

## 01. Solidaridad

Atención a los Refugiados  
¡YA!

## 02. Transporte

Que los autobuses accedan  
con normalidad a El Puche  
(Almería)

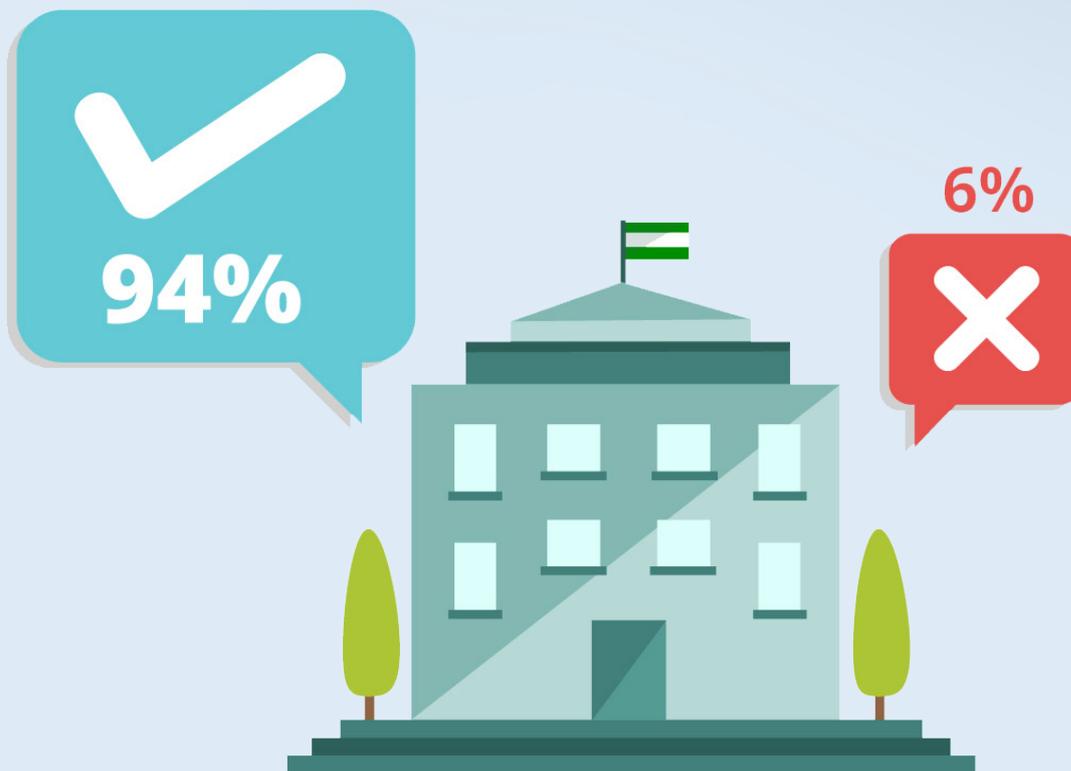
## 03. Acoso infantil

Víctimas de acoso escolar y  
ciberacoso

## 04. Salud

Jornada "Las Unidades de  
Custodia Hospitalarias"

## Informe anual de la gestión realizada en 2015 por el Defensor del Pueblo Andaluz



**GRADO DE ACEPTACIÓN**

# Informe Anual 2015

El Defensor del Pueblo Andaluz ha entregado al Presidente del Parlamento Andaluz el [Informe Anual de su gestión realizada en 2015](#), marcado, un año más, por un importante sector de la población andaluza que sigue sufriendo las consecuencias de la crisis, y que afecta a los colectivos más vulnerables, en especial, los menores, los mayores y las mujeres.

Los datos reflejan el agravamiento de las situaciones que afectan al Estado del Bienestar. En total, 11.300 expedientes de esta naturaleza, lo que supone un 60% de todas las reclamaciones ciudadanas. Le siguen las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio (14%); las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia, prisiones y asuntos de extranjería (12%); un 9% relativas con administraciones locales y tributarias y, finalmente, un 5% por asuntos de consumo y servicios de interés general.

Por ello, el Informe Anual 2015 concluye con una serie de propuestas, entre ellas,

la modificación urgente de la normativa que regula el salario social en tanto no se apruebe una Ley Andaluz de Renta Básica, y que se acuerde la ampliación del crédito presupuestario necesario para absorber la demanda existente y resolver las solicitudes pendientes.

