



Resumen
Informe Anual
2015

dPA defensor del
pueblo Andaluz

Presentación

01. A debate

Si el modelo de ciudad no es inclusivo, la ciudad tampoco será inteligente	7
Mayor garantía para las personas en los contratos hipotecarios de sus viviendas	9
Las caracolas, sin plazo para su eliminación	11
Los Equipos Psicosociales: en tierra de nadie	13

02. Nuestras propuestas

La Sareb y el Fondo Social de Vivienda también son instrumentos de la política de vivienda	16
¡Solución ya! ante las situaciones de pobreza energética	19
La batalla contra el calentamiento global se libra en nuestras ciudades	21
Por el acceso a la gratuidad del comedor escolar con independencia de la titularidad del colegio	23
Menos trámites burocráticos en los Programas de Tratamiento Familiar	25
Sucesiones. El impuesto de la discordia	27

03. Atender las quejas

De la “dilación singular” al “colapso general” de los órganos judiciales	30
Tolerancia cero con los delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo	33
¿Para cuándo el acceso al sistema de la dependencia de las personas dependientes moderadas?	35
Queja generalizada por la situación de desamparo de las personas con discapacidad	37
Las ayudas al alquiler de viviendas libres de años anteriores, ya tienen fecha para su abono	39
Cultivos transgénicos: un debate abierto donde tiene que estar la ciudadanía	42
Las personas mayores y la brecha digital	44
Algunas quejas sobre el reconocimiento del título de familias numerosas	46
Una información adecuada ayuda en la lucha contra la violencia sobre la mujer	48
Llegó la fecha límite y no se ha garantizado el vertido “cero” en la depuración de las aguas residuales	51
Debemos proteger la calidad de las aguas y el entorno de nuestros ríos	53
Vecinos por sus monumentos	55

Las personas presas votan, pero cómo	57
Una nueva Ley de Empleo Público: hacer de la necesidad, virtud	59

04. Mejorar las normas

Visualizar el acoso y ciberacoso escolar	63
Teoría y práctica de la humanización de la asistencia sanitaria. El derecho de los pacientes	65
Transparencia y acceso a la información en el ámbito local: Ese oscuro objeto del deseo	68
Enfermos antes que presos	70
Las otras listas sanitarias de espera	72
¿Fraude o debilidad en el sistema del suministro eléctrico?	75
Ley de Montes: Medidas autonómicas para amortiguar las consecuencias de su modificación	78
Competencias lingüísticas. Dilemas de un nuevo paradigma	80

05. Informes especiales

Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos	83
Estudiamos los servicios hospitalarios de atención a reclusos	86

06. Atención e información ciudadana

Más cerca de Ti	90
-----------------------	----

07. Un año en cifras

La ciudadanía	94
Nuestras actuaciones	100
Nuestros resultados	109

* La referencia a pie de página de cada reportaje es una información complementaria que está publicada en el “Informe Anual completo”, el cual puede descargarse desde el menú de inicio de la memoria digital del Informe Anual 2015. Aquellas referencias relativas a resoluciones, comunicados y quejas pueden consultarse en: www.defensordelpuebloandaluz.es

Presentación

Los problemas y denuncias que nos han contado las casi 29.000 personas que han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz en este 2015 evidencian una realidad que dista mucho de suponer una garantía para el bienestar de la ciudadanía. De hecho, 6 de cada 10 actuaciones han sido por la vulneración de un derecho, especialmente en materia de empleo, vivienda, salud, educación y servicios sociales.

Esta realidad muestra, sin duda, una radiografía de las necesidades actuales de la sociedad, aunque solo sea parcial, ya que nos llega solo lo que no funciona; las deficiencias del sistema e, incluso, situaciones injustas que a veces se derivan del cumplimiento riguroso de una norma.

Con ello, presentamos en esta revista aquellos asuntos susceptibles de un debate donde debe garantizarse la participación activa de la ciudadanía. Tal es el caso del modelo de ciudad que queremos y que va a determinar que sean ciudades inclusivas e inteligentes o la necesidad de abrir el diálogo a la sociedad sobre una atención sanitaria más humanizada, el acoso escolar y la violencia filiofamiliar, los cultivos transgénicos o la brecha digital de las personas mayores, entre otros asuntos.



También traemos a colación una muestra de las quejas que nos han ocupado durante este año, entre ellas, las denuncias por los retrasos o impagos en el salario social; la demanda de una vivienda; la petición de mayores políticas de empleo; el colapso judicial; los problemas en materia de educación especial o por parte de colectivos más vulnerables; las denuncias por las deficiencias en materia educativa o de salud; las situaciones de contaminación acústica, etc.

Un escenario que nos demanda una actitud propositiva, además de nuestra acción de supervisión de la actuación de las administraciones para velar por el cumplimiento de los derechos sociales.

Y en este sentido, hemos vuelto a exigir la garantía de unos suministros básicos para erradicar la pobreza hídrica y la pobreza energética; un Pacto por la Vivienda; la modificación urgente del Programa de Solidaridad, comunmente conocido como salario social, en tanto no se apruebe la Ley Andaluza de Renta Básica; un Pacto por la Infancia o un modelo de ciudad sostenible y calidad ambiental, entre otras propuestas.

También hemos querido contribuir a analizar con mayor profundidad aquellos asuntos que requieren nuestra atención. Lo abordamos en

nuestros informes especiales que, en este año, han versado sobre el estudio de los servicios hospitalarios de atención a reclusos y la garantía y el derecho a un suministro de agua básico.

En todos estos casos, hemos querido acercarnos a la población para que sea ella quien nos cuente sus problemas. Como consecuencia, hemos mejorado nuestra web para facilitar que todos los ciudadanos y ciudadanas conozcáis vuestros derechos y los podáis ejercer. Y, sobre todo, para que podáis contarnos qué os preocupa y cómo os podemos ayudar a través de nuestro servicio, el **Defensor a un clic**.

Además, hemos puesto en marcha un programa de visitas a las provincias de la Oficina del Defensor, iniciándolo por Almería y Granada en este año.

Jesús Maeztu Gregorio de Tejada
Defensor del Pueblo Andaluz

A debate

Si el modelo de ciudad no es inclusivo, la ciudad tampoco será inteligente

“**E**l aire de la ciudad hace libre”. Así rezaba un viejo proverbio alemán, significando con ello que en este espacio urbano se rompía el monopolio de la libertad que detentaba la nobleza en el ámbito rural, pasando a ser un atributo natural de las personas que en él residen: la ciudadanía.

Ese prestigio de la ciudad como espacio de libertad y oportunidad no ha parado de crecer pese a las situaciones de injusticia y marginación social que, con frecuencia, han acompañado su desarrollo y consolidación a lo largo de los años.

Los datos demográficos no hacen sino confirmar esa predicción: en 2020, el 80% de la población europea vivirá, como ya lo está haciendo la española, en las ciudades.

Quizás por ello, el alcalde de Denver, Wellington, Presidente de la primera Cumbre Transatlántica de Alcaldes, celebrada en Lyon en el año 2000, dijo que *“Si el siglo diecinueve fue el siglo de los imperios y el siglo veinte el siglo de los estados naciones, entonces el siglo veintiuno será el siglo de las ciudades”*.

La ciudad se configura como espacio de oportunidad para la sociedad civil, pero también como lugar en el que se generan los grandes riesgos para la protección del derecho constitucional y estatutario a un medio ambiente adecuado y a la protección de la salud: emisión de gases de efecto invernadero, contaminación



“Lo que define realmente a una ciudad como inteligente es su capacidad de conocer las necesidades de la población y ofrecer respuestas adecuadas y eficientes para atenderlas”

atmosférica, acústica, residuos urbanos, aguas residuales, etc.

En ese escenario urbano surgen las ciudades inteligentes, como respuesta para atender a las necesidades de la población, apostando, al mismo tiempo, por un cambio en el modelo productivo que garantice un desarrollo sostenible, valiéndose, para alcanzar estos objetivos, de las TIC como instrumento de captación de información, validación y gestión de los

servicios que dotan de eficacia y eficiencia a las políticas públicas.

Ante los retos que tienen que abordar las ciudades, el Defensor del Pueblo Andaluz, consciente de que la sostenibilidad es una referencia que transversalmente deberá estar presente en el diseño de todas las políticas públicas por lo que, en gran medida, está en juego la eficacia misma de la protección de los denominados derechos sociales, organizó en

2015 una Jornada sobre **Ciudades Inteligentes, Ciudades Sostenibles**. De las conclusiones a las que se llegó con motivo de las mismas dimos amplia difusión a las Administraciones Públicas y a los medios de comunicación.

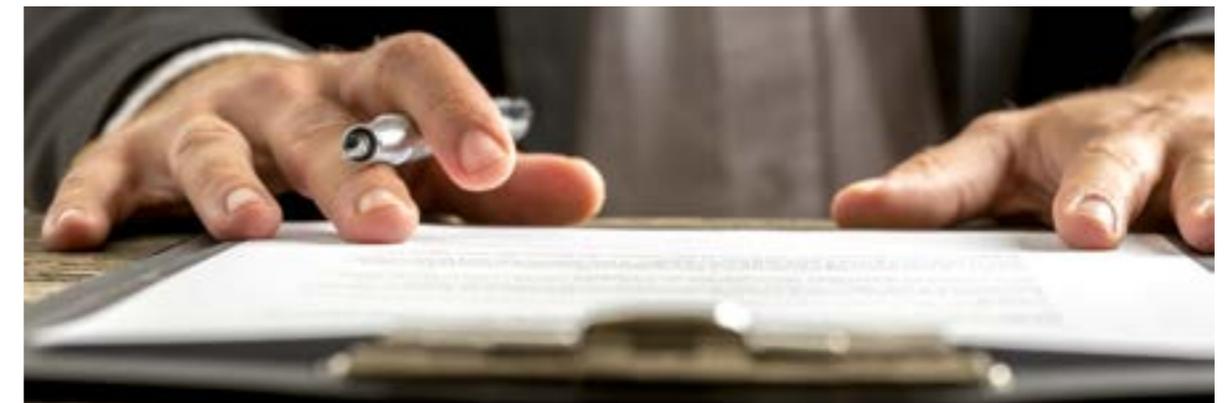
De éstas queremos extraer, al menos, unas ideas que subyacen en las mismas. La primera es que estamos convencidos de que configurar una ciudad inteligente no consiste únicamente en llevar a cabo un despliegue de instalaciones electrónicas sensores, con los elevados costes que conlleva, aunque puedan facilitar la obtención de una información válida, objetiva y en tiempo real de cierto interés. Lo que define realmente a una ciudad como inteligente es su capacidad de conocer las necesidades de la población y ofrecer respuestas adecuadas y eficientes para atenderlas.

