del no respeto o incumplimiento del Código de Buenas Prácticas, u otras que de la misma

naturaleza pudieran adoptarse, debería ser contemplada en la propia Guía.

No tiene sentido, incorporar el Ayuntamiento a facebook para facilitar la participación, la información etc., de toda la ciudadanía, aprobando incluso una Guía de Buenas Prácticas para su regulación y adoptar una medida excluyente no prevista en la misma.

El hecho de que no se trate de un procedimiento administrativo reglado, no puede obviar que cuando una Administración se relaciona con la ciudadanía, cualquiera que sea en el ámbito en el que actúe, siempre, y necesariamente, lo ha de hacer sometida al derecho y, en el caso que nos ocupa, entendimos que el Ayuntamiento debía someterse, entre otros, a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad, buena fe y confianza legítima en el actuar de la Administración.

Ello aconseja que las reglas del uso de las redes sociales sean establecidas y conocidas de antemano por los usuarios y usuarias de estas webs municipales, así como las consecuencias que pueden acarrear su inobservancia o incumplimiento.

Así formulamos Sugerencia, en orden a que en la Guía de Buenas Prácticas en el uso de las Redes Sociales, aprobada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, se incluya la advertencia de cancelación del acceso, servicio y contenidos, que de manera temporal pueda acordarse, como consecuencia de

la inobservancia o incumplimiento de la Guía referida, debiéndose regular también, el procedimiento que se acuerde para la imposición de estas medidas.

También sugerimos que se le de a esta nueva regulación, la más amplia difusión, garantizándose en concreto, su publicidad, entre otros medios, a través de las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa el Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería).

A esta fecha, el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, a contestado a nuestra Resolución aceptando plenamente la misma; así la Guía de Buenas Prácticas ha sido modificada en el sentido recomendado, habiéndosele dado la correspondiente difusión y publicidad en las webs municipales de las Redes Sociales en las que participa este Ayuntamiento.

(Ver Sección 7ª. Apartado 5)

Tanto tengo, tanto pago

El pago de las cuotas de servicios educativos debe ser acorde con la capacidad económica de las familias. En la actual situación, los datos fiscales de dos años atrás no miden con rigor las efectivas necesidades de las familias.

En situaciones de crisis económica como la actual, se pone de manifiesto con mayor evidencia la necesidad de adoptar medidas para paliar los indeseables efectos que, en determinadas ocasiones, pueden derivarse de una concreta regulación, ya sea porque en su origen sea deficiente o inadecuada o porque el devenir del tiempo la demuestre ineficaz e injusta en las cambiantes situaciones en las que han de ser aplicada.

Esto es, precisamente, lo que viene ocurriendo con las normas que regulan determinadas cuestiones de los servicios prestados en las escuelas y centros de Educación infantil. Nos referimos a las normas reguladoras de los precios públicos a abonar por los usuarios del servicio, en concreto, acerca de la fecha en la que se toma en consideración los ingresos familiares, es decir, dos años antes del comienzo de la prestación del servicio.

Se trata de un asunto por el que esta Institución lleva muchos años batallando. Basta recordar que desde el año 2006 venimos insistiendo ante la Administración autonómica para que la normativa de estas enseñanzas sea lo suficientemente flexible como para contemplar las posibles variaciones experimentadas en las rentas familiares.

Nos parece una injusticia material, que no formal, que algunas familias que habían visto mermados sus ingresos por avatares de la vida, tengan que hacer frente al precio público que se ha de abonar por la prestación de los servicios señalados como si siguieran disfrutando del nivel de renta que tenían dos años antes.



Por ello, hemos dirigido varias Recomendaciones, primero a la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social y posteriormente a la Consejería de Educación cuando recibió las competencias en Educación infantil, instando una modificación de la normativa que permita a las familias que hayan visto sus economías sustancialmente alteradas poder justificar esta eventualidad y adaptar el precio público del servicio a la capacidad económica real de la familia.

“Hay que aproximar las ayudas educativas a la capacidad económica de las familias. Máxime ante esta situación de repentina pérdida de salarios y recursos.”

A pesar de nuestros planteamientos fueron aceptados por ambas Administraciones, el tiempo transcurría sin que se adoptaran las medidas para su

puesta en práctica. Fue a finales del año 2010 cuando la Consejería de Educación confirmó que la propuesta de la Institución se había materializado en relación con los servicios educativos complementarios pero no era posible hacerlo extensivo a la Educación infantil del primer ciclo dado el calendario de presentación de solicitudes –abril- y la necesidad de que los ingresos vayan referidos al ejercicio fiscal vencido a la fecha de dicha presentación.

Sin embargo, no podemos cejar en nuestro empeño y menos en las actual coyuntura económica. Lo que antes eran supuestos excepcionales ahora se ha convertido en una práctica diaria. Son cada vez más numerosas las familias que no pueden afrontar el pago del precio público exigido por los centros y escuelas porque la situación tenida en cuenta para su cálculo ha variado sustancialmente. No es infrecuente que entre una fecha y la otra algún miembro de la unidad se haya quedado sin empleo, cuando no, en el peor de los casos, son todos

ellos los afectados por su pérdida.

Es evidente que la búsqueda de soluciones supone un esfuerzo extra no sólo de trabajo, sino probablemente económico, lo que dificulta aún más su actual abordaje. Pero dadas las gravísimas circunstancias en las que nos encontramos, se hace absolutamente imprescindible adoptar decisiones que impliquen la modificación de determinadas normas que si bien en un principio pudieran parecer intocables, no lo deben ser cuando de lo que se trata es de garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en nuestra Constitución.

Convencidos de la oportunidad de insistir en nuestro razonamiento hemos vuelto a Sugerir a la Consejería de Educación la flexibilización de la norma para que se permita acreditar la variación de los ingresos familiares en las condiciones señaladas.

**(Ver Sección 2ª. Capítulo IV.
Apartado 2.1.3.2.)**



Un enorme escenario donde seguir trabajando

La mediación y la colaboración como instrumentos del Defensor del Pueblo Andaluz para impulsar su función como garante de derechos en relación a la prestación de servicios de interés general.

En una sociedad de consumo como la nuestra la adecuada prestación de determinados servicios, no solo se convierte en requisito fundamental para el normal desarrollo de nuestra vida cotidiana, sino que además constituye un referente esencial para medir nuestra calidad de vida.

Servicios como el suministro eléctrico, las telecomunicaciones, el abastecimiento de agua o los servicios financieros desempeñan una función tan imprescindible que podríamos considerarlos como servicios básicos o esenciales para la vida cotidiana de las personas. Por ello, no es de extrañar que se les aplique la denominación de servicios de interés general.

