

2022

Informe Anual

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

RESUMEN

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

2022

Informe Anual

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

RESUMEN

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

dPA defensor del pueblo Andaluz

Tirada: 400 ejemplares

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Calle Reyes Católicos, 21

41001 Sevilla

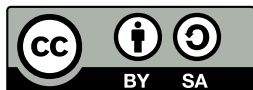
Teléfono: 954 21 21 21 - Fax: 954 21 44 97

<http://www.defensordelpuebloandaluz.es>

defensor@defensor-and.es

Esta publicación esta sujeta a una licencia Reconocimiento – Compartir Igual 4.0 de Creative Commons.
La licencia completa se puede consultar en la siguiente dirección:

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



La presente publicación tiene meramente el carácter de un resumen divulgativo del Informe Anual 2022 presentado en el Parlamento de Andalucía el 30 de marzo de 2023. Tanto esta publicación como el texto íntegro del dicho informe se pueden consultar en nuestra web www.defensordelpuebloandaluz.es

Depósito legal: SE-1465-2014

Maquetación: Cúbica Multimedia S.L.

Impresión: Podiprint

Presentación 5



1. A debate 7

- 1.1. Pobreza infantil 9
- 1.2. Cambio climático 13
- 1.3. El derecho a una buena atención 16
- 1.4. Fraudes en la banca electrónica 21



2. Nuestras propuestas 25

- 2.1. Personas electrodependientes 27
- 2.2. Cultura de paz 30
- 2.3. Cortes de luz 31
- 2.4. Cita previa 35
- 2.5. Personas mayores 38



3. Mejorar las normas 41

- 3.1. Sequía 43
- 3.2. Coordinador educativo 45
- 3.3. Patrimonio monumental 48
- 3.4. Participación 49
- 3.5. Escolarización 52
- 3.6. Educación especial 54
- 3.7. Inventario 55

4. Atender las quejas

59

4.1. Movilidad urbana	61
4.2. Acogimiento familiar	62
4.3. Patrimonio	65
4.4. Igualdad	67
4.5. Centros educativos	72
4.6. La importancia de los usos que se definen para los recintos monumentales	74
4.7. Autotaxis	75
4.8. Compartir espacios	79
4.9. Conservación de inmuebles	80
4.10. Vivienda	83

5. Tejiendo redes

91

6. Informes especiales

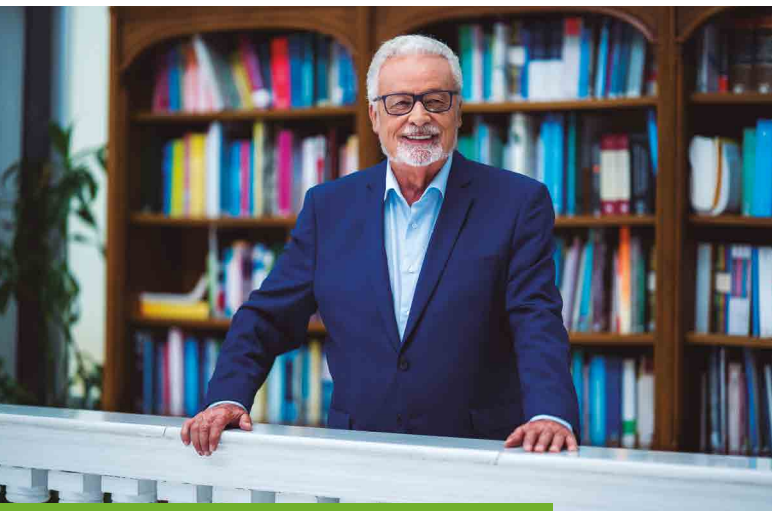
101

7. Datos estadísticos

105

7.1. La ciudadanía. Acuden al Defensor	107
7.2. Ciudadanía y género	108
7.3. Nuestras actuaciones	112
7.4. Desglose por grandes bloques	114
7.5. Mediaciones	118
7.6. Nuestros resultados	120
7.6.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 97% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad	120
7.6.2. Resultados positivos de nuestra actividad (82%)	121
7.6.3. Un 82% de colaboración de las administraciones	122

Presentación



Jesús Maeztu Gregorio de Tejada

Defensor del Pueblo Andaluz.

“No podemos asumir como normal lo inaceptable”.

Con esta premisa encabezamos esta revista y nuestro Informe Anual de 2022 que recoge la labor desarrollada por este comisionado parlamentario para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Un año en el que el Defensor del Pueblo Andaluz ha vuelto a ejercer de escudo para paliar los efectos de la crisis sanitaria por la COVID -que, al fin, parece estamos dejando atrás- y por el encarecimiento de la vida provocado, entre otros, por la crisis energética y la guerra en Ucrania.

Conscientes de los nuevos retos a los que nos enfrentamos, en este ejercicio abordamos la tarea de mejorar y modernizar la institución para adecuar nuestra capacidad a la creciente demanda de la ciudadanía. **Continuamos en el proceso de implantación de la Estrategia que tiene como horizonte 2024, que coincidirá con la celebración del 40 aniversario de la constitución del Defensor del Pueblo andaluz.** Por nuestra parte, avanzamos en la necesaria actualización y mejora de nuestra ley para responder a estos objetivos. Y seguimos trabajando en la consolidación de una institución que merece una alta valoración de la sociedad, y que mantiene su compromiso de seguir siendo útil para la vida cotidiana de los andaluces y andaluzas.

Acometemos esta tarea alineados con los principios de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que fija en sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas asociadas un compromiso por la dignidad de las personas; con un uso y consumo sostenible de los recursos del planeta; la búsqueda de la prosperidad; y el fortalecimiento de las alianzas entre los pueblos para lograr una cultura de paz y convivencia.

6

En base a estos ejes, **analizamos las actuaciones que nos han hecho llegar las más de 30.000 personas que requirieron nuestra intervención en 2022.** Atendimos 12.471 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 12.774 consultas; y 662 acciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera); en resumen, más de 25.000 actuaciones. Destacan entre ellas las quejas de oficio, donde elevamos la mirada más allá del interés particular, persiguiendo el beneficio de la comunidad en los diversos impactos a sus derechos.

Retos actuales y futuros para los que la ciudadanía puede contar con la Defensoría del Pueblo andaluz, **comprometida con la inclusión social y la lucha contra la desigualdad.** Confiamos en que nuestro trabajo diario contribuya a mejorar la vida de las personas y garantizar los derechos humanos.

1. A debate



dPA



1. A debate

1.1. Pobreza infantil

9

Algunos retos para garantizar los derechos de la infancia y adolescencia: la lucha contra la pobreza y contra la violencia

En la actualidad son muchos los retos que afronta la infancia y adolescencia. Retos que deben ser abordados no con perspectiva futura sino como una obligación de los poderes públicos a la hora de garantizar los derechos de las personas menores de edad en el presente. Se trata de que los niños y las niñas que viven en Andalucía puedan disfrutar de las libertades y derechos de forma plena y sin ningún tipo de discriminación ni restricciones.

Sin duda uno de los principales retos en los últimos tiempos ha sido la pandemia. Un fenómeno que, como hemos tenido ocasión de poner de manifiesto en diferentes foros, ha condicionado la vida de muchos menores de edad. **La situación de emergencia generada por la COVID-19 ha supuesto una experiencia sin precedentes**, que ha generado cambios en los comportamientos de los niños, los cuales se vieron obligados a adaptarse de forma precipitada a nuevos escenarios en una situación de gran incertidumbre.

Diversos indicadores, estudios y análisis económicos señalaban que 2022 podría ser el año de la recuperación económica post pandemia. Hemos de lamentar que dichas previsiones positivas se han visto empañadas por otros acontecimientos que están limitando dicha recuperación y que afectan principalmente a las familias más vulnerables. Hablamos de la subida desorbitada de los precios de la energía, la inflación, o el conflicto bélico en Ucrania tras la invasión rusa.

En cualquier caso, **la supuesta recuperación no estaría afectando a todos por igual**. Como ya ocurriera en otras crisis, los efectos positivos de las recuperaciones económicas tienen escasa incidencia en la infancia y, por consiguiente, **la pobreza infantil sigue constituyendo uno de los principales retos a los que se enfrentan miles de niños y niñas**.

Las estadísticas así lo acreditan. Según los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística en la Encuesta de Condiciones de Vida publicada en junio de 2022, un 27,9% de los menores de 18 años en Andalucía está en situación de pobreza, 5 puntos por encima del año anterior. Dichas cifras vienen a reflejar el dramático impacto de la pandemia en la vida de las familias andaluzas.

10

Por otro lado, el incremento del porcentaje de población infantil que vive en pobreza severa en Andalucía es especialmente preocupante ya que ha pasado de un 10,1% en 2020 a un 15,3% en 2021, lo que supone más de 240.000 niños y niñas viviendo en esta situación. Además, la carencia material y social severa que afecta a la infancia andaluza ha aumentado progresivamente, pasando de afectar a un 5,9% de la población infantil en 2019, a un 9,3% en 2020 y llegando en 2021 a un 11,4% de niños y niñas menores de 18 años en la comunidad, lo que supone que actualmente cerca de 180.000 niños y niñas estén viviendo en una situación que representa el nivel más extremo de escasez, lo que conlleva la imposibilidad de atender necesidades básicas para el bienestar y dignidad de la infancia.

Estas cifras y datos vienen a concluir que la lucha contra la pobreza infantil en Andalucía debe constituir una prioridad para toda la sociedad en general, y de manera singular para los poderes públicos a la hora de diseñar sus políticas. Unas políticas que deben tener un claro enfoque de infancia.

Por otro lado, recordemos que en 2021 se aprobó la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE 5-5-2021) --conocida como LOPIVI-. Ha transcurrido más de un año de la entrada en vigor del mencionado texto normativo. Un lapso de tiempo en el que se han producido importantes avances en la implementación de la Ley como la creación de la Conferencia Sectorial de Infancia y Adolescencia, o la prohibición de ciertas prácticas que constituyen violencia contra la infancia, como la realización de desnudos integrales y exploraciones genitales en los procedimientos de evaluación de la edad.

No podemos dejar de mencionar la elaboración del Plan de lucha contra la explotación sexual en los centros de protección, el cual contiene un catálogo de medidas diseñadas tras los abusos a niñas, niños y adolescentes que se encuentran cumpliendo una medida en un centro de protección. En el ámbito de la responsabilidad penal hemos de referirnos a la ampliación de la prescripción de los delitos más graves cometidos contra niñas, niños y adolescentes. Y otra medida implementada para el curso escolar 2022-23 es la obligatoria incorporación a los centros docentes de la figura del coordinador de bienestar como medida orientada a la prevención, detección y protección de los niños y adolescentes frente a casos de violencia y acoso en el entorno escolar.

Por otro lado, se está trabajando en la definición, redacción y aprobación de una Estrategia Nacional que coordine las actuaciones y medidas a poner en marcha por parte de las distintas administraciones (estatal, autonómica y local). Dicho instrumento de planificación deberá definir las líneas estratégicas de coordinación y desarrollo de políticas de infancia en España.

” Figura del coordinador de bienestar como medida orientada a la prevención, detección y protección de los niños y adolescentes frente a casos de violencia y acoso en el entorno escolar.

Pero a pesar de los avances mencionados, hemos de lamentar las demoras en la puesta en práctica de determinados instrumentos que se antojan esenciales para combatir la violencia ejercida contra la infancia. Es el caso de la creación de Juzgados, Fiscalías y Equipos Técnicos especializados en violencia contra la infancia. No olvidemos que la especialización de estructuras representa una herramienta fundamental para garantizar el acceso efectivo de niñas, niños y adolescentes a la justicia y una atención especializada a los mismos cuando las medidas preventivas no han dado resultado y, por tanto, el daño y la violencia ya se han producido.

Desde esta Institución reclamamos seguir aunando esfuerzos entre todos los agentes para sensibilizar e involucrar a la sociedad en la erradicación de la violencia contra la infancia, y abogamos por la formación y el compromiso de todos los profesionales que trabajan con las personas menores de edad a fin de evitar que la violencia se infrinja. La sociedad debe continuar trabajando para romper la coraza de la opacidad que pesa sobre la violencia y los abusos a menores, un porcentaje elevado de los cuales se produce en el ámbito familiar.



Compartimos plenamente las manifestaciones realizadas por el Comité de Derechos del Niño en su Observación N° 13 cuando argumenta que la crianza del niño en un entorno respetuoso y propicio, exento de violencia, contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general. Las investigaciones muestran que los niños que no han sufrido violencia y crecen en forma saludable son menos propensos a actuar de manera violenta, tanto en su infancia como al llegar a la edad adulta.

La prevención de la violencia en una generación, por tanto, reduce su probabilidad en la siguiente.

Más información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.4., epígrafe 2.1.4.1.

1.2. Cambio climático

Una catástrofe actual que condiciona la vida de miles de niños y niñas

13

El cambio climático es la crisis que define nuestra época. Ya no es un problema del futuro: es una situación que debemos parar de inmediato o la destrucción del planeta será irreversible. Sus graves consecuencias se están haciendo ya patentes: temperaturas más cálidas, tormentas más intensas, propagación de enfermedades, olas de calor más fuertes -prueba de ello son las elevadas temperaturas sufridas en el verano del 2022-; derretimiento de los glaciares; huracanes más peligrosos; aumento del nivel del mar; o el encarecimiento de los alimentos que afecta de manera singular a las familias más empobrecidas.

Tampoco podemos olvidar a las personas desplazadas en el contexto de desastres y cambio climático. Poblaciones enteras, entre las que se encuentran miles de niños y niñas, están sufriendo los estragos del cambio climático. Muchas de estas personas viven en zonas particularmente difíciles, donde no siempre cuentan con recursos que les permitan adaptarse a un entorno cada vez más hostil. **El efecto dominó – en el que se suscita un desastre tras otro a raíz del cambio climático – está golpeando a las comunidades más pobres, quienes, además, no tienen oportunidad de recuperarse.**

Según ACNUR, cada año, más de 20 millones de personas deben abandonar su hogar y trasladarse a otros puntos de su propio país debido a los peligros que causan la creciente intensidad y frecuencia de eventos climáticos extremos (como lluvias inusualmente fuertes, sequías prolongadas, desertificación, degradación ambiental, ciclones o aumento del nivel del mar).

Estos fenómenos inciden con mayor crudeza en la infancia más empobrecida. Los niños que viven en hogares de bajos ingresos corren más riesgo de sufrir las consecuencias de estos cambios climáticos extremos porque viven en viviendas no acondicionadas, poco espaciosas, y carentes de sistemas de refrigeración o calefacción. El aumento de los costes energéticos y el coste de la vida también están haciendo que las familias se vean obligadas a elegir entre pagar la electricidad para los ventiladores, frigoríficos y congeladores o alimentar a sus hijos.



El cambio climático, por otro lado, es un asunto que ha sido objeto de análisis por los propios niños y niñas que han tenido la oportunidad de expresar en distintos foros un profundo nivel de ansiedad por la crisis medioambiental y climática. **En los últimos años las personas menores de edad y los jóvenes han estado muy comprometidos con el activismo climático**, tomando su propia iniciativa para llamar la atención sobre esta amenaza global y tratando de influir en aquellos que tienen el poder de promulgar los cambios necesarios. Muchos han expresado su angustia y decepción cuando han percibido que sus esfuerzos han sido en vano.

Y es que la lucha de los jóvenes contra el cambio climático no es una tarea fácil. Si bien es verdad que las dificultades para la participación de los niños en la toma de decisiones sobre asuntos públicos de materia medioambiental no son diferentes a las que se plantean para la participación social y política en los asuntos que les afectan, en este tema en concreto falta de información y espacios, la información existente no está adaptada a sus edades y nivel de comprensión, y los procedimientos suelen ser rígidos y burocratizados, etcétera.

Por consiguiente, las consecuencias que el cambio climático está ocasionando en la infancia y adolescencia deben adquirir protagonismo en las agendas políticas, escuchando y haciendo posible la participación de los protagonistas en la toma de decisiones y el diseño de las políticas públicas.

La importancia y trascendencia del asunto lo merece. No hablamos de un problema de futuro; hablamos de una catástrofe actual.

Más información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.4., epígrafe 2.1.4.1.

1.3. El derecho a una buena atención

Los cuidados también en la atención a la ciudadanía

La mayoría de las consultas recibidas a través de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (OIAC) ponen de manifiesto que las personas desconocen el alcance y contenido de las prestaciones existentes; que hay una falta de información sobre las condiciones y la manera de hacer efectivos sus derechos subjetivos; que la complejidad en los procedimientos y la falta de claridad y dificultades para solicitar dichas prestaciones añaden elementos de incertidumbre y de desconfianza en muchas personas, y que los procedimientos y prestaciones no se resuelven en los plazos previstos.

En muchas de esas consultas nos expresan su enojo por lo que **consideran falta de apoyo de las administraciones ante la situación de necesidad en la que se encuentran:**

16

"Nadie hace nada por mí. Somos una familia con tres hijos, no sabemos qué podemos solicitar, intento llamar a los servicios sociales pero no me cogen el teléfono, no tengo ordenador ni saldo en el móvil, me han dicho que hay una nueva prestación pero ni me dan cita ni sé como solicitarla."

En un reciente artículo en su blog La Mirada Institucional, el profesor Rafael Jiménez Asencio alertaba sobre el funcionamiento actual de las Administraciones: *"La Administración Pública es un barullo de procedimientos opacos, con garantías legales de mentirijillas, trámites lentos y gestionados por unos funcionarios que viven en su constante anonimato detrás de la pantalla. ... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo"*.

La creación de instituciones eficaces y transparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales o la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Soste-

1 [Blog. La Mirada Institucional.](#)

nible. Por ello, **es muy importante que las administraciones públicas** funcionen bien y **sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables** en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas.

La Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41²:

"1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que la afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones..."

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma este derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: *"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obte-*

” La buena Administración pública tiene que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas.

² Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000 (DO C 202 de 7-6-2016, pp. 389-405) (https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)

*niendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca”.*³

La buena Administración pública tiene que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas, sin embargo, la ciudadanía nos hace llegar que no está muy contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático...), y que, además, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que *las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.*

18

Hacer trámites digitales y a distancia con la Administración es excesivamente complejo: necesidad de un documento electrónico que exige trámites previos, incompatibilidad con los navegadores, plataformas

³ Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. BOE 68, de 20-3-2007 y BOJA núm. 56, de 20-3-2007).





que fallan en muchas ocasiones, etc. El resultado es un sistema poco amable que invita a la ciudadanía a insistir en la interacción presencial.

Tenemos que avanzar en la administración electrónica, pero no podemos ignorar que, para muchas personas, esta se configura como un elemento disuasorio y daña en especial a la población más débil e indefensa. Si a ello se añaden la imposibilidad de contactar y tener acceso directo con los empleados públicos, los efectos son aún más demoledores.

“Cuando se intenta contactar con las administraciones, en muchas ocasiones solo responde un robot; cuando quieres presentar algo por internet la página no existe o se queda colgada y de manera presencial se niegan a atenderte porque no tienes cita previa”.

Uno de los principales retos que se abre en la actualidad a la administración pública es reformular sus procedimientos administrativos, de manera que los recursos públicos lleguen a quienes de verdad los necesitan y no, exclusivamente, a quienes sepan cómo encontrarlos.

La brecha tecnológica se deja sentir en perjuicio de los más débiles y, especialmente, de los más mayores. **El reto actual es que sea la administración quien vaya a buscar a la ciudadanía que precisa de sus servicios o ayudas y no al revés.**

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz entendemos que hay que conseguir servicios públicos más abiertos, justos, eficaces y comprensibles. Que, comprendiendo la necesidad de auto organización y de intentar ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, **la cita previa no se puede configurar como un requisito inexcusable que comprometa el derecho de las personas a acceder a las oficinas de atención ciudadana o al registro cuando lo necesiten.**

También defendemos que es imprescindible fomentar el derecho de las personas a ser asistidas en el uso de los medios electrónicos para relacionarse con la administración, sobre todo porque la desigualdad digital genera riesgo de exclusión de las personas desfavorecidas, las que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad y la gente mayor. La progresiva digitalización de los procesos y las actuaciones de las administraciones no puede dejar al margen las personas con dificultades para acceder a la tecnología.

20

Esta institución tiene la voluntad de velar por que las administraciones públicas sean más amables, en el sentido de que simplifiquen los trámites administrativos necesarios para acceder a los servicios públicos y hacerlos más accesibles y sencillos para las personas, especialmente las vulnerables. En otras palabras, se necesita **una administración más humana.**

Más información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.3.1., epígrafe 2.3.1.1

1.4. Fraudes en la banca electrónica

Fraudes en la banca electrónica. Sobre responsabilidades y negligencias

La digitalización de los servicios financieros no solo afecta negativamente a las personas que carecen de conocimientos o habilidades digitales, también quienes cuentan con habilidades y conocimientos medios están expuestos a riesgos derivados de este proceso, como lo demuestra el elevado número de personas que son objeto de **prácticas fraudulentas** -phishing, smishing, vishing, etc- para obtener sus claves de acceso a la banca digital.

En la respuesta a las muchas quejas recibidas por este motivo recomendamos a las personas afectadas que acudan al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, a fin de que pueda verificar el cumplimiento de sus obligaciones por parte del banco como proveedor de servicios de pago. En este sentido, le corresponde a este organismo supervisor **valorar las buenas prácticas bancarias** en cuanto al ofrecimiento al cliente de documentación que acredite que la operación reclamada fue debidamente autenticada, registrada y contabilizada.

