

01. ECONOMÍA COLABORATIVA.
Plataformas digitales y consumidores

02. MEDIACIÓN.
Convenio con GEMME

03. VANDALISMO.
En la Plaza de España (Sevilla)

04. ATENCIÓN CIUDADANA.
Comarca Morón-Marchena



**Más de 10.900 quejas
y 13.000 consultas en 2018**



Cerramos el mandato con un decálogo de principios irrenunciables

El Defensor del Pueblo andaluz en funciones, Jesús Maeztu, entregó el pasado mes de marzo a la presidenta del Parlamento andaluz, el Informe Anual de la institución de 2018.

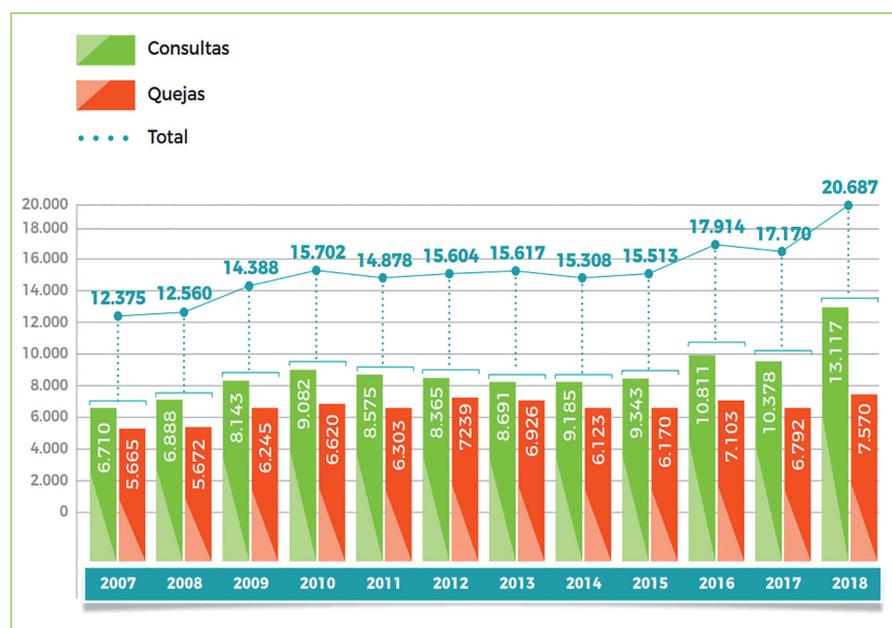
El Defensor del Pueblo andaluz gestionó el pasado año 10.915 quejas, de las que 7.570 fueron nuevas (7.436 a instancia de parte y 134 de oficio) y el resto tramitadas de años anteriores, y 13.117 consultas.

Estos datos son inéditos en la historia de la Institución y suponen un incremento de un 11,2% en cuanto a quejas tramitadas y de un 26,3% en consultas con respecto a 2017, lo que sumado a las 729 acciones de promoción de derechos (jornadas, guías, informes especiales, etc) ofrece un balance total de 24.761 actuaciones en defensa y promoción de los derechos de la ciudadanía. En total, fueron 22.001 personas las que requirieron en 2018 la intervención de este comisionado parlamentario. En cuanto al balance de sus actuaciones, cumplidos los cinco años de vigencia del mandato,

el Defensor ha mencionado el impacto de la crisis económica durante este periodo que, pese a los síntomas de recuperación una década más tarde, sigue

el Defensor ha mencionado el impacto de la crisis económica durante este periodo que, pese a los síntomas de recuperación una década más tarde, sigue





siendo muy dura para muchos andaluces y andaluzas.

“Todavía hoy se detectan núcleos de personas para quienes lo peor de la crisis aún no ha pasado y que necesitan de urgencia rentas de inserción para evitar la exclusión y la pobreza; ayudas para evitar el desahucio de sus viviendas; recursos para mantener a sus hijos a salvo de la pobreza infantil... Ellos no se han recuperado”, ha señalado.

No obstante, el Defensor del Pueblo andaluz ha destacado la reacción que ha producido en la sociedad, con movilizaciones dirigidas a la recuperación de los derechos. Gracias a esta reacción, la sociedad está logrando la consolidación de muchos de ellos y que hoy se consideren, por todos, derechos indiscutibles.

El Defensor del Pueblo andaluz también ha destacado dos apuestas de su mandato.

Una, las visitas a comarcas andaluzas iniciadas en 2015 para acercar la institución y pulsar directamente las preocupaciones de la población residente en pueblos pequeños y medianos y en otras zonas rurales con problemas

específicos preocupantes. Se han realizado 20 visitas, de ellas, seis el pasado año, a las que han acudido más de 400 personas presencialmente y se han mantenido reuniones con más de 300 profesionales de los servicios sociales comunitarios.