También pedimos el derecho de la población a no verse privada del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital cuando su situación económica así lo requiera y, en vivienda que, de forma inmediata las viviendas que gozan de algún tipo de protección y que se encuentran vacías o desocupadas, se destinen al alquiler social, así como que se adopten medidas para superar las disfunciones detectadas en la gestión de las ayudas a la vivienda y que se agilicen los sistemas de adjudicación de viviendas donde consideramos más justo que se realice una baremación basada en criterios sociales y no por sorteo.



**28.777** PERSONAS

han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz durante 2015

**277** COLECTIVOS Y ENTIDADES

han trabajado con la Institución en la denuncia y protección de sus derechos

**18.923**

ACTUACIONES

para el reconocimiento de un derecho ante la administración mediante la gestión de 9.082 quejas; atendiendo las 9.343 consultas recibidas o mediante las 498 actuaciones de promoción de derechos sociales puestas en marcha a lo largo del año.

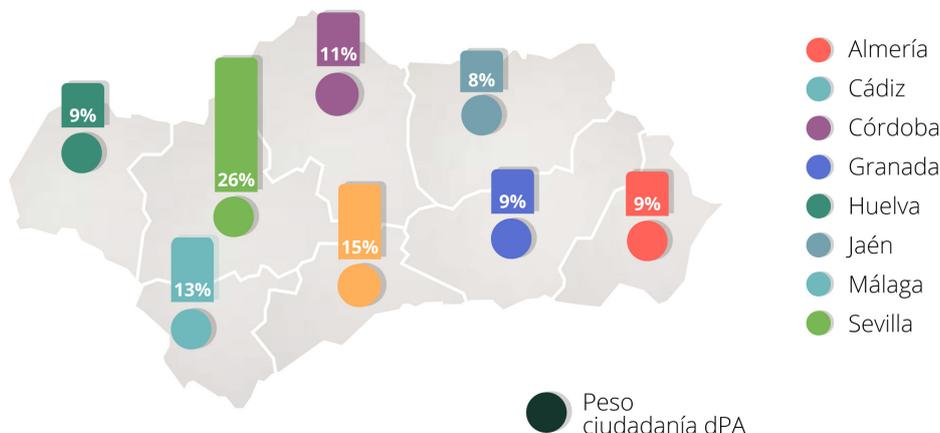
**229** ACTUACIONES DE OFICIO Y

**458** MEDIACIONES

**2.093** QUEJAS CERRADAS

en 2015 con irregularidad de la administración. En un 94%, nuestra resolución ha sido aceptada o está en vías de solución

## CIUDADANÍA QUE HA ACUDIDO AL DPA POR PROVINCIAS PONDERADO EN RELACIÓN A SU POBLACIÓN



🔗 **La Oficina de Atención ciudadana del Defensor, en la Sierra de Aracena (Huelva).**

El equipo de atención ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz ha estado dos días en la Sierra de Aracena para atender in situ las quejas y reclamaciones de los pueblos de la zona.



🔗 **Analizamos los problemas en materia de vivienda.**

El Defensor del Pueblo Andaluz se ha reunido con el consejero de Fomento y Vivienda quien le ha informado del nuevo Plan de Vivienda y Rehabilitación para el cuatrienio 2016-2020, actualmente en tramitación. La Defensoría andaluza viene demandando la urgencia de disponer de este Plan, como principal instrumento de planificación de la política pública andaluza, para poder atender la demanda de vivienda.



Reunión con la asociación de Arnold Chiari de Andalucía. Para tratar la Resolución que el Defensor formuló a la Administración sanitaria y que ésta no ha aceptado, donde proponíamos diversas medidas, entre ellas, agilizar el diagnóstico de esta malformación y la adopción de la decisión terapéutica procedente en cada caso. 🔗 **Resolución 15/0328**



🔗 **Reunión del Defensor del Pueblo Andaluz con el Defensor de la Audiencia de Canal Sur,** quien le ha trasladado el trabajo que están realizando en la defensa de los oyentes y telespectadores, las principales problemáticas que plantean, etc, en la prestación de este servicio público para la ciudadanía usuaria de los medios de comunicación de titularidad autonómica.





# Noticias Breves

Pedimos a las 9 universidades andaluzas becas para el alumnado en situación de precariedad económica que no ha podido acceder a las ayudas estatales.

[🔗 Resolución 15/6106](#)

Recomendamos mejorar los plazos de espera y otras medidas para las técnicas de reproducción humana asistida.