Asimismo les sugerimos que consulten con una persona experta en derecho para que pueda explicarles las posibilidades de éxito y los posibles costes de un proceso judicial. Esta vía puede resultar especialmente indicada si tenemos en cuenta los últimos **pronunciamientos judiciales** sobre este tema, que estiman las reclamaciones de las personas afectadas por entender que la entidad financiera no ha acreditado la existencia de negligencia grave del cliente.

Con este fundamento, en alguna ocasión hemos trasladado la queja a la entidad financiera para solicitar una revisión de la respuesta ofrecida a su cliente. Así ocurría en la queja 22/7764, ya que la entidad financiera respondía a la reclamación del interesado que, una vez analizada la operativa llevada a cabo en la cuenta, había comprobado que estaba realizada sin ningún tipo de falsificación, al estar validadas las operaciones por un doble factor de autenticación. Concluían entonces que no había protegido debidamente sus elementos de seguridad, lo que constituía una negligencia grave por su parte.

Sobre este particular señalábamos que la normativa sobre servicios de pago establece que **corresponde al proveedor de servicios de pago probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave** cuando este niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que esta se ejecutó de manera incorrecta.

Pese a que la entidad valoraba que se había producido la negligencia grave en la custodia de sus elementos de seguridad por parte del interesado, apuntábamos a diversos pronunciamientos judiciales que señalan que ésta se trata de una conducta caracterizada por un grado significativo de falta de diligencia, que surge o se produce por iniciativa del usuario, y no como consecuencia del engaño al que ha sido inducido por un delincuente profesional, o que **no se puede atribuir falta de diligencia grave a una víctima de estafa, ya que facilita sus claves personales a un tercero como consecuencia de manipulaciones.**

De acuerdo con lo anterior, solicitábamos a la entidad una valoración razonada sobre la aplicabilidad de estos criterios jurisprudenciales al caso, habida cuenta las circunstancias concurrentes.

En relación con este problema, nos parece importante poner de manifiesto que las medidas adoptadas hasta la fecha por el Banco de España o las entidades financieras están resultando insuficientes para poner coto a estas prácticas y restaurar la confianza ciudadana. **Si la población en general, y los colectivos más vulnerables en particular, no cuentan con un sólido sistema que garantice la seguridad de la realización de sus operaciones bancarias terminará quebrando el sistema.**

Es cierto que los procedimientos dirigidos a estafar son cada vez más sofisticados y que los sistemas de seguridad de las entidades financieras no pueden adoptar medidas que excedan de su ámbito de competencias, como puedan ser las referidas a los soportes electrónicos a través de los que se materializa el fraude.

Sin embargo, no es menos cierto que es **la entidad financiera la que en última instancia asume la responsabilidad de garantizar la seguridad y fiabilidad de los servicios que ofrece al usuario**, entre ellos el servicio de banca electrónica. Por lo que cabe plantearse si esa responsabilidad no debería extenderse

al deber de ofrecer sistemas que sean realmente seguros y fiables para los usuarios. Sistemas que eviten el éxito de unas prácticas fraudulentas que, no lo olvidemos, aprovechan las brechas de seguridad que presenta el sistema atacando por el flanco mas débil que suele ser el propio usuario.

Un usuario, al que no se le puede exigir, como en ocasiones pretenden algunas entidades financieras, un grado de diligencia, prudencia y cautela que supera con creces la que sería exigible a una persona para ser considerada "consumidor responsable".

Entendemos que resulta exigible de las entidades financieras que adopten medidas suficientes para garantizar la fiabilidad de los servicios que ofrecen a sus clientes, utilizando las mejores tecnologías posibles para reforzar la seguridad en las operaciones de banca electrónica.

Asimismo, entendemos que **las entidades financieras deberían asumir la responsabilidad por los perjuicios que sufran los usuarios como consecuencia de actuaciones fraudulentas de terceros, salvo que quede acreditado que los mismos han actuado sin la prudencia y diligencia que resultarían exigibles a un consumidor responsable**, entendiendo que tal concepto se refiere a una persona con los conocimientos y habilidades digitales que actualmente tiene el ciudadano medio.

Más información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.6., epígrafe 2.2.6.1.1.3.

2. Nuestras propuestas

dPA



2. Nuestras propuestas

2.1. Personas electrodependientes

Propuestas para una regulación justa

Son muchas las personas que, además de padecer una enfermedad grave o una patología compleja, deben afrontar el reto de **depender del funcionamiento de una máquina o de un aparato conectado a la red eléctrica**, ya sea para tener una mejor calidad de vida o simplemente para poder sobrevivir. A este tipo de personas se les denomina **electrodependientes**.

En esta situación y bajo esta denominación podríamos incluir a diversos colectivos que agrupan a personas que padecen distintas patologías. Este sería el caso de los enfermos renales sometidos a diálisis; de las personas con insuficiencia respiratoria que precisan de oxigenoterapia; de los pacientes con ELA en grado avanzado que precisan de ventilación asistida; de las personas con déficits graves de movilidad que precisan de grúas, camas articuladas o colchones antiescaras; de las personas con apnea del sueño; etcétera.

Es evidente que **el grado de electrodependencia variará** en estos supuestos, según sea el tiempo que la persona precisa estar conectada al aparato o, especialmente, según sean las consecuencias de una posible desconexión en términos de supervivencia o de deterioro de la calidad de vida.

Sea como fuere, **para todas estas personas es fundamental tener garantizada la continuidad en el suministro eléctrico**, ya que cualquier interrupción, sea programada o sobrevenida, puede suponer un grave problema, e incluso poner en riesgo su salud o hasta su vida.

A esta realidad, ya compleja de por sí, las personas electrodependientes deben sumar en estos últimos tiempos **el problema añadido de tener que afrontar el pago de unas facturas eléctricas** que, por motivos diversos, alcanzan unas sumas muy elevadas, que van a recaer sobre unas economías familiares que en muchos casos soportan a duras penas la difícil carga que representa la multiplicidad de cuidados que precisa un enfermo con un grado elevado de dependencia.

Esta es la difícil realidad que afrontan actualmente las personas electrodependientes, sin que exista una regulación que reconozca formalmente la misma, que atienda a la diversidad de situaciones que abarca y que aporte soluciones eficaces y medidas concretas para dar respuesta a sus necesidades.

Antes esta situación, consideramos oportuno tramitar de oficio la queja [22/3284](#) en la que nos dirigimos a las compañías Endesa e Iberdrola, con las que mantenemos convenios de colaboración, con objeto de proponerles un protocolo de actuación específico que permitiese mejorar la actual regulación relativa a la garantía de suministro eléctrico para personas electrodependientes.

Asimismo solicitábamos a la Dirección General de Energía su valoración sobre este asunto y, en su caso, posibilidades de intervención ante las empresas eléctricas a fin de que se comprometiesen al cumplimiento de las medidas de garantía propuestas, así como cuantas pudiera desarrollar en el ejercicio de sus competencias.

También **hemos trasladado esta iniciativa al Defensor del Pueblo de España** para que valorase su posible intervención instando una modificación de la normativa eléctrica nacional que permita atender las necesidades de las personas electrodependientes y, de modo particular, para que se les incluya en la regulación del bono social eléctrico.

En tanto no exista una regulación estatal para atención a las personas electrodependientes, hemos desarrollado actuaciones concretas a fin de mejorar la actual regulación de las compensaciones económicas por el coste del consumo de electricidad a personas que necesitan determinados tratamientos domiciliarios.

Así, a través del caso particular planteado en la queja [22/2350](#), nos hemos dirigido a la Consejería de Salud y Familias proponiéndole la **revisión de los importes aprobados** en su día para ajustarlos a la actual situación de los elevados precios de la luz. También le hemos solicitado la necesaria armonización del procedimiento general para la compensación económica, en el que debe incorporarse el derecho a la información como instrumento imprescindible para ejercer la petición y para franquear el acceso a la compensación en condiciones de igualdad efectiva y equidad.

Por último, ya en enero de 2023, coincidiendo con la redacción del presente Informe Anual, hemos desarrollado una [Jornada](#) de trabajo para analizar la situación de las personas electrodependientes y proponer concretas soluciones.

Las conclusiones de la jornada serán remitidas al Defensor del Pueblo estatal a fin de que las incorpore al expediente que hayan tramitado y, para que en su caso, las traslade a las instancias competentes de la Administración General del Estado.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.6., epígrafe 2.2.6.1.1.1



2.2. Cultura de paz

Las mediaciones del Defensor, nuestra contribución directa por una cultura de paz

Las mediaciones del dPA durante 2022, con 287 asuntos gestionados, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz y, por lo tanto, al ODS 16, de fortalecimiento de las sociedades, y al ODS 17, de alianzas estratégicas

En estrecha conexión con la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz para el periodo 2021-2024, y concretamente con la propia misión del dPA -de velar y garantizar derechos y libertades con total independencia, según lo establecido en la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de Andalucía-, aparece la misión de procurar la defensa de una cultura de paz.

Los conflictos que se remiten a la Defensoría, denominados quejas por la norma reguladora de nuestra institución, parten generalmente de un contexto confrontativo, donde las personas plantean su desacuerdo con la actuación de alguna administración o incluso su desconcierto ante la ausencia de actuación por parte de aquélla.

El Defensor puede y debe contribuir al impulso de la cultura de paz y de la justicia social, como poder confiable, moralmente vinculante en la medida en que su autoridad se basa en la persuasión, no en el poder ejecutivo o coercitivo, que promueve cambios de comportamientos sociales -tanto de la ciudadanía, como de las personas que conforman las administraciones-, y el mejor instrumento para ello en

” El Defensor puede y debe contribuir al impulso de la cultura de paz y de la justicia social.

la Defensoría consiste precisamente en impregnar su labor con los principios que inspiran la cultura de paz (diálogo, aprendizaje cooperativo y solución de problemas)

Las alianzas que se generan con la mediación del dPA procuran una mejor relación y más estable entre administraciones y administrados, por lo que se contribuye de manera directa al concepto de buena administración, al derecho de participación y calidad democrática. La resultante de estos procesos, en su amplia mayoría, es un canal de interlocución estable y útil para todos (ciudadanía y administraciones), que no solo revierte la situación de incomunicación o falta de entendimiento con los que se inició la controversia o queja, sino que favorece la creación o el fortalecimiento de la relación o las alianzas entre colectivos ciudadanos y los poderes públicos, previniendo además conflictos futuros por estas razones.

Estos aspectos nos permiten afirmar que la mediación del dPA contribuye a la cultura de paz en nuestro territorio, procurando la confianza en unas instituciones más sólidas para la ciudadanía.

Para apostar por la implementación de alianzas sólidas, referimos la intervención que se llevó a cabo en 2022, en colaboración con el área que trabaja los derechos de las personas migrantes, en un proceso sobre los asentamientos en Huelva.

31

[Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.3.3., epígrafe 2.3.3.1.](#)

2.3. Cortes de luz

Barriadas sin luz. Entre la impotencia y la indignación

Esta Institución viene desde hace años mostrando su preocupación por **el grave problema que padecen numerosas zonas y localidades de Andalucía como consecuencia de los frecuentes y prolongados cortes en el suministro eléctrico** que se producen en las mismas y que afectan a un elevado número de personas.

Se trata de interrupciones en el suministro que afectan principalmente a las barriadas y las zonas social y económicamente más desfavorecidas de Andalucía. Podríamos decir que el mapa de las zonas donde se producen con más asiduidad y gravedad los cortes de luz es plenamente coincidente con el que podríamos definir como el mapa de la pobreza y la marginación de Andalucía.

Esto supone que **las causas últimas de los cortes de luz se mezclan y se alimentan de los mismos factores que contribuyen a la miseria y la exclusión de las poblaciones que residen en estas zonas desfavorecidas.**

Es innegable que a los cortes en el suministro contribuyen en gran medida la proliferación en estas zonas de enganches fraudulentos que, no solo hacen un uso indebido del suministro, sino que comportan un grave riesgo para la seguridad de las instalaciones y para las personas y bienes.



Algunos de estos enganches ilegales son consecuencia de situaciones de pobreza energética mal atendidas por el sistema público de servicios sociales. Sin embargo, otros son resultado del ánimo defraudador de algunos, que sin la justificación de una situación de necesidad, deciden enganchar ilegalmente su suministro.

A todo ello, hay que sumar un factor que, aunque pueda imputarse solo a una minoría, afecta de forma muy sustancial al suministro eléctrico y es una de las principales causas de los cortes que se producen. Nos referimos a las actividades delictivas relacionadas con el cultivo de marihuana en el interior de viviendas.

Negar la existencia de estas actividades delictivas en estas zonas o cuestionar la incidencia que las mismas tienen en los cortes de suministro que se producen, nos parece absurdo y no creemos que contribuya en absoluto a abordar con rigor el problema y encontrar soluciones reales al mismo.

Pero del mismo modo que nos parece absurdo negar esta realidad, nos parece también sumamente injusto generalizar esta realidad a toda una población o a toda una barriada, criminalizando así a sus habitantes, sin tomar en consideración que solo una minoría de las personas que residen allí se dedican a estas actividades delictivas.

Por otro lado, no podemos obviar la responsabilidad que recae sobre la empresa suministradora como titular de las redes de suministro y de las instalaciones eléctricas en estas zonas.

Es evidente que las instalaciones existentes en muchas de estas barriadas, por su antigüedad o por su deficiente conservación, están en un estado manifiestamente mejorable y requerirían de importantes inversiones para su reparación y mejora.

En este sentido, entiende esta Institución que deberían priorizarse las inversiones en infraestructuras eléctricas en estas zonas, no solo por el mal estado que algunas puedan presentar, sino especialmente por el hecho de estar sometidas a unas condiciones de utilización que incrementan los riesgos y las posibles averías.

Para abordar esta situación, en abril de 2022 celebramos una ronda de reuniones de trabajo con responsables autonómicos de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior y con el fiscal jefe y los titulares de la Fiscalía de Menores y Fiscalía Antidroga de Sevilla ([pronunciamento](#) en nuestra página web).

Posteriormente, con ocasión de las reiteradas quejas recibidas por los cortes de luz en distintas barriadas de Sevilla, en agosto solicitamos a Endesa un calendario con los plazos previstos para poner en funcionamiento los nuevos transformadores y para ejecutar las inversiones necesarias para mejorar la red eléctrica y garantizar la prestación de este servicio en condiciones de calidad. De ello dimos cuenta a través de un [comunicado](#) en el que recordábamos, con carácter general, que estos cortes de luz suponen un problema grave de salud pública y una vulneración del derecho de las personas a acceder y disfrutar de un servicio esencial como es el suministro de energía.

Con fecha 22 de septiembre de 2022 mantuvimos una [sesión de trabajo](#) con responsables de Endesa. Coincidíamos en la **necesidad de una actuación coordinada de todas las administraciones implicadas, junto con la empresa distribuidora, para adoptar medidas que resuelvan definitivamente el problema y garanticen el suministro eléctrico a todas las personas.**

Nuevamente, con fecha 25 de octubre de 2022, trasladamos al Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa la necesidad de adoptar medidas que permitan garantizar el derecho a unos suministros básicos ante este problema social, con ocasión de la [reunión de coordinación](#) mantenida tras la toma de posesión del nuevo Gobierno andaluz.

Pese a todo, las quejas por cortes de luz en distintas localidades siguen repitiéndose, por lo que resultan necesarios más esfuerzos a tal fin. Para esta Institución **resulta prioritario garantizar el suministro eléctrico a la población residente en estas zonas, porque solo de ese modo garantizamos los derechos fundamentales de estas personas.**

Creemos que es posible luchar contra delincuentes y defraudadores, garantizando a la vez el suministro a quienes pagan sus recibos y tienen un contrato en regla. Entendemos que **es urgente e inaplazable**

que las Administraciones competentes y la empresa suministradora asuman públicamente sus responsabilidades ante este grave problema y se comprometan a adoptar cuantas medidas sean necesarias para solucionar con la máxima rapidez esta situación, garantizando el derecho de todas las personas a disponer de un suministro eléctrico de calidad.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.6., epígrafe 2.2.6.1.1.1.

2.4. Cita previa

El nuevo cancerbero de la Administración

La digitalización de la Administración, en aras de construir la **administración electrónica**, es un proceso que viene desarrollándose desde hace ya varios años, pero que dio un salto exponencial durante el confinamiento provocado por la pandemia de la Covid-19, cuando todas las administraciones se vieron obligadas a utilizar las herramientas digitales para seguir prestando los servicios públicos que precisaba la ciudadanía.

De la noche a la mañana tanto administraciones como ciudadanos se vieron inmersos en una nueva realidad digital en la que cualquier gestión presencial quedaba proscrita o fuertemente restringida por razones sanitarias. El teletrabajo se convirtió en la herramienta fundamental para seguir funcionando, mientras que la tramitación on line se transformó en la única vía para realizar gestiones, presentar solicitudes, interponer recursos o demandar ayudas y prestaciones.

Fue un reto enorme y es obligado reconocer que, con carácter general, se superó con un nivel de éxito notable: los servicios públicos, especialmente los esenciales, siguieron prestándose y las personas pudieron ejercer sus derechos como administradas.

No obstante, algunas de las medidas que fueron necesarias y que se pensaban que serían transitorias y desaparecerían con la llegada de la denominada nueva normalidad, parecen tener vocación de perma-

nencia, aunque ya no existan las razones que las justificaron y generen el rechazo de quienes consideran que perjudican sus derechos.

Tal es el caso paradigmático de **la cita previa**, ese nuevo salvoconducto que se ha convertido en **el “santo y seña” imprescindible para superar las barreras que nos impiden acceder presencialmente a una administración pública**, ya sea para realizar una gestión, presentar una documentación o, simplemente, pedir información o ayuda.

Es innegable que la cita previa es un gran logro en el progreso de la administración pública, ya que permite incrementar la eficacia de la acción administrativa, con la consiguiente disminución de los costes para la *res pública*, a la vez que facilita a la ciudadanía la realización de gestiones administrativas sin tener que soportar esperas o colas interminables.

36

La cita previa es un gran avance y puede beneficiar tanto al administrado como a la administración. No obstante, cuando no cuenta con una regulación adecuada o no se gestiona correctamente, puede convertirse en un obstáculo insalvable para algunas personas e incluso privarles de su derecho de acceso a la Administración pública.

Las quejas recibidas en esta Institución en relación con la cita previa han sido muy numerosas desde que acabó la pandemia y son cada vez más quienes nos trasladan su sensación de impotencia al verse incapaces de superar el obstáculo que supone para poder acceder a la administración.

El problema estriba en la mayoría de las ocasiones en la dificultad para conseguir la cita previa. **Una dificultad que puede venir motivada por la limitación de los canales dispuestos para obtenerla o por la saturación de los mismos.**

Cuando se limita la posibilidad de obtener cita previa al uso de medios telemáticos se está dejando fuera del sistema a todas aquellas personas que no tienen acceso a internet o no disponen de los equipos o los conocimientos para acceder telemáticamente a la Administración.

Esta exclusión afecta mayoritariamente a las personas mayores que carecen de habilidades digitales, pero también a aquellas personas que por sus condiciones económicas o sociales no pueden acceder a los equipos o las conexiones necesarias para realizar estas gestiones. En estos casos, es frecuente que la persona solicite la ayuda de algún familiar o conocido o que vaya a una gestoría, lo que las deja en una situación de **dependencia funcional** al impedirle gestionar sus asuntos por sí mismos, sin necesidad de recurrir a la ayuda de terceros.

Con frecuencia recibimos quejas de personas mayores que expresan su rabia e impotencia por que recurrir a un hijo o a un vecino más joven para realizar una gestión administrativa que hasta entonces venía realizando de forma autónoma.

En otras ocasiones el problema para la obtención de la cita previa es la saturación: **teléfonos que sue- nan sin parar sin que nadie los descuelgue, páginas web y aplicaciones que se cuelgan o no están nunca operativas...**

Otro grave problema es el riesgo de que no sea posible conseguir la cita previa dentro del plazo que una persona tiene para realizar una determinada gestión administrativa, lo que puede implicar la pérdida de un derecho o un serio perjuicio administrativo.

En opinión de esta Institución **es necesaria y urgente una regulación de la cita previa** que resuelva el acceso a la administración y ofrezca garantías a la ciudadanía para el correcto ejercicio de sus derechos. Dicha regulación, debería estipular la **obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la misma, incluyendo formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.**

El uso de canales telemáticos o telefónicos para conseguir una cita previa debe comportar una ventaja para la persona solicitante, por su comodidad y celeridad, pero en ningún caso debe privar a quien así lo desee de la opción de acudir presencialmente a las dependencias administrativas y gestionar allí la cita previa.

Asimismo, consideramos que la regulación de la cita previa debe incluir **garantías en favor de quienes precisan de la misma para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos.**

Por otro lado, es preciso demandar de las administraciones una **adecuada dotación de medios materiales y personales** para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a la misma.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 1.1., epígrafe 1.1.1. y en Capítulo 2.3.1., epígrafe 2.3.1.3

2.5. Personas mayores

No es Administración para longevos

El aumento desproporcionado del porcentaje de población integrada por personas mayores de 65 años, en relación con el que experimentan otros grupos de población de edad inferior, directamente relacionado con el descenso paulatino de la tasa de natalidad y con la elevación de la esperanza de vida de personas nacidas en momentos de mayor índice, es una realidad digna de tomar en consideración de forma inaplazable.

38

Y lo es, no sólo para la pervivencia de los actuales instrumentos de protección social, sino, en todo caso y de forma inmediata, para permitir que las personas mayores puedan acceder a aquellos recursos y prestaciones a los que puedan tener derecho en condiciones efectivas y de igualdad.