En los últimos años la prestación de estos servicios se ha liberalizado y su gestión ha pasado a estar en manos de empresas privadas que los comercializan en un régimen de libertad de mercado. No obstante, su incidencia sobre la vida de las personas es tal que siguen estando sometidos a un régimen especial de vigilancia, control y regulación por parte de los poderes públicos.

En este sentido, una Institución como el Defensor del Pueblo Andaluz, que tiene atribuida estatutariamente la función de garante de los derechos fundamentales de

las personas, no puede obviar el hecho de que en muchas ocasiones el pleno ejercicio de algunos de estos derechos fundamentales depende de la adecuada prestación de estos servicios de interés general.

Por tal motivo, y

tomando en consideración que nuestras habituales funciones de supervisión de la actuación realizada por las



Administraciones Públicas no serían suficientes para una adecuada tutela de los derechos de los usuarios y consumidores de estos servicios, hemos considerado oportuno acudir a herramientas como la mediación que nos permiten extender nuestra labor de tutela a la prestación de estos servicios esenciales por parte de las empresas privadas.

“A través de convenios y acuerdos singulares de colaboración ofrecemos cauces de resolución de conflictos con sectores de interés masivo para los ciudadanos (energía, telefonía, servicios financieros).”

A tal fin, venimos desde hace tiempo estableciendo cauces de colaboración con aquellas empresas que prestan servicios que estimamos esenciales dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía con el objeto de articular de forma consensuada procedimientos y protocolos de derivación y resolución de aquellas quejas y denuncias que se reciben en esta Institución procedentes de usuarios y consumidores de estos servicios.

El primer fruto de estas gestiones ha sido el convenio firmado entre esta Institución y la mercantil Endesa el pasado día 5 de julio de 2012 y que incluye un compromiso de colaboración entre ambas entidades con el fin de hacer posible una atención mucho más rápida y eficaz a las reclamaciones

que la ciudadanía nos traslada en relación con la prestación por Endesa de servicios relacionadas con la generación, distribución y suministro de energía eléctrica.

La experiencia de estos meses de aplicación del convenio puede calificarse de muy satisfactoria, habiendo logrado establecer con Endesa procedimientos de remisión y resolución de reclamaciones que se han demostrado muy eficaces para reducir de forma considerable los plazos de repuesta a las reclamaciones que nos son remitidas y para obtener la información necesaria para resolver las quejas que se nos han presentado.

En este sentido, y tomando en consideración el

éxito de la experiencia realizada con Endesa, se están realizando gestiones con otras empresas prestadoras de servicios de interés general, tanto en el ámbito energético como en el campo de las telecomunicaciones y los servicios financieros, que en algunos casos se encuentran muy avanzadas, por lo que confiamos en que pronto se podrán firmar nuevos convenios de colaboración que, a buen seguro, redundarán en una mejor atención a las personas consumidoras que son usuarias de estos servicios.



Una imagen intolerable: viviendas protegidas desocupadas

La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha interesado de la Consejería de Fomento y Vivienda que impulse, si es necesario con la colaboración del Estado, la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las viviendas protegidas desocupadas de titularidad de las entidades financieras cumplan el fin para el que fueron edificadas.

En el mes de Julio de este ejercicio y con ocasión de la **queja 12/3899**, abierta de oficio, la Institución envió una Sugerencia a la Consejería de Fomento y Vivienda en la que le trasladábamos que dentro de la enorme “bolsa de viviendas” existente en manos de las entidades financieras como consecuencia de la tramitación de procedimientos judiciales de ejecución de deudas hipotecarias o de la entrega “voluntaria” de tales inmuebles por parte de los deudores hipotecarios que no pueden afrontar el pago de las cuotas adeudadas, con inmuebles en un porcentaje importante sobrevalorados (activos inmobiliarios tóxicos) en relación con la evolución de los precios que se han producido en el mercado, nos preocupan de una manera singular las miles de viviendas sometidas a algún régimen de protección pública que actualmente detentan las entidades bancarias.

En estos supuestos, al drama ya provocado, en su día, con motivo del

desahucio o la entrega “voluntaria” por parte de los propietarios que no podían afrontar el pago del crédito, se unía la incongruencia, en términos sociales, de que viviendas que fueron construidas para dar respuesta a sectores de población que no podían satisfacer el derecho constitucional contemplado en el art. 47 CE, permanecieran durante mucho tiempo como un activo inmobiliario de las entidades financieras, incumpliendo la

“Viviendas que existen por el esfuerzo del gasto público no pueden quedar hurtadas del único sentido que les dio su razón de construirse: servir de hogar para personas necesitadas.”

función social que justificó su construcción.

Además, era muy necesario tener en cuenta que es intolerable que viviendas financiadas parcialmente con fondos públicos –es decir, con dinero aportado por la sociedad- y destinadas a personas que no pueden acceder al citado derecho constitucional en el mercado libre, incumplieran de manera tan evidente y sin límite temporal la finalidad que justificó que los poderes públicos desplegaran sus acciones protectoras.

A la vista de esta situación y del régimen jurídico de las viviendas protegidas, formulamos Sugerencia con objeto de



que se adoptaran una serie de medidas destinadas a dinamizar eficientemente la salida al mercado de viviendas protegidas que actualmente sean titularidad de las entidades bancarias y que permanecieran desocupadas al no haber sido vendidas o arrendadas a personas que cumpliendo los requisitos establecidos en las normas de viviendas de protección pública pudieran acceder a las mismas, incumplándose con ello la función social atribuida a este tipo de propiedad.

La Sugerencia exigía la articulación de una serie de medidas y la primera que propusimos era que todas las entidades financieras radicadas en Andalucía y, al ser posible, en España elaboraran, en un plazo determinado y perentorio, un inventario de las viviendas sometidas a algún régimen de protección pública que se encontraran bajo su titularidad. Una vez llevada a cabo la confección de ese inventario, se debía dar traslado del mismo a la