La segunda es que **las ciudades son esencialmente las personas que las habitan** por lo que, cualquiera que sea el proyecto inteligente que se implante, éstas deben constituir su obligado referente y asumir un papel protagonista en la decisión adoptada. Dicho de otro modo, las ciudades o son inclusivas o no pueden ser inteligentes.

Mayor garantía para las personas en los contratos hipotecarios de sus viviendas

Una de las propuestas legislativas iniciadas en 2015 por el Gobierno andaluz puede resultar de interés para la mejora en la protección de las personas consumidoras y, en especial, de las más vulnerables. Se trata del Proyecto de Ley para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda, que esperamos pueda ver la luz en 2016.

Durante la **comparecencia** de esta Defensoría ante la Comisión de Salud, el 20 de noviembre de 2015, tuvimos ocasión de poner de manifiesto la oportunidad de la medida, ante la reiteración de prácticas indebidas como aquellas que determinan la inclusión de cláusulas abusivas o claramente perjudiciales para las personas contratantes.



“ Consideramos oportuno promover la suscripción del modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza previsto en la norma”

Únicamente lamentamos que esta norma llegue tarde para muchas personas y que su alcance sea tan limitado por razones competenciales, además de que pueda verse afectada por la necesaria transposición por norma estatal de

la Directiva 2014/17/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial.

En cualquier caso, también apuntamos el riesgo de que el exceso de información y documentación pueda conseguir el efecto contrario al pretendido y se vuelva finalmente en contra del consumidor, al no poder alegar en el futuro ningún tipo de vicio del consentimiento.

Por otra parte, **apostamos por un modelo nuevo de contrato hipotecario** en el que únicamente se dejen al albur de la libre competencia los elementos esenciales del mismo, es decir, aquellos sobre los que normalmente versa la decisión final de las personas consumidoras -el precio y el plazo- dejando determinados por Ley otros elementos accesorios tales como las comisiones de demora o las cláusulas de vencimiento anticipado y prohibiendo la vinculación del contrato con otros productos y servicios, tales como seguros, tarjetas de crédito o planes de pensiones, que deberán ser objeto de negociación aparte.

En tanto que una regulación en tal sentido excedería del ámbito de competencias autonómico, y sin perjuicio de instar su necesaria promoción ante las instancias competentes, consideramos oportuno promover la suscripción del modelo de Contrato de Préstamo Hipotecario de Confianza previsto en el proyecto normativo y definir su contenido. Posteriormente sería oportuna la adopción de campañas orientadas a su efectiva implantación en el sector.

Las caracolas, sin plazo para su eliminación

Las caracolas suponen un bajo porcentaje del total de equipamientos educativos en Andalucía. Su problema está en que es una solución óptima temporal pero algunas llevan más de 20 años.

Los problemas de infraestructuras de las instalaciones escolares en Andalucía se han vuelto a reiterar durante el año 2015: renovación del mobiliario, ampliación de edificios, instalaciones obsoletas, obras de reparación y mantenimiento, o eliminación de barreras arquitectónicas, son peticiones continuamente demandadas por la comunidad educativa con el propósito de mejorar los edificios que acogen a miles de niños y niñas andaluces.

Pero el foco del conflicto no está solo en los colegios existentes. Son muchos los nuevos centros docentes a la espera del inicio de las obras que, aún comprometidas desde hace años, han quedado paralizadas “sine die” como consecuencia de la crisis económica.

Con todo, el problema no es solo la ausencia de presupuesto para ejecutar las obras sino la falta de planificación de la Administración educativa para concretar su ejecución e informar adecuadamente a los ciudadanos.

Han sido muchas las ocasiones en las que las Delegaciones Territoriales de Educación argumentan que el último escollo a superar para proceder a dar comienzo a las nuevas construcciones es la autorización del gasto previsto y la consiguiente disponibilidad presupuestaria.

Las demoras en construir los nuevos colegios se solventan con la instalación de aulas prefabricadas, conocidas popularmente como “caracolas”. Los últimos datos ofrecidos por la Administración educativa señalan que

* Ver IA 2015. Capítulo 1.11.1 Servicios de Interés General y Consumo (Introducción)

“Estas aulas albergan a unos 8.700 alumnos, distribuidos en 325 instalaciones, ubicadas en unos 178 centros”

estas aulas albergan a unos 8.700 alumnos, distribuidos en 325 instalaciones, ubicadas en unos 178 centros. Y la mitad de las existentes tiene detrás una obra en ejecución o una solución en marcha.

El recurso a las caracolas es una solución óptima para resolver los problemas de escolarización inmediata, coyunturales o temporales. Tampoco podemos negar que en el total de equipamientos educativos andaluz su presencia supone un bajo porcentaje. Pero el nudo gordiano de la cuestión hemos de buscarlo en la perpetuación en el tiempo de su uso. Algunas de ellas tienen una antigüedad cercana a los 20 años.

En este contexto, acogemos con satisfacción el acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de eliminar en 2016 unas 80 aulas prefabricadas, dentro de las actuaciones «prioritarias» del Plan de Infraestructuras Educativas, que prevé 128 actuaciones con un montante total de 107 millones de euros.

Pero a pesar de la bondad de la medida, mucho nos tememos que esta inversión económica resulta todavía insuficiente para acabar definitivamente a corto o medio plazo con un recurso que suscita el comprensible rechazo de las familias y profesionales. Y es que restan todavía un número considerable de “caracolas” que seguirán acogiendo sin una fecha exacta de desaparición a alumnos y alumnas en condiciones que no son las más óptimas y deseables.

Los Equipos Psicosociales: en tierra de nadie

Cuando el profesional presta servicios al ciudadano sí es necesaria la colegiación, pero cuando quien presta el servicio es la Administración -de justicia en este caso- a través del profesional, la colegiación no será obligatoria.

Los equipos psicosociales de apoyo a la Administración de Justicia fueron creados al amparo del artículo 92 del Código Civil, que señala que el juez, de oficio o a petición de los interesados, podrá recabar el “dictamen de especialistas”.

Se trata de unos equipos compuestos por profesionales que asisten al juez en los procesos contenciosos de familia, y las decisiones que adopten tendrán una enorme incidencia en el futuro de los menores. Estos profesionales tienen la condición de personal fijo de los servicios de apoyo a la Administración de Justicia de la Junta de Andalucía.

Hemos recibido reclamaciones relativas a la praxis profesional de quienes integran dichos equipos, y que se refieren a disconformidad con la actividad indagatoria efectuada por los profesionales sobre la intimidad familiar, por considerarla irrelevante o sin conexión con el fin pretendido. En otras ocasiones, se discrepa con la técnica utilizada, por considerarla inapropiada, desproporcionada e incluso en algunas ocasiones ofensiva. También hay quejas por el presunto sesgo ideológico desviado en la interpretación de determinados hechos o en la plasmación de criterios en el informe que en última instancia se remite al Juzgado.

Ocurre que estas personas han reclamado a los colegios profesionales (psicología y trabajadores sociales) quienes les indican que no pueden supervisar su actuación, conforme a los criterios técnicos y deontología pro-



“Está pendiente de aprobación definitiva la normativa estatal que en desarrollo de la Ley de Colegios Profesionales venga a clarificar qué profesiones son objeto de colegiación obligatoria”

fesional, al no estar tales profesionales inscritos en el mencionado colegio y, por tanto, no sujetos a la disciplina colegial. Y ello porque hay una interpretación pacífica acerca de que cuando el profesional presta servicios al ciudadano sí es necesaria la colegiación, pero cuando quien presta el servicio es la Administración- de justicia en este caso- a través del profesional, la colegiación no será obligatoria.

Bajo estos criterios, las personas afectadas se encuentran con que la Junta de Andalucía que contrata a dichos profesionales no entra a valorar tales cuestiones por considerarlas propias del ámbito de intervención del respectivo colegio profesional, y simultáneamente el colegio profesional niega su capacidad de supervisión y control porque

el profesional no está inscrito y adherido a la disciplina colegial.

Se trata de un asunto sumamente complejo. Por un lado, nos encontramos con una escasa regulación para los equipos psicosociales y, por otro, está pendiente de aprobación definitiva la normativa estatal que en desarrollo de la Ley de Colegios Profesionales venga a clarificar qué profesiones son objeto de colegiación obligatoria y cuáles no.

El Defensor del Pueblo Español viene realizando actuaciones sobre este último aspecto, en especial por el problema que plantea el retraso en la aprobación de la normativa. Pero hasta que se apruebe, y para evitar que las reclamaciones de los ciudadanos queden sin resolver, hemos recomendado a la Consejería de Justicia que promueva acuerdos con los respectivos colegios profesionales de psicólogos y trabajadores sociales radicados en Andalucía para consensuar criterios de actuación exigibles a los profesionales integrantes de los equipos psicosociales, aprobando los correspondientes protocolos de actuación.



* Ver IA 2015. Capítulo 1.9.2.8 Menores

Nuestras propuestas



La Sareb y el Fondo Social de Vivienda también son instrumentos de la política de vivienda

La necesidad de incorporar un mayor número de viviendas para alquiler social ante el escaso número existente actualmente en el parque público de viviendas de Andalucía, es una constante que viene siendo reiterada por el Defensor del Pueblo Andaluz, máxime teniendo en cuenta la situación que afecta al derecho a la vivienda, reflejada en el voluminoso número de quejas que se han recibido en la Institución durante 2015.

En los últimos años hemos asistido a un aumento sin precedentes de la demanda para las viviendas de promoción pública destinada a los sectores de la población con menores recursos económicos, existiendo un amplio sector que no puede acceder por sus propios medios a las viviendas de régimen libre.

Por ello hemos pedido que las viviendas en poder de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) y del Fondo Social de Viviendas (FSV) puedan cederse a las personas con menor poder adquisitivo en régimen de alquiler, al haber tenido noticias de que dicha sociedad traspasaría de forma temporal la gestión de otras 2.000 viviendas a las administraciones regionales y locales para destinarlos a usos sociales, como ya hiciera con otro volumen igual en 2013.

La cesión de estas viviendas requiere de un convenio con una administración autonómica o local, a la que se ceden las viviendas con el compromiso de aceptación

de una serie de condiciones como pueden ser el pago de una contraprestación a la SAREB para la cobertura de los gastos de comunidad, seguros, tasas y tributos vinculados a la propiedad, así como que la Administración firmante se hará cargo de los gastos de gestión y administración de las viviendas.