La segunda, el Servicio de Mediación profesional y especializado ofrecido por la Institución para resolver los problemas de la ciudadanía a través de una fórmula novedosa y pionera en el conjunto de los Defensores del país, y que el pasado año ha obtenido respaldo jurídico en el Parlamento en un primer paso a nivel reglamentario. Este servicio gestionó el pasado año 154 quejas, por encima de las 100 previstas y un 170% más que en 2017, cuando fueron 57.

A este trabajo, el Defensor ha añadido la elaboración de hasta ocho Informes Especiales desde 2013, el último, el elaborado el pasado año con el título ‘Los Equipos psicosociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia’. Por último, el Defensor del Pueblo andaluz ha reseñado la apuesta de la Institución por incorporar el lenguaje claro, conocido como lenguaje ciudadano, en la relación cotidiana con la ciudadanía.

La experiencia de este ciclo económico ha motivado al Defensor del Pueblo andaluz a adjuntar en este balance un Decálogo de principios irrenunciables para la Defensoría, entre los que se comprenden:

- Educación de calidad, inclusiva y que fomente la igualdad de oportunidades
- Sanidad que permita vivir saludablemente
- Renta básica, techo digno, y acceso a luz y agua garantizados
- Respuestas judiciales y administrativas sin dilaciones indebidas
- Defensa de las personas mayores y de la infancia
- Atención a las personas con discapacidad
- Igualdad de hombre y mujer
- Igualdad de las personas con independencia del lugar de nacimiento
- Respeto a la sostenibilidad y al patrimonio
- Participación, transparencia, cercanía y mediación de conflictos.

Noticias Breves

Una mediación correctamente planteada puede conseguir una solución que difícilmente se hubiera encontrado de otra manera

El Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu, y la presidenta del Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación de España (Gemme), Rosalía Fernández Alaya, han firmado un convenio de colaboración por el cual ambas instituciones coordinarán sus actuaciones y se facilitarán información.

El Defensor del Pueblo andaluz ha apostado por la mediación como alternativa para solucionar conflictos, tanto en el ámbito judicial como en cualquier otro ámbito, ya que fomenta la participación y la cultura de paz.

Por su parte, Rosalía Fernández Alaya ha señalado que hay jueces apostando por la mediación porque hay ocasiones en los que una sentencia no resuelve el conflicto entre las partes, al tiempo que ha



resaltado “el ejemplo encomiable que se está dando desde el Defensor del Pueblo andaluz ofreciendo a la ciudadanía esta herramienta para un mejor entendimiento con la Administración, que se sientan escuchados y obtengan respuestas”. “Muchas veces solo con

sentirse escuchados, sentándose con la Administración, el ciudadano ya se queda satisfecho, y en otras con una mediación correctamente planteada se puede conseguir una solución que difícilmente se hubiera encontrado de otra manera”.

Abogamos por encontrar una regulación adaptada a plataformas digitales que garantice la defensa de las personas consumidoras

El pasado mes de marzo, celebramos la jornada ‘Las personas consumidoras ante el reto de la economía colaborativa’, donde abogamos por encontrar un marco regulatorio que permita aprovechar las virtudes de la economía colaborativa y, en concreto, las de plataformas digitales que conectan directamente a proveedores de bienes y servicios con los consumidores potenciales.

El Defensor del Pueblo andaluz ha subrayado que este marco regulatorio “llega



tarde, porque hace bastante tiempo que esta realidad está presente en nuestras vidas”, con experimentos que han ido

creciendo hasta convertirse en actores importantes de la vida social y económica, como Airbnb, Wallapop, Booking...

Jesús Maeztu ha apostado, no por encorsetar estos modelos, sino por “diseñar un nuevo modelo jurídico y regulatorio adaptado a estas realidades económicas”, incluso “quizás sea necesario plantearse la creación de una nueva rama del derecho dedicada a regular los conflictos derivados de la nueva era digital”.

Noticias Breves

Valoramos positivamente el informe del Parlamento Europeo sobre Doñana

En este mes, hemos conocido el informe aprobado por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo sobre Doñana. Como Institución hemos valorado positivamente tal informe, ya que resulta plenamente coincidente con la posición mantenida por esta Defensoría en relación a los riesgos que afectan al Espacio Natural de Doñana y que ya fue expuesta por esta Defensoría a los eurodiputados durante la visita de inspección realizada en septiembre de 2018.