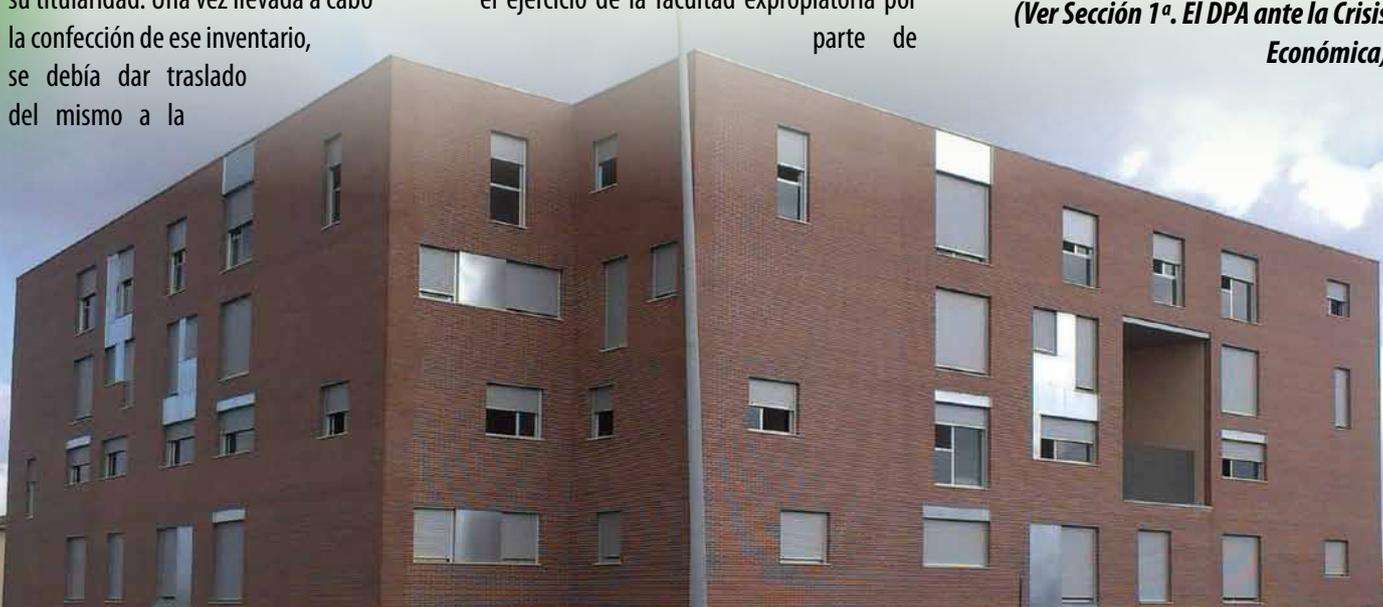
Administración del Estado, a las Comunidades Autónomas y a los Ayuntamientos en cuyos territorios estuvieran ubicadas las viviendas, a fin de que se integraran en la publicidad de la oferta de viviendas de protección pública que se debía incluir en las páginas web y otros medios de difusión que se consideren oportunos, para facilitar el acceso a la información de toda la ciudadanía. La información debe incluir datos más detallados de los que habitualmente se ofrecen en las páginas web respecto de características, antigüedad, precio, localización y otros, de acuerdo con unos criterios mínimos que se deberán establecer en la propia normativa reguladora.

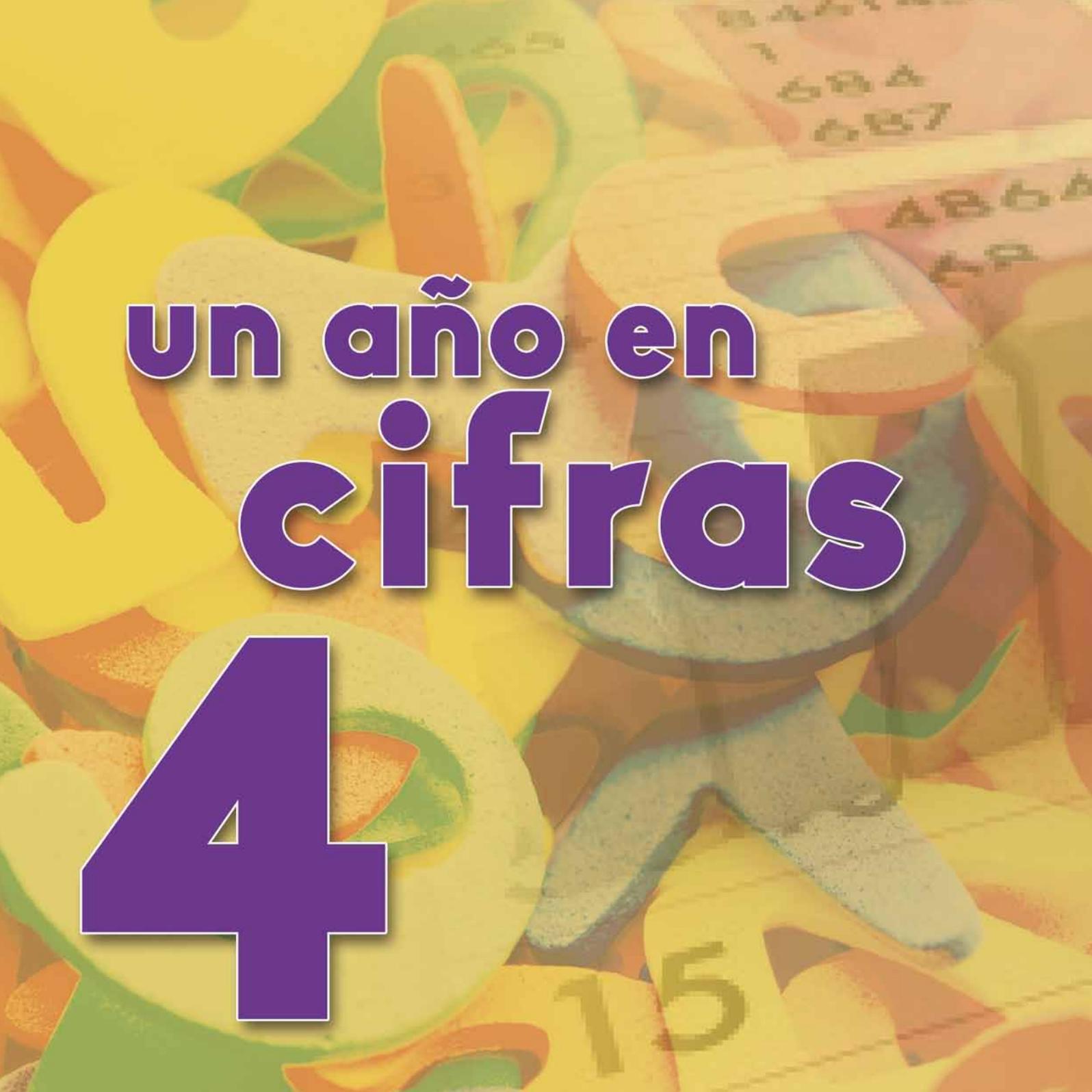
En fin, también trasladábamos que ante la incongruente situación creada desde la perspectiva de la naturaleza jurídica de la vivienda protegida, se podría contemplar el ejercicio de la facultad expropiatoria por parte de

las administraciones autonómicas de aquellas viviendas protegidas que incumplan la obligación de ser ofertadas en el plazo que se establezca en la norma. A estos efectos, la valoración del inmueble sería muy inferior a la de referencia, según la legislación de viviendas de protección oficial, ya que tendría la consideración de expropiación-sanción, como la figura similar existente en la legislación urbanística, por incumplimiento de la función social de la propiedad. Al tratarse de un supuesto singular de expropiación exigiría, en todo caso, que su regulación se llevara a cabo de acuerdo con lo establecido en el art. 33 de la Constitución.