Hasta la fecha tenemos constancia, según la información que facilita la propia SAREB, de la firma de convenios para la cesión de vivienda en varias Comunidades Autónomas. En el caso de Andalucía, esta Institución ha tenido constancia de que la Consejería de Fomento y Vivienda está negociando con la SAREB la firma de un convenio de cesión de viviendas para usos sociales. También de negociaciones con el Ayuntamiento de Córdoba.

Por otro lado, otra vía para la puesta a disposición de viviendas para alquileres sociales es el Fondo Social de la Vivienda, originado por un convenio

de 2013 firmado por los Ministerios de Economía y de Servicios Sociales con las principales entidades bancarias de España, para que se destine parte del parque de viviendas vacías que las entidades financieras tienen en cartera, en régimen de alquiler social a familias que han perdido su casa y que se encuentran en riesgo de exclusión social.

Con relación a todo ello, en las [Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo](#), celebradas en septiembre de 2015 en Santander, se realizaban algunas propuestas relacionadas con la SAREB y con el Fondo Social de la Vivienda, tales como que *“debe considerarse que la SAREB y el Fondo Social de*

“Hemos pedido que las viviendas de la SAREB y del FSV puedan cederse en alquiler a las personas con menor poder adquisitivo”



Viviendas son elementos determinantes de la política de vivienda, y que las bolsas de vivienda en su poder, así como las que se encuentran en manos de las entidades financieras, están especialmente sujetas a la función social de los inmuebles residenciales dada la vinculación de esos activos con la política económica y financiera”, o que debe “intensificarse la difusión del Fondo Social de Viviendas y su conocimiento por el público; ampliar los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las que nutren el FSV”.

A la vista de cuanto antecede, procedimos a incoar de oficio la **queja 15/6039**, ante la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, las ocho Diputaciones Provinciales y ante los 29 Ayuntamientos andaluces cuyos municipios

cuentan con más de 50.000 habitantes, a fin de conocer si por dichos organismos, se ha efectuado requerimiento o solicitud a la Sociedad de Gestión Bancaria (SAREB) en orden a la cesión de viviendas para destinarlas a fines sociales, gestiones llevadas a cabo a tal fin, previsiones temporales para que pueda producirse la aludida cesión y estimación del número de viviendas cuya gestión pudieran asumir.

¡SOLUCIÓN YA! ante las situaciones de pobreza energética



Muchas familias han seguido acudiendo al Defensor del Pueblo Andaluz durante 2015 para solicitar ayuda para poder atender los pagos de facturas y evitar el corte de luz, pese a las medidas adoptadas por las distintas Administraciones. Y otras muchas han acudido cuando ya se encontraban sin suministro.

Nuestra preocupación por esta realidad social nos ha llevado a denunciar públicamente esta situación en numerosas ocasiones y a reclamar la necesidad de una solución urgente a este problema que está llevando a muchas familias a situaciones de grave riesgo de exclusión social.

El Programa extraordinario para suministros mínimos vitales ha supuesto un apoyo económico extra para atender este tipo de situaciones, y aunque los recursos disponibles entendemos que deberían ser suficientes para atender la demanda de la población, no hay una adecuada organización que permita su efectividad o la misma no se produce en igualdad de circunstancias según la localidad de residencia.

Es por ello que esta Institución ha instado al Parlamento y al Gobierno andaluz a trabajar en pos del reconocimiento de un derecho que garantice el acceso a unos suministros mínimos a personas y familias que no dispongan de los recursos económicos necesarios para afrontar el pago de su factura eléctrica.

“Nos hemos ofrecido para impulsar un protocolo de actuación ante situaciones de pobreza energética”

Por ello, nos alegra conocer que una propuesta en este sentido se encuentra incluida entre los compromisos anunciados por el Gobierno de la Junta de Andalucía para esta nueva Legislatura. Sin embargo, en tanto este reconocimiento no se produce, consideramos necesario seguir buscando alternativas que hagan posible una respuesta adecuada

a la situación de pobreza energética y que la respuesta no llegue tarde, cuando el corte de suministro ya se ha producido.

En este sentido hemos lanzado una propuesta a la Consejería de la Presidencia de la Junta de Andalucía, a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y a Endesa para la puesta en marcha de medidas destinadas a luchar contra la pobreza energética en todo el territorio andaluz ([queja 15/3016](#)).

Esta Institución se ofrece para organizar e impulsar una reunión de trabajo cuyo fin sería la elaboración de un protocolo de actuación ante situaciones de pobreza energética, que recoja las bases de actuación tales como la definición de **quién debe considerarse en situación de pobreza energética, procedimiento a seguir para evitar el corte de suministro por impago o forma de financiación.**

Al protocolo se anexaría un convenio marco en el que se definirían las responsabilidades que asume cada parte en relación con la aplicación del protocolo.

Pese a haber recibido la respuesta favorable de la distribuidora eléctrica, transcurridos más de cinco meses no hemos recibido respuesta alguna por parte de las Administraciones interpeladas ni siquiera para obtener un pronunciamiento acerca de su valoración o para informar de otras actuaciones que pudieran haberse iniciado para atender la situación de pobreza energética.

La batalla contra el calentamiento global se libra en nuestras ciudades



Nuestras ciudades, como hemos repetido una y otra vez, son espacios de oportunidad en todos los ámbitos de la vida social y económica, pero también en ellas se generan acciones que comprometen el desarrollo sostenible.

Así, **en estos espacios se consumen más de dos tercios de la energía que se produce a nivel mundial**, generándose en su seno más del 70% de las emisiones de CO₂ cuyo efecto invernadero y sus consecuencias en el calentamiento global parecen poco cuestionables. Sirvan de botón de muestra los informes de evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (Panel Intergubernamental del Cambio Climático, IPCC) que evidencian esa realidad en el análisis de la extraordinaria información que, año tras año, recopila, procesa y permite extraer conclusiones.

El conocido adagio ecologista de “**enseñemos globalmente y actuemos localmente**”, cuando hablamos de ciudades, reviste un sentido especial pues, en gran medida, **son el campo de batalla donde se va a librar la lucha contra el calentamiento global y a afrontar otros retos de la sostenibilidad ambiental.**

Necesitamos planes de movilidad sostenible, cuya credibilidad no desmienta la realidad cotidiana del uso abusivo del transporte de motor privado alimentado con combustibles de origen fósil, o la ausencia de itinerarios y espacios peatonales de calidad, seguros y accesibles; necesitamos un nuevo urbanismo que no genere la crítica

unánime por su carácter depredador e insostenible, incluso por parte de quienes, con su voto y bajo su responsabilidad, aprobaron, en el ámbito local y autonómico planes de ordenación urbanística que son causa del insostenible desarrollo territorial de los últimos años. Planes que, una y otra vez, de forma tozuda, han mantenido una visión de ensanche en lugar de rehabilitación y reciclaje, dejando una enorme huella ecológica no sólo territorial sino también energética por el uso intensivo del transporte en vehículo privado y el consumo energético que demanda la funcionalidad de los inmuebles edificados a su amparo.

La sustitución del consumo de combustibles de energía fósil por energías renovables, la apuesta por un modelo de movilidad sostenible, que descansa necesariamente en los desplazamientos peatonales, el uso de la bicicleta y el transporte público, no puede ser detenida por más tiempo.

Las evidencias científicas y los efectos demoledores que está teniendo el calentamiento global ha hecho que, por primera vez en la historia, cerca de 200 países, reunidos en la Cumbre de París, en el marco de la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, COP21, hayan ratificado un tratado, de ahí su carácter vinculante, para alcanzar un objetivo que la mayoría de los participantes y amplios sectores de la sociedad civil consideran irrenunciable: no superar en el año 2100 en 2 C° la temperatura de nuestro planeta respecto de “los niveles preindustriales”.

Ese objetivo se ha asumido por las partes firmantes del tratado, 195 países, e incluso se ha producido una “declaración de intenciones” para que esa temperatura no se supere en un grado y medio.

No obstante, estos compromisos se asumen a distintas velocidades y con diferentes esfuerzos, según se trate de países desarrollados, emergentes o en situación de pobreza.

Con todas las limitaciones del Acuerdo adoptado, que no son pocas en los términos en los que se ha redactado, no debe hacernos olvidar que sólo ha comenzado a recorrerse un largo camino hacia la meta del 2100, a la que no se podrá llegar si no se van cumpliendo, de manera fehaciente, las etapas intermedias. Esta condición previa, hoy por hoy, no está garantizada, por lo que las instituciones y la sociedad civil deben mantenerse alertas y exigentes para que nada nos pueda detener en su recorrido.

El Defensor del Pueblo Andaluz ratifica su compromiso en el cumplimiento de ese objetivo y **pondrá en marcha distintas iniciativas para que las ciudades aprueben políticas coherentes en el ámbito del urbanismo, la movilidad, el control de actividades, etc.**, con el objetivo de la Cumbre de París. Al fin y al cabo, como ha manifestado, en distintas ocasiones el Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon, **no tenemos un plan B, porque no tenemos un planeta B.**

Por el acceso a la gratuidad del comedor escolar con independencia de la titularidad del colegio

Abogamos por la extensión de la gratuidad del servicio de comedor escolar a todo el alumnado que lo necesite, con independencia de la titularidad del centro donde se encuentre escolarizado

El Plan Extraordinario de Solidaridad y Garantía Alimentaria de Andalucía, aprobado por el Gobierno andaluz, tiene entre sus líneas asegurar la garantía alimentaria a colectivos especialmente vulnerables y personas con escasos recursos económicos, incluyendo el refuerzo de la alimentación infantil en los centros docentes públicos de Andalucía. Al alumno en situación de exclusión social se le reconoce la gratuidad del servicio de comedor escolar y se le proporciona además el desayuno y la merienda.

Sin embargo, desde que comenzó la crisis económica, el comedor escolar ha pasado de ser un instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral a una medida de apoyo social, de manera que gran parte de las plazas disponibles en colegios públicos son ocupadas por familias que han acreditado encontrarse en riesgo de exclusión.

Hace tiempo que esta Institución viene abogando por la extensión de la gratuidad del servicio de comedor escolar a todo el alumnado que lo necesite, con independencia de la titularidad del centro donde se encuentre escolarizado. Esta petición encuentra su mayor justificación en el caso de los centros concertados ubicados en zonas de transformación social. No olvidemos que la prestación del servicio de comedor en los centros concertados queda al margen de la financiación pública.