A lo largo de la anualidad 2022 esta Institución ha constatado la importancia cuantitativa que representan las peticiones planteadas en interés de personas mayores, en muchos casos superando holgadamente los ochenta años de edad, en ámbitos de actuación de la Administración pública directamente vinculados al Estado del bienestar.

Y correlativamente a dicha realidad objetiva, **la Defensoría ha sido testigo de las irreparables consecuencias que acarrea para este colectivo de personas un funcionamiento deficiente de la Administración pública**, por la vía de las dilaciones en los procedimientos y, en consecuencia, del retraso en obtener respuesta a su petición y al ejercicio del derecho, así como por tardanza en la intervención social.

Nos referimos, entre otros supuestos, al acceso al reconocimiento de la situación de dependencia y al reconocimiento de un recurso del catálogo de prestaciones y servicios de atención del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, contemplado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, cuyas demoras crónicas impiden, en general, el acceso en el plazo legal establecido. Pero que, en el caso de las personas mayores y, significativamente tan longevas, suponen de facto la frustración de una expectativa que, en muchos casos, no llegará a consumarse como derecho efectivo, por razones exclusivamente imputables a la Administración pública competente.

Esta vulneración de derechos subjetivos con resultados tan devastadores, no tiene únicamente lugar en el ámbito del Sistema de la Dependencia, sino que, conforme a nuestra experiencia, es predicable sin excepción en todos los campos de actuación de la Administración sujetos a un procedimiento administrativo, cuyos plazos raramente se respetan, como el de reconocimiento de la discapacidad o el de cualquier otra prestación inaplazable de protección social.

El Defensor del Pueblo Andaluz no puede aceptar como normalizado este proceder claramente lesivo de derechos individuales y, menos aún, cuando **los vulnerados son los derechos de aquellas personas para las que, por razones de avanzada edad y necesidad vital, el tiempo es un elemento decisivo**. Máxime cuando de lo que tratamos no es de alentar la discriminación positiva que, sin discusión resultaría procedente, sino de reclamar la observancia por la Administración del deber de resolver de forma expresa y en plazo, a que viene obligada legalmente.

De igual modo, la proliferación de personas de avanzada edad y precaria situación física y/o psíquica que viven solas y sin red familiar de apoyo, detectada por esta Institución a lo largo de 2022, precisa igualmente del refuerzo en la actuación de las administraciones públicas y de la coordinación entre las mismas, cimentándose sobre una diligente intervención de los Servicios Sociales Comunitarios, como competentes en materia de intervención social y primeros depositarios de una alerta de este tipo, cuya actuación es el núcleo indispensable para adoptar las medidas más urgentes y activar otras adicionales, que permitan preservar la dignidad de quienes se encuentran en situación de riesgo por no poder subvenir a sus necesidades vitales.

Finalmente, en relación con el fenómeno sobrevenido de blindaje administrativo, que a la postre es en lo que se ha traducido el sistema generalizado de cita previa y de relación por medios electrónicos, que se viene imponiendo a toda la población desde la pandemia y para todo tipo de servicios e incluso para el cumplimiento de obligaciones frente a la Administración, hemos de alertar que esta práctica no solo no presenta justificación racional en el momento actual, sino que excluye a las personas con menos habilidades tecnológicas que, como es obvio, comprende a las de edades más elevadas.

Hoy por hoy hemos de lamentar que la que tenemos no es Administración para longevos.

3. Mejorar las normas

The logo for dPA, consisting of the lowercase letters 'd' and 'p' followed by the uppercase letters 'A', all in a white serif font, enclosed within a white square border.

dPA



3. Mejorar las normas

3.1. Sequía

Planes de emergencia de sequía. Preparar el presente para garantizar el futuro

43

Una de las principales consecuencias del calentamiento global es el cambio climático, que se traduce, entre otras manifestaciones, en la aparición o intensificación de fenómenos climáticos adversos que ponen en riesgo la integridad de personas y bienes, e incluso provocan alteraciones drásticas en los ecosistemas con graves consecuencias económicas y sociales.

Nuestra comunidad, por su ubicación geográfica, se ve particularmente expuesta a algunos de estos **fenómenos climáticos adversos**, como es el caso de las inundaciones provocadas por lluvias torrenciales o las olas de calor y los periodos prolongados de sequía. A este respecto, nuestra Comunidad se está viendo afectada por una **situación de sequía excepcional**, como consecuencia de la conjunción, por un lado, de diversas olas de calor durante el verano del año 2022 y, por otro lado, por un periodo muy prolongado de falta de precipitaciones que, según los datos disponibles, se ha traducido en una reducción del 47% de la pluviometría respecto del año hidrológico anterior.

La situación ha sido y es de tal gravedad que, de no producirse un incremento muy significativo de los aportes de agua durante el año 2023 o de no conseguirse un descenso notable de los niveles de consumo actuales, **la sequía puede llegar a adquirir caracteres realmente graves para nuestra Comunidad y afectar de forma muy importante a nuestra economía y nuestra calidad de vida.**

Esta situación tiene especial relación con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, *Agua limpia y saneamiento*, particularmente con la meta 6.A *Fomentar la creación de capacidades de gestión*.

Ante esta grave situación, se hace necesario que por parte de las administraciones públicas se adopten todas aquellas medidas que de alguna manera puedan coadyuvar a minimizar los efectos de este fenómeno climático. Entre estas medidas ocupa un lugar preponderante la aprobación de los denominados “**planes de emergencia ante situaciones de sequía**” (PEM), que constituyen la principal herramienta para la gestión de una situación de sequía en lo que afecta a los abastecimientos urbanos.

44

En este sentido, la [Ley 10/2001, de 5 de julio, del Plan Hidrológico Nacional](#), dispone que las Administraciones públicas responsables de sistemas de abastecimiento urbano que atienda, singular o mancomunadamente, a una población igual o superior a 20.000 habitantes deberán disponer de un PEM, una obligación que, en el caso de Andalucía, afectaría a la Demarcación Hidrográfica del Guadalquivir.

Por su parte, la [Ley 9/2010 de aguas de Andalucía](#) reduce este umbral a los 10.000 habitantes para las cuencas intracomunitarias andaluzas (Cuencas Mediterráneas Andaluzas, Guadalete-Barbate y Tinto-Odiel-Piedras).

Pese a la existencia de estas exigencias legales lo cierto es que, según datos publicados por el Observatorio Ciudadano de la Sequía, en Andalucía **existen numerosos municipios que, debiendo contar con un Plan de Emergencia de Sequía o estar incluidos en otro de ámbito supramunicipal, no cuentan con este instrumento indispensable para gestionar la situación de sequía en sus correspondientes territorios.**

Ante esta situación, hemos incoado de oficio la queja [22/8237](#) con objeto de conocer cuáles son actualmente los municipios o entidades consorciales o mancomunadas que, teniendo la obligación legal de contar con un Plan de Emergencia para situaciones de sequía debidamente elaborado y aprobado, aún no cuentan con el mismo.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.7., epígrafe 2.2.7.6 Aguas.

3.2. Coordinador educativo

Un recurso para erradicar la violencia en la escuela: La figura del coordinador/a de bienestar en los centros educativos

Los centros educativos deben ser espacios seguros para la infancia, sin embargo, en ocasiones, son lugares donde algunos menores son víctima de la violencia ejercida por sus iguales. En esta ardua labor la figura del coordinador/a de bienestar adquiere un destacado protagonismo.

45

La escuela se limita a reproducir unos esquemas sociales caracterizados por el culto a la violencia y la consagración de la competitividad y la agresividad como claves para el triunfo social y personal. No es la escuela la que fomenta, crea o enseña la violencia, sino que la misma, como reflejo de la sociedad que es, se limita a reproducir en su seno, y muy a su pesar, la violencia que existe en su entorno.

Un hito importante en la lucha contra la violencia en el ámbito educativo ha sido la aprobación de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia -conocida como LOPIVI-. Una norma de carácter eminentemente preventivo que pretende evitar que la violencia llegue a producirse, por ello incorpora la obligación de constituir entornos seguros para la infancia en los diferentes ámbitos, incluido evidentemente el educativo, con obligaciones concretas para los diferentes actores que también deberán recibir una formación específica.

La entrada en vigor de dicha norma asume, entre otros, el reto de que niñas, niños y adolescentes que asisten a los centros educativos cuenten con la mayor protección frente a cualquier tipo de violencia en todos los ámbitos de su vida. Y en esta ardua labor la figura del coordinador/a de bienestar adquiere un destacado protagonismo como las personas encargadas de aglutinar capacidades y recursos para velar por el derecho a la protección integral de la infancia.

Son once las funciones que han de desempeñar estos profesionales, entre ellas, promover planes formativos, y coordinarse con otras autoridades, como la sanitaria y servicios sociales, en caso de que un niño esté siendo objeto de violencia, tanto dentro como fuera de la escuela. Estos profesionales deben centrarse en la prevención, la detección temprana, la atención y la reparación.

Es cierto que la figura de referencia no es novedosa en nuestro ordenamiento jurídico. Ya la Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Educación (LOMLOE), había regulado el deber de designar a una persona que ejerza los cometidos de coordinación de bienestar y protección en todos los centros educativos; sin embargo, esta obligación legal no ha sido objeto de cumplimiento y desarrollo siendo prácticamente nula su presencia en los centros educativos andaluces.

46

En cambio, la LOPIVI establece claramente un mandato para que en el presente curso escolar 2022-2023 todos los centros educativos cuenten con un coordinador o coordinadora de bienestar. Hemos de congratularnos de que Andalucía haya sido una de las primeras comunidades autónomas en regular esta figura a través de las Instrucciones de 1 de Julio de 2022, de la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar.

Pero el establecimiento de unas instrucciones no es suficiente. La implementación de dicha figura precisa de un proceso de rodaje, y aunque estamos en una fase inicial, son muchas las voces dentro y fuera del ámbito educativo que están reclamando mayores recursos para este proceso. Unos recursos que han de ir referidos a formación específica y cualificada de aquellas personas que asuman las funciones y, además, de tiempo suficiente para poder ejercer las mismas con rigor y la dedicación necesaria.



Esta Institución junto con Unicef Comité Andalucía, desde la aprobación de la LOPIVI, han venido apostando por la presencia del coordinador o coordinadora de bienestar en todos los colegios e institutos de nuestra comunidad autónoma. Con tal propósito, han constituido una alianza específica para incidir ante la Administración educativa andaluza en este importante asunto. Una alianza que seguirá trabajando para que se garanticen los mecanismos y procedimientos necesarios para prevenir y responder adecuadamente ante este importante e inaplazable reto en los centros educativos andaluces.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.2., epígrafe 2.1.2.1.1.

3.3. Patrimonio monumental

Las catedrales andaluzas esperan su plan

Dentro de la ingente labor que venimos desarrollando en materia de cultura, iniciamos una investigación de oficio para conocer el estado de aplicación de los denominados “Planes Directores de las Catedrales de Andalucía”. **Estos planes son los instrumentos esenciales para atender las obligaciones de tutela y puesta en valor de este singular inventario del mejor patrimonio cultural de Andalucía**, como son las catedrales existentes de la Comunidad Autónoma.

Las previsiones acordadas en su día para dotar de estos Planes Directores al servicio de todas las catedrales no se han alcanzado en los términos previstos por unos convenios que han perdido su vigencia y con resultados claramente parciales e insatisfactorios.

48

Las causas evaluadas de este pobre balance hablan de una insuficiencia de la inversión económica, participación desigual, falta de desarrollo de las Comisiones de Seguimiento y un distanciamiento de los directrices del Plan Nacional y/o de las Planes Directores. Y así, la revisión de los estudios realizados, de manera incompleta y desactualizada, vuelve a evidenciar la ausencia de instrumentos esenciales para una gestión eficiente y acreditada de estos elementos singulares del patrimonio monumental.

La oportunidad de la Institución de recuperar estos compromisos ha logrado una respuesta a cargo de las autoridades culturales que se han manifestado en un tono colaborador y reactivo ante una situación —si no de parálisis— cuando menos de carencia de impulso para retomar la elaboración de estos Planes Directores. Está claro que esta programación desatendida, hoy por hoy, exige una radical actualización y puesta en marcha.

Consecuentemente, **la posición que puede elaborar esta Institución ha de seguir promoviendo la necesidad de dotar al ingente patrimonio catedralicio andaluz de sus respectivos Planes Directores**, a través del inaplazable impulso de las autoridades culturales junto a los responsables de las diócesis y de todos los sectores implicados y comprometidos con la vigencia de estos escenarios para su protección, conservación, restauración, documentación, investigación, difusión, accesibilidad, transparencia y desarrollo sostenible en el tiempo.

Finalmente, el Defensor del Pueblo Andaluz ha acordado dirigir a la Consejería de Turismo, Cultura y Deporte una recomendación para que se disponga de las medidas de elaboración, discusión y aprobación de un marco común para dotar a las catedrales de Andalucía con sus respectivos Planes Directores. ([Queja 20/7757](#)).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.2., epígrafe 2.2.2.1.2.3.

3.4. Participación

Participación ciudadana, elemento vertebrador del buen gobierno

La sociedad andaluza demanda su participación en las relaciones con el sector público, una presencia real y efectiva, no solo a la hora de elaborar las políticas públicas sino participando en su gestión y ejecución. Siendo por tanto la participación ciudadana un eje de toda la acción política, es una responsabilidad de la administración impulsar espacios y procesos participativos mediante cauces legales.

Así, el legislador en el año 2015 atiende la demanda de la ciudadanía en este sentido, al incluir la consulta pública previa en la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) (LPACAP en adelante) al introducir el artículo 133 que regula el régimen jurídico de este trámite, señalando que únicamente puede prescindirse de este trámite de consulta, audiencia e información pública previstos, en el caso de normas presupuestarias u organizativas de la Administración General del Estado, la Administración autonómica, la Administración local o de las organizaciones dependientes o vinculadas a estas, o cuando concurran razones graves de interés público que lo justifiquen, o bien cuando la propuesta normativa no tenga un impacto significativo en la actividad económica, no imponga obligaciones relevantes a los destinatarios, regule aspectos parciales de una materia o cuando concurran razones graves de interés general.

Por su parte la [Orden PRE/1590/2016, de 3 de octubre](#), por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de septiembre de 2016, dicta instrucciones para habilitar la participación pública en el proceso de elaboración normativa a través de los portales web de los departamentos ministeriales.

Igualmente la [Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno](#), establece en su artículo 26 dos vías para posibilitar la participación de ciudadanos, organizaciones y asociaciones en el proceso de elaboración de los anteproyectos de ley, proyectos de real decreto legislativo y proyectos de normas reglamentarias impulsados por la Administración General del Estado.

Se prevé en la misma que “con carácter previo a la elaboración del texto normativo, se llevará a cabo una consulta pública con el fin de recabar la opinión de los destinatarios potenciales de la norma, a través del portal web del departamento competente. Una vez elaborado el proyecto o anteproyecto, y en el caso de que afecte a los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, se publicará el texto en el mismo portal web, al objeto de sustanciar el trámite de información pública o conceder audiencia a las personas afectadas, directamente o a través de las organizaciones o asociaciones que las representen, así como para obtener cuantas aportaciones adicionales puedan realizar otras personas o entidades”

50

En el caso de la administración local, la participación ciudadana ha sido objeto de una dilatada atención jurídica. Así la [Ley 7/1985 de 2 de abril](#), Reguladora de Bases de Régimen Local de 1985 en su artículo primero, califica a los municipios como «cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos». A pesar de esta importancia explícitamente otorgada a la participación, podemos considerarla como una legislación muy restrictiva en cuanto a las posibilidades efectivas de participación de los ciudadanos, al dejar en manos de los gobiernos locales y de otras leyes, ya sean autonómicas o estatales, el desarrollo de la puesta en marcha de instrumentos y normas a favor de la participación.

Es la [Ley 57/2003](#) de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, conocida como «Ley de Grandes Ciudades» la que indica que el medio adecuado para ello es la elaboración de los Reglamentos de Participación Ciudadana. En ella, se introducen algunos cambios en relación a la participación ciudadana, porque incorpora diferencias en relación a la organización y normativa de las que se pueden dotar las ciudades de mayor población.

La Ley buscaba además, promover la participación de la ciudadanía en la gestión local, *cabe destacar* la obligación para los ayuntamientos de crear el Consejo Social, como órgano de participación ciudadana, de carácter meramente consultivo, que estaría integrado por representantes de las organizaciones económicas y sociales, profesionales y de vecinos más representativas; la creación de los Distritos como divisiones territoriales dotados de órganos de gestión desconcentrada y la obligatoriedad del establecimiento de una norma orgánica de procedimientos y órganos adecuados para la efectiva participación ciudadana en los asuntos de la vida pública local, con lo que se obliga a los ayuntamientos a la elaboración de unas normas o un Reglamento de Participación Ciudadana.

Referido a las administraciones locales, muchos ayuntamientos andaluces han regulado la participación ciudadana en sus respectivos reglamentos, recogiendo el derecho a intervenir en los Plenos Municipales, la Audiencia Pública, la intervención y representación en Comisiones Representativas, la consulta popular o referéndum municipal, la desconcentración de servicios mediante Consejos o Juntas de Distrito o Barrio.

Otros han regulado otras figuras como son los jurados ciudadanos, los Consejos Consultivos de carácter sectorial en los que pueden existir representación de asociaciones, o la representación de asociaciones en Empresas Públicas, Patronatos y Fundaciones Municipales. Son ya muchos los municipios que han diseñado una estructura organizativa municipal que incorpora departamento o concejalías de participación ciudadana.

” La Ley buscaba además, promover la participación de la ciudadanía en la gestión local.

Unos valores en consonancia con el concepto de “gobierno abierto”, que conforme la [OCDE](#) es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.1., epígrafe 2.2.1.2.1.1.

3.5. Escolarización

Mejorando las normas sobre bonificaciones en los precios de las enseñanzas del primer ciclo de Educación Infantil

El ‘Programa de ayuda a las familias para el fomento de la escolarización en el primer ciclo de la educación infantil en Andalucía’ tiene por objeto la **concesión de ayudas a las familias para fomentar la escolarización del alumnado menor de 3 años en centros educativos** mediante la bonificación del precio de los servicios de atención socioeducativa y de comedor escolar.

Las bondades de este Programa, sin embargo, se han visto condicionadas por la fórmula elegida por la administración educativa para computar los ingresos familiares a efectos de determinar la cuantía de la ayuda o subvención. Y es que la Agencia Pública Andaluza de Educación, para calcular dichas ayudas toma como referencia distintos datos económicos de las familias en función de si han presentado o no la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

De este modo, si se ha presentado la mencionada declaración del Impuesto -se tenga o no obligación de hacerlo-, el cálculo de la bonificación se realiza en función de los ingresos netos, una vez practicadas las deducciones y bonificaciones establecidas. En cambio, si no se ha presentado dicha declaración por no estar en la obligación de hacerlo conforme a las normas del mencionado impuesto, los datos económicos que se toman como referencia son todos los rendimientos brutos de la familia sin ningún tipo de deducción. La consecuencia es evidente: las cantidades imputables en este último caso son mayores y, paralelamente, los porcentajes de las bonificaciones menores.

El criterio descrito podría estar vulnerando el principio de igualdad en un doble sentido; uno, porque, ante igualdad de ingresos, perjudica a aquellas familias que por no estar obligado a ello no presentan declaración de renta frente a aquellas que voluntariamente sí lo hacen; y dos, porque familias con mayores ingresos que están obligadas a presentar declaración, reciben un trato más favorable al computársele los ingresos netos, de modo que, finalmente, les puede corresponder bonificaciones en mayor porcentaje que a quien no tiene la obligación de presentar declaración, al computarse en este caso los ingresos brutos.

Con todo, resulta cuestionable, además, que las familias no sean debidamente informadas cuando presentan la solicitud de la bonificación de estos diferentes criterios de cálculo. **Una correcta información podría permitir a las familias a optar por presentar la declaración del IRPF aunque no se encuentren obligadas legalmente conforme a la normativa de dicho tributo.**

En este contexto se ha recomendado a la administración educativa que, para la obtención de los porcentajes de bonificación de aquellas familias solicitantes de plazas de primer ciclo de educación infantil y el resto de servicios educativos complementarios de su competencia, que no están obligadas a presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se establezca la fórmula de cálculo que se considere más oportuna para que, sustituyendo a la que en la actualidad viene siendo aplicada, se evite la vulneración del derecho a la igualdad de trato y el consiguiente perjuicio económico puesto de manifiesto.

La mencionada Resolución no ha sido aceptada por la Administración educativa argumentando motivos técnicos si bien, se ha comprometido, al objeto de reforzar la información que se les facilita a las familias y de cara a la próxima convocatoria abierta de ayudas para el presente curso 2022/23 y siguientes, a instar a los centros educativos para que informen a las familias de los beneficios que conlleva la presentación voluntaria de la declaración del IRPF en el cálculo de las citadas ayudas. (queja 20/4924).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.2., epígrafe 2.1.2.1.2.1.

3.6. Educación especial

El reto de concretar y definir las atenciones para el alumnado con necesidades educativas especiales

Las últimas décadas han permitido la progresiva incorporación al Sistema educativo de los niños y niñas con necesidades singulares de atención debido a sus capacidades diversas.

Este periodo de tiempo ha permitido el desarrollo de una amplia y extensa normativa que ha definido con claridad formalmente el concepto de inclusión de todo este colectivo y ha logrado avanzar en las condiciones de atención que recibe este alumnado a través de sus diferentes servicios profesionales especializados.

Es así que gracias al conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial se ha construido un principio básico que persigue coherentemente el alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía de Andalucía. Dicho principio define **la inclusión escolar** como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que procuran, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales.