Asimismo, se propugnaron otras medidas, complementarias de ésta, de las que hemos dejado constancia en nuestro Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

(Ver Sección 1ª. El DPA ante la Crisis Económica)





un año en
cifras

4

Un año en cifras

Ofrecemos unos indicadores básicos que ayuden a comprender el trabajo expuesto en este Informe Anual de 2012 y a procurar despertar el interés por acercarse a sus propios contenidos

Con todo, explicar el trabajo de la Institución a lo largo de un ejercicio traducido en cifras resulta siempre difícil. La amplitud de las actuaciones desarrolladas y la singularidad de las funciones atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz no tienen en los números y estadísticas unas herramientas suficientemente expresivas para divulgar el sentido y alcance de nuestro trabajo. Pero estas cifras pueden ayudar a realizar una inmersión en el conocimiento del trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz.

Los datos estadísticos del ejercicio de 2012 reflejan un total de 7.239, lo que suponen un significativo aumento (en 2011 fueron 6.303 quejas presentadas).

Las materias tratadas en estas quejas se concentran en aspectos de ordenación económica (872 quejas), aspectos de educación (850) y temas de empleo público (800 quejas). Le siguen 655 quejas sobre dependencia y 431 sobre vivienda.

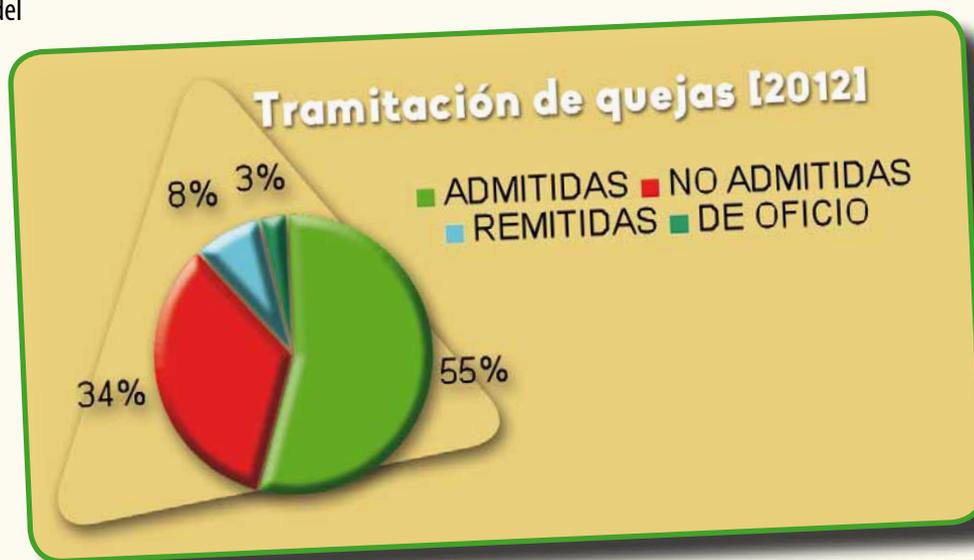
Como viene siendo habitual, se ha continuado con actuaciones adoptadas por la propia iniciativa de la Institución a través de las quejas de oficio. Este año se han

iniciado 247 expedientes de esta naturaleza dirigidos a materias de Educación, problemas de menores, o accidentes laborales.

Seguimos apreciando un empleo cada vez más notorio de las nuevas tecnologías en los accesos y contactos de las personas con la Institución. Este ejercicio ofrece una consolidación de las vías electrónicas de formulación de quejas (un 54,37% de las recibidas), del mismo modo que se obtienen datos de crecimiento exponencial de los contactos mantenidos a través del servicio en internet frente a otras modalidades de contacto más presencial.

En este proceso de multiplicar cauces y vías de contacto se destaca la consolidación del Registro y Sede Electrónicas del Defensor y la salida a redes sociales que han incrementado, sin duda, la capacidad de interrelacionar con otros sectores de la sociedad que se manifiestan y expresan en estos espacios de diálogo

(Ver Anexo datos estadísticos)



QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN MATERIA Y LUGAR DE ORIGEN (2012)

Área de actuación	Almería	Cádiz	Córdoba	Granada	Huelva	Jaén	Málaga	Sevilla	Otras	Quejas Oficio	TOTAL
Adm. Pub. y Ordenac. Económica	22	76	43	59	49	26	65	324	201	7	872
Educación	22	89	37	47	24	38	86	163	309	35	850
Personal del Sector Público	28	80	64	70	34	30	88	153	227	26	800
Dependencias y Ser. Sociales	17	59	31	50	20	28	74	249	111	16	655
Vivienda	13	55	28	21	16	16	44	131	87	20	431
Prisiones	9	118	25	29	40	15	17	127	28	15	423
Menores	8	43	15	15	8	15	35	66	147	40	392
Medio Ambiente	13	33	20	19	21	12	25	100	109	10	362
Salud	18	38	12	18	14	14	47	97	92	12	362
Trabajo	9	32	17	18	7	9	21	67	68	15	263
Administración de Justicia	16	34	17	12	11	8	31	62	48	4	243
Igualdad de Sexo	3	1	0	2	1	1	4	26	197	7	242
Administraciones Tributarias	8	23	20	18	11	6	35	51	59	1	232
Transportes	6	13	10	18	7	15	21	76	46	6	218
Telecomunic. y Tecnologías	7	9	7	9	4	62	9	42	33	2	184
Extranjería	4	15	1	2	10	0	22	59	41	6	160
Urbanismo	8	16	14	8	4	2	13	38	29	9	141
Seguridad Social	2	18	5	10	4	5	11	33	15	1	104
Cultura y Deportes	0	3	1	6	0	1	2	33	17	5	68
Protección Ciudadana	3	7	4	4	4	4	2	11	19	2	60
Obras Públicas	1	5	6	4	0	4	7	13	11	7	58
Agricultura, Ganadería y Pesca	1	2	12	0	3	19	3	1	14	1	56
Pendiente de Determinar	1	8	2	4	0	2	0	10	18	0	45
Inform.y Atención al Ciudadano	0	1	0	2	0	0	1	8	6	0	18
TOTAL	219	778	391	445	292	332	663	1.940	1.932	247	7.239