Hasta hace dos años esta situación de desigualdad se paliaba con la suscripción de convenios de colaboración entre los titulares de los colegios ubicados en las zonas señaladas y la Administración educativa. Pero esta solución ha encontrado su fin cuando los convenios de colaboración han sido objeto de reparo por la Intervención que es, a la postre, el organismo que tiene potestad de autorizar o no el gasto correspondiente.

Al no disponer ya de las subvenciones, y a la espera de una prometida solución por Educación, los centros concertados han tenido que ir pagando como han podido parte de los gastos devengados de la prestación del servicio de comedor y han acumulado una importante deuda a las empresas de catering que, mostrando una enorme sensibilidad por conocer la difícil situación de los usuarios, han continuado sirviendo la comida sin recibir la totalidad de la contraprestación.

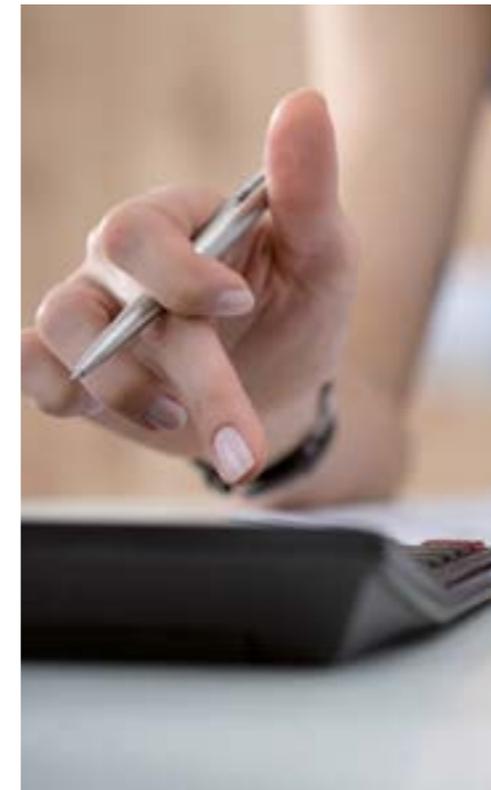
Ha sido al inicio del curso 2015-2016 cuando las empresas de catering hicieron pública su imposibilidad de seguir prestando el servicio en estas condiciones, por lo que los centros docentes no pudieron abrir el comedor escolar. Como es habitual, los perjudicados fueron principalmente los niños y niñas, la gran mayoría de ellos en riesgos de exclusión, que no recibían ni una sola comida completa al día tal como venía ocurriendo en años anteriores.

Esta situación provocó una importante alarma social: se estaba dejando sin comedor escolar a los niños y niñas más vulnerables.

Ante esta tesitura los contactos de la Institución con responsables de la Consejería de Educación y la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, junto con los titulares de los centros docentes fueron constantes con el objetivo de poner término a una situación que tanto preocupaba. Se trataba de encontrar una fórmula jurídica que permitiera a estos centros obtener fondos públicos para el pago del servicio de comedor escolar o bien que se financiara de alguna manera el mismo.

Finalmente la Consejería de Educación tiene previsto modificar el Decreto 192/1997, de 29 de julio, por el que se regula el servicio de comedor que se presta en los centros de titularidad de la Junta de Andalucía, **para dar cobertura legal que posibilite ampliar la prestación de este servicio** en los centros de estas características que, por su singularidad social y especificidad del alumnado, es de justicia y solidaridad atenderlos.

Menos trámites burocráticos en los Programas de Tratamiento Familiar



Los beneficios del Programa de Tratamiento a Familias con Menores son innegables. Es más, en estos momentos ocupan una posición clave en las actuaciones preventivas con familias en situación de riesgo o precariedad social, muchas de ellas como consecuencia de la crisis económica. Su intervención evita en algunos casos la separación de los niños y niñas de sus familias y, en otros, permite la reversión de una medida de protección, tras dotar a las familias de habilidades con que superar los déficits detectados y que repercutían negativamente en la atención a los menores a su cargo.

Este programa se desarrolla por los Servicios Sociales Comunitarios tras la suscripción de convenios de colaboración entre la Junta de Andalucía y las Corporaciones Locales que, con una vigencia anual, están obligados a su renovación año tras año. Y es aquí donde surgen los inconvenientes burocráticos que en determinadas ocasiones, afectando a unas provincias u otras, se producen en cada uno de los periodos en que se realiza la renovación.

Tanto la Junta de Andalucía como los Ayuntamientos necesitan cumplir unos trámites de legalidad. Pero ocurre que dichos trámites en ocasiones se pueden complicar por diversas incidencias explicables por la complejidad de los expedientes, siendo dificultoso imputar la responsabilidad a una u otra Administración. Aun así, lo cierto es que no dejan de sucederse casos en que por periodos de tiempo cortos, pero significativos, algunos

“Mayor estabilidad a los equipos de tratamiento familiar mediante una modificación de su reglamentación. Un cambio que, a la postre, permita suscribir convenios de mayor duración”

equipos de tratamiento familiar dejan de prestar su labor en espera de que se cumplan los trámites de renovación de los convenios.

En esta tesitura, la necesidad de suscribir anualmente tales convenios hace que el personal que tiene que contratar la Corporación Local para la prestación de este servicio deba tener,

necesariamente, un horizonte temporal, ya que la vigencia del Programa depende de la decisión de la Junta de Andalucía de continuar, modificar, ampliar o reducir aquel.

Pero el problema no acaba aquí. A ello se une la obligatoriedad de acudir a la bolsa de contrataciones temporales conforme a la reglamentación de la propia Corporación Local, de acuerdo a los criterios establecidos en la negociación colectiva, y respetando los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en la selección del personal.

Conscientes de la importancia de la labor que desempeñan estos dispositivos, emprendimos, de oficio, una actuación ante la Consejería de Igualdad y Bienestar Social para que valorara la posibilidad de dotar de mayor estabilidad a los equipos de tratamiento familiar mediante una modificación de su reglamentación. Un cambio que, a la postre, permita suscribir convenios de mayor duración, evitando que anualmente se realicen innecesarios trámites para su renovación.

Encontrándose en trámite esta actuación hemos tenido conocimiento de la aprobación del Decreto 494/2015, de 1 de diciembre, por el que se regula y gestiona el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección.

Una vez que ha entrado en vigor esta norma, tendremos que permanecer atentos a las sucesivas convocatorias a fin de evitar inconvenientes burocráticos que pudieran dificultar la renovación de los convenios y la continuidad del servicio, y sin incidencias negativas para las familias.

Sucesiones. El impuesto de la discordia



Desde hace varios años, venimos recibiendo al respecto de esta figura impositiva, numerosas quejas en las que los interesados nos trasladan su discrepancia con las liquidaciones recibidas, calificando de excesivos o abusivos los tipos impositivos, y expresando opiniones contrarias a la política tributaria autonómica en esta materia, que consideran que da un **tratamiento excesivamente gravoso a las herencias y donaciones**, comparándola negativamente con la seguida en otras Comunidades Autónomas y demandando su urgente modificación.

En relación con estas quejas hemos debido informar a quienes las promovían de la inexistencia de irregularidad en la actuación administrativa al ser consecuencia las liquidaciones practicadas de la regulación actualmente vigente para este tributo en Andalucía.

No obstante, esta Institución lleva tiempo contemplando con preocupación las informaciones que aportan datos reveladores de un incremento significativo en el número de personas que renuncian a herencias en Andalucía por no poder hacer frente al pago de los tributos correspondientes, así como las que apuntan a un creciente número de contribuyentes que estarían cambiando su lugar de residencia a otras Comunidades Autónomas con políticas tributarias más laxas en relación a este impuesto.

De acreditarse la certeza de estas informaciones creemos que sería necesario abrir un periodo de reflexión acerca

“Incremento significativo en el número de personas que renuncian a herencias en Andalucía por no poder hacer frente al pago de los tributos correspondientes”

de las inequidades que pueden derivarse de la coexistencia dentro del estado de **regímenes tributarios autonómicos excesivamente dispares** que introducen situaciones de evidente discriminación entre unos contribuyentes y otros en función de su lugar de residencia.

Sobre este particular, consideramos necesario que, dentro del respeto a las legítimas diferencias que en materia de política tributaria puedan tener las Comunidades Autónomas, se busquen fórmulas que limiten estas disparidades a unos márgenes que no impliquen situaciones de grave discriminación entre los contribuyentes, ni propicien prácticas de evasión fiscal que sólo benefician a los más pudientes y perjudican a los más débiles.

En este sentido, nos congratulamos de las noticias que anticipan la previsión para la actual Legislatura del inicio de procesos de reforma de este Impuesto en Andalucía, según se desprende de

los compromisos hechos públicos por el Gobierno autonómico, que incluían la adopción de diversas medidas dirigidas a mejorar su equidad sin perder progresividad.

De estas iniciativas hemos ido informando a las personas interesadas, a la vez que les hemos indicado que se había previsto la creación de un grupo de trabajo en el que estarían representados los distintos Grupos parlamentarios, con objeto de debatir y adoptar propuestas de modificación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, invitándoles a ejercer su derecho de participación en relación a las iniciativas legislativas que puedan derivarse.

En todo caso, estimamos que para **la eliminación de los desequilibrios e inequidades de este impuesto** no es suficiente con la actuación unilateral de esta Comunidad Autónoma para corregir los excesos rigoristas en su regulación del tributo, sino que **se requiere una actuación concertada a nivel estatal** que permita corregir también las políticas tributarias de aquellas Comunidades Autónomas que apuestan por modelos fiscales tan laxos que podrían calificarse de dumping fiscal.

Atender las quejas



* Ver IA 2015. Capítulo 1.1.2.1.7.2 *Administraciones Tributarias*

De la “dilación singular” al “colapso general” de los órganos judiciales

El concepto de “dilaciones singulares”, entendido como un supuesto anómalo y peculiar de retraso en un pleito, casi ha desaparecido de nuestras quejas en este ejercicio 2015. Las dilaciones son ahora estructurales, previsibles, normalizadas y, lo peor, características de todo un modo de funcionar.

Ya es extraño encontrar una queja sobre particulares retrasos en la tramitación de un asunto judicial. Más bien encontramos juzgados colapsados cuyos asuntos son, uno tras otro, la consecuencia de dilaciones y retrasos sin remedio provocados por el nivel de parálisis que ofrece ese órgano en su habitual funcionamiento. Esa queja es una de tantas que viene provocada por la colapsada realidad de nuestro sistema judicial.