Estas proclamas quedan vacías de contenido cuando no se ofrecen y proporcionan los recursos personales necesarios. No se trata de una tarea fácil; en absoluto. Ciertamente asignar al alumnado un profesional técnico de integración social (PTIS), los servicios de audición y lenguaje (AL) o de pedagogía terapéutica (PT) no es por sí sola garantía de atención. Y no lo es desde luego cuando ese profesional debe atender a un número de alumnos inabordable. Tampoco cuando se ve obligado a diseminar y compartir su ya apretada jornada recorriendo diversos centros educativos de la zona, por muy próximos que estos se encuentren.

Una y otra vez, año tras año, comprobamos que la formalización de las modalidades de escolarización y los dictámenes para atender a este alumnado afectado por alguna discapacidad se trunca por la ausencia o escasez de recursos efectivos de profesionales que puedan desplegar con garantías los servicios que

se programan de manera teórica en los documentos señalados. En las frecuentes quejas que se producen sobre esta materia se ejemplifican los casos de **ausencias de personal, horarios insuficientes, actividades carentes de acreditación y una serie de dificultades que limitan para las familias la comprensión efectiva de la atención específica que se debe prestar a estos niños y niñas.**

Y hemos de poner el acento también en las infraestructuras. Todavía se producen quejas que ponen en evidencia graves fallos en la accesibilidad de los centros educativos para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad física, a pesar de que, en el año 1992, la normativa andaluza comprometió la eliminación de barreras arquitectónicas. Pero todavía se producen casos inasumibles en los que alumnos y personal padecen la discriminación de estar impedidos para deambular por las instalaciones de colegios e institutos que deberían ser el primer escenario en la vida de estos niños para comprender el sentido y alcance de la inclusión y la igualdad.

Creemos que hay que seguir avanzando con ahínco en todas las medidas que definan con acierto la atención educativa del alumnado con necesidades educativas especiales; el diseño detallado y comprobable de las respuestas que se proyectan; el efectivo desempeño que se ofrece a cada alumno; y la eliminación de barreras arquitectónicas en las escuelas.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.2., epígrafe 2.1.2.1.2.6.

3.7. Inventario

Lugares de la Memoria Democrática

Han pasado 40 años de ejercicio democrático en nuestra sociedad, lo que permite, tal y como se recoge en la [Ley Andaluza 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía](#), "abordar, de forma madura y abierta, la relación con nuestra Memoria Democrática, teniendo en cuenta que recuperar dicha memoria es la forma más firme de asentar nuestro futuro de convivencia y paz".

Una recuperación que requiere, tal y como se pronuncia la Comisión de Derechos Humanos, la implicación de los poderes públicos, que han de implementar medidas orientadas a “preservar del olvido la memoria colectiva, principalmente para prevenir el desarrollo de tesis revisionistas y negacionistas [...]”

Determinados lugares de Andalucía fueron significativos por haber sido escenarios tanto de la lucha del pueblo andaluz por sus derechos y libertades democráticas como por haberse producido hechos de violencia y represión sobre la población. En unas ocasiones, son lugares aislados y, en otras, vinculados entre sí a través de los denominados “senderos de la Memoria” de carácter histórico, paisajístico o simbólico, o por contener valores relevantes de tipo ambiental, etnográfico o antropológico.

La Ley andaluza 2/2017 regula en el capítulo II los “Lugares y Senderos de la Memoria”. El artículo 21 considera **lugares de la Memoria** aquellos espacios, inmuebles o parajes que se encuentren en Andalucía y revelen interés para la Comunidad Autónoma como patrimonio histórico, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, **por haberse desarrollado en ellos hechos de singular relevancia por su significación histórica, simbólica o por su repercusión en la memoria colectiva**, vinculados con la lucha del pueblo andaluz por sus derechos y libertades democráticas, así como con la represión y violencia sobre la población como consecuencia de la resistencia al golpe de estado de 1936, la Dictadura franquista y por la lucha por la **recuperación de los valores democráticos** hasta la entrada en vigor del Estatuto de Autonomía de Andalucía el 11 de enero de 1982, y que haya sido

” Se prevé en la Ley la creación del Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía.

inscrito por decisión del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía en el Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía que se regula en el artículo 23.

Por su parte, el artículo 22 denomina **Senderos de la Memoria Democrática de Andalucía** al conjunto formado por dos o más lugares de Memoria Democrática de Andalucía que se encuentren uno a continuación de otro y tengan criterios interpretativos comunes de carácter histórico, paisajístico o simbólico, o valores relevantes de tipo ambiental, etnográfico o antropológico.

Según la propia Ley, corresponde a la Junta de Andalucía impulsar la creación de un Sendero de Memoria Democrática para su inscripción en el Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía, ambos con el mismo régimen jurídico.

Se prevé en la Ley la creación del Inventario de Lugares de Memoria Democrática de Andalucía como sección del Inventario de Bienes Reconocidos del Patrimonio Histórico Andaluz regulado en la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía, así como el procedimiento de inscripción y cancelación de los mismos, o el régimen de protección y conservación. Mediante [Decreto 264/2011](#) se crea y regula la figura de Lugar de Memoria Histórica de Andalucía y el Catálogo de Lugares de Memoria Histórica de Andalucía.

A juicio de esa Defensoría, merece una especial importancia el artículo 30 en el que se prevé que para cada Lugar o Sendero de Memoria Democrática de Andalucía, **la Consejería competente en esta materia establecerá medios de difusión e interpretación de lo acaecido en el mismo**, dejando para un desarrollo reglamentario la determinación de los materiales, condiciones y medios de difusión apropiados, así como la participación y colaboración de las entidades locales del entorno, de las universidades públicas y de las entidades memorialistas andaluzas.

Conforme a la identificación gráfica de los Lugares o Senderos de Memoria Democrática para su señalización y difusión oficial, que contempla la Ley, se ha elaborado un mapa de los [Lugares de la Memoria His-](#)

[tórica de Andalucía](#), en el que se ha incorporado una breve descripción de cuantos hechos acontecieron en ellos y su significado en un contexto democrático.

En varios expedientes de quejas tramitadas en esta Defensoría, bien de oficio o a instancia de colectivos memorialistas se ha podido conocer iniciativas relacionadas con los Lugares y Senderos: queja 22/7414, sobre el **Sendero de la Guerrilla** antifranquista en Sierra Morena, catalogado como Lugar de Memoria; queja de oficio 21/0009 que ha sido objeto de acuerdos parlamentarios como el aprobado en 2022 por el Congreso de los Diputados para homenajear a la víctimas de la huida desde Málaga hacia Almería en la Guerra Civil.

A través de este sendero, también conocido como "La Desbandá" huyó gran parte de la población civil de Málaga hacia la ciudad de Almería en un [éxodo de refugiados](#) de mujeres y niños donde perdieron la vida la vida más de 5.000 personas y otros muchos salieron hacia el exilio o fijaron su residencia en Almería.

58

Sucesos como los relatados y otros muchos que se encuentran en los expedientes de los lugares y senderos de la Memoria deben ser conocidos por quienes hemos tenido la suerte de no vivir momentos como estos, y por lo tanto nos obliga a mantener la memoria de las víctimas de la Guerra y la dictadura franquista, a través del conocimiento de la verdad, como un derecho de las víctimas, el establecimiento de la justicia y fomento de la reparación y el establecimiento de un deber de memoria de los poderes públicos, para evitar la repetición de cualquier forma de violencia política o totalitarismo.

Hoy más que nunca sabemos la importancia en la defensa de los valores democráticos ya que vivimos en una sociedad donde hemos visto muchos desplazados de países como Ucrania que se ven obligados a salir huyendo del horror.

Debemos por tanto seguir trabajando por hacer efectiva la Ley 2/2017 reconociendo el papel y la relevancia de los colectivos para la preservación de la Memoria, tal y como se contempla en el título IV referido al fomento del movimiento asociativo y fundacional, regulando entre otras cuestiones el Registro de Entidades de Memoria Democrática de Andalucía, el Consejo de la Memoria Histórica y Democrática de Andalucía.

4. Atender las quejas

The logo for dPA (Dirección Provincial de Asesoría Jurídica) is located in the bottom right corner. It consists of the lowercase letters 'dPA' in a white, serif font, enclosed within a white square border. A white line extends from the top of this square, goes up, then left, then down, and finally left again, forming a large rectangular frame that surrounds the main text area.

dPA



4. Atender las quejas

4.1. Movilidad urbana

El acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados requiere de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación

61

La persona reclamante se dirigió a esta Defensoría en representación de su madre, de 93 años, con una discapacidad del 80% y Alzheimer, donde ponía de manifiesto lo que denominaba *“la injusticia y el despropósito del Ayuntamiento de Motril (Granada) con los residentes y usuarios de la calle...”*.

Dicha calle contaba con unas aceras tan estrechas que imposibilitaban la accesibilidad a las personas con cualquier dificultad física, personas con muletas, andadores, sillas de ruedas, etcétera.

Este era el caso de su madre, que utilizaba silla de ruedas.

Esta situación había sido puesta en conocimiento del Ayuntamiento durante 5 años sin que este se pronunciara en ningún momento. Por fin se llevó la propuesta para agrandar las aceras al pleno del 28 de mayo de 2021 aprobándose por unanimidad, pero todavía no se había ejecutado y al hablar con la alcaldía le remitió al año siguiente con el nuevo presupuesto.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Motril para que nos informara sobre las actuaciones urgentes que tuviera previsto adoptar, mientras se intervenía de forma definitiva de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad.

En la respuesta recibida se nos indicaba que se estaba ya trabajando en la redacción del modificado del proyecto de Mejora de Entornos Rústicos y Urbanos, que incluía la mejora de los Acerados de la calle objeto de la presente queja, previéndose la aprobación de esta modificación en diciembre e inicio de las obras en enero de 2022.

A la vista de esta información dimos por concluidas nuestras actuaciones al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.4., epígrafe 2.2.4.2.3.

4.2. Acogimiento familiar

Recordamos la obligación del Ente Público de atender los gastos extraordinarios de los menores tutelados en acogimiento familiar

El Ente Público, en el caso de los menores en situación legal de desamparo, debe adoptar una medida de acogimiento, en congruencia siempre con el interés superior del menor. La medida preferente es el acogimiento familiar, por lo que se ha de procurar para el niño o la niña una familia, sustitutiva de la propia, que se debe encargar de atender todas sus necesidades, ostentando su guarda y custodia. A partir de entonces las familias han de asumir unos gastos (alimentación, vestido, educación, ocio, etcétera) que hasta ese momento correspondían a la Administración que ostentaba su tutela. Unos gastos que podrían llegar a menoscabar la economía familiar.

Para evitar este quebranto económico la legislación prevé unas compensaciones económicas en función de la modalidad de acogimiento familiar, las cuales son abonadas de forma periódica conforme a las disposiciones reglamentarias.

Es precisamente en la Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 11 de febrero de 2004, en la que se vienen a regular las prestaciones económicas a las familias acogedoras de menores (dicha Orden fue posteriormente modificada por la Orden de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de 26 de julio de 2017), siendo así que en su artículo 9, referido a modalidades y cuantías de las prestaciones se establece una modalidad de prestación básica; otra modalidad de prestación específica para los acogimientos con familias acogedoras de urgencia y profesionalizadas; y por último una "prestación extraordinaria" que tiene por objeto hacer frente a gastos de carácter específico que no se encuentren protegidos o cubiertos por el sistema asistencial público, tales como ortodoncia, prótesis, fisioterapia, psicoterapia, alimentación y tratamientos especiales, fijándose su cuantía en función del importe del gasto realizado.

La interrupción del abono de los gastos ocasionados por terapias psicológicas a un menor ha motivado la intervención de esta Institución. Se trata de un niño con graves problemas de comportamiento desde antes de formalizarse el acogimiento familiar. Las características del menor eran de sobra conocidas por el Ente Público, hasta el punto de que en el proceso de acoplamiento con la familia se les advirtió sobre el comportamiento del niño y se les instruyó sobre sus especiales necesidades y las dificultades que se podían encontrar.

Mientras que el menor ha convivido con su familia de acogida, su problema de comportamiento ha seguido requiriendo de terapia especializada, tan es así que durante más de un año el Ente Público fue reconociendo la procedencia de abonar el importe de las facturas derivadas de dicha terapia psicológica realizada en una consulta privada, incluyéndolas dentro del concepto de "gastos extraordinarios". Sin embargo, este pago dejó de realizarse por la administración a partir de determinada fecha y sin motivo aparente que lo justifique. Tampoco se han dado respuesta expresa a las diversas peticiones formuladas por la familia para el que el abono pago de dichos gastos fuese reanudado.

Pues bien, hemos de señalar que no se trata del abono de unos gastos efectuado de forma graciable, como mera liberalidad por la Entidad Pública, más al contrario por tratarse de un menor tutelado por la administración pública, es obligación de esta satisfacer todas las necesidades del menor tutelado del mismo modo y con la misma diligencia que emplearían unos progenitores preocupados por el bienestar de su hijo, dando contenido al conjunto de obligaciones inherentes al ejercicio de la tutela que se recogen en el Código Civil.

Es más, la Resolución de 20 de febrero de 2020, de la Dirección General de Infancia, por la que se aprueba y da publicidad al Estatuto Andaluz de las Personas Acogedoras, Guardadoras con fines de adopción y Adoptivas, que en su capítulo II, relativo a derechos y deberes en el ejercicio de la guarda, establece para los supuestos de acogimiento de personas menores de edad con discapacidad o cualquier otra necesidad especial que la familia disponga de orientación y apoyo para la atención de la persona menor, debiendo ser informada de los cambios que directamente afecten a la medida.

64

Y se reconoce el **derecho de las familias a percibir una compensación económica por la atención a la persona menor** en los términos establecidos en la normativa que regule la definición, clasificación, cuantía y gestión de las compensaciones económicas; normativa que, tal como hemos señalado, contempla una "prestación extraordinaria" con objeto de hacer frente a gastos de carácter específico que no se encuentren protegidos o cubiertos por el sistema asistencial público, señalando específicamente la psicoterapia como uno de estos gastos susceptibles de compensación.

Por ello, hemos dirigido una recomendación al Ente Público para que se dé respuesta motivada y por escrito a las peticiones y reclamaciones efectuadas por la familia de acogida del menor con la finalidad de que sean compensados los gastos realizados por la familia para que el menor recibiera terapia psicológica especializada (Queja 22/28123).

Más información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.4., epígrafe 2.1.4.2.3.

4.3. Patrimonio

Tres años aguardando el derrumbe de un convento para actuar

Un estudio en la primavera de 2019 advertía de la situación límite de la cubierta del convento ecijano de La Merced. El informe acertó: en marzo de 2022 se produce el derrumbe, según recogían diversos medios de comunicación.

Efectivamente, siguiendo algunas publicaciones recogidas, ya en la primavera de 2019 se produce un hecho relevante cual es el anuncio de los graves desperfectos que presenta la cubierta del inmueble, que lleva a abandonar dicho espacio por parte de la entidad religiosa que tenía en el Convento de la Merced su sede. En concreto, la crónica explicaba que *“La decisión de abandonar su sede en el Convento de la Merced se tomó tras una inspección de técnicos de la Archidiócesis de Sevilla, que ha detectado que la estructura portante de la cubierta del templo está en ‘situación límite’ y que también la bóveda presenta inestabilidad, además de que no se descarta que otros elementos del edificio puedan estar afectados”* (El Correo, 10 marzo 2019).

El pronóstico técnico no parece desacertado ya que la cubierta amenazada termina certeramente colapsando y se produce el derrumbe, aunque tres años después. Lo que incita a evaluar la capacidad de respuesta para adoptar en su momento las decisiones coherentes a la vista de las acreditadas amenazas que había sido detectadas por los técnicos que intervienen.

Respecto del incidente podemos también añadir la reseña publicada de que *“El mal estado del templo y las lluvias de los últimos días de marzo han provocado que parte de la techumbre de la iglesia conventual de La Merced de Écija, donde tiene su sede la hermandad de la Piedad y Cristo de la Exaltación, haya cedido cayendo sobre la cúpula del templo, que se encuentra a su vez amenazada de derrumbe. Como explica la propia hermandad, que es la más antigua de Écija, en el perfil de sus redes sociales, ‘los escombros han caído sobre la cúpula, pero estamos tremendamente preocupados’ porque el peso y la lluvia de los próximos días haga ceder completamente la cúpula”* (ABC, 24 marzo 2022).

En las informaciones pedidas a la Delegación Territorial de Cultura y al Ayuntamiento, tras iniciar una investigación de oficio, nada se dice de la advertencia realizada en el informe a instancias de la titularidad del inmueble. Tampoco se produjo ninguna reacción desde esa alerta, ni se reflejan en los informes recibidos la puesta en marcha de medidas de contención ante el peligro de una estructura que se encuentra en *'situación límite'*.

Y es que todo indica que no se produjo reacción formal alguna, a pesar del eco social en diversos medios que tuvo la noticia en marzo de 2019 de la clausura del recinto y la mudanza de la entidad religiosa que residía en la iglesia conventual.

No existió una reacción adecuada y consecuente al contenido del informe técnico que se realizó sobre el estado de la estructura de la cubierta, en la medida en que no constan la incoación de expediente formales destinados a dar la necesaria respuesta arquitectónica y urbanística.

Insistimos en que **la responsabilidad primaria se debe atribuir a la propiedad del inmueble. Pero no se puede omitir la capacidad de intervención que ostenta la autoridad urbanística para instar desde su función tutelar la adopción de todas las medidas técnicamente adecuadas** para abordar una situación de riesgo y peligro tan manifiesta. El presupuesto técnico que avala la intervención de disciplina urbanística quedaba sobradamente fundado ya en la primavera de 2019, y hubiera propiciado la respuesta urbanística que se posterga hasta marzo de 2022 con la Orden de Ejecución Inminente, cuando el derrumbe se ha producido.



En suma, la oportunidad de incoar la queja de oficio quedaba cumplida a la vista de las informaciones recibidas y que han puesto de manifiesto una situación progresiva de desatención del inmueble de la Iglesia-Convento de la Merced en Écija. Un deterioro labrado en el tiempo que fue advertido de manera expresa por estudios técnicos realizados por profesionales a instancias de la Archidiócesis de Sevilla, propietaria del recinto. Y una situación que permaneció ajena a la intervención de las autoridades urbanísticas durante tres años hasta que la *'situación límite'* de la bóveda y la cubierta termina por colapsar provocando el derrumbe. ([Queja 22/2535](#)).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.2., epígrafe 2.2.2.1.2.1.

4.4. Igualdad

Campañas de sensibilización y prevención contra la violencia de género

En agosto de 2019 dos asociaciones feministas solicitaron a esta Defensoría que realizara las actuaciones que procediesen para la retirada de una campaña promovida por la Dirección General de Violencia de Género, Igualdad de Trato y Diversidad de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ([queja 19/4300](#)).

La citada campaña incluía unos carteles en los que sobre primeros planos de mujeres que expresan una emoción de máxima alegría se podía leer *"Ella ha sufrido malos tratos. Pero la vida siempre es más fuerte. Denuncia. Vive. Marca el 016"*.

Las asociaciones alegaban, entre otras argumentaciones, que *"el único mensaje es el llamamiento a las propias mujeres que sufren violencia a que denuncien"*, relacionándolo con rostros sonrientes con el único apoyo de la idea "la vida siempre es más fuerte", *"es decir, su propia energía vital"*. Consideraban que se mandaba a la sociedad un mensaje que hace a las víctimas responsables de su supervivencia, "haciendo dejadez de sus obligaciones para remover los obstáculos que impiden la igualdad y garantizar la libertad y seguridad de las mujeres", sin poner en el foco en el maltratador, ni mostrar historias de superación de la violencia de género, ni en la naturaleza estructural y multidimensional de la violencia de género.

Admitimos la queja a trámite y solicitamos información al respecto a la Administración, la cual nos remitió un informe en el que, en síntesis, manifestaba que no se había banalizado sobre ningún tipo de violencia contra las mujeres, *“sino todo lo contrario, se fomenta y promueve la imagen de una mujer superviviente, de una mujer empoderada, que ha conseguido salir de la violencia de género con la ayuda de todos y todas, que vuelve a sonreír, que quiere ser ejemplo para otras víctimas de violencia de género, que rehuye de la imagen cliché y estereotipada de las víctimas de violencia de género.”* A continuación se añadía que la campaña se había realizado cumpliendo de manera rigurosa la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, la Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica esta, el Pacto de Estado contra la violencia de género y las medidas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

De toda la información recabada, así como de toda la información aparecida en los medios de comunicación, se desprendía una **fuerte contestación tanto de grupos políticos, de organizaciones feministas como las promotoras de la queja y de asociaciones y entidades implicadas en la lucha contra la violencia de género en Andalucía, con el contenido de la campaña** que nos ocupa, desprendiéndose una **disparidad de criterios entre aquellas y la administración autonómica.**

68

Por ello, debimos examinar promenorizadamente lo que disponen los instrumentos internacionales, la normativa estatal y la andaluza aplicable en la materia.

En particular, el Pacto de Estado contra la Violencia de Género de 2017 contempla varias medidas en el eje 1 “La ruptura del silencio: sensibilización y prevención”.

En Andalucía, con posterioridad al Pacto de Estado y mediante la Ley 7/2018, de 30 de julio, se modificó la citada Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de Medidas de Prevención y Protección Integral contra la Violencia de Género, debido a la necesidad manifestada en su exposición de motivos de introducir una serie de medidas novedosas, adecuadas y eficaces para actuar contra la violencia de género en sus más variadas manifestaciones.