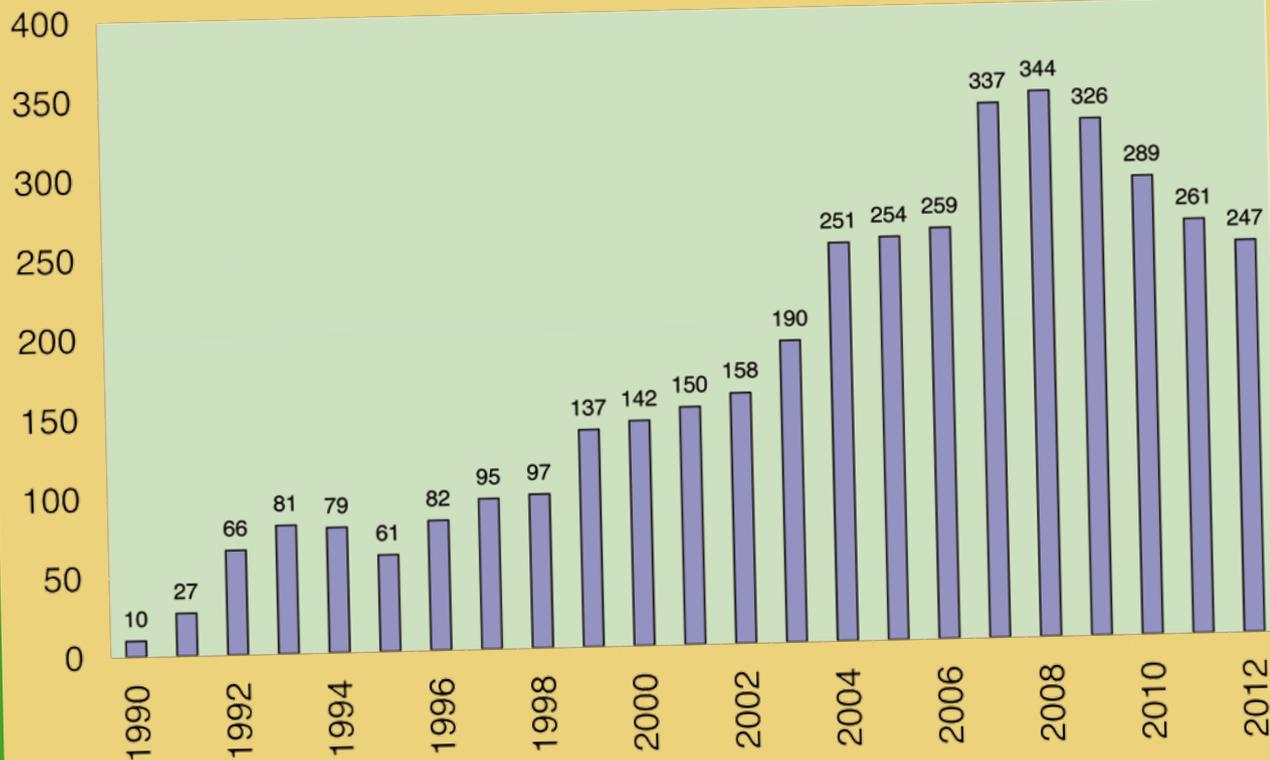
Quejas presentadas según materias (2012)



Quejas presentadas (1985-2012)



Quejas presentadas por Internet



Quejas de oficio



escuchando y
aprendiendo

5

Escuchando y aprendiendo. el trabajo de la oficina de información

Atender a las personas que se dirigen al Defensor de una manera inmediata directa y resuelta es el cometido que tiene asignado nuestra Oficina de Información. Su papel en este último año se ha convertido en crucial, aún más si cabe. Es el testimonio directo, sincero y, sin duda, crudo de una realidad que se refleja con todas sus aristas ante el Defensor del Pueblo Andaluz.

Un trabajo que genera, años a año, la actividad más enriquecedora en la Institución. Por ello, nuestra Oficina de Información merece un espacio singular en el Informe Anual.

Durante el ejercicio 2012 se han atendido 7.391 consultas en la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz.

En ellas, se solicita información sobre los más variados asuntos, sean o no

competencia de esta Oficina y, en su caso, de otros Comisionados Parlamentarios, aunque el mayor porcentaje de las mismas, atañen al deseo de las personas consultantes de conocer nuestras posibilidades de intervenir en la resolución de los problemas que plantean.

Esta cifra global representa una media de 615,9 consultas al mes. El período de tiempo en el que se atendió un mayor número fue Mayo, con 698 y en el que menos, diciembre, en el que descendieron a 444 consultas.

Mes	Escrita	Presencial	Telefónica	Internet	Total	%
enero	6	115	448	64	633	8,56%
febrero	10	104	505	46	665	9,00%
marzo	5	97	473	55	630	8,52%
abril	6	104	357	41	508	6,87%
mayo	6	104	522	66	698	9,44%
junio	15	135	492	47	689	9,32%
julio	12	114	457	59	642	8,69%
agosto	3	99	375	31	508	6,87%
septiembre	2	129	465	54	650	8,79%
octubre	6	116	478	55	655	8,86%
noviembre	6	132	468	63	669	9,05%
diciembre	7	89	316	32	444	6,01%
Total:	84	1.338	5.356	613	7.391	

La vía más empleada sigue siendo el contacto telefónico en un 72,4 % de las consultas. Hemos de reiterar nuestra disposición a ofrecer este contacto sin coste para la persona interesada, ya que acostumbramos a llamar al teléfono de contacto que le pedimos previamente.

PERFIL DE LA PERSONA QUE CONSULTA EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN (2012)

Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
3.586	48,52	3.371	45,61	434	5,87	7.391	

El 48,52% de las consultas fueron planteadas por mujeres y el 45,61% por hombres.

CONSULTAS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN POR TEMAS Y PERSONA (2012)