Y es que hace mucho tiempo que se superó el momento de los diagnósticos. Como decimos, contamos con un repertorio bien construido de datos e indicadores que saben ilustrar el funcionamiento de nuestros órganos judiciales. Sus cargas de trabajo, el reparto de asuntos, los niveles de desempeño que corresponden a las plantillas-tipo elaboradas para cada juzgado. Existen ratios de gestiones, tiempos, plazos, asuntos resueltos, resoluciones dictadas. Casi todo está identificado, contado y analizado. Las soluciones también, y ha llegado su hora.

Y la primera medida es asumir que nuestro sistema judicial es absolutamente insuficiente para atender las cargas ordinarias de trabajo que se residen en nuestros juzgados y tribunales. La Memoria del Tribunal Superior de Justicia (TSJA) de 2013 indica que Andalucía lidera la ratio de asuntos por cada 1.000 habitantes (220) de toda España y es muy superior a los niveles de la Unión Europea (120 Francia, 100 Italia, 75 Alemania o 50 Reino Unido). La potencial litigiosidad o la sustanciación de asuntos que deben ser conocidos por los órganos del Poder Judicial no pueden ser atendidos con la dimensión actual del sistema judicial español. **No hay juzgados para tanto pleito.**

Esta conclusión viene siendo reiterada en cuantos estudios, memorias, análisis y proyectos se han elaborado para abordar la crisis de la Administración de Justicia en nuestro país. España -y Andalucía

ratifica en su propio ámbito esta precariedad- no puede perseguir los objetivos correctivos que necesita su sistema judicial mientras no aborde con solemne decisión la dotación de la organización judicial que necesita.

Después de décadas de indicadores y ratios ya sabemos qué necesita nuestra Justicia; ya están medidas y contrastadas las capacidades de trabajo en cada tipo de órgano; el TSJA pide cada ejercicio los juzgados necesarios para ofrecer un servicio digno de respuesta a la sociedad.

“Nuestro sistema judicial es absolutamente insuficiente para atender las cargas ordinarias de trabajo que se residen en nuestros juzgados y tribunales”



Mientras esta decisión no se adopte, mientras no se aborden desde las más altas instancias del Estado una auténtica revolución judicial, pocos avances se lograrán.

Claro que se debe trabajar en otras vías como un sumando inteligente de acciones coordinadas de mejora, como potenciar la solución extrajudicial de conflictos, favorecer la tramitación electrónica de los procedimientos, reducir la judicialización obligada de asuntos, reordenar los recursos hacia las efectivas cargas de trabajo, agilizar los procesos civiles y penales. Todo ayuda, sin duda.

Pero sin los jueces y tribunales que faltan no superaremos esta crisis sistémica y endémica. Nos limitaremos a seguir relegando la inaplazable decisión de establecer en nuestro país la presencia judicial que requiere.

Crear un nuevo juzgado vale mucho dinero. Mantener ineficaces y colapsados los que hay, cuesta mucho más.

Por nuestra parte, los últimos Informes al Parlamento concluyen parecidas situaciones: se necesitan nuevos órganos judiciales; pero no se crean; es urgente contar con personal de refuerzo pero el cupo está ya agotado sin nuevas plazas añadidas; cabrían medidas de reparto de asuntos entre

juzgados, pero esos acuerdos no competen a la Administración; la adecuación de las sedes judiciales se resolverá con la futura Ciudad de la Justicia, pero no se cuenta ni con el proyecto.

La situación en determinados juzgados es sencillamente insoportable. No por un prurito de impaciencia; es que la familia que depende de una pensión para poder subsistir no puede esperar tres años para ser citada en una sala de vistas. No lo puede soportar.

Lo hemos dicho muchas veces en nuestros Informes al Parlamento y no podemos cejar en manifestar nuestro criterio que, por otra parte, se repite coincidentemente con los análisis de la Consejería o del propio TSJA. Los mismos jueces reconocen en su Memoria de 2014 que han de *“ganarse con la autoridad y la legitimación diaria y el buen ejercicio profesional el respeto de los demás y la confianza de los ciudadanos”* (pág. 20). Poco más se puede añadir salvo que no caben más actitudes de tolerancia malentendida, de aplazamientos o de excusas competenciales. Abordemos con valentía las necesidades que presenta la Administración de Justicia en Andalucía y en España entera.

TOLERANCIA CERO con los delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo



Desde hace más de diez años, la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz mantiene distintos encuentros con fiscales que están encuadrados en la denominada Red de Fiscales de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Andalucía.

Además, la proliferación de noticias sobre demoliciones de inmuebles, regularizaciones de construcciones y edificaciones ilegales, la continuación de agresiones en suelo no urbanizable y, al mismo tiempo, las que hacían alusión a la conveniencia de una ley de “punto final” a la que se oponen distintas asociaciones defensoras del derecho constitucional a un medio ambiente adecuado y distintos sectores de la sociedad civil, han hecho muy aconsejable un nuevo encuentro entre ambas instituciones durante 2015.

De las **conclusiones** de esa jornada de trabajo se dio cuenta a todos los Ayuntamientos de Andalucía y a la opinión pública. De las mismas se puede extraer una valoración general: existe un criterio favorable a la regulación de estos delitos en el Código Penal a la vista de que el interés protegible, los valores ambientales y territoriales del suelo no urbanizable, son extraordinariamente relevantes para la protección de los intereses públicos presentes en el derecho constitucional y estatutario a un medio ambiente adecuado, al uso racional del suelo y al aprovechamiento de los recursos naturales y a la lucha contra la especulación.

“Esa pasividad de nuestros gobiernos locales debe terminar y ser sustituida por una actitud proactiva en defensa de los intereses generales y la protección del derecho a un medio ambiente adecuado”

No obstante y pese a la conciencia que se ha generado sobre los daños ambientales, paisajísticos, urbanísticos, en la prestación de los servicios públicos, etc., que tales actuaciones generan, es lo cierto que **continúan cometiéndose estos delitos, cuando serían perfectamente evitables si existiera una mayor colaboración de los Ayuntamientos en aras a evitar estos hechos consumados.**

Esa pasividad de nuestros gobiernos locales debe terminar y ser sustituida por una actitud proactiva en defensa de los intereses generales y la protección del derecho a un medio ambiente adecuado. Nos encontramos ante un tipo de delito que, a diferencia de lo que acontece con la inmensa mayoría de los contemplados en el código punitivo, se puede erradicar con facilidad si existe voluntad política de perseguir estas conductas y se pasa página en nuestra Comunidad Autónoma a estas prácticas «contra legem» que tanto daño han causado a nuestro territorio, a sus recursos, al paisaje y al medio ambiente.

A ese compromiso, que se ratificó en el encuentro mantenido en Granada, no ayuda que, a veces, se envíen “mensajes” en forma de propuestas normativas, o declaraciones públicas, que abogan por una regularización que, actualmente, no tiene amparo legal, de construcciones y urbanizaciones que se ejecutaron al margen de la ley, democráticamente aprobada y que exteriorizan conductas, en muchos casos, tipificadas como infracciones urbanísticas muy graves y delito que no han prescrito.

Únicamente cuando las agresiones al suelo no urbanizable dejen de ser una constante en nuestra Comunidad Autónoma y pasen a ser una cuestión del pasado se podrá reflexionar sobre qué medidas se podrían adoptar, valorando caso por caso, sobre las construcciones, edificaciones y urbanizaciones cuya infracción o delito, según los casos, no haya prescrito. Lo contrario es tejer y destejer, sin justificación, la compleja trama jurídica que ha sido necesario confeccionar para proteger un suelo de excepcional valor ambiental y que, sistemáticamente, se ha venido destruyendo con total impunidad en nuestra Comunidad Autónoma.

¿Para cuándo el acceso al sistema de la dependencia de las personas dependientes moderadas?

El acceso al Sistema de la Dependencia de las personas reconocidas en situación de dependencia moderada debió comenzar a partir del 1 de julio de 2015, conforme a las sucesivas reformas operadas en el calendario de aplicación progresiva de la Ley 39/2006.

Sin embargo, llegada la fecha, diferentes personas nos trasladaron que no se había iniciado, por lo que nos dirigimos a los Ayuntamientos y a las Delegaciones Territoriales afectadas en cada caso para pedir informe, y, finalmente, a la luz de las respuestas, dispares y confusas, que fuimos recibiendo, acordamos iniciar la tramitación de una queja de oficio que nos permitiera conocer el fondo de la cuestión y homogeneizar, en su caso, prácticas que aseguren la igualdad de derechos de los andaluces y andaluzas. [Queja 15/5568](#)

A tenor de las explicaciones recibidas de los Servicios Sociales, se desprendían argumentos dispares que, o bien se referían a la falta de puesta a disposición del expediente en la aplicación informática Netgefys por la Administración autonómica, como causa de la falta de iniciación de la propuesta de PIA, o bien se limitaban a reconocer el comienzo del período de vigencia de la efectividad y la necesidad de atender los expedientes pendientes por el orden preceptivo riguroso de entrada, sin aludir a las razones que impedían la consecución oportuna.

Esta indefinición e inconcreción, así como el hecho de que esta situación era susceptible de afectar a todas las

“Acordamos iniciar la tramitación de una queja de oficio que nos permitiera conocer el fondo de la cuestión y homogeneizar, en su caso, prácticas que aseguren la igualdad de derechos”

personas con dependencia moderada reconocida en la Comunidad Autónoma de Andalucía, hizo necesario, en definitiva, acordar una tramitación global y unificadora, que posibilite conocer su estado general y obtener una visión y, en su caso, actuación y decisión de conjunto.

La investigación iniciada ha requerido solicitar informe a cada una de las Delegaciones Territoriales

de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, además de contar con la Administración local (Servicios Sociales), en el seno de las quejas promovidas por cada persona afectada, requiriendo su pronunciamiento sobre una serie de extremos.

Puesto que no contaremos con las respuestas requeridas, ni con una visión de conjunto de esta cuestión hasta el próximo ejercicio 2016, debemos limitarnos en este momento a dejar expuestas las actuaciones que hemos llevado a cabo hasta la fecha.



* Ver IA 2015. Capítulo 1.3.2.1.5 Dependencia

Queja generalizada por la situación de desamparo de las personas con discapacidad

Hacemos una llamada a los poderes públicos y a la sociedad civil para que tomen conciencia de que hay un larguísimo camino por recorrer para cumplir el mandato del art. 49 de la Constitución y un amplio malestar en el movimiento asociativo de las personas con discapacidad por la ausencia de una respuesta adecuada a la exigencia de protección de tales derechos.