Así se modificó el artículo 8, relativo al Plan Integral de Sensibilización y Prevención contra la Violencia de Género, estableciendo que el Consejo de Gobierno **aprobará cada cinco años un Plan integral de sensibilización y prevención contra la violencia de género en Andalucía**, coordinado por la Consejería competente en materia de violencia de género.

El apartado tercero de dicho precepto pormenoriza los objetivos y criterios que deberán tener las campañas de información y sensibilización que deben impulsar los poderes públicos en el marco de sus competencias, como por ejemplo: que incorporen mensajes positivos, unitarios y adaptados a las exigencias de cada momento, debiendo poner el foco en el maltratador, haciéndose eco de las condenas, y que, además de contemplar el término "víctima", incluyan el de "superviviente"; que incorporen pautas de actuación a las víctimas, incluyendo la identificación de situaciones de riesgo; que tengan como público objetivo a las personas jóvenes; que incorporen a las mujeres con discapacidad y la especial incidencia en las mismas, especialmente respecto a la violencia sexual; y que incorporen a las mujeres que viven en el ámbito rural.

Asimismo, en el apartado cuarto se dispone que las campañas de sensibilización mostrarán historias de superación de la violencia de género, evitando la victimización de las mujeres; y en el quinto que las actuaciones de sensibilización han de tener como objetivo modificar los mitos, modelos y prejuicios existentes y deben recoger, al menos, los elementos siguientes:

- a. presentar la violencia en su naturaleza estructural y multidimensional;
- b. determinar las diferentes causas de la violencia de género y sus consecuencias;
- c. promover el rechazo social a la figura del agresor y la detección y prevención de micromachismos;
- d. presentar una imagen de las mujeres supervivientes que han sufrido violencia de género como sujetos plenos, con posibilidad de superar las situaciones en las que se encuentran y como referentes de lucha por los derechos y las libertades; y
- e. visibilizar toda clase de violencia de género.

Así pues, **los posibles aciertos, cumplimientos o incumplimientos de la campaña institucional cuestionada debían ser analizados a la luz del Plan Integral de Sensibilización y Prevención contra la Violencia de Género.** Sin embargo, no es hasta el 13 de octubre de 2020 que el Consejo de Gobierno encomendó su elaboración a la entonces Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que, a través del Instituto Andaluz de la Mujer, debía realizar las acciones necesarias para su aprobación, sin que de momento haya visto la luz.

Por otra parte, debemos detenernos en la **importancia de la participación ciudadana y de los organismos de participación social en materia de violencia de género** en Andalucía, cuyo papel se puede y debe reforzar con nuevas formas de participación que hagan posible avanzar en la conformación de un modelo de gobierno que promueva el diálogo de calidad con la ciudadanía, facilitando su participación en el diseño y evaluación de las políticas públicas, garantizando la información y la transparencia de su actuación, y diseñando sus estrategias en un marco de gobernanza multinivel. En la materia que nos ocupa, el Consejo Andaluz de Participación de las Mujeres y el Observatorio Andaluz de la Violencia de Género son órganos colegiados con participación administrativa y social de ámbito autonómico.

No correspondía a este Defensoría entrar a valorar si las fotos de mujeres sonrientes utilizadas como representación gráfica de mujeres víctimas de violencia es adecuada o no a los fines perseguidos, el mayor o menor acierto de los eslóganes utilizados en la cartelería, ni si los mensajes escritos eran los más válidos para la consecución de los objetivos que ha de perseguir una campaña publicitaria de esta naturaleza, por cuanto ambas posiciones, en efecto contradictoras, manifestadas al respecto, pudieran tener parte de razón a la luz de la normativa aplicable.

” Diálogo de calidad con la ciudadanía, facilitando su participación en el diseño y evaluación de las políticas públicas.

No obstante, a la vista de la normativa revisada y de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos a la Secretaria General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad la siguiente **Resolución**:

- Sugerencia: En orden a que se revisen los criterios de las campañas publicitarias institucionales de prevención y lucha contra la violencia de género realizadas hasta la hecha, a la luz de las medidas del Pacto de Estado contra violencia de género citadas en la presente resolución, de las recomendaciones de los organismos internacionales y nacionales expertos en la materia, así como de la normativa andaluza relativa a la comunicación y publicidad institucional de la Junta de Andalucía, a fin de analizar la idoneidad de las mismas en función de los objetivos y fines perseguidos.
- Sugerencia: Se proceda a contemplar en el ámbito del Plan Integral de Sensibilización y Prevención contra la Violencia de Género de Andalucía previsto en el artículo 8 de la ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, actualmente en curso de elaboración, de manera pormenorizada las acciones y medidas necesarias para la realización de las campañas publicitarias institucionales de información y sensibilización con el fin de prevenir la violencia de género.
- Sugerencia: Que el referido Plan de Sensibilización y Prevención contra la Violencia de Género de Andalucía, se someta a la consideración de los organismos colegiados con participación administrativa y social de ámbito autonómico encargados de canalizar las reivindicaciones, intereses y participación de las organizaciones de mujeres en las políticas de igualdad de género de la Junta de Andalucía y de analizar la magnitud del fenómeno de la violencia de género, su evolución, y la evaluación del impacto, esto es el Consejo Andaluz de Participación de las Mujeres y el Observatorio Andaluz de la Violencia de Género, con la finalidad de alcanzar el máximo consenso posible y un compromiso firme en pro de una política sostenida para la erradicación de la violencia de género en todas sus formas en Andalucía.

Por parte de la Secretaria General de Familias, Igualdad, Violencia de Género y Diversidad se aceptaron todas las sugerencias formuladas.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.3., epígrafe 2.1.3.2.1.

4.5. Centros educativos

La “Enfermería escolar” para un Sistema educativo inclusivo y de garantías

Las actuaciones enmarcadas en las políticas de educación para el alumnado con especiales necesidades han venido ocupando un lugar de singular atención para la Defensoría. En este escenario, hemos vuelto a emprender una iniciativa dirigida a un aspecto inicialmente educativo pero que presenta implicaciones de otros campos de la atención y asistencia a este grupo de alumnado: la atención sanitaria para alumnado afectado por algún tipo de discapacidad y escolarizado en los centros específicos de educación especial.

Nos encontramos con una compleja realidad, en la que se producen gran variedad de casos singularizados y con perfiles muy diversos, pero en los que podemos encontrar un denominador común que no es otro que la necesidad de facilitar prestaciones y cuidados de tipo sanitario para este tipo de alumnos. Son prácticas muy diversas que se incluirían entre las funciones profesionales propias de la enfermería y que se reclaman en el curso de las actividades ordinarias o cotidianas de estos alumnos durante su estancias en los centros educativos.

Se trata, en definitiva, de que en el arduo proceso para la construcción de un Sistema educativo integrador y de garantías incluya, entre sus servicios, determinadas atenciones de carácter sanitario. En concreto, nos referimos al concepto de “Enfermería Escolar”.

Realizando un compendio de expresiones descriptivas se podría señalar que la persona profesional de Enfermería Escolar trabaja en centros educativos para llevar a cabo tareas de promoción y prevención sanitaria en estos recursos educativos. **Su rol, además del de asistencia y atención a niños con patologías, está pensado para que el alumnado tenga una formación sanitaria específica** y para desarrollar una labor de investigación que permita una atención más especializada por centro, así como gestionar todos los historiales médicos del alumnado. **Por sus características, estos y estas profesionales de enfermería han de estar integrados en el centro escolar en el que estén asignados**, de forma que hagan un seguimiento individualizado y cercano para que su labor sea completa.



Es cierto que en la actualidad existen profesionales sanitarios integrados en los servicios de atención primaria que despliegan algunas funciones en el ámbito de los centros educativos asignados. Pero más allá de la capacidad, entrega y compromiso que acreditan estos "profesionales de referencia", se nos antoja harto complejo cumplir el amplio abanico de tareas y servicios propios de la categoría de la 'Enfermería Escolar'.

La existencia de la figura que abordamos no es una iniciativa pionera ni exclusiva. El Consejo General de Enfermería de España ya emitió en 2018 una resolución formal en la que promovía la idoneidad de esta Enfermería Escolar y en la que citaba la existencia de precedentes en la Comunidad de Madrid (Orden 629/2014, de 1 de Julio) y en las Comunidades de Castilla y León y Castilla-La Mancha. Incluso la propia comunidad autónoma andaluza tuvo la oportunidad de analizar esta propuesta con motivo de una actuación de esta Defensoría comenzada en 2019.

Hemos de lamentar que dicha iniciativa sufrió, como tantos aspectos afectantes al sistema educativo, las consecuencias sobrevenidas de la pandemia de Covid-19 que impuso la rotunda prioridad de dedicar todos los recursos y esfuerzos para atajar la lucha contra esta gravísima emergencia de salud pública.

En estos momentos, consideramos que procede recomponer los trabajos iniciados proyectando el alcance de los servicios profesionales de enfermería comenzando por los centros específicos de educación especial a través de las aportaciones que surjan de los procesos de diálogo con todos los sectores implicados. Y comenzamos por estos recursos educativos al albergar, por regla general, a niños y niñas que precisan de mayores atenciones y cuidados.

Por ello, y en este singular contexto hemos dirigido a la Consejería de Desarrollo Educativo y la Consejería de Salud una Sugerencia a fin de que de manera coordinada y negociada promuevan la **regulación de las funciones de 'Enfermería Escolar' destinada a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en los centros específicos de educación especial** (queja 22/2536).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.2., epígrafe 2.1.2.1.2.6.

4.6. La importancia de los usos que se definen para los recintos monumentales

En ocasiones recintos históricos singulares de nuestra Comunidad Autónoma son utilizados para acoger diversas actividades con una presencia masiva. Sí acontece en el conjunto monumental de Santa María de las Cuevas en La Cartuja de Sevilla, actualmente sede del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo (CAAC). Pues bien, entre sus actividades museísticas y expositivas se añaden conciertos y sesiones musicales con una presencia masiva de asistentes que pudieran tener un impacto negativo en las instalaciones del recinto.

Las autoridades culturales han sostenido una valoración discrepante sobre tales impactos, si bien indican su disposición a someter a los trámites preceptivos de licencia municipal las actividades de eventos mu-

sicales sometidas al ámbito regulatorio de la Ordenanza Municipal. También se aceptaba la elaboración de un plan de uso en relación al Conjunto Monumental de la Cartuja. ([Queja 20/63](#)).

La organización de espectáculos se ha venido realizando también en otro importante monumento histórico de la ciudad de Córdoba; en su Mezquita-Catedral. Tras investigar sobre este asunto, el ayuntamiento negó su participación en ningún convenio regulador del proyecto quedando sin poder concretar las bases de dicha actividad expositiva.

Esta respuesta vuelve a ratificar la indefinición en los usos, aprovechamientos y puesta en valor de un elemento de valor mundial como es la Mezquita-Catedral que adolece de un instrumento regulador. Ese instrumento, o 'Plan Director', ya fue abordado con motivo de la queja en el año 2018, presentada por la misma entidad ciudadana, y que supuso la aceptación expresa de las autoridades culturales en diciembre de 2018. Hemos de lamentar que, hasta el momento, no se tenga noticias del resultado de tales compromisos. ([Queja 18/7337](#)).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.2. Cultura y deportes, epígrafe 2.2.2.1.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio.

4.7. Autotaxis

Exigencia de carecer de antecedentes penales para la obtención del permiso municipal de conducción de autotaxis

Los asalariados del Taxi de la ciudad de Cádiz se dirigieron esta Defensoría al entender que se estaban vulnerando sus derechos.

Tras analizar la pretensión del reclamante de obtener el permiso municipal de conducción de taxis, nos dirigimos al Ayuntamiento trasladándole nuestro interés en conocer los fundamentos normativos que motivaron su denegación.

El Ayuntamiento sustenta la exigencia de carecer de antecedentes penales para la obtención de este permiso, en las bases aprobadas por la Junta de Gobierno Local celebrada el 1 de octubre de 2021. Indica, asimismo que, siendo conocedores de la corriente jurisprudencial que existe en la materia, durante la redacción de la nueva Ordenanza (aprobada inicialmente el 21 de abril del año en curso y pendiente de publicación para su información pública) se ha limitado el ámbito material de dicho requisito. Por tanto, concluimos que el Ayuntamiento no invoca, a la hora de adoptar este acuerdo, ninguna otra normativa estatal o autonómica.

Pues bien, el artículo 44 de la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres, exige el requisito de la honorabilidad para estar capacitado profesionalmente para el ejercicio de la profesión de transportista, concretando que dicha honorabilidad se reconocerá a aquellas personas que no hayan sido condenadas por sentencia firme, por delitos dolosos, con pena igual o superior a prisión menor, en tanto no hayan obtenido la cancelación de la pena o que no hayan sido condenadas por sentencia firme a pena de inhabilitación o suspensión, salvo que se trate de pena accesoria y la profesión de transportista no tuviera relación con el delito.

76

Teniendo en consideración los referidos antecedentes, entendemos conveniente realizar las siguientes consideraciones de entorno jurídico.

La Sentencia del Tribunal Constitucional 118/1996, de 27 de Junio, vino a declarar que, entre otros, no eran básicos los artículos 42 a 46 de la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres, preceptos que regulan las condiciones previas de carácter personal para el ejercicio profesional como transportista de viajeros. Por ello, debemos remitirnos a la normativa autonómica para verificar los requisitos que resultan exigibles a aquellas personas que quieran desarrollar esta profesión en el ámbito territorial de nuestra Comunidad Autónoma.

Con la Ley 2/2003, de 12 de Mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, y así se señala expresamente en su exposición de motivos, se pretenden regular los transportes urbanos, materia que era preciso regular legalmente como consecuencia de la antes citada

Sentencia del Tribunal Constitucional 118/1996, de 27 de Junio. Esta Sentencia declaró inconstitucionales los artículos de la Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, relativos a los citados transportes urbanos, al considerar autonómica la competencia para legislar sobre la materia.

El artículo 14 de la citada Ley 2/2003 dispone que la prestación de servicios de transporte urbano de viajeros en automóviles de turismo de hasta nueve plazas, incluido el conductor, precisará la previa obtención de la correspondiente licencia otorgada por el Ayuntamiento o, en su caso, por el ente que resulte competente en el supuesto de Áreas Territoriales de Prestación Conjunta a las que se refiere el artículo 18 de la misma Ley. Se añade que el régimen de otorgamiento, utilización, modificación y extinción de las licencias municipales de transporte urbano en vehículos de turismo, así como el de prestación del servicio en el municipio, se ajustará a sus normas específicas, establecidas mediante la correspondiente Ordenanza Municipal, de acuerdo con la normativa autonómica y estatal en la materia.

Reglamentariamente, la Comunidad Autónoma, cuando así se considere necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema general de transporte, podrá establecer normas, entre otras cuestiones, en materia que afecte al otorgamiento, modificación o extinción de las licencias, así como al régimen de prestación de los servicios. Al amparo de ello, el Decreto 35/2012, de 21 de Febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Transporte Público de Viajeros y Viajeras en Automóviles de Turismo. El capítulo IV del Título II establece los requisitos para dedicarse a la actividad del taxi.

Su artículo 4 dispone que los municipios podrán aprobar Ordenanzas aplicables al establecimiento y prestación del servicio del taxi regulando, entre otras materias, los requisitos exigibles a los conductores y conductoras, concretando el artículo 29 los requisitos que, como en el caso que nos ocupa, deben cumplir las personas que hayan de conducir, enumerando en su apartado 2 las condiciones de expedición del certificado de aptitud (...)

La conclusión que cabe extraer es que la normativa legal y reglamentaria del sector no establecen en ningún caso que las personas que hayan de conducir el taxi deban carecer de antecedentes penales.

Esta Defensoría considera que una medida de este tenor que, en definitiva, viene a restringir y a dificultar el acceso al trabajo reconocido en el artículo 35 de la Constitución y podría constituir una decisión sin amparo legal o reglamentario contraria al principio de no discriminación por circunstancias personales o sociales que recoge el artículo 14 de nuestra Carta Magna, **debería encontrarse debidamente justificada y regulada y no dictarse al amparo de unas bases para la obtención del certificado de aptitud aprobadas por la Junta de Gobierno Local.**

Distinto sería si una normativa con el adecuado rango legal hubiera establecido, conforme determina el artículo 53 de la Constitución Española, una limitación, por tener antecedentes penales que guarden relación con la actividad a desarrollar, en el acceso a este tipo de puestos de trabajo vinculados con la prestación de un servicio público.

En este orden de cosas, trasladamos a ese Ayuntamiento la preocupación de esta Institución por personas y colectivos que, en un momento de especial dificultad en el acceso al trabajo debido a la crisis económica, se encuentran con obstáculos añadidos que también dificultan su reinserción social y las pueden condenar a una pena no impuesta de marginalidad en el seno de la sociedad a la que pretenden reintegrarse plenamente y en condiciones de igualdad.

A mayor abundamiento, el artículo 73.2 de la Ley Orgánica General Penitenciaria señala que los antecedentes no podrán ser en ningún caso motivo de discriminación social o jurídica.

Mandato suficientemente claro y explícito y que el acuerdo de ese Ayuntamiento de exigir la ausencia de antecedentes penales para la conducción de taxis podría incumplir. No obstante, no es posible negar que existen bastantes supuestos en los que, para el ejercicio de diversas profesiones, se exige la carencia de antecedentes penales, aunque se trata de supuestos suficientemente amparados y justificados por una normativa legal que los regula, lo que no ocurre en este caso.

Ese Ayuntamiento justifica su decisión en el hecho de que se realiza amparado en lo establecido en la Ordenanza reguladora del servicio del Taxi, en la misma forma que convocatorias anteriores.

Por último, el Estatuto Básico del Empleado Público, regulado por la Ley 7/2007, de 12 de Abril, claro exponente de servicio de interés general, no exige carecer de antecedentes penales para acceder a la función pública, sino únicamente no encontrarse inhabilitado por resolución judicial. Y **si no es exigible para el ejercicio de la función pública en general tal requisito, debe cuestionarse que lo sea para la conducción de autotaxis.**

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo Andaluz formuló la siguiente Resolución:

- Recomendación para que se proceda a dejar sin efecto la exigencia de carecer de antecedentes penales para la obtención del permiso municipal de conducción de autotaxis en las bases para la obtención del mismo aprobadas por la Junta de Gobierno Local celebrada el 1 de octubre de 2021 a fin de evitar una discriminación que debe entenderse expresamente prohibida por la Ley y que obstaculiza la reinserción social y el acceso al trabajo de personas que, más acusadamente por tener antecedentes penales, sufren la actual dificultad de acceso al mercado laboral. Todo ello con la finalidad de suprimir una decisión administrativa que supone un tratamiento discriminatorio a personas que ya han cumplido las penas que les fueron impuestas, promoviendo así una actitud social de solidaridad y apoyo a estas personas que tienen una manifiesta voluntad de reinserción en el seno de la sociedad.
- Recomendación para que la modificación de la Ordenanza reguladora del Taxi en tramitación sea acorde con la Recomendación expresada anteriormente.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.4., epígrafe 2.2.4.1.4.

4.8. Compartir espacios

Uno grupo de vecinos de una urbanización cercana a un campo de golf mostraron sus discrepancias con las condiciones técnicas de dicho espacio por las molestias que generaba y el fuerte impacto en la vecindad. Venían a reclamar. Ante esta situación, incrementar las medidas de protección.

Tras la tramitación del caso y las gestiones realizadas por la Institución ante el ayuntamiento de Marbella, pudimos recopilar dos datos fundamentales. De un lado, que determinadas medidas y diseños del campo debían ser adaptadas a la normativa aplicable; y, a su vez, que las afirmaciones dadas por los servicios municipales en su informe distan mucho de suponer una verificación o adecuación de las condiciones del campo de golf ante los aspectos reclamados para mejorar su seguridad.

El estudio de la documentación nos permitió comprobar la existencia de varias actas de infracciones sobre las instalaciones del campo de golf que necesitan su eficaz cumplimiento y que vienen a ratificar los argumentos que, desde el comienzo del caso, han venido requiriendo los representantes de la comunidad de propietarios de la urbanización colindante al recinto deportivo.

Por tanto, hemos solicitado mediante una Recomendación a los servicios técnicos del ayuntamiento de Marbella realizar las actuaciones de control e inspección del campo de golf en cuestión, tras sus trámites, disponer las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno. ([Queja 21/6745](#)).

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.2., epígrafe 2.2.2.2.2.

4.9. Conservación de inmuebles

Cumplimiento del deber de conservación y rehabilitación de las edificaciones

La persona promotora de la queja nos exponía que un edificio próximo a su lugar de residencia se encontraba en situación de abandono.

Dado el carácter de la solicitud, en un principio admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por el Ayuntamiento de Sevilla se diera una respuesta a los escritos presentados, es decir, sin entrar

en el fondo de las cuestiones planteadas en ellos, por lo que interesamos de dicho organismo la necesidad de resolverlos expresamente, sin más dilaciones, informándonos al respecto.

Del contenido de la respuesta emitida se desprendía que se habían ordenado medidas para paliar la insalubridad del solar municipal existente en la calle... Sin embargo, no sabíamos si se habían llevado a cabo o, de no ser así, el plazo previsto para ello. Tampoco se emitía, pese a haberlo interesado esta Defensoría, una respuesta expresa al escrito de la persona reclamante y no se nos daba cuenta de medida alguna ante la posible peligrosidad e inseguridad del andamiaje provisional que, desde hacía mucho tiempo, estaba instalado allí, o para evitar el acceso de indigentes o menores al solar.