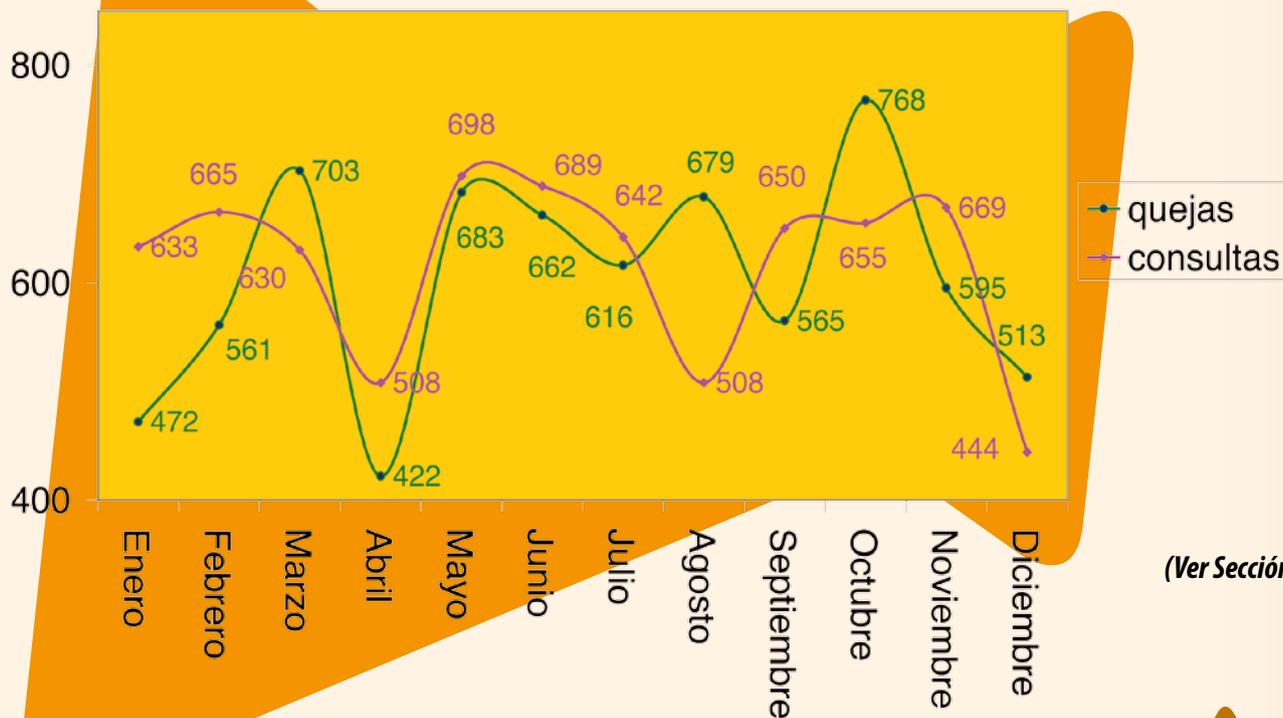
Tema principal de la consulta	Mujer	%	Hombre	%	Sin Determinar	%	Total	%
Adm. Publicas y Ordenación Econ.	321	8,95	371	11,01	48	11,06	740	10,01
Administración de Justicia	335	9,34	241	7,15	44	10,14	620	8,39
Agricultura, Ganadería y Pesca	4	0,11	16	0,47		0,00	20	0,27
Administraciones Tributarias	59	1,65	95	2,82	19	4,38	173	2,34
Cultura y Deportes	4	0,11	23	0,68	4	0,92	31	0,42
Educación	210	5,86	156	4,63	34	7,83	400	5,41
Extranjería	114	3,18	149	4,42	16	3,69	279	3,77
Igualdad de Sexo	41	1,14	10	0,30	2	0,46	53	0,72
Informac. y Atención al Ciudadano	337	9,40	349	10,35	45	10,37	731	9,89
Medio Ambiente	124	3,46	204	6,05	12	2,76	340	4,60
Menores	296	8,25	162	4,81	35	8,06	493	6,67
Obras Públicas	32	0,89	13	0,39		0,00	45	0,61
Protección Ciudadana	22	0,61	39	1,16	5	1,15	66	0,89
Personal del Sector Público	160	4,46	182	5,40	17	3,92	359	4,86
Prisiones	60	1,67	46	1,36	9	2,07	115	1,56
Salud	209	5,83	222	6,59	28	6,45	459	6,21
Seguridad Social	84	2,34	81	2,40	2	0,46	167	2,26
Ser. Sociales y Dependencias	481	13,41	246	7,30	31	7,14	758	10,26
Telecomunic. Tecnologías	23	0,64	46	1,36	4	0,92	73	0,99
Trabajo	113	3,15	149	4,42	14	3,23	276	3,73
Transportes	61	1,70	112	3,32	11	2,53	184	2,49
Urbanismo	93	2,59	124	3,68	9	2,07	226	3,06
Vivienda	259	7,22	175	5,19	25	5,76	459	6,21
Pendiente de Determinar	144	4,02	160	4,75	20	4,61	324	4,38
TOTAL	3.586	48,52	3.371	45,61	434	5,87	7.391	100,00

La materia más planteada ha sido los problemas de ayudas sociales y dependencias. El impacto de la crisis y la búsqueda desesperada de ayudas ha ocupado un número importante de nuestras atenciones (758 consultas). Luego le siguen consultas sobre aspectos de ordenación económica (problema de las participaciones preferentes) que han despertado muchas peticiones de asesoramiento e información debido al papel de impulsor del Defensor del Pueblo Andaluz para que se adoptaran medidas de protección a estos consumidores. También destacan las 731 consultas sobre el propio funcionamiento de la atención y consulta de los ciudadanos en los servicios públicos.

Por otra parte, el resultado de la información sobre el estado de tramitación de los expedientes de queja o sobre cualquier aspecto que pueda relacionarse con los mismos, forma parte de las actuaciones más significativas que lleva a cabo el Servicio de Información: En este año, las consultas relativas a este cometido, han ascendido a 5.884, junto a otros resultados según el siguiente desglose:

Resultado de la intervención	TOTAL
Aporta datos	124
Expresa su agradecimiento	11
Asunto solucionado	13
Disconformidad con nuestras actuaciones	41
Le solicitamos nuevos datos necesarios	6
Información sobre su queja en tramite	5.884
Respondemos con alguna intervención	26
Presentará queja	991
Queja de Oficio	1
Presenta Queja a través de la Oficina	204
Pendiente de definir	90
Total	7.391

Evolución mensual de quejas y consultas 2012



(Ver Sección 7ª)



6

los informes
especiales

El Defensor del Menor analiza el impacto de la **violencia de género** en las **personas menores de edad**

El maltrato hacia las mujeres es una lacra social con historia, silenciada durante mucho tiempo. A pesar de que todavía queda un importante camino por recorrer, hemos de congratularnos del avance experimentado en la lucha contra este fenómeno. Un avance que se extiende no sólo a la concienciación social sino también a la aprobación de medidas legislativas y recursos públicos destinados a la atención de la mujer maltratada.

Pero los tentáculos de la violencia de género no afectan exclusivamente a la mujer sino que se extienden ineludiblemente a los menores que conviven ella. Los hijos e hijas de las mujeres son tan víctimas como éstas, unas veces porque son asimismo objeto de agresiones y otras por su condición de testigos de la violencia ejercida contra sus madres. En ambos casos, les toca vivir en un ambiente con comportamientos destructivos y modelos de conductas negativas cuyas consecuencias se dejarán sentir a lo largo de sus vidas.

“Los menores son víctimas propias en el infierno de la violencia de género. Las respuestas deben ser específicas y muy atentas a cada caso tratado..”