[🔗 Resolución 15/2594](#)

Hemos pedido una regulación ejemplar de la [ética pública](#) de sus gobernantes y representantes públicos.

[🔗 Reiteramos la necesidad de incorporar la dimensión de la igualdad de género en las políticas públicas](#)

Nos interesamos por la atención sanitaria en la cárcel de Granada.

[🔗 QO 16/1494](#)

Queremos conocer si Estepona (Málaga) necesita una nueva sede judicial.

[🔗 QO 16/1795](#)

Preguntamos por el control de documentos judiciales en la mudanza de los Juzgados de San Fernando.

[🔗 QO 16/1788.](#)

Nos informan de la puesta en marcha en breve de las obras de canalización de la Presa de Rules, en Granada.

[🔗 Cierre 14/4877](#)

Le pedimos al Ayuntamiento de Sevilla que atienda las propuestas de las asociaciones que defienden el uso de la bicicleta.

[🔗 Resolución 14/4892](#)

Queremos conocer las razones del cierre de la carretera que une Lújar con Motril (Granada).

[🔗 QO 16/1506](#)

Es necesario regular la circulación de medios de transporte de tracción eléctrica unipersonales.

[🔗 QO 16/0909](#)

Investigamos sobre la demora en el pago de subvenciones a Centros Especiales de Empleo para el fomento del empleo de personas con discapacidad.

[🔗 Queja de Oficio 16/1614](#)

El Defensor del Pueblo Andaluz urge a la modificación del programa de solidaridad con una mayor dotación presupuestaria y celeridad en su tramitación. [🔗 Comunicado dPA](#)

Actuamos de oficio ante la acumulación de basura en el río Guadalmedina.

[🔗 Queja de Oficio 16/1777](#)

Nos interesamos por la vacunación, diferida en el tiempo, de la vacuna de la tosferina para los niños de 6 años.

[🔗 Queja de Oficio 16/1969](#)

Queremos conocer qué actuaciones se están haciendo para el cierre y sellado de los vertederos incontrolados en Andalucía.

[🔗 Queja de Oficio 16/1078](#)

Pedimos la regulación del derecho de visita gratuita a los monumentos.

[🔗 Resolución 16/0443](#)

Para trabajar con menores es necesario aportar un nuevo certificado de penales. ¿Qué medidas se están adoptando para facilitar este requisito a miles de empleados afectados?

[🔗 Queja de Oficio 16/0597](#)





## ATENCIÓN A LOS REFUGIADOS ¡YA!

El Defensor del Pueblo de Andalucía ha participado en diferentes foros y mesas redondas sobre la crisis de los refugiados para reclamar su atención.

El principal encuentro ha sido en Barcelona, durante el seminario de trabajo organizado por el Instituto Internacional del Ombudsman, de la mano del Síndic de Catalunya, Rafael Ribó, donde ha pedido que se vayan preparando los sistemas de acogida de los refugiados procedentes de Siria en todos los territorios europeos y que, a su vez, se provoque una reacción de los poderes públicos para hacer real y efectivo el derecho de asilo que tienen estas personas.

También ha pedido a Europa una respuesta de protección y acogida a estas víctimas, como tiene regulado normativamente, y ha instado a sus homólogos europeos a “convertirnos en agentes de supervisión y de movilización para que las acciones de acogida sean una realidad”.

En este sentido, el también Defensor del Menor de Andalucía ha hecho hincapié en que “en este dramático proceso donde familias enteras huyen para salvar sus vidas, como siempre, los más vulnerables son los niños y las niñas” y, por ello, ha instado a los defensores europeos a dar la voz de alarma ante las instituciones europeas y los gobiernos de las regiones para que tengan un especial celo en la atención de los niños refugiados ante esta situación “de emergencia”.



## HEMOS DEBATIDO EN EL PARLAMENTO NUESTRO INFORME ESPECIAL SOBRE [“LA ATENCIÓN A MENORES INFRACTORES EN CENTROS DE INTERNAMIENTO DE ANDALUCÍA”](#)



El titular de la Defensoría destaca la retirada de las concertinas en los sistemas de seguridad de las instalaciones y valora el proceso de reorganización y distribución de los menores en los centros, con la inauguración de las instalaciones en Huelva el pasado enero, aunque le preocupa la escasez de plazas en los centros de Málaga y Granada. También ha insistido en otras recomendaciones todavía pendientes, como es el caso de los menores con problemas de salud mental.