Por ello, nuevamente nos dirigimos al Ayuntamiento para que se aclararan y atendieran debidamente todo lo anterior, así como que nos adelantara el plazo aproximado en que se podría acabar con el abandono de este solar y destinarlo a la finalidad prevista en el planeamiento urbanístico.

En el informe remitido nos comunicaban que las medidas ordenadas para paliar la insalubridad del solar municipal objeto de la queja consistieron en tratamientos de desratización en las zonas exteriores al edificio efectuados durante los días 29 de marzo y 1 de abril de 2019, y en la clausura de la puerta de acceso al edificio para evitar su ocupación por parte de intrusos.

En lo que se refería al andamiaje y su posible peligrosidad o inseguridad, se indicaba que no se disponía de capítulo de inversiones para la ejecución de obras y que, dada la naturaleza del bien como SIPS

” La persona promotora de la queja nos exponía que un edificio próximo a su lugar de residencia se encontraba en situación de abandono.

Bienestar Social, se estaba estudiando la posibilidad de proceder a iniciar los trámites oportunos para la formalización de una concesión sobre el inmueble.

De acuerdo con ello, nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Sevilla para que nos indicara el resultado final del estudio sobre el posible inicio de los trámites oportunos para la concesión del inmueble y si finalmente se optaba por proceder a efectuar dicha concesión, toda vez que, efectivamente, ello podría acabar con la situación de abandono y los problemas que se originaban.

Deseábamos conocer si, además, de cara al próximo ejercicio presupuestario, si se iba incluir en el capítulo de inversiones para la ejecución de obras el desmontaje del andamiaje, toda vez que parecían necesarias las medidas indispensables para garantizar la seguridad de los viandantes en el caso de que no se previera la restauración del inmueble a corto o medio plazo.

En el informe se daba cuenta de la propuesta realizada a Emvisesa de cesión del inmueble con objeto de destinarlo a los fines propios de dicha entidad, quien estaba estudiando la viabilidad de acceder a dicha propuesta.

Visto lo anterior, interesamos que nos mantuvieran informados acerca de si, finalmente, Emvisesa aceptaba tal cesión y, de ser así, el plazo aproximado en que podría iniciarse la rehabilitación del mismo.

Recibida la respuesta, dimos traslado a la persona reclamante para que nos aportase sus consideraciones en torno a la evolución del estado del inmueble. En su contestación nos relató que las molestias continuaban y que resultaban necesarias nuevas medidas desde la propiedad.

Por ello, interesamos al Ayuntamiento que nos informara de los avances que se hubieran producido en las actuaciones que nos remitió en su último informe.

En el informe enviado se indicaba que con fecha 2 de julio de 2021, la Junta de Gobierno acordó otorgar una concesión demanial directa y gratuita a favor de Emvisesa, siendo el objeto de dicho convenio la

puesta en funcionamiento de 12 plazas de alojamiento compartido por parte de Emvisesa. Dentro de las obligaciones que asumía la entidad concesionaria se encontraba la de conservar y mantener el inmueble.

En consecuencia, considerando que el asunto se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.2.8., epígrafe 2.2.8.1.2.2.

4.10. Vivienda

Primero...retraso en el inicio de las convocatorias de ayudas al alquiler, luego...colapso de la página web para presentar las solicitudes

Iniciado el otoño de 2022 nos encontramos con que el **Bono Alquiler Joven** y el **“Programa de ayuda a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables”** aún se encontraban sin convocar en Andalucía, dándose la circunstancia de que ya habían transcurrido dos años desde la última convocatoria de ayudas al alquiler a colectivos vulnerables, por lo que la expectación y la demanda era máxima entre la sociedad andaluza.

Ante dicho retraso, iniciamos una queja de oficio con la Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda ([queja 22/6541](#)).

Ambas convocatorias fueron finalmente publicadas en octubre (respectivamente la Orden de 26 de octubre, publicada en el BOJA de 31 de octubre, y la Resolución de 24 de octubre de 2022, de la Secretaría General de Vivienda, publicada en el BOJA de 28 de octubre), si bien en el caso de las ayudas a personas vulnerables el plazo de presentación de las solicitudes se ha retrasado hasta el día 20 de enero de 2023, más de siete meses después de la aprobación de sus bases reguladoras en el mes de junio de 2022.

Con fecha 30 de noviembre recibimos respuesta de la Viceconsejería, en la que se nos remitía el informe elaborado por la Secretaría General de Vivienda. Se apuntaba como causa del retraso a la falta de contestación por parte del Ministerio competente a un oficio de 11 de marzo de la citada Secretaría General trasladando *"determinadas dudas y dificultades para su desarrollo con la necesaria seguridad jurídica por esta Comunidad Autónoma"* y *"solicitando tanto la confirmación sobre las conclusiones allí expresadas como que se procediera a la modificación del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero"*.

Al no recibir respuesta y estando previsto celebrar reunión bilateral sobre Bono Alquiler Joven el 10 de mayo, desde la Secretaría General de Vivienda se remitió el 5 de mayo un nuevo oficio insistiendo en la necesidad de aclarar las cuestiones planteadas, sin recibir respuesta. No se concreta sin embargo en el informe si dichas cuestiones se trataron en la citada comisión bilateral.

Finalmente, "para no retrasar más la puesta en marcha en Andalucía de esta ayuda", con fecha 7 de octubre de 2022 se publicó la Orden de 3 de octubre de 2022, por la que se aprueban las bases reguladoras del Bono Alquiler Joven en Andalucía, y con fecha 31 de octubre de 2022 se publicó la convocatoria (Orden de 26 de octubre de 2022). Se informa asimismo que el crédito presupuestario para atender a la financiación de las ayudas Bono Alquiler Joven asciende a 68.400.000 euros y que, debido a la tramitación y ejecución de la actividad subvencionable, se prevé adquirir compromisos de gasto de carácter plurianual.

El plazo de presentación de solicitudes se inició el 14 de noviembre de 2022. La forma de tramitación en régimen de concurrencia no competitiva, la obligatoria presentación de forma telemática y la gran expectativa creada tras meses de espera provocó **el primer día una avalancha de solicitudes que colapsaron la web**, dando lugar a numerosas quejas ante esta Institución de jóvenes de las ocho provincias andaluzas que nos trasladaban su frustración por ello.

No se recoge en la Orden por la que se aprueban las bases reguladoras una estimación, siquiera aproximada, del número de personas potencialmente beneficiarias de estas ayudas, grosso modo, jóvenes de entre 18 y 35 años, que dispongan de una fuente regular de ingresos (empleadas y/o perceptoras de una prestación social pública de carácter periódico) cuya cuantía anual sea inferior a tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), poco más de 24.000 euros, y que sean titulares de un contrato de arrendamiento de vivienda por una cuantía limitada según el lugar de residencia.

Desconoce esta Institución dicho dato, si bien teniendo en cuenta que la Encuesta de Población Activa (EPA) del INE recoge que en 2021 había alrededor de 770.00 personas ocupadas en Andalucía menores de 35 años, junto con los altos precios de alquiler y que según el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía el salario medio andaluz es de 15.943 euros y en caso de los menores de 30 años se reduce a 8.807 euros, podemos concluir que era más que previsible una masiva conexión en los primeros días de la convocatoria, para tratar de presentar la solicitud entre las primeras 14.000. Fueron 350.000 intentos entre las 9 y las 12 de la mañana del día 14, según se recoge en los medios de comunicación.

En efecto, las masivas conexiones del primer día y sucesivos bloquearon la citada página web, a pesar de que, según información recogida en dichos medios, el retraso en la convocatoria del Bono Alquiler Joven en Andalucía se debía al menos parcialmente al reforzamiento por parte de la Agencia Digitalización de Andalucía (ADA) de la herramienta digital y la web para tramitar las ayudas.

Como resultado, solo aquellas personas que pudieron dedicar gran parte del día (laborable) a intentar una y otra vez que el sistema respondiera, o bien que tuvieron la suerte de hacerlo en el momento adecuado, lograron presentar correctamente su solicitud.

85

Las quejas recibidas en el Defensor del Pueblo Andaluz manifiestan de forma unánime su indignación y decepción por los fallos del sistema:

"(...) En mi caso me tuve que pedir el día de asuntos propios para poder echar la solicitud, pero otras personas no han tenido esa oportunidad y encima lo que cuenta es a quién le haya funcionado mejor el sistema de registro de la Ventana de la Junta de Andalucía para poder optar a una ayuda que ya se sabía que iba a tener una gran demanda... porque la mayoría de las personas jóvenes que viven de alquiler gastan más de 45% de su sueldo o mucho más solo en el alquiler. Y sin olvidarme que esta ayuda es para personas que ya están trabajando (...)."

"(...) miles de jóvenes hemos hecho encaje para poder estar a las 9:00 horas y faltar a nuestros puestos de trabajo, de estudios y cuidados para poder solicitar la ayuda y no quedarnos fuera de esta carrera. No obstante, estos esfuerzos no han servido para nada (...)."

Una trabajadora social del Ayuntamiento de Granada nos decía que había solicitado cita en la Delegación Territorial correspondiente para que prestaran apoyo a **personas “analfabetas digitales”** en la solicitud del Bono Alquiler Joven y solo les habían apoyado en la tramitación del certificado digital, indicando que *“si carecen de medios telemáticos busquen una gestoría privada”*, contraviniendo el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece el derecho de la ciudadanía a ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Ante esta situación, el día 14 ella misma había intentado ayudar a sus usuarios a realizar el trámite, sin éxito debido al colapso del sistema. En la misma línea se ha dirigido a esta Institución la asociación Granada Acoge.

” La brecha digital constituye una nueva forma de desigualdad, de discriminación y de exclusión.

La Orden de 3 de octubre, por la que se aprueban las bases reguladoras, fundamenta la obligatoriedad del uso de medios electrónicos en que las ayudas se dirigen a «personas que están capacitadas técnicamente por tener adquiridas las suficientes competencias digitales, al estar habituadas a llevar a cabo todas las actividades lectivas, de trabajo, de ocio y todas las transacciones y procesos que desarrollan de forma electrónica» y en datos del IECA relativos a la disponibilidad de dispositivos electrónicos (ordenador o móvil) y de Internet por casi el 100% de los jóvenes andaluces.

Sin embargo, las competencias necesarias para la presentación de una solicitud de este tipo distan de ser generalizadas incluso entre la población joven, más aún con las incidencias acaecidas en estos

primeros días. No basta con disponer de un ordenador o un móvil con acceso a Internet. Así, entre los testimonios a los que hemos tenido acceso, algunos jóvenes que han conseguido presentar su solicitud apuntan a “trucos” que no están al alcance de todos, como probar con distintos navegadores, pulsar la tecla enter o F5 de manera constante para refrescar la página de forma automática, desinstalar el certificado electrónico, probar tanto con la autofirma de la Junta de Andalucía como con la del Gobierno central, copiar el enlace y abrirlo en una nueva pestaña, eliminar cookies del sitio, trucos para salvar los problemas para selección el municipio, etc.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha advertido en numerosas comparecencias públicas y en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2021 que la brecha digital constituye una nueva forma de desigualdad, de discriminación y de exclusión no solo para determinados colectivos sociales (personas con discapacidad, residentes en zonas rurales con deficiente conexión wifi, etc.) sino incluso para personas con competencias digitales que se ven incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas cada vez más complejas y que se han vuelto indispensables para ejercer con plenitud los derechos y para disfrutar de las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

Varias personas apuntaban en sus quejas a la posible presentación de una reclamación por responsabilidad patrimonial en caso de no resultar beneficiarias a pesar de poder demostrar que no habían podido formalizar su solicitud por causas imputables a la Administración, conforme al artículo 106 de la Constitución española, que consagra la exigencia y deber de la Administración de indemnizar a todos los particulares que, en los términos establecidos por la Ley, sufran cualquier lesión como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, bien por acción u omisión de las Administraciones Públicas, excluyéndose, aquellos que sean consecuencia de fuerza mayor, no pudiendo considerar como tal la falta de previsión de un soporte informático adecuado ante una esperada alta demanda.

Éramos conscientes de que la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda es plenamente conocedora de todas estas quejas y reivindicaciones, a través de las numerosas reclamaciones que con toda seguridad recibieron los primeros días de la convocatoria a través de los distintos canales puestos a disposición de la ciudadanía.

En la página web de la Consejería se anunció que «tras haber sobrepasado el número de 14.000 solicitudes antes de las 15:00 horas del día 17 de noviembre de 2022, se ha cerrado provisionalmente el plazo de presentación dicho día a las 23:59 horas, pudiendo reabrirse si se constata la disponibilidad de crédito para nuevas solicitudes, de conformidad con el dispongo cuarto de la Orden de 26 de octubre de 2022, por la que se convocan ayudas al Alquiler a los Jóvenes: Bono Alquiler Joven en Andalucía». Por tanto, la convocatoria ha estado abierta cuatro días.

En atención a lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el apartado primero del artículo 29 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, con fecha 12 de diciembre de 2022 formulamos a la Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda la siguiente [Resolución](#):

- Sugerencia para se evalúe el procedimiento llevado a cabo hasta la fecha y analicen los obstáculos que han impedido el acceso a la convocatoria con fluidez y en condiciones de igualdad.
- Sugerencia para que se estudien y adopten las medidas necesarias para subsanar y reparar la situación de desigualdad causada ante el colapso de la Web habilitada para la presentación de las solicitudes.
- Sugerencia para que realice un estudio y estimación de la población potencialmente beneficiaria de esta ayuda al alquiler en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las futuras convocatorias y conocer el impacto de la medida.
- Sugerencia a fin de que, habida cuenta el interés mostrado por la juventud destinataria de esta ayuda y de la desigualdad que supone priorizar a quienes tengan la disponibilidad de tiempo, medios y competencias digitales, se analicen otras posibles fórmulas de acceso a la petición de la ayuda.
- Sugerencia a fin de que, con fundamento en la evaluación y estimación realizadas, se adopten las medidas necesarias para que las próximas convocatorias se lleven a cabo sin incidencias técnicas y respetando el principio de igualdad y el derecho de acceso a estas subvenciones de aquellas personas que no disponen de las competencias digitales o de los medios técnicos necesarios para su presentación.

A fecha de cierre del presente informe no habíamos recibido respuesta a la misma.

En relación al Programa de ayuda a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, como hemos indicado la convocatoria se publicó con fecha 28 de octubre de 2022 (Resolución de 24 de octubre de 2022). La convocatoria se ha iniciado el 20 de enero de 2023 y el plazo finaliza el 31 de mayo.

El procedimiento para la concesión ha de iniciarse a solicitud de la persona interesada y se tramitará en régimen de concurrencia no competitiva siguiendo el orden correlativo de entrada en el registro de la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda de cada provincia y hasta el límite de la consignación presupuestaria. Las solicitudes se podrán presentar bien de manera telemática o presencial en los lugares y registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 82.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.9., epígrafe 2.1.9.3.

5. Tejiendo redes



The image shows two men in suits, one with glasses, looking at a wall with a classical painting. The painting depicts a woman standing next to a lion. The scene is dimly lit with a greenish tint.

5. Tejiendo redes

Nuestro trabajo con otras defensorías de derechos

93

Construyendo instituciones eficaces y transparentes, nuestro trabajo en red con las defensorías del pueblo autonómicas, europeas e iberoamericanas.

La actividad institucional que realiza el Defensor del Pueblo Andaluz, como Comisionado del Parlamento de Andalucía, ha sido clave este año 2022, sobre todo en su compromiso por un **trabajo en red con sus homólogos** del territorio español pero también con otras defensorías europeas e iberoamericanas para la defensa de los derechos de la ciudadanía, contribuyendo con ello al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de la Agenda 2030, que en su meta 16.6, señala la creación de instituciones eficaces y transparentes.

La Defensoría andaluza ha acogido este año en su sede la visita de varias instituciones defensoras de derechos compartiendo sesiones de trabajo que han servido para establecer las bases de futuras actuaciones conjuntas.



Visita del Defensor del Pueblo y su Adjunta. Mayo 2022



Visita institucional al Alcázar de Sevilla.

En esta coordinación permanente con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, hemos acompañado al Mecanismo de prevención de la Tortura a la prisión de Jaén, donde pudimos tener la oportunidad de analizar las dificultades de las mujeres presas para acceder a determinados recursos penitenciarios. También una reunión con responsables de la Estación Biológica de Doñana, para tratar los problemas que plantea la conservación del parque como consecuencia de la sequía de sus acuíferos, y la necesidad de una regulación y planificación preventiva, en clave de conservación.

Y, finalmente, nuestra asistencia a los actos de conmemoración del [40 aniversario del Defensor del Pueblo de España](#).

Uno de los trabajos más significativos de este 2022 han sido [Jornadas de Coordinación entre las Defensorías del Pueblo de España](#) organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, los días 19 y 20 de octubre en la ciudad de León, cuyo objeto de estudio ha sido el análisis de la **situación de la atención sanitaria en el medio rural**.

En este marco de colaboración entre las Defensorías autonómicas destacamos las reuniones conjuntas entre el Ararteko, Sindic de Greuges de Cataluña y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (DIIA) para presentar conjuntamente un documento al Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas sobre la **situación de la infancia en cada uno de los tres territorios (País Vasco, Cataluña y Andalucía)**. Un trabajo que tuvimos la oportunidad de compartir durante la presentación de la Oficina de la Infancia y Adolescencia creada por el Justicia de Aragón, describiendo el funcionamiento de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía y los principales trabajos en defensa de los derechos de la infancia y adolescencia.





Visita a la Estación Biológica de Doñana. Mayo 2022



Visita de la Adjunta al Arartekoa. Julio 2022

Visita del sindic de greuges de Barcelona. Julio 2022



*Visita del Defensor del Pueblo de Río Cuarto, Córdoba (Argentina).
Octubre 2022*

En otro orden de cosas, y como viene siendo habitual, la Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de derechos humanos de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales de relación y trabajo son el europeo y, muy especialmente, el latinoamericano, canalizado a través de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).

Con estas relaciones que tejemos y las alianzas suscritas, contribuimos en el marco de la Agenda 2030 al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 "Revitalizar la alianza mundial para el

desarrollo sostenible" y a nuestra Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021 – 2024, Eje 5, Relaciones y Alianzas Estratégicas.

97

En este ejercicio se ha celebrado la XXVII Asamblea General y el XXVI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) en la Ciudad de México, los días 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2022, asistiendo el Defensor del Pueblo Andaluz de forma telemática. El Congreso se ha realizado, con una primera sesión de trabajo en la que se han celebrado las reuniones de redes y grupos de trabajo, y las otras dos sesiones han sido para la celebración propiamente del congreso, cuyo tema central ha sido "**Vulnerabilidad de las poblaciones en el Siglo XXI**" y que ha concluido con la celebración de la Asamblea General.

Igualmente, el Defensor del Pueblo Andaluz, en su condición de miembro del Consejo Rector, asistía de forma telemática a la sesión convocada del mismo en el mes de septiembre de 2022.



▲ Acto de conmemoración del 40 aniversario del Defensor del Pueblo. Congreso de los Diputados. Diciembre 2022.

▼ 35ª Jornada de Coordinación de los Defensores del Pueblo. Octubre 2022. En León.



En este contexto de coordinación con la FIO, la Defensoría del Pueblo Andaluz tiene una participación activa en la Red de Defensorías de Mujeres y la Red de Niñez y Adolescencia y durante el año ha sido invitada para participar en sendos grupos de trabajo temáticos sobre los derechos de las personas con diversa orientación sexual e identidad de género y sobre los derechos de las personas mayores.

En este contexto de relaciones con las Defensorías latinoamericanas, destacamos el [encuentro](#) del titular de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz con el Defensor del Pueblo de Río Cuarto, Córdoba (Argentina), Ismael Emiliano Rins, en octubre de 2022, con el objetivo de intercambiar experiencias con el ánimo de mejorar la gestión de ambas instituciones defensoras de derechos humanos.

El Defensor del Pueblo andaluz ha participado igualmente en dos convocatorias importantes de carácter europeo, las jornadas de Defensores del Pueblo organizada por el IOI en Grecia (Grecia, 26 de mayo), donde se produjo el encuentro de los defensores y defensoras que forman parte de dicha organización, y se trataron temas de interés compartidos en el ámbito europeo, con renovación de los cargos de dirección y publicación de conclusiones.

En este mismo contexto, el equipo de la defensoría siguió de forma telemática la reunión de la Red europea de defensores, convocada por la defensora del pueblo europea, en formato híbrido, en abril de 2022.



6. Informes especiales



dIPA

6. Informes especiales

La atención educativa en los colegios públicos rurales de Andalucía

103

Un informe para analizar la atención educativa de los niños y niñas en las zonas rurales

Muchas han sido las ocasiones en las que la denominada 'España vaciada' ha dado la voz de alarma sobre los riesgos que le acechan y que ponen en peligro su supervivencia. También son muchas las zonas de Andalucía que ven comprometido su futuro y su propia existencia presente por un modelo de despoblación progresivo que lastra a sus vecinos a un grave alejamiento de los servicios y de los sustentos más elementales para hacer posible una vida cotidiana, accesible y en igualdad de condiciones que el resto de la población urbana.

La educación que se imparte en el mundo rural no es ajena a esta realidad.

Una escuela puede ser el elemento que garantice no sólo el respeto a los derechos constitucionales, sino, sencillamente, la razón de permanencia de la vida en un pueblo. Pocas veces el escenario educativo por excelencia adquiere semejante potencial de acogimiento, integración y anclaje de la población en su entorno natural.