Desde hace años, el Defensor del Pueblo Andaluz viene realizando intervenciones de distinta naturaleza (quejas de oficio y a instancia de parte, participación en foros y debates, informes especiales, etc.) sobre cuestiones relacionadas con **la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Colectivo éste que representa a más del 9% de la población nacional y andaluza.**

En línea con estas intervenciones, en este ejercicio decidimos mantener un encuentro con las federaciones y asociaciones provinciales de personas con discapacidad de Andalucía, a fin de cambiar impresiones y “chequear” la situación en la que se encuentra uno de los obstáculos que inciden directamente el disfrute de los derechos constitucionales y estatutarios de las personas que integran este colectivo: **la accesibilidad.**

Se trata de una cuestión de extraordinaria importancia y que pone en evidencia el grado de sensibilidad y compromiso de los poderes públicos y de la sociedad civil con la “normalización”, integración y garantía de igualdad en el disfrute de los derechos y libertades de estas personas.

No en vano, en esta Institución se han realizado 3 informes especiales con técnicas y metodologías muy diferentes, como fueron el de **Barreras Arquitectónicas en Andalucía, Personas Prisioneras en sus Viviendas y Viviendas sin Ascensor en Andalucía.**

“El Defensor del Pueblo Andaluz manifestó su compromiso con poner en marcha actuaciones para que los poderes públicos adopten medidas”

Pues bien, el Defensor del Pueblo Andaluz viene observando desde hace tiempo que se había pasado, en unos años en los que la cuestión de la accesibilidad estaba presente en la agenda de todas las Administraciones Públicas, en los debates de los Parlamentos, en las noticias de los medios de comunicación, a otra de un silencio no justificado por el hecho de que se

hayan alcanzado los objetivos de los arts. 49 de la Constitución y arts. 10.3.16ª, 14, 24, 37.1.4º 5º y 169.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Por supuesto que se han hecho muchas intervenciones y que la situación ha cambiado respecto de la existente a la entrada en vigor de la Constitución. Faltaría más, después de 37 años, pero no nos engañemos: **ni hemos sabido construir la ciudad de todas las personas, ni se garantiza, de manera mínimamente aceptable, el acceso a los bienes y servicios de la sociedad, ni es cierto que hayamos construido unas infraestructuras de titularidad pública que puedan ser utilizadas en condiciones de igualdad por todas las personas.**

De esa reunión se extrajeron unas **conclusiones**, que dibujan bastante bien cómo ven el panorama de

la participación de sus derechos los representantes de las personas con discapacidad de Andalucía:

“Paralización de las políticas públicas sectoriales destinadas a garantizar la inclusión social. Del encuentro mantenido se desprende una conclusión general: existe una coincidencia entre los representantes de las Federaciones Provinciales del movimiento asociativo de Personas con Discapacidad en el sentido de que las administraciones públicas están manteniendo una actitud de pasividad, sin precedentes y que, en la práctica, está suponiendo no solo una desprotección sino, en bastantes ocasiones, un significativo retroceso en la garantía de los derechos de este colectivo.”

Esta falta de compromiso en la aprobación de políticas públicas destinadas a dar cumplimiento a los objetivos que fija el art. 49 de la CE y diversos preceptos del Estatuto de Autonomía se exterioriza, con un carácter transversal, en la ausencia en la adopción de medidas destinadas a facilitar la inclusión de estas personas en la ciudad, en el mundo laboral y, con carácter general, en la sociedad civil en igualdad de derechos con el resto de la ciudadanía”.

A resultas de este encuentro, el Defensor del Pueblo Andaluz manifestó su compromiso con poner en marcha actuaciones para que los poderes públicos adopten medidas ante las dilaciones, disfuncionalidades, cuando no ausencia, en las respuestas a las necesidades de protección que garantice el disfrute de los derechos constitucionales y estatutarios en el ámbito de la accesibilidad.

Las ayudas al alquiler de viviendas libres de años anteriores, ya tienen fecha para su abono

La suspensión del pago de las ayudas al alquiler de viviendas libres convocadas en los anteriores planes de vivienda ha provocado situaciones absolutamente dramáticas entre las personas afectadas que han sido objeto de numerosas actuaciones por esta Institución, e incluso de una investigación de oficio (queja 12/1566) todavía pendiente de resolver.

Estas convocatorias de ayudas tenían su soporte en el Convenio suscrito entre el entonces Ministerio de Vivienda y, la Junta de Andalucía, para la financiación de los Planes Estatales 2005/2008 y 2009/2012, y en el que se pactaban las actuaciones totales para el programa de ayudas a inquilinos distribuidas por año.

Pues bien, tras solicitar los preceptivos informes de la Administración autonómica y el Ministerio de Fomento, este último solicitado a través de la colaboración con la Defensora del Pueblo Estatal, no obtuvimos más que una relación numérica de las cantidades que el Estado declaraba haber de acuerdo al convenio suscrito, que no se correspondían con los datos numéricos aportados por la Comunidad Autónoma, y sin que, de esta forma, pudiéramos vislumbrar solución a la conclusión definitiva de los expedientes en trámite.

Mientras tanto, se seguían sucediendo bastantes quejas de ciudadanos y ciudadanas, alzando su voz ante el excesivo retraso que venían soportando en el abono de las ayudas para el alquiler que tenían reconocidas, y las consecuencias, que ello les estaba ocasionando.

“Una vez disponible el crédito, los pagos se abordarán conforme a la fecha de presentación de la solicitud de cada uno de los períodos de alquiler, independientemente de la convocatoria que procedan”

tes de ayudas al alquiler reconocidos y no satisfechos en todo o en parte, o ni siquiera resueltos, se acuerde convocar una reunión de la Comisión bilateral de seguimiento del convenio de colaboración Ministerio/Junta de Andalucía, con la finalidad de aunar todos sus esfuerzos para llegar a un consenso sobre el modo de resolver y concluir definitivamente este programa de ayudas, que deberá tener un horizonte, que en modo alguno supere el 31 de diciembre de 2015.

Recomendación 2: De otra parte, deberá, igualmente consensuarse, con una delimitación clara y concreta, en su caso, respecto a los presupuestos y temporalidad de su ejecución, sobre qué va a ocurrir con aquellas solicitudes de ayudas, que pese a reunir los requisitos

En consecuencia, esta Institución instó a la Secretaría General de Vivienda una **Resolución** para que sin más demoras, y antes de que finalizase el año 2015, quedasen concluidas las distintas convocatorias de ayudas en trámite:

“Recomendación 1: Que con la urgencia que demanda en estos momentos, la solución definitiva a la suspensión y paralización que viene afectando a los expedien-

exigidos, ni siquiera fueron resueltas de manera expresa en los plazos establecidos, en las correspondientes órdenes de convocatoria, amparándose la administración, en la figura del silencio administrativo negativo, amparada esta, a su vez, en la inexistencia de disponibilidad presupuestaria.”

Coincidiendo con el final de año, ha tenido entrada en esta Defensoría la respuesta de la Secretaría General de Vivienda a nuestras Recomendaciones, pudiéndose deducir que han sido aceptadas, y por consiguiente, que en un plazo breve de tiempo, presumiblemente, quedarán definitivamente concluidos los expedientes de ayudas al alquiler para personas inquilinas, tramitados al amparo de planes de viviendas anteriores que aún estaban pendientes de pago, congratulándonos de que finalmente estas situaciones vayan a quedar resueltas.

Por su trascendencia e interés, merecen ser destacados los siguientes aspectos de dicha respuesta:

“La resolución de ayudas a inquilinos contenidas en los planes estatales, se entienden cumplidas una vez que:

Con ocasión de la Comisión Bilateral de Seguimiento del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación celebrada con fecha 14 de septiembre de 2015 entre el Ministerio de Fomento y esta Consejería, para la liquidación del Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, se abordó la tarea de identificar las solicitudes de inquilinos con pagos pendientes, remitiéndose al

citado Ministerio la relación resultante, junto con el importe pendiente de transferir de otras líneas de ayudas con financiación estatal.

El Ministerio de Fomento ha aceptado las relaciones enviadas y se ha comprometido a enviar el importe que de ella se deriva, estimado en 17,68 millones de

euros, en el ejercicio 2015, por lo que dichos créditos podrían estar disponibles en el ejercicio 2016. Una vez disponible el crédito, los pagos se abordarán conforme a la fecha de presentación de la solicitud de cada uno de los períodos de alquiler, independientemente de la convocatoria que procedan.”



Cultivos transgénicos: un debate abierto donde tiene que estar la ciudadanía

El hecho de que se autorice el cultivo de transgénicos al considerar la Unión Europea que cumplen con los requisitos ambientales y de salud, no debe restringir un debate en el que la libertad de elección basada en la transparencia debe estar garantizada para los consumidores, agricultores y demás operadores.

La información, la participación y el debate en torno a los límites a las autorizaciones de cultivos transgénicos deben ser fomentadas por las Administraciones Públicas.

Con ocasión de la tramitación de la [queja 14/0752](#), presentada por una plataforma ciudadana que se opone a la utilización de cultivos transgénicos en Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz ha trasladado a la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural nuestra posición sobre los cultivos transgénicos en Andalucía, considerando que **su cultivo no debe ser autorizado en espacios naturales protegidos y en zonas donde la producción ecológica o tradicional tiene una presencia importante y resulta de interés social y económico.**

También hemos sugerido que la ciudadanía participe activamente en el debate sobre los transgénicos, poniendo a su disposición la información sobre estos cultivos que no sea confidencial y sugiriendo que se estudie informar al Ministerio competente de una modificación sobre la normativa de etiquetado, a fin de facilitar a los consumidores una información veraz y transparente sobre la presencia de transgénicos y no solo de aquellos alimentos en los que la participación de estos sea superior al umbral del 0,9%.

La cuestión que se planteaba en la queja no era otra que la inejecución de una Proposición No de Ley del

“Hemos sugerido que la ciudadanía participe activamente en el debate sobre los transgénicos, poniendo a su disposición la información sobre estos cultivos que no sea confidencial”

de sus competencias por la normativa comunitaria y estatal.

Por nuestra parte, entendimos que la entrada en vigor de la Directiva 2015/412, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de Marzo de 2015, obvia la posibilidad de que los estados miembros puedan prohibir o restringir, incluso respecto de un organismo modificado genéticamente autorizado su cultivo con base a los motivos que figuran en los considerados de la Directiva 2015/412.