No obstante, otras recomendaciones presentadas en el informe y cuyo cumplimiento requiere de actuaciones coordinadas entre distintas Administraciones, están aún pendientes de ejecución, como es el caso de los menores con problemas de salud mental.



## PEDIMOS QUE LOS AUTOBUSES ACCEDAN CON NORMALIDAD AL BARRIO DE EL PUCHE (ALMERÍA)

El Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado una actuación de oficio destinada a que accedan los autobuses del transporte urbano al interior del barrio almeriense de El Puche, así como para que, en esta zona, como en cualquier otra de la ciudad, no se estacionen indebidamente vehículos y se proceda al arreglo de la calle Mare Nostrum. Por ello hemos pedido que se den las instrucciones oportunas para que la empresa concesionaria del transporte público de viajeros, de carácter urbano, de la ciudad comience a prestar servicios en el interior del barrio de El Puche, sin perjuicio de que si existe un cierto riesgo de que se pudieran producir hechos vandálicos se preste una adecuada protección a conductores y pasajeros a fin de garantizar su seguridad.

[Queja de oficio 16/1406](#)



## INSISTIMOS EN QUE SE ADOPTEN LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR EL DEPORTE Y OCIO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

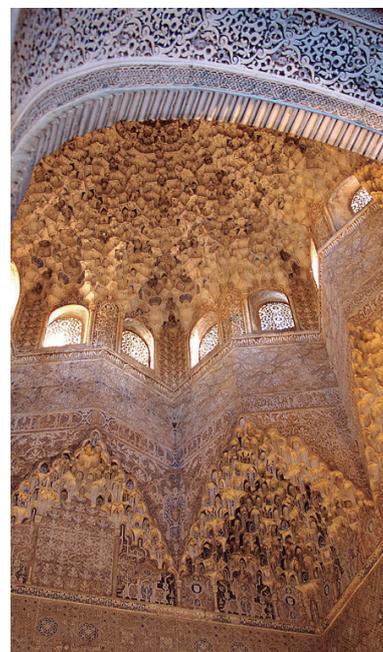
El Defensor del Pueblo Andaluz ha sugerido a la Dirección General de Personas con Discapacidad y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias que pongan en marcha medidas para garantizar el acceso y disfrute del derecho al deporte y al ocio de las personas con discapacidad. Esta Institución se ha comprometido con las federaciones andaluzas de personas con discapacidad a proponer medidas que “remuevan los obstáculos” que impiden que la igualdad, que constituye un pilar básico de nuestra Constitución, sea real y efectiva entre toda la ciudadanía a la hora de acceder al derecho al deporte y al ocio de las personas con discapacidad.

[Resolución 16/1441](#)

## ¿PORQUÉ NO SE HA DESARROLLADO EL DERECHO A VISITAR GRATUITAMENTE LOS BIENES CULTURALES PREVISTO EN LA LEY 14/2007?

Nos hemos dirigido a la Consejería de Cultura interesándonos por el desarrollo reglamentario del artículo 14.3 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía que recoge la visita pública gratuita a los Bienes de Interés Cultural.

[Queja de Oficio 16/0443](#). Entre otras, dicha normativa recoge que cuando se trate de Bienes de Interés Cultural, además se permitirá la visita pública gratuita, al menos cuatro días al mes, en días y horas previamente señalados, constanding esta información de manera accesible y pública a los ciudadanos en lugar adecuado del Bien de Interés Cultural.





## El semáforo al día



### ○ UN 12% HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO ESCOLAR Y UN 10, DE CIBERACOSO

El Defensor del Menor de Andalucía y Save the Children han llamado la atención sobre la necesidad de incrementar las actuaciones de detección temprana y de prevención de las situaciones de [acoso escolar](#) y [ciberacoso](#) como elementos claves para erradicar este problema y proteger a las víctimas en su proceso de recuperación.

El Defensor del Menor de Andalucía ha señalado el problema actual para denunciar los casos de acoso, bien porque los mecanismos de denuncia son insuficientes, bien porque no son conocidos. Por ello ha insistido en la urgencia de disponer de datos que permitan conocer la verdadera entidad del problema y de formación para saber detectar a tiempo estos supuestos de acoso.

Por su parte, Save the Children ha presentado los datos del último informe sobre este fenómeno Yo a eso no juego. En Andalucía, las cifras de este informe señalan que un 12,2% ha sido víctima de acoso escolar y un 10,4%, de ciberacoso.