Es acertado que se proponga la paralización del proyecto de gasoducto, no sólo por carecer de una evaluación conjunta de los riesgos ambientales y sísmicos que presenta el proyecto como exigíamos, sino especialmente porque entendemos que la

ejecución del mismo comportaría asumir un riesgo innecesario en un espacio natural con un valor ambiental único en Europa, sin que exista una razón o un interés estratégico que lo justifique.

Tanto el principio de precaución al que siempre hemos apelado en nuestros Informes, como el propio sentido común, aconsejan buscar otra ubicación para un proyecto de estas características.

Recomendamos que se adopten medidas para resolver en el tiempo fijado las solicitudes de la Renta Mínima de Inserción en Andalucía

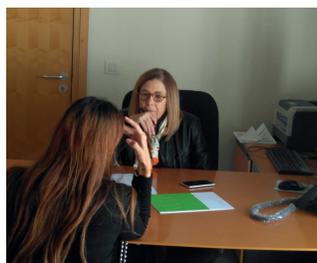
Hemos emitido una Resolución en la que recomendamos que, previo análisis y valoración de la situación, se adopten conclusiones acerca de los medios personales y, en su caso, de otra índole, que resultan imprescindibles para permitir que se resuelva el procedimiento para conceder la Renta Mínima de Inserción (RMI) en los dos meses establecidos por el artículo 32.2 del Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, acordando en consecuencia los refuerzos, incrementos y medidas que procedan. En esta resolución, a partir de la queja de oficio iniciada, el



Defensor del Pueblo andaluz promueve que se adopten medidas para la formación de los servicios sociales comunitarios y así mejorar los instrumentos a su disposición para resolver de forma ágil las posibles dudas planteadas en cada solicitud en particular y suplir las deficiencias o lagunas de conocimiento en general. Esta Institución considera que, ante los déficits de información, asesoramiento y atención a la ciudadanía, únicamente una información y asesoramiento adecuados permiten un correcto ejercicio de los derechos. Comunicado en web

VISITAMOS LA CAMPIÑA DE MORÓN Y MARCHENA.

Durante la estancia de un día, nos reunimos con representantes de asociaciones y entidades, y atendimos más de una docena de citas, que nos plantearon los principales problemas de la zona en materia de salud, infraestructuras, temas educativos, etc.



VISITA IES MANUEL DE FALLA, DE PUERTO REAL (CÁDIZ).

Este mes nos han visitado alumnos de grado de Economía y Finanzas del IES Manuel de Falla de Puerto Real. Fueron recibidos en primer lugar por el Defensor del Pueblo Andaluz y posteriormente mantuvimos un debate con ellos sobre la figura de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz.



JORNADA "INCIDENCIA Y DEFENSA DE DERECHOS: AVANZANDO EN DERECHOS Y POLÍTICAS SOCIALES".

Hemos participado en esta jornada, organizada por la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social. El Defensor del Pueblo Andaluz intervino en la inauguración, y la responsable del Área de Políticas Sociales del Defensor ofreció la ponencia marco "Garantía y enfoque de derechos en los diferentes escenarios y marcos de regulación".

REUNIÓN ASOCIACIÓN INTER- PRODE, PARA LA ATENCIÓN DE MENORES TUTELADOS, EN ALMERÍA.



REUNIÓN CON LA FEDERACIÓN ANDALUZ DE FÚTBOL.



RENTA MÍNIMA, AYUDAS AL ALQUILER, MENORES INMIGRANTES Y DESIGUALDAD.

Estos han sido los temas más solicitados por los ciudadanos. Y así lo hemos contado en la entrevista en Canal Sur, al defender nuestro informe anual de 2018.





El semáforo al día



ACTUAMOS DE OFICIO ANTE LOS ACTOS DE VANDALISMO CONTRA LA PLAZA DE ESPAÑA, EN SEVILLA

Hemos podido conocer la deplorable imagen que presentan varios itinerarios y espacios en el Parque de María Luisa, de Sevilla, con una presencia continua y reiterada de pintadas y agresiones gráficas en paredes, muros y otros elementos exteriores de los elementos, rotondas, pabellones y edificios que conforman este singular espacio natural, histórico y artístico característico de la ciudad. Por ello, hemos iniciado una actuación de oficio para conocer el estado de situación y daños de los elementos cerámicos o de otra naturaleza en la Plaza de España causados por ataques gráficos o de vandalismo, así como las medidas protectoras previstas para el conjunto. Q19/1210