Tales considerandos permiten a los estados miembros establecer limitaciones o restricciones por razones de política ambiental, agrícola u otros

Parlamento de Andalucía en la que se acordó establecer esas limitaciones respecto de los espacios naturales protegidos y las mencionadas zonas de producción ecológica o tradicional. Al mismo tiempo, se planteaba también el déficit de información y de participación existente en este ámbito.

La Administración Autónoma consideraba que no tenía margen de actuación para ejecutar la mencionada resolución parlamentaria al estar condicionada el ejercicio

motivos “imperiosos” que se mencionan en la normativa.

En definitiva, nada impide que sean las Comunidades Autónomas las que propongan a sus estados respectivos tales limitaciones por los mencionados motivos. Tampoco hay impedimento para que se proponga, desde la Comunidad Autónoma, una regularización más rigurosa y trasparente sobre la presencia de transgénicos en los productos destinados al consumo.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.8.2.11 Medioambiente



Las personas mayores y la brecha digital



Aunque es innegable el avance de la comunicación e información digital, la incorporación masiva de los ciudadanos y ciudadanas a su manejo, su cada vez más imprescindible aplicación en el sector servicios (compras y banca) y los esfuerzos para su implantación en la Administración, no es menos cierto que existen colectivos de población que, por sus características, no han podido subirse al carro de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Nos referimos al colectivo de las personas mayores.

Estas cuestiones son las que se plantearon en [queja 13/1139](#), en la que su compareciente nos expuso que, había solicitado una subvención para prótesis y órtesis dental, convocada por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, quien le notificó finalmente una resolución administrativa por la que se desistía su petición, al no haber aportado la documentación preceptiva en el trámite de audiencia.

Esta persona no estaba de acuerdo con la decisión que le había privado de optar a la concesión de la subvención, al entender que el requerimiento le había sido efectuado mediante la publicación en página web y no de forma personal, siendo en su opinión, esta forma de notificación de un trámite administrativo inadmisibles, sobre todo cuando comporta una consecuencia irreversible, como es la de la exclusión.

En su escrito alegaba lo siguiente:

“No habiendo recibido información general del trámite que fui a resolver ante la Administración que en ningún momento me avisa de que siendo mayor de 65 años,

debo conocer perfectamente que tengo que usar una conexión a internet para comprobar en qué me requiere aportar documentos la Administración”.

Tras la investigación de la queja, pudimos constatar que desde un punto de vista formal, la resolución administrativa objeto de la queja era ajustada a derecho, por cuanto que así se establecía en la Orden de convocatoria de estas ayudas. No obstante, a nuestro juicio, el procedimiento seguido por la Administración Autonómica no se acompañaba de una información adecuada para que las personas interesadas supieran que debían consultar periódicamente la página web de la Consejería a fin de conocer los distintos hitos del procedimiento.

Junto a ello, debía considerarse otro factor esencial: el constituido por la llamada brecha digital, particularmente acusada entre determinados sectores de la población, como el de las personas mayores y, especialmente, entre aquellas con recursos económicos escasos y, por tanto, con pocas posibilidades de contar con una conexión particular a internet en su domicilio.

Ya el Defensor del Pueblo Andaluz, en su Informe Especial de noviembre de 2011, referido a [“Las personas mayores y las tecnologías de la información y de la comunicación \(TIC\) en Andalucía”](#), recomendó la necesidad de que los poderes públicos tomaran en consideración la importante brecha digital existente en el colectivo de personas mayores, con objeto de poner en

marcha e impulsar las medidas que permitan su incorporación mayoritaria al uso de las TIC, como medio de facilitar el ejercicio por las mismas de sus derechos constitucionales y estatutarios; así como la necesidad reforzada de prestar atención singular a las personas mayores excluidas de la sociedad de la información y del conocimiento, por encontrarse en una situación de especial dificultad por motivos de pobreza o discapacidad.

Destacando dicho informe que, sin perjuicio de la valoración positiva de las actuaciones desarrolladas en este ámbito por la Comunidad Autónoma de Andalucía y los Ayuntamientos, es preciso realizar un esfuerzo extraordinario para facilitar la inclusión digital de la sociedad andaluza, a la vista de los perjuicios que comporta la exclusión.

Entendemos que, en supuestos como el que analizamos, no es suficiente que la forma de notificación cuente con amparo legal. Es necesario que se facilite el acceso de las personas mayores a la información a través de internet y es igualmente necesario que en los hitos procedimentales que pueden conllevar la exclusión del procedimiento se realice la notificación por otras vías adicionales de comunicación, como pudieran ser sms al teléfono móvil, por correo ordinario o al correo electrónico de la persona solicitante, etc.

Hemos remitido una [Resolución](#) en la queja 13/1139 a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en ese sentido, encontrándonos a la espera de la respuesta sobre su aceptación.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.3.2.3 Dependencia

Algunas quejas sobre el reconocimiento del título de familias numerosas



La familia, como núcleo fundamental de la sociedad, desempeña múltiples funciones sociales, que la hacen merecedora de una protección específica. Dentro de las diversas realidades familiares, las llamadas familias numerosas presentan una problemática particular por el coste que representa para ellas el cuidado y educación de los hijos o el acceso a una vivienda adecuada a sus necesidades, lo que puede implicar una diferencia sustancial con el nivel de vida de otras familias con menos hijos o sin ellos.

Durante 2015, hemos tramitado quejas que han puesto de relieve disfunciones en los procesos de otorgamiento o renovación de los títulos de familias numerosas. Unas reclamaciones que se concretan en la pertinencia de demandar a los solicitantes determinada documentación; sobre la valoración de las pruebas aportadas por las familias; sobre la tramitación de las solicitudes en caso de ruptura de la pareja; o por demoras en la tramitación de la solicitud de renovación.

En cuanto a la documentación que debe aportar el solicitante del título, recordemos que el Reglamento de la Ley de Familias Numerosas obliga a las Comunidades Autónomas a establecer el procedimiento administrativo para la solicitud y expedición del título, así como para su renovación. Sin embargo, Andalucía aún no ha aprobado la normativa que vendría a desarrollar esta posibilidad, por lo que en ausencia de reglamentación procedimental específica

habremos de estar a lo establecido con carácter general en la Ley 30/1992, de 28 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento.

Este criterio ha sido recordado a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con ocasión de la queja de una familia a la que se le requería expresamente que aportara datos relativos al hijo de 21 años, ya que para que éste fuese incluido en el título de familia numerosa tendría que estar cursando estudios adecuados a su edad y titulación o encaminados a la obtención de un puesto de trabajo, así como depender económicamente de sus progenitores. Ocurría que el joven había estado trabajando con un contrato en prácticas y la empresa que lo contrató no podía expedir el certificado que se le requería puesto que había cesado definitivamente su actividad. Sin embargo, los ingresos del hijo fueron acreditados con la presentación de la declaración de la renta donde constaban éstos.

Tras el análisis de la queja consideramos suficiente la documentación aportada por esta familia con la declaración de la renta y emitimos una resolución para que la Delegación Territorial de Igualdad y Bienestar Social para que se resolviera el expediente de renovación del título de familia numerosa de esta familia ([queja 14/3164](#))

Otro aspecto abordado es la inclusión en el título de familia numerosa de los hijos que no conviven en el domicilio familiar, al corresponder su

guarda y custodia al otro progenitor, pero sobre el que el Juzgado establece obligaciones económicas para su sostenimiento.

La normativa prohíbe que un hijo sea incluido simultáneamente en dos títulos de familia numerosa. Ello significa que en los casos de separación o divorcio de los padres, si uno de los ex cónyuges reúne los requisitos y el otro no, no existe impedimento legal alguno para que se reconozca el título al cónyuge que tiene derecho.

Pero hay un dato que no podemos olvidar, y es la condición de interesado en el procedimiento de la otra parte, es decir, del cónyuge que no solicita el título. Es necesario, por tanto, y así lo hemos recomendado a la Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales de Sevilla, que en el trámite del reconocimiento del título de familia numerosa se otorgue la condición de “persona interesada” al ascendiente (padre o madre) del hijo cuyo otro ascendiente pretende incluir en dicho título, todo ello a fin de que en el momento procedimental oportuno se le ofrezca el trámite de audiencia previsto en las normas de procedimiento administrativo, y pueda manifestar lo que a su derecho e interés convenga ([queja 14/1531](#)).

“En los casos de separación o divorcio de los padres, si uno de los ex cónyuges reúne los requisitos y el otro no, no existe impedimento legal alguno para que se reconozca el título al cónyuge que tiene derecho”

Una información adecuada ayuda en la lucha contra la violencia sobre la mujer

Una información adecuada aparece como esencial en la lucha contra la violencia sobre las mujeres, tanto para las mujeres víctimas que la padecen a la hora de conocer sus derechos, ayudas y servicios, centros de atención, formas de acceder a los recursos etc., como para los y las profesionales que intervienen con aquellas mujeres que se encuentran en esta situación, los responsables públicos que han de adoptar decisiones al respecto, y la ciudadanía en general pues contribuye a su mayor sensibilización ante el execrable problema de la violencia sobre la mujer.

La información sirve para disminuir la incertidumbre y aumentar el conocimiento sobre un tema específico y, a más conocimiento, más fácil será adoptar decisiones de actuación para prevenir, erradicar o minimizar las consecuencias negativas del suceso o fenómeno de que se trate.

Es el caso que se nos planteó en la queja 13/1016, en la que el Presidente de una Asociación de Padres de Familia Separados, revisando las diversas informaciones que en medios públicos se podían dar a las mujeres que sufrieran algún tipo de violencia dentro de su relación de pareja, estaba encontrando consejos que estimaba contrarios a la legislación vigente. Ponía de ejemplo el cuaderno informativo (concretamente su página 9) del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), de la Junta de Andalucía, que se veía en la web de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, titulado *Violencia Contra las Mujeres*, en el que textualmente se decía: «La primera medida a tomar si

tiene cuenta corriente, cartilla de ahorro o similar, compartida con su pareja, sepa que tiene derecho a la mitad de los fondos depositados en ellas. Si las cuentas bancarias están a su nombre y su marido tiene firma autorizada, retire la autorización».

Lo que ocurría era que dicha información, que había sido retirada de otros documentos informativos por el Instituto Andaluz de la Mujer, se quedaba en internet, pudiendo ser utilizada por mujeres, asociaciones, administraciones públicas (nos ponía como ejemplo los casos de algunas páginas web de diversos Ayuntamientos y de otros organismos públicos).