Conscientes de esta realidad, la Defensoría ha realizado un estudio sobre la educación en las zonas despobladas, esto es, la situación que pesa sobre nuestro sistema educativo desplegado en los entornos de zonas rurales afectadas por la disminución de población asentada en estos territorios. Desde la perspectiva humana, nos acercamos a la singularidad de los protagonistas de la actividad educativa que residen en estos espacios amenazados por la pérdida de residentes.

Asumimos con este trabajo el reto de analizar la atención que recibe el alumnado escolarizado en los Colegios Públicos Rurales (CPR) de Andalucía, poniendo de manifiesto sus carencias, necesidades y también sus bondades. Ofrecemos asimismo una serie de datos, valoraciones y propuestas con el objetivo de mejorar los retos y dificultades a los que se enfrentan muchos niños y niñas andaluces escolarizados en los colegios ubicados en zonas rurales.

Pretendemos con este Informe, en definitiva, dar visibilidad a este modelo educativo, ayudar a mejorar la escuela pública rural andaluza en tanto que, como servicio público, le ha sido encomendada la importante labor de eliminar las desigualdades de partida del alumnado en razón del territorio donde habitan. No podemos permitir que las deficiencias en el ámbito educativo sean un elemento más para el abandono de los pueblos. Un abandono que pone en riesgo el derecho de los niños a acceder a la educación en su propio entorno social y geográfico.

Más Información en Informe Anual 2022. Capítulo 2.1.2., epígrafe 2.1.2.1.2.4.

[Puede consultar el interactivo del Informe Especial sobre colegios públicos rurales en nuestra página web.](#)

7. Datos estadísticos



dPA



7. Datos estadísticos

7.1. La ciudadanía. Acuden al Defensor

107

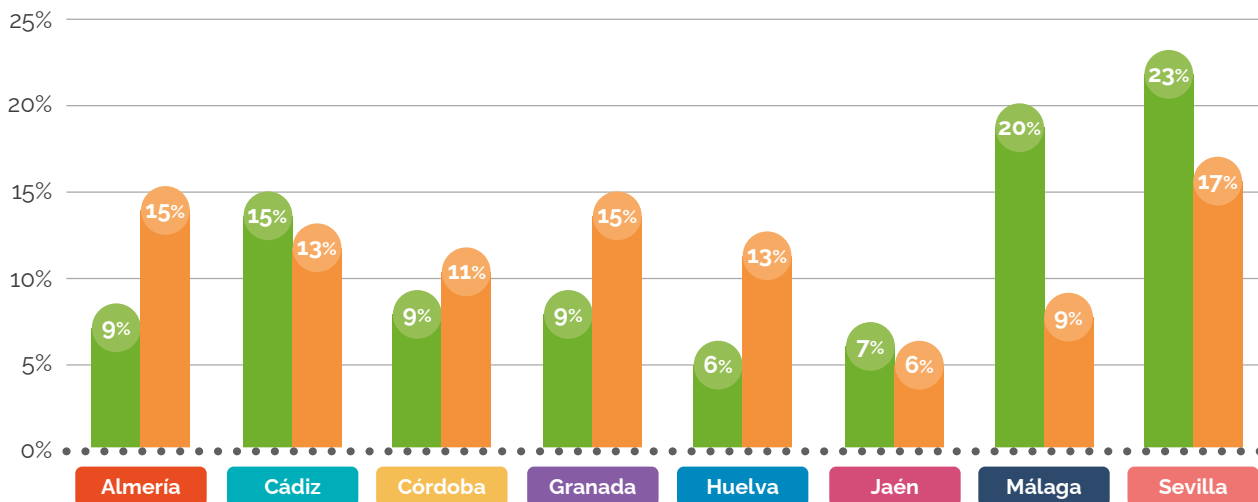
Un total de 33.211 personas han requerido la intervención del Defensor del Pueblo andaluz durante 2022 demandando la supervisión y/o mediación de los poderes públicos, en lo que entienden supone una vulneración de sus derechos —firmantes de quejas—, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos —consultas—.

Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de personas firmantes de las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para evitar una distorsión en los datos y gráficos que se muestran a continuación, hemos considerado más ajustado en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos tomar como referencia una sola persona por queja, con independencia del número de firmantes.

COMPARACIÓN DE PESO POBLACIONAL Y EL PESO DE LA CIUDADANÍA QUE HA ACUDIDO AL dPA POR PROVINCIAS

● Peso poblacional
● Peso ciudadanía dPA



108

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa cada provincia, observamos que en Huelva, Granada y Almería se supera el peso poblacional. En el caso contrario, en Málaga y Sevilla estamos más alejados del peso poblacional.

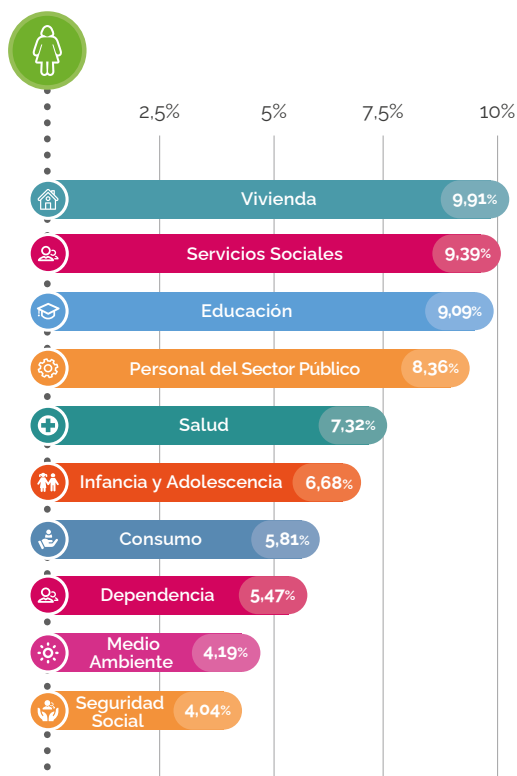
7.2. Ciudadanía y género

Si analizamos los datos por género, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución, aunque ligeramente más inclinado hacia las mujeres (52% mujeres, y 48% hombres).

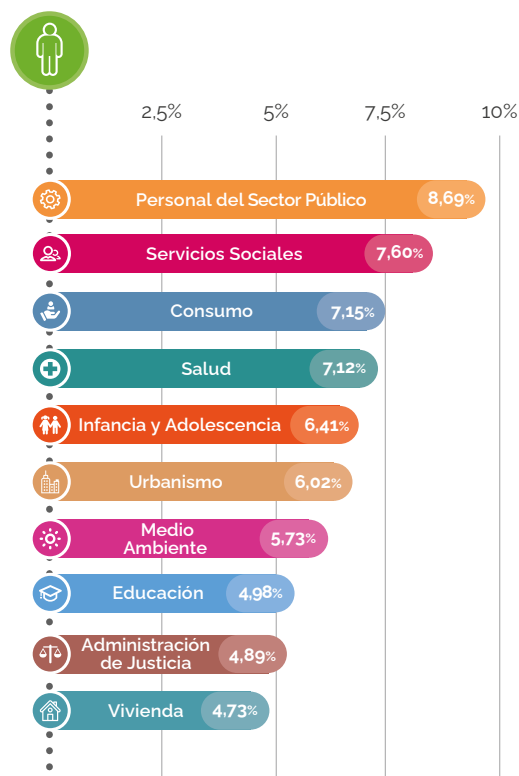
Una visión distinta nos ofrece el análisis de los asuntos y materias que más les preocuparon a hombres y mujeres.

La vivienda, los servicios sociales y la educación son los asuntos que más preocupan a las mujeres, mientras que los servicios sociales, consumo y los asuntos relacionados con el personal del sector público son las principales materias de interés de los hombres.

LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MÁS SE QUEJAN O CONSULTAN LAS MUJERES

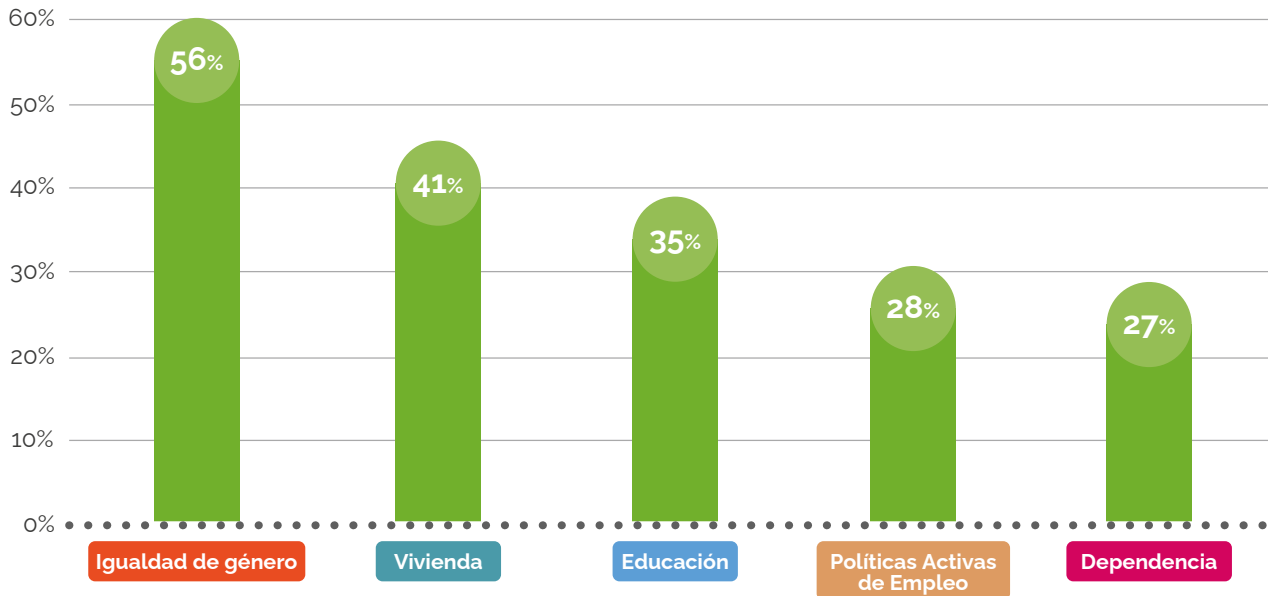


LAS 10 MATERIAS DE LAS QUE MÁS SE QUEJAN O CONSULTAN LOS HOMBRES

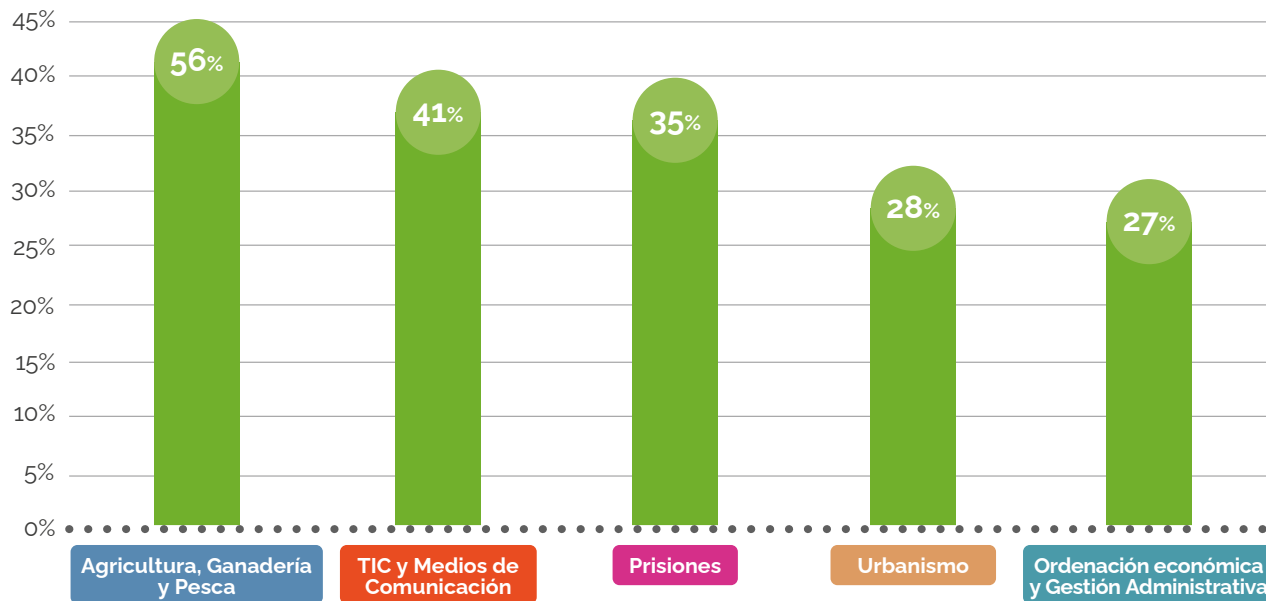


Además, los asuntos sobre los que los hombres más nos reclaman una actuación a diferencia de las mujeres son las Tecnologías y Medios de Comunicación; agricultura, ganadería y pesca, y prisiones, mientras en los asuntos relacionados con igualdad de género, educación y vivienda se encuentran las mayores diferencias a favor de las mujeres.

LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE MUJERES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LOS HOMBRES



LOS 5 TEMAS DE QUEJAS Y CONSULTAS DE HOMBRES QUE MÁS SE DIFERENCIAN DE LOS MUJERES



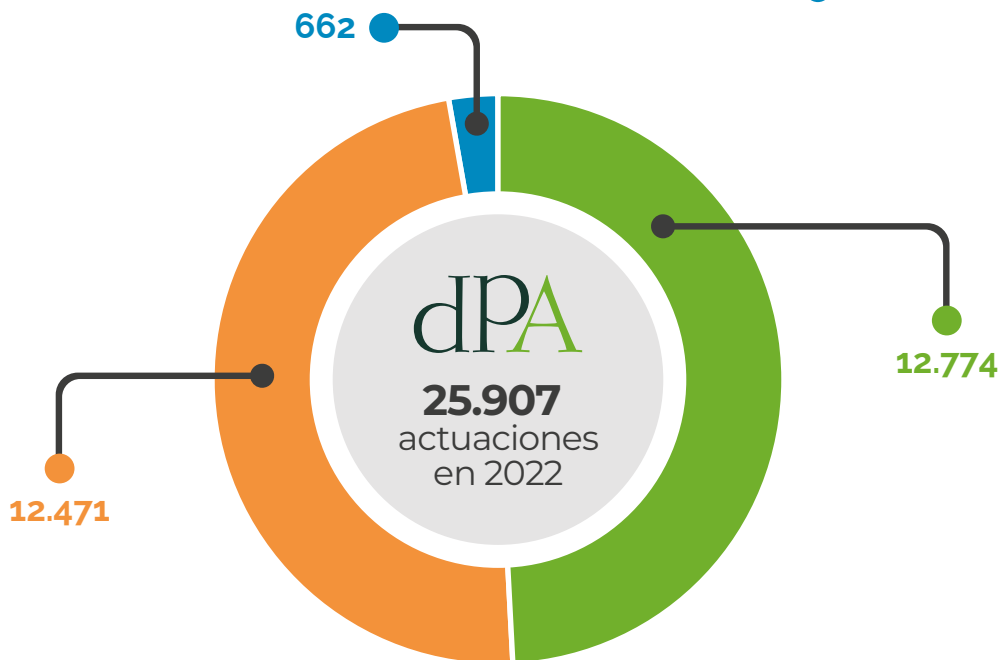
7.3. Nuestras actuaciones

La actividad del dPA durante 2022 ha supuesto un total de 25,907 actuaciones; 12.471 quejas gestionadas (de parte, de oficio, mediaciones); 12.774 consultas; y 662 actuaciones de promoción de derechos (jornadas, guías, reuniones, foros, actividades institucionales, etcétera).

El desglose de estas grandes cifras arroja los siguientes datos: 8.612 escritos nuevos de queja de la ciudadanía y 59 quejas de oficio, lo que suponen 8.671 quejas iniciadas en 2022. A estas quejas nuevas se suman las 3.800 de años anteriores. En total, 12.471 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

ACTUACIONES DEL dPA 2022

- Consultas
- Quejas gestionadas
- Promoción de derechos

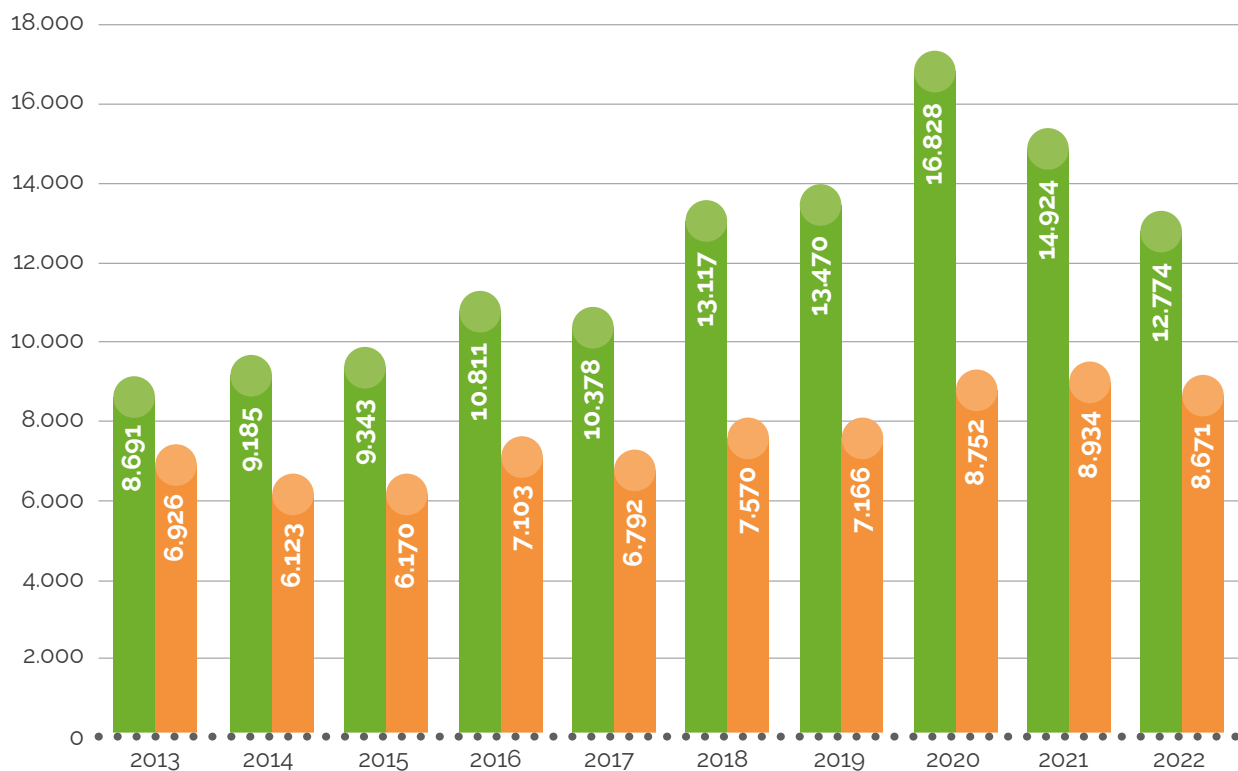


A esto hay que añadir la ciudadanía que ha sido atendida y se le ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la Institución, en un total de 12.774 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

EVOLUCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS POR AÑO

EN 2022: 12.774 CONSULTAS Y 8.671 QUEJAS INICIADAS

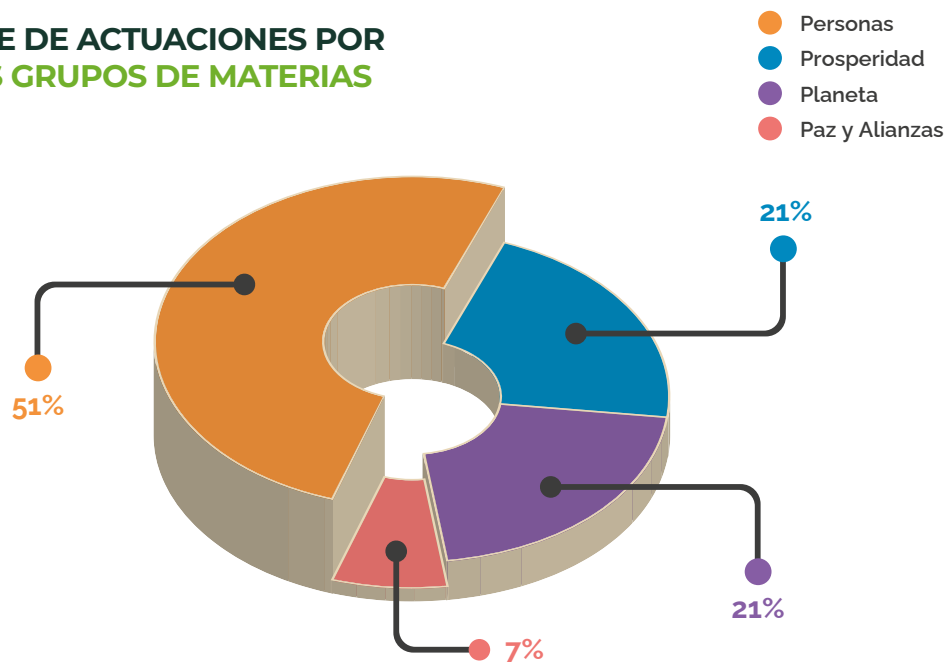
● Consultas
● Quejas



7.4. Desglose por grandes bloques

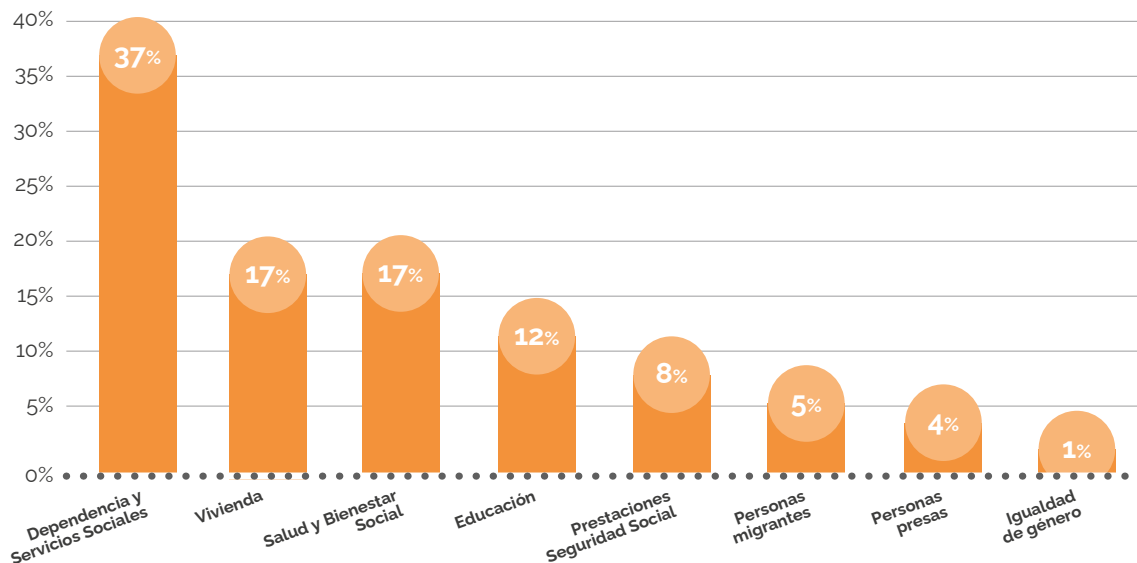
A modo de conclusión, un año más, la actuación del Defensor del Pueblo andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar (51% del total de nuestras actuaciones), y que se engloban, en su práctica totalidad en el eje central de los ODS considerado como "Personas".