PREGUNTAMOS POR EL CONTROL DE LAS ADJUDICACIONES DE INFORMES PSICO-SOCIALES EN JAÉN

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz viene prestando una especial preocupación con el eficaz funcionamiento de los servicios y recursos destinados a la Administración de Justicia, entre ellos, los Equipos Pisco-sociales de Familia y las adjudicaciones a entidades externas para elaborar estos informes psico-sociales. Es por ello que, tras conocer la noticia en los medios de comunicación del descubrimiento de “un falso psicólogo como perito en el IML de Jaén durante más de dos años”, hemos abierto una queja de oficio. Q19/1212



QUEREMOS CONOCER EL PROYECTO DE ADAPTACIÓN A LENGUAJE CLARO DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES DE ALGUNOS JUZGADOS

Queremos conocer las previsiones recogidas en el “proyecto piloto” elaborado para la realización de un lenguaje judicial asequible. Su ámbito de aplicación y programación prevista para su extensión a otros órganos judiciales. La evaluación del impacto que este proyecto ha provocado en los actos y servicios de los órganos judiciales en los que se haya aplicado. Y los proyectos para abordar una futura cobertura generalizada del proyecto al territorio andaluz. Ello, tras conocer que en octubre de 2018 se iniciaron los trabajos para adaptar las resoluciones judiciales a un lenguaje comprensible y fácil en los Juzgados de Familia de Sevilla con la intención de aplicar a lo largo de 2019 estas medidas al conjunto de órganos judiciales del territorio andaluz. Q19/1209

Mejorando la atención ciudadana



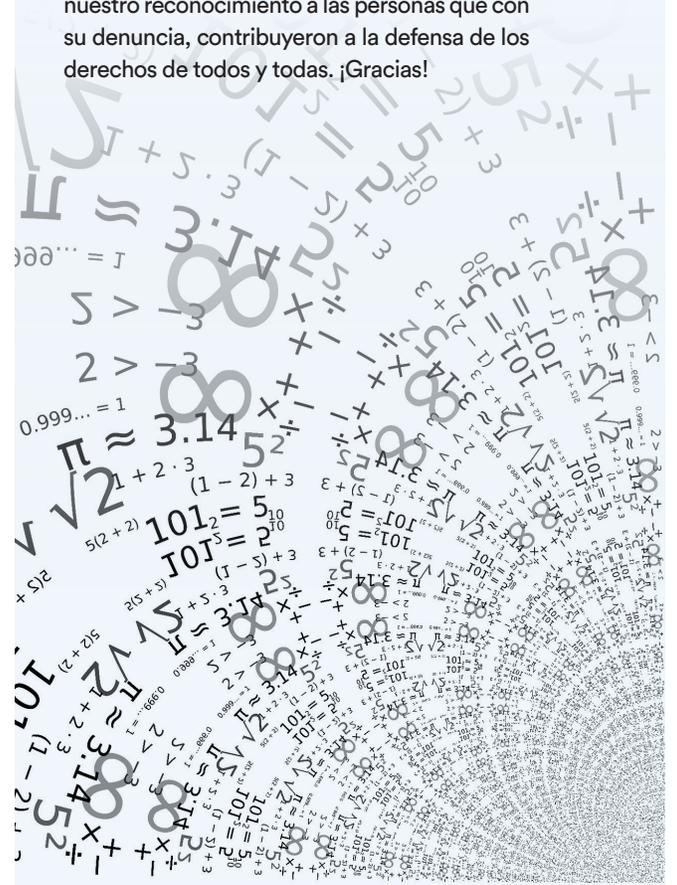
Queremos seguir avanzando en nuestra atención ciudadana. Por eso, además de continuar con las visitas comarcales, de las que ya os vamos informando, en estas páginas del boletín os informamos de una iniciativa nueva que hemos

puesto en nuestra web para que, en todas las entradas de nuestro portal, al final de la misma, os ofrezcamos la posibilidad de presentar una queja o consulta sin necesidad de salirse de la página y dirigirse a la pestaña correspondiente. Se trata de una iniciativa puesta en marcha por la Oficina de Atención Ciudadana, dentro del programa de mejora del servicio de atención que prestamos a la ciudadanía.



Un año, 2018, en cifras

Cerramos este boletín con una invitación a que visualicéis nuestro vídeo con los datos estadísticos del año 2018 que presentamos en el Parlamento de Andalucía el pasado 28 de marzo, tal y como ya os hemos contado en estas páginas. Ha sido un año intenso y queda mucho por hacer, pero como decimos al final del vídeo: nuestro reconocimiento a las personas que con su denuncia, contribuyeron a la defensa de los derechos de todos y todas. ¡Gracias!



Defensor del Pueblo Andaluz

Tel: 954 21 21 21
defensor@defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelpuebloandaluz.es
www.defensordelmenordeandalucia.es



Tel: 902 271 902
Editorial MIC www.editorialmic.com