### ○ INTERVENIMOS ANTE LA AMENAZA DE SUSPENDER DE NUEVO LOS COMEDORES ESCOLARES EN CENTROS CONCERTADOS EN ZONAS DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Los centros concertados situados en [barriadas marginales](#) cuya población, en su inmensa mayoría, se encuentran en situación de exclusión social, no entran dentro del ámbito de aplicación del Decreto por el que se regula el servicio de comedor en los centros docentes públicos dependientes de la Consejería de Educación, ni de la Orden por la que se regulan los servicios complementarios, entre otros de comedor, ni por el Decreto de Apoyo a las Familias Andaluzas, por lo que no reciben asignación económica y en ningún concepto para la prestación de este servicio complementario.

[Queja de oficio 16/1673](#)

### ○ NUEVO CONSEJO DE MENORES DEL DEFENSOR

El Defensor del Menor de Andalucía ya cuenta con su [nuevo Consejo de Participación de Menores](#), con la representación de un niño o niña por cada provincia para la defensa y protección de los derechos de los menores. Los nuevos miembros de este órgano son Juan Andrés Archilla Parrón, de 1º ESO del IES Puebla de Vúcar; Andrés Romero Varo, de 6º de Primaria del colegio Nuestra Señora de La Oliva; Ana Muñoz Moreno, de Fernán Nuñez, Córdoba, de 4º ESO del IES Francisco de los Ríos; Nora Kzaini Hernández, de Granada, de 3º ESO del IES Cartuja; Sara Giraldo Ramírez, de Aljaraque, Huelva, de 2º ESO del IES Fuente Juncal; Rafael Peralta Bergillo, de Jaén, de 3º ESO del colegio Andrés Vandelvira; Sofía Pilar Gallardo Aznar, de Estación de Cártama, Málaga, de 4º ESO del IES Valle del Azahar y, Alejandro Cala Dominguez, de Sevilla de 2º ESO del IES Azahar.



## “Servicios de Suministros de Agua. Garantías y Derechos”

Hemos organizado en Málaga, unas jornadas sobre [el Agua: Garantías y Derechos](#) para debatir con los expertos, empresas suministradoras, administraciones públicas y asociaciones de consumidores y del tercer sector las diferentes propuestas que sobre este derecho plantea en su Informe Especial [“Servicios de suministro de agua. Garantía y derechos”](#).

- Pedimos una Ley andaluza que garantice el derecho a no verse privado del suministro de agua por razones económicas
- Que las tarifas de agua se fijen de acuerdo al número de personas que habitan en la vivienda.
- Que las ordenanzas reguladoras de las tarifas de agua incluyan bonificaciones para los colectivos más vulnerables
- Una mejor calidad de la atención a las personas usuarias



## JORNADA “LAS UNIDADES DE CUSTODIA HOSPITALARIAS: LA ASISTENCIA SANITARIA ESPECIALIZADA PARA LAS PERSONAS INTERNAS EN LAS PRISIONES DE ANDALUCÍA”

Este 31 de mayo, organizamos en el Parlamento de Andalucía una jornada para debatir las conclusiones y propuestas recogidas en nuestro Informe Especial [“Las unidades de custodia hospitalarias: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía”](#).

Para estudiar cómo se organiza la asistencia médica especializada de las personas que están presas, el Defensor del Pueblo Andaluz ha realizado este Informe Especial. La principal idea es que existe una doble atención médica, desde la cárcel y desde el hospital, que presenta problemas de coordinación, aunque desde 2003, este sistema de sanidad penitenciaria debía estar integrado en los servicios sanitarios de las Autonomías. Por ello, hemos pedido una organización cohesionada de estos servicios médicos y que se garantice a esta población reclusa una atención sanitaria equitativa.

*Más información y datos del programa en la web del Defensor del Pueblo Andaluz.*

### Defensor del Pueblo Andaluz

Tel: 954 21 21 21

[defensor@defensordelpuebloandaluz.es](mailto:defensor@defensordelpuebloandaluz.es)

[www.defensordelpuebloandaluz.es](http://www.defensordelpuebloandaluz.es)

[www.defensordelmenordeandalucia.es](http://www.defensordelmenordeandalucia.es)



Tel.: 902 271 902

Editorial MIC [www.editorialmic.com](http://www.editorialmic.com)