Ocurre, sin embargo, que los recursos públicos y la protección que reciben estos niños y niñas no han evolucionado al mismo compás que la asistencia a la mujer maltratada. Ciertamente, su atención se encuentra íntimamente ligada a la de sus madres sin tener en cuenta que deben ser acreedores de una atención específica adaptada a sus características.



Conscientes de esta realidad, la Institución ha elaborado un Informe especial cuyo protagonista es el menor expuesto a violencia de género.

En cuanto a su estructura, el trabajo profundiza en el acervo legislativo en torno a la violencia de género y como éste incide en la esfera de los derechos de las personas menores, de la misma manera que a fin de constituir un instrumento útil para la sociedad, describe los recursos, planes y programas con que cuenta la Comunidad Autónoma de Andalucía para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género con descendientes.

Las páginas del Informe recogen también una información cuantitativa para tener un conocimiento más ajustado y preciso de la entidad del problema. Podemos destacar que desde el año 2008 hasta el primer trimestre de 2012, en nuestra Comunidad Autónoma, fueron atendidos 5.161 hijos de víctimas de violencia de género, y lo fueron en alguno de los 3 recursos existentes, es decir, centros de emergencia, casas de acogida o pisos tutelados.

Por otro lado, el documento se adentra en el análisis de determinadas cuestiones que consideramos precisan de un específico abordaje. Son asuntos con una marcada relevancia en la realidad de los menores; que están generando cierta alarma social; que dominan las agendas políticas o mediáticas; o que han sido objeto de una atención específica por los Tribunales de Justicia. Nos

referimos a los siguientes:

- a) La incidencia de la violencia de género en menores.
- b) El interés superior del menor como principio inspirador de las actuaciones con niños y niñas expuestos a violencia de género.
- c) Las relaciones entre el maltratador y los hijos de la víctima.
- d) El síndrome de alineación parental.
- e) La victimización secundaria del menor.
- f) La situación de los menores huérfanos por actos de violencia de género.
- g) La forzada mediación familiar ante esta tipología de violencia; y
- h) El uso de los Puntos de Encuentro Familiar.

Para terminar, se aportan una serie de conclusiones y recomendaciones con el propósito de contribuir en la medida de lo posible a mejorar la calidad de vida de los menores expuestos a esta tipología de violencia.

En septiembre de 2012 el Informe se presentó ante el Parlamento de Andalucía y, posteriormente, se celebró una Jornada con el objetivo de abordar los problemas más comunes que afectan en mayor medida a las mujeres por su condición de tales y, por otro, dar a conocer públicamente el contenido del Informe especial sometiendo

sus conclusiones a debate con expertos, profesionales, Administración, así como con el resto de la sociedad.

Albergamos la esperanza de que este trabajo favorezca la ampliación de la mirada que la sociedad en general y los poderes públicos en particular deben tener hacia todos aquellos niños y niñas testigos de la violencia de género ejercidas sobre sus madres o aquellos que son víctimas directas de esta lacra social. Debemos dejar de verles como los hijos de las mujeres maltratadas sin identidad propia. Un niño o niña expuesto a violencia de género es una víctima más.

(Ver la página web del Informe Especial)

(Ver la página web de la Jornada)

Debatimos el trabajo de implantación de la ley antibotellón

El Defensor analiza la aplicación de la Ley 7/2006 para conocer su incidencia en las formas de ocio de la juventud. Este Informe Especial entregado en Enero de 2012 se debatió especialmente en Granada entre expertos y jóvenes.

Desde hace años viene recibiendo esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz numerosas quejas en las que ciudadanos y ciudadanas de muchos pueblos de Andalucía nos trasladan las molestias que sufren como consecuencia de las concentraciones juveniles que se producen en espacios públicos durante los fines de semana y vísperas de festivos.

La problemática social se incrementó de forma notoria cuando se extendió por los municipios de Andalucía la práctica del denominado "botellón". Esta problemática

generalizada demandó una respuesta de parte de las autoridades públicas que se tradujo en la aprobación de la Ley 7/2006, de 24 de Octubre, sobre potestades administrativas en materia de determinadas actividades de ocio en los espacios abiertos de los municipios de Andalucía, que pronto sería popularmente conocida como Ley Antibotellón.

Esta Ley comenzó a aplicarse a finales del año 2006 y desde entonces ha supuesto un importante cambio en la realidad del ocio juvenil en gran parte de los municipios andaluces.

Con el fin de analizar cómo ha incidido en el ocio juvenil en Andalucía la entrada en vigor de la citada Ley 7/2006 el Defensor ha desarrollado una investigación que ha incluido a todos los municipios andaluces de más de 50.000 habitantes, al objeto de conocer cómo han aplicado la Ley 7/2006 y en qué medida han sido solventados los problemas de convivencia ciudadana existentes hasta entonces.

El resultado de dicha investigación se ha plasmado en un Informe Especial que será presentado al Parlamento de Andalucía en 2012.

En este sentido, el primer dato relevante obtenido con nuestro estudio es el relativo al porcentaje de municipios que han optado por autorizar determinados espacios para la práctica del botellón, conocidos como "botellódromos", frente a aquellos otros que han preferido mantener una prohibición absoluta de dichas actividades en todo el término municipal:

La investigación realizada ha arrojado los siguientes resultados:

Botellódromos autorizados		
Provincia	SI	NO
Almería	1	2
Cádiz	8	0
Córdoba	1	0
Granada	2	0
Huelva	1	0
Jaén	2	0
Málaga	1	7
Sevilla	1	2
Total	16	11

El Informe incluye además un análisis detallado de las características, equipamientos y servicios existentes en los botellódromos autorizados en Andalucía y dedica un Capítulo específico a glosar las actividades de ocio alternativo al botellón y los programas de fomento de ocio saludable que ofrecen muchos Ayuntamientos.

Los resultados de la investigación realizada, que se exponen pormenorizadamente en el Informe, nos han permitido concluir que la aplicación de la Ley 7/2006 ha sido positiva para los municipios andaluces por cuanto ha posibilitado someter el ocio

juvenil a una normas y unas reglas de obligado cumplimiento que han supuesto, en aquellos municipios que han aplicado la norma con el debido rigor, la erradicación del botellón espontáneo e incontrolado como forma de ocio habitual para jóvenes en los fines de semana.

Esto no significa que no existan actualmente en el territorio andaluz botellones incontrolados. De hecho siguen produciéndose en los municipios que no aplican con diligencia la norma y, esporádicamente, en los municipios que sí lo hacen.

“La ley antibotellón viene funcionando. Abordar un problema es la mejor manera de empezar a solucionarlo y las autoridades han puesto en marcha medidas y programas que merecían una oportunidad. Y a seguir trabajando.”