DESGLOSE DE ACTUACIONES POR GRANDES GRUPOS DE MATERIAS



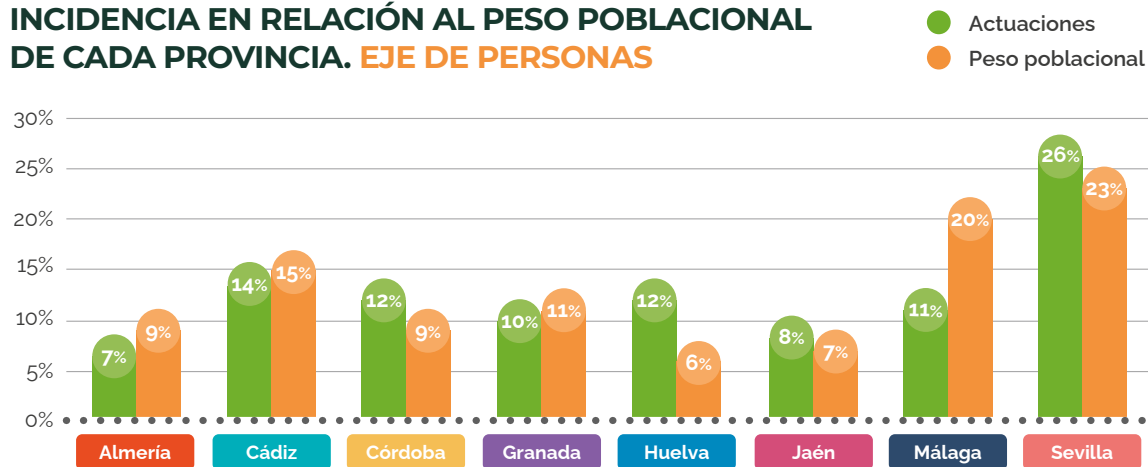
Seguidamente realizamos un análisis de cada grupo de materias, agrupados a su vez en uno de los 5 ejes claves de los ODS. En lo que respecta al análisis provincial, describimos gráficamente lo que representa las actuaciones en una provincia con respecto a las otras provincias de Andalucía, en los que habrá que tener en cuenta sus pesos poblacionales.

DETALLE DEL GRUPO DE MATERIAS DEL dPA ENGLOBALADO EN EL EJE DE PERSONAS

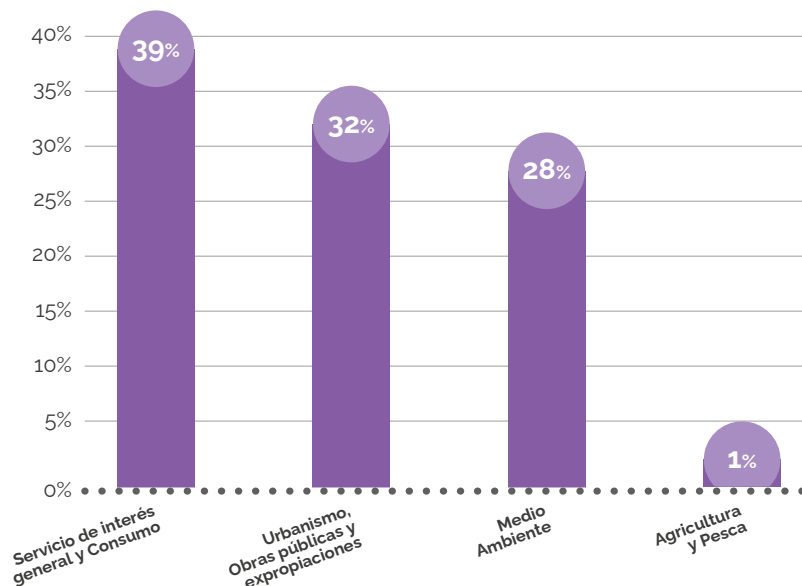


115

INCIDENCIA EN RELACIÓN AL PESO POBLACIONAL DE CADA PROVINCIA. EJE DE PERSONAS

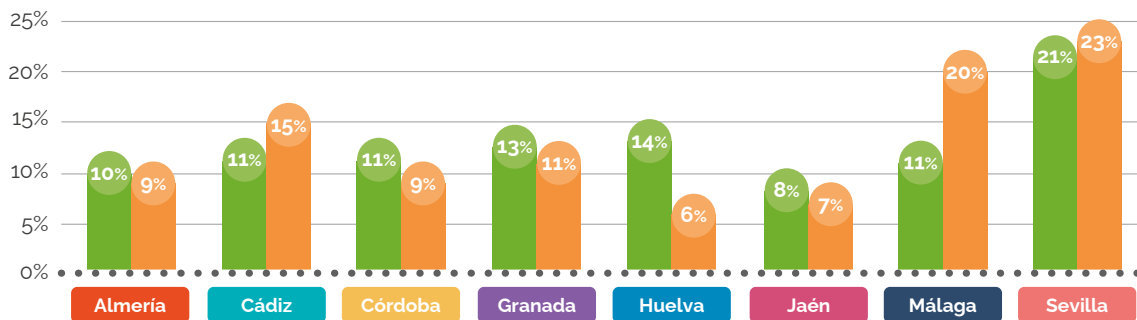


DETALLE DEL GRUPO DE MATERIAS DEL dPA ENGLOBALADO EN EL EJE DE PLANETA

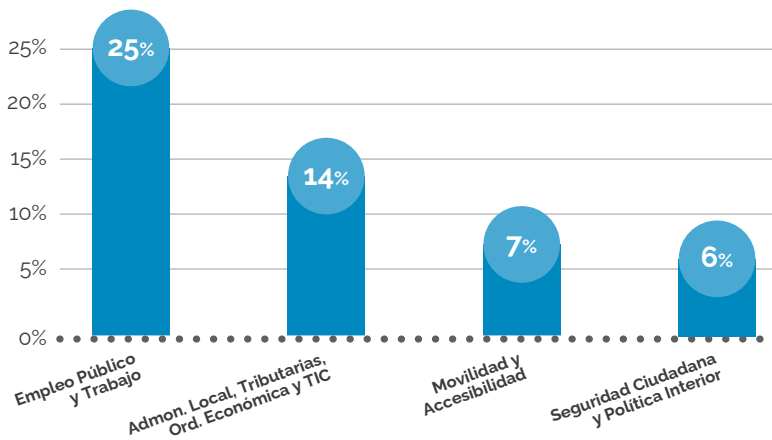


INCIDENCIA EN RELACIÓN AL PESO POBLACIONAL DE CADA PROVINCIA. EJE DE PLANETA

● Actuaciones
● Peso poblacional



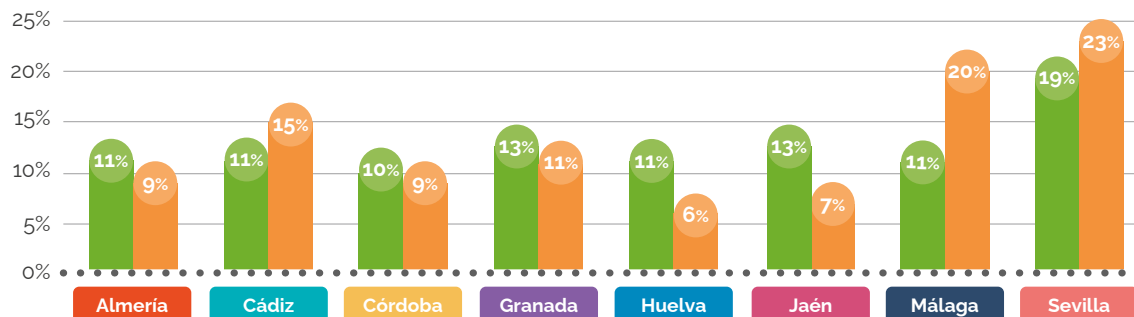
DETALLE DEL GRUPO DE MATERIAS DEL dPA ENGLOBALADO EN EL EJE DE PROSPERIDAD



117

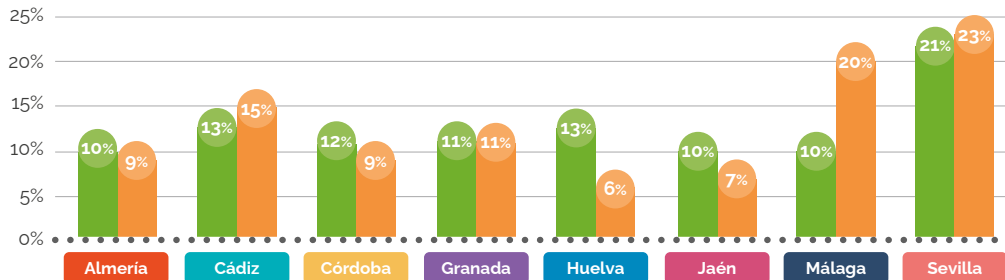
INCIDENCIA EN RELACIÓN AL PESO POBLACIONAL DE CADA PROVINCIA. EJE DE PROSPERIDAD

● Actuaciones
● Peso poblacional



INCIDENCIA EN RELACIÓN AL PESO POBLACIONAL DE CADA PROVINCIA. EJE DE PAZ Y ALIANZAS *

● Actuaciones
● Peso poblacional



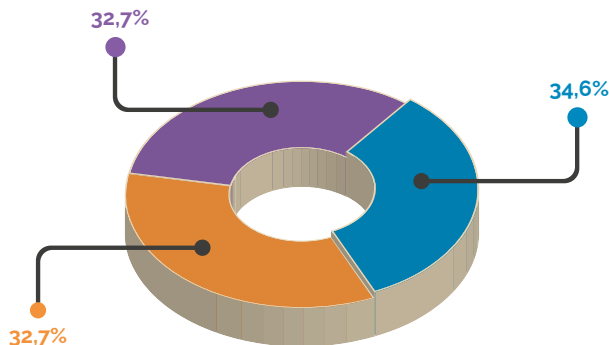
(*) Se recoge aquí solo las actuaciones en materia de Justicia pues las otras materias que constituyen este bloque (Mediación y Atención a la ciudadanía) son actuaciones transversales.

7.5. Mediaciones

La labor de mediación del dPA en 2022 mantiene un ritmo similar al de años anteriores, tanto en número de mediaciones como en su distribución por bloques de materias.

GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS MEDIACIONES POR GRUPOS DE MATERIAS

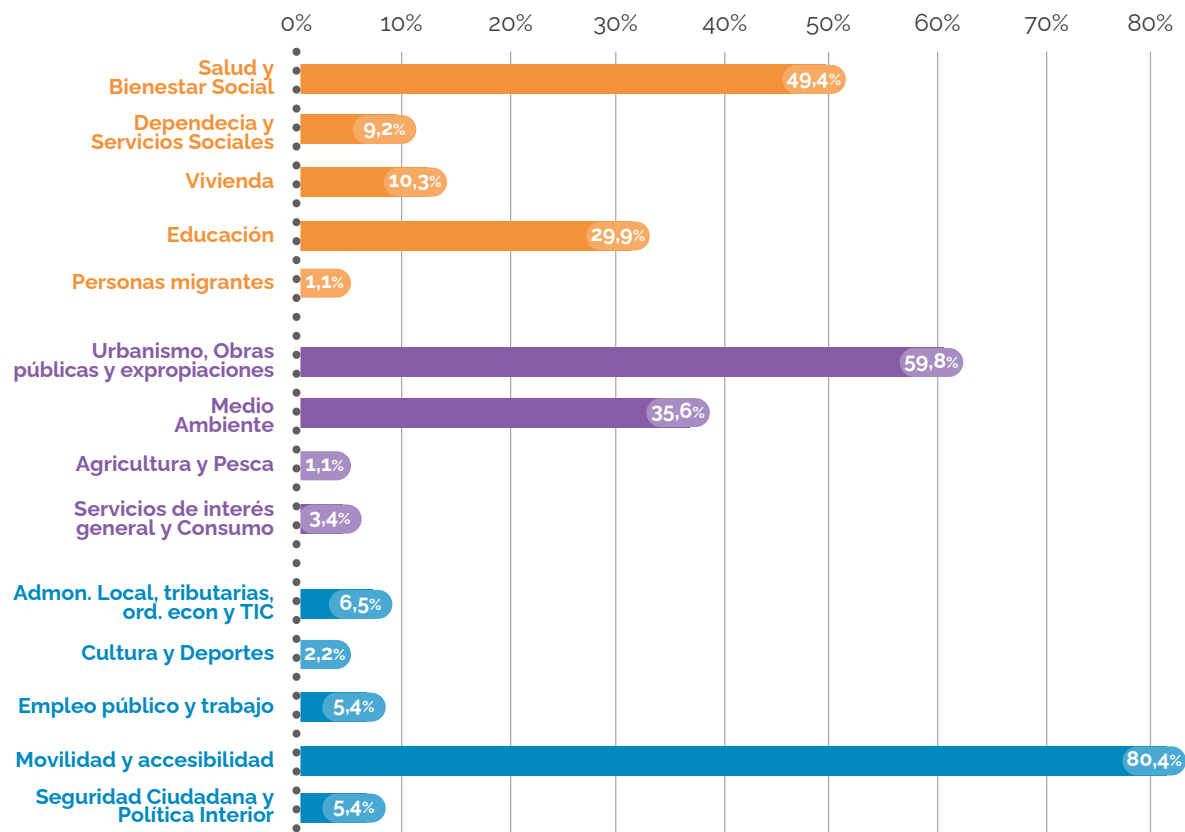
● Personas
● Prosperidad
● Planeta



A continuación mostramos el detalle de cada bloque temático:

MEDIACIONES. DESGLOSE POR GRUPO DE MATERIAS

- PERSONAS. Gráfico 2.12.
- PLANETA. Gráfico 2.13.
- PROSPERIDAD. Gráfico 2.14.

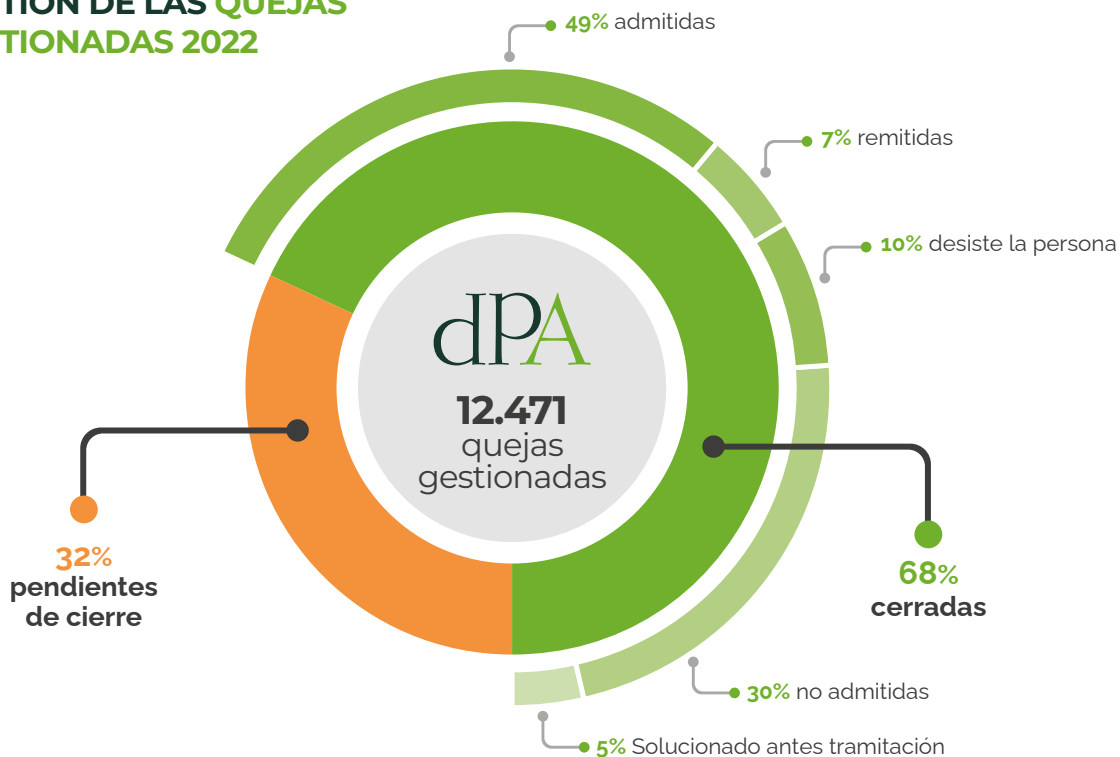


7.6. NUESTROS RESULTADOS

7.6.1. La Administración acepta nuestra actuación en el 97% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

Del total de las quejas gestionadas en 2022, 8.508 expedientes se cerraron (68%) y otro 32% está pendiente. De los cerrados, 4.161 quejas se admitieron, otras 398 se solucionaron antes de la tramitación y 3.949 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 833 la persona desistió de continuar el proceso y 602 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

GESTIÓN DE LAS QUEJAS GESTIONADAS 2022



De los 4.161 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.457 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

De ellos, en 2.382 de los casos, un 97%, las administraciones han aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 3% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones, o ha habido discrepancia técnica, y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

GRADO DE ACEPTACIÓN

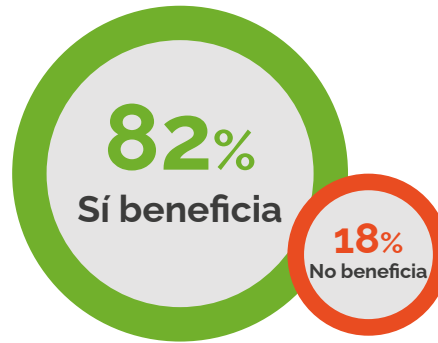


7.6.2. Resultados positivos de nuestra actividad (82%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 12.774 consultas recibidas y un 67% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las 33.211 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (467)
- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (662)
- 713.689 visitas a páginas de nuestras webs
- En nuestras redes hemos recibido 11.440 interacciones en twitter y miles de ellas también en Facebook (comentan, nos dan me gusta...).

ACTUACIONES QUE HAN BENEFICIADO A LA CIUDADANÍA



122



7.6.3. Un 82% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 82%. De los 4.344 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; aunque hubo que recurrir a un segundo reitero en 769 casos (17%), y, solo en 45 casos (1%) ha sido necesario llegar a la citación para comparecencia por persistir la falta de colaboración.

La demora de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone un 18%, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

GRADO DE COLABORACIÓN

- Colaboración adecuada
- Colaboración inadecuada

Gráfico 3.4.
JUNTA DE ANDALUCÍA



Gráfico 3.5.
ADMINISTRACIÓN LOCAL

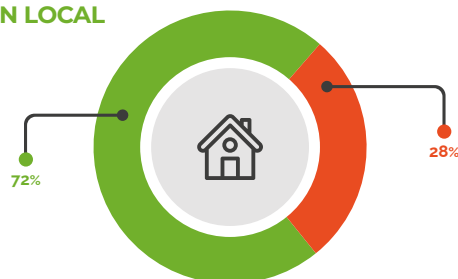
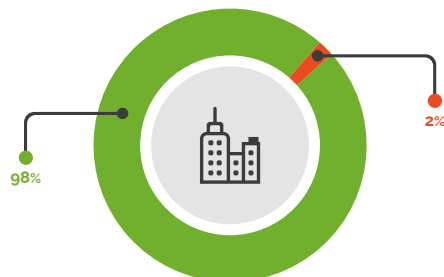


Gráfico 3.6.
OTRAS ADMINISTRACIONES



dPA

defensor del
pueblo Andaluz



www.defensordelpuebloandaluz.es