El apartado de conclusiones del Informe no elude hacer un pronunciamiento acerca del controvertido asunto de determinar qué alternativa es más recomendable de las dos que ofrece la Ley en relación con este fenómeno: la creación de botellódromos o la prohibición total de los botellones. Del mismo modo, la Institución se posiciona respecto de la disyuntiva sobre si el botellón debe ser aceptado como una forma válida de ocio juvenil o, por el contrario, debe ser erradicado por completo por resultar claramente pernicioso para la juventud.

En relación con cuál es la alternativa más recomendable, prohibición o botellódromo, consideramos que no existe una única

LUGAR HABILITADO
PARA EL OCIO EN
ESPACIOS ABIERTOS
(BOTELLÓN)

respuesta válida a la cuestión o, más bien, que la respuesta debe ser diferente en función de las circunstancias que concurren en cada municipio.

En cuanto a la conveniencia o no de erradicar el botellón como forma de ocio juvenil, esta Institución entiende que mientras el principal elemento característico del botellón sea el consumo inmoderado de alcohol entre jóvenes, el objetivo de la Sociedad no debe ser otro que el de propiciar su erradicación.

No obstante, considera igualmente esta Institución que los jóvenes deberían tener el derecho de organizar y desarrollar su propio ocio, incluyendo la posibilidad de celebrar reuniones en espacios públicos, entendidos éstos como unos lugares de encuentro y relación social. Ahora bien, la permisividad con esas reuniones juveniles en espacios públicos debe estar condicionada al respeto y cumplimiento de unos principios, reglas y valores mínimos, que no pueden ser otros que aquellos que hacen posible la pacífica convivencia ciudadana.

“La principal idea de los expertos es luchar por un ocio sano y sin alcohol. Si hay alcohol, impidiendo el consumo de menores y, desde luego, haciendo respetar el descanso y convivencia de los vecinos.”

Por lo que se refiere a la presencia de menores de edad en los botellódromos, considera esta Institución que mientras sigan siendo espacios de ocio en los que predomine el consumo inmoderado de alcohol y las conductas incívicas y violentas, no parece que sea muy recomendable. Por ello, esta Institución aboga por una prohibición de la presencia en los botellódromos para menores de 16 años. Dicha prohibición de presencia en botellódromos, caso de establecerse, creemos que no debe extenderse a menores de edades comprendidas entre 16 y 18 años sin perjuicio de que resulte plenamente vigente para los mismos la prohibición del consumo de alcohol estipulada en el art. 3.h) de la Ley 7/2006.

El Informe concluye con una serie de Recomendaciones y Sugerencias que pretenden ofrecer a las autoridades públicas y a la Sociedad andaluza propuestas que contribuyan a promover en Andalucía formas de ocio juvenil más saludable.

(Ver Sección 1º. De la necesaria evolución hacia un ocio más respetuoso con el medio ambiente y con los derechos de las demás personas)

(Ver página web del Informe Especial)

(Ver página web de la Jornada)

Presenta tu queja

Asuntos relacionados

Para poder presentar una queja es necesario que el asunto esté ya en trámite de resolución.

Presenta tu queja

Presenta tu queja

Medioambiente

Salud y consumo

Educación

Vivienda

Justicia y extranjería

Ciclo económico

Tercera edad y personas con discapacidad

Servicios sociales

Dis- (discapacitados)

Mapa

CANALES TEMÁTICOS

1 2 3 4 5 6 7 >

¿Qué hacemos?

Videoconferencia con el Defensor

Ayudamos a mejorar

Informes

Resolución

Reclamación

Una persona

Agenda

Hoye: 11 2018

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	S	D
				1	2	3
				4	5	6
				7	8	9
				10	11	12
				13	14	15
				16	17	18
				19	20	21
				22	23	24
				25	26	27
				28	29	30
				31		

breves

7

9001

Avanzamos en la certificación del Sistema de Calidad

El Defensor amplía el alcance de su sistema a los procesos de queja y consulta. Queremos que el año 2013 sea el ejercicio de la certificación total de la Institución dentro de las exigencias de la norma ISO:9001.

Prendemos dotar a toda la organización de métodos y sistemas que busquen en todo momento ofrecer un servicio y un desempeño acorde con las mayores exigencias de calidad. Para ello nos estamos apoyando en los modelos de gestión de calidad señalados por la

norma ISO:9001 en un camino progresivo de compromiso.

El ejercicio de 2011 se dedicó a implantar el sistema en el Departamento encargado de la gestión presupuestaria, contratación, personal y servicios generales de la casa. 2012



ha sido el año de la ampliación del alcance a los procesos clave de quejas y consultas. Y pretendemos que 2013 sea el año de la extensión global a toda la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz de un Sistema de Gestión de Calidad debidamente auditado y acreditado.

Ponemos nuestro objetivo de calidad al servicio de una mayor transparencia en el conjunto de actividades del Defensor, del mismo modo que nos sometemos a la evaluación y control de nuestro quehacer diario.

Más vías de presencia, más diálogo, más ciudadanía

El Defensor del Pueblo Andaluz ha dedicado buena parte del ejercicio de 2012 a desarrollar nuevas estrategias de acercamiento a la ciudadanía.

Reforzamos el servicio de internet en la página del Defensor del Pueblo Andaluz. El portal lo hemos adaptado para hacerlo más accesible y ofrecido como una propuesta de diálogo e información para todas las personas y sectores de la sociedad. Cada rincón y cada contenido de la

web es una invitación a opinar y participar. A provocar la interoperatividad con las personas interesadas que tienen tanto que decir y aportar a esta Institución.

De la mano del nuevo portal, presentamos la estrategia de presencia en las redes sociales del Defensor. Ofreceremos las primeras experiencias de nuestra presencia en Facebook o Youtube, y salimos a Twitter y Tuenti.

Nos gusta recordar que un día, allá por 1997 ofrecimos el primero portal de internet entre los Defensores. También fuimos pioneros en ofrecer nuestra Sede y Registro Electrónicos. Ahora, queremos con estas acciones seguir estrechando las vías para dialogar con la sociedad y escuchar a las personas.





Teléfono del Menor

El Defensor del Menor ofrece un servicio, denominado **“Teléfono del Menor” 900.50.61.13**, destinado a escuchar y atender a las personas que son menores de edad.

El Teléfono del Menor es gratuito y su misión es ofrecer un contacto directo e inmediato para menores sobre cualquier cuestión acerca de los problemas que les afectan y solventar sus dudas respecto a los asuntos que susciten su interés.

Defensor del Menor de Andalucía

C/ Reyes Católicos, 21. 41001 Sevilla

Tfno.: 954 21 21 21 Fax: 954 21 44 97

Correo electrónico: defensor@defensordelmenor-and.es