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Instituto Andaluz de la Mujer, nos informó que la publicación a la que se hacía referencia en la queja era del año 2001. En 2007, el IAM publicó

una nueva versión de dicho cuaderno con el mismo título, actualizando sus contenidos a los legislativos, científicos y sociales en materia de violencia de género y adaptando sus contenidos a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Este cuaderno editado en el año 2007 es el que aparecía en la página web del Instituto Andaluz de la Mujer y por tanto era el cuaderno informativo vigente en la actualidad.

Se añadía que, en esta publicación del año 2007 no aparecía el párrafo de la publicación del 2001 que generaba la queja. El consejo que se ofrecía, la referencia a los aspectos económicos, se incluía en el apartado “Recomendaciones” y aparecía en la página 17 con la redacción: “Velar por tu economía: Si las cuentas bancarias están a tu nombre y tu pareja tiene firma autorizada, retira la autorización”.



El Instituto Andaluz de la Mujer no tenía en sus documentos de difusión vigente y actualizados el párrafo que generaba dicha queja, no pudiendo responsabilizarse de que otras entidades mantuvieran información no actualizada en sus contenidos.

Con posterioridad pudimos comprobar que por la Federación de Municipios y Provincias se habían renovado los contenidos de su página web. No obstante, efectuado un seguimiento de las web de diversos Ayuntamientos andaluces, a algunas de las cuales aludía el interesado, se comprobó que seguían apareciendo los contenidos antiguos, sin que se hubiese procedido a su actualización, pudiéndose inducir a error a las personas que las consultasen.

En consecuencia, en virtud del artículo 29 de nuestra Ley reguladora, se ha formulado **Recomendación** a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) en el sentido de que se envíe circular a las

Entidades Locales asociadas, a fin de que se revisen los contenidos de las guías, recomendaciones o documentos informativos sobre violencia de género publicados en sus páginas webs, para que los mismos estén lo más actualizados posible y adaptados a la normativa vigente pudiendo servir de referencia para ello, los documentos informativos que edita y publica el Instituto Andaluz de la Mujer.

Esta Recomendación ha sido plenamente aceptada, por cuanto que recientemente la Federación nos ha enviado copia de la Circular que ha enviado a los municipios asociados trasladándoles la Recomendación de la Defensoría.

Llegó la fecha límite y no se ha garantizado el vertido “cero” en la depuración de las aguas residuales



Todos los municipios de Andalucía tenían que depurar sus aguas residuales con la finalidad de garantizar el objetivo denominado “*vertido cero*” para el año 2015. Se trataba de verificar que la Comunidad Autónoma de Andalucía iba a dar estricto cumplimiento a lo acordado por el **Consejo de Gobierno de 26 de octubre de 2010**, por el que se declaraba de interés por la Comunidad Autónoma de Andalucía determinadas obras hidráulicas destinadas al cumplimiento del objetivo de la calidad de las aguas en Andalucía, en plena coherencia con la **Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2000**, y cuya ejecución tenía que haber sido efectiva para finales de 2015.

Pues bien, una vez que accedimos a distintos informes elaborados por los Colegios de Ingenieros de Caminos de Andalucía occidental y oriental pudimos verificar que decenas y decenas de infraestructuras cuya ejecución estaba prevista para la mencionada fecha límite, ni se han llevado ni se van a llevar a término en la fecha indicada.

En consecuencia, **aunque más del 80% de las aguas residuales urbanas, en principio, se depura en nuestra comunidad** (aunque nos consta que no todas las estaciones depuradoras de aguas residuales, EDAR, construidas funcionan o lo hacen correctamente) lo cierto es que **un extraordinario número de estas infraestructuras no va a estar en funcionamiento** en bastante tiempo, siendo así que además se trata de depuradoras que, en muchos casos, por la escasa entidad de población a las que van destinadas exigen una importante inversión y tienen una rentabilidad social y ambiental menor que las que se construyen en grandes núcleos de población.

Por ello, si no existe una voluntad y un compromiso claro con la sostenibilidad, va a ser muy difícil que se lleve a cabo a medio plazo la ejecución de estas infraestructuras.

Esto genera una gran preocupación en esta Institución pues supone admitir que la contaminación hídrica y del mar va a continuar por mucho tiempo y que, con independencia de las prórrogas que pueda aprobar la Unión Europea, no es improbable que se impongan sanciones al Reino de España y/o a los municipios cuando es de todos conocidos que, desde hace años, se viene cobrando un canon a la ciudadanía precisamente para ayudar a la financiación de tales infraestructuras. Canon que al tener la naturaleza de impuesto no supone que el esfuerzo fiscal que haga un determinado municipio, que no cuenta con depuradora, termine teniendo consecuencias beneficiosas en otro municipio al contribuir a la financiación de estas infraestructuras.

El carácter impositivo del canon puede ser entendido cuando, con carácter previo, conocemos el montante total de la financiación interanual de las administraciones para conseguir el fin pretendido, al que se añadiría porcentualmente, año tras año, lo recaudado por el canon y todo ello sometido a una fecha límite y cercana.

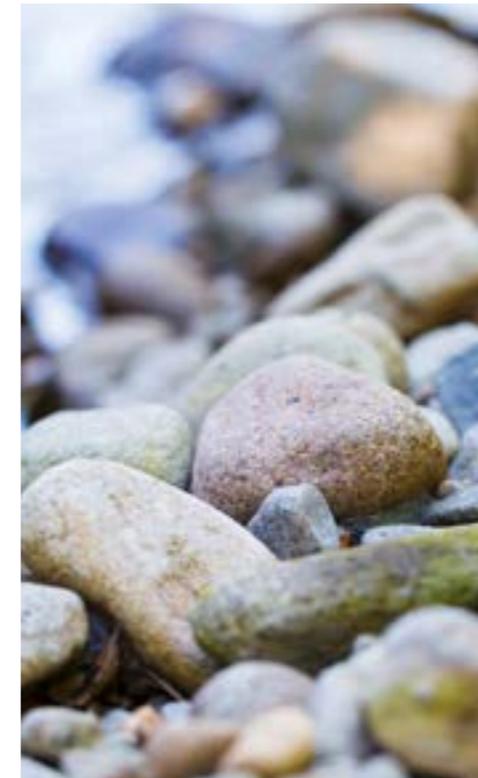
Sin embargo, es más difícil de entender cuando no tenemos una visión clara de la financiación

interanual de estas infraestructuras con cargo a los presupuestos de la Junta de Andalucía y se limita a explicar a la población que, en todo caso, el importe total del canon es inferior a la aportación que realiza la administración autonómica, por lo que todo el importe del canon se destina, en todo caso, a esa finalidad. Además, nadie conoce cuál es el horizonte final de las actuaciones que se pretenden realizar y la justificación objetiva y predeterminada del orden de prioridades.

En definitiva, pagar el importante impuesto que en concepto de canon se añade a la factura del consumo del agua sin que su cobro suponga una garantía de beneficio, en términos ambientales, para la población del municipio contribuyente y sin que se sepa cuál va a ser, a largo plazo, la contribución en términos proporcionales que sobre el total va a realizar la ciudadanía, así como la fecha límite para la ejecución de todas las infraestructuras, no ayuda a dar confianza a la ciudadanía para que se sienta vinculada con los proyectos de sostenibilidad de los poderes públicos en este ámbito.

Creemos que tanto la ejecución de las infraestructuras previstas, como su financiación, debe ser objeto de un debate monográfico en el que se fije, con una visión constructiva, un calendario creíble, unas prioridades de intervención según población, efectos ambientales, etc., una financiación justa y objetiva y tratamiento que facilite su control por las instituciones.

Debemos proteger la calidad de las aguas y el entorno de nuestros ríos



Sorprende que en una Comunidad Autónoma como la nuestra, en la que los ríos deberían ser objeto de una especial protección, tanto por motivos hidráulicos como ambientales, continuamente estén apareciendo en los medios de comunicación noticias referentes al estado de abandono en que se encuentran, gran acumulación de residuos y basura en sus entornos, déficit de mantenimiento y conservación, etc., hasta el punto de que en los últimos años nos hemos visto obligados a abrir varias quejas de oficio ante el estado en que se encuentran distintos ríos, o tramos de éstos, en nuestra Comunidad Autónoma y en su desembocadura.

Así, la [queja 14/4190](#) se abrió de oficio por la contaminación a la que, según los medios de comunicación, diariamente se ven sometidas las aguas del río Monachil, derivada de los vertidos directos, sin depurar, de aguas fecales procedentes de un municipio con una población de más de 5.000 habitantes y que, siempre según estas noticias, vierten directamente a los “darros” y de allí al río Monachil todo tipo de sustancias sin depurar.

Posteriormente y en relación con este mismo río tuvimos conocimiento de que en su margen izquierdo, antes de desembocar en el Genil, a su paso por Armilla (Granada), se encuentra un camino rural en el que se acumulan *“varias toneladas de basura desde hace meses (...) son algo más de*

“Era preciso el dragado de la sedimentación del cauce, con objeto de darle la profundidad necesaria y llevar a cabo la limpieza de residuos y vegetación de la zona”

trescientos metros en los que se acumula toda suerte de basura inorgánica e, incluso, animales muertos, según aseguran haber visto ciudadanos que pasean a diario por este camino”, por lo que abrimos de oficio la [queja 15/5670](#).

En el caso de la [queja 15/2414](#), era el propio Ayuntamiento de Adra (Almería) el que no sólo por estos motivos, sino, sobre todo, por motivo

de seguridad, nos trasladaba su preocupación por la ausencia de limpieza y encauzamiento del río Adra que, según manifiesta, se encuentra invadido por cañaverales, matorrales y residuos de distinta índole, hecho que a su juicio plantea un serio riesgo de inundación. Los propios servicios técnicos municipales habían informado que era preciso el dragado de la sedimentación del cauce, con objeto de darle la profundidad necesaria y llevar a cabo la limpieza de residuos y vegetación de la zona.

Las noticias sobre el lamentable estado en que encontraba la desembocadura del río Guadalhorce, en el término municipal de Málaga, por la gran cantidad de vertidos sólidos (bolsas de basura,

plásticos, cristales, envases con comida, etc.) que se arrojan, convirtiéndolo en un auténtico vertedero incontrolado, motivó la queja de oficio [14/4396](#).

También abrimos de oficio la [queja 14/5109](#) por la situación en la que se encontraba la ladera del Castillo del municipio sevillano de Alcalá de Guadaíra, que se había convertido en un vertedero de residuos donde la vecindad arroja, sobre el talud del río Guadaíra, todo tipo de residuos. Todo ello tiene lugar cerca de donde están situadas viviendas de residentes en la zona y en un entorno de gran valor paisajístico como es el Parque de la Retama.

Sirvan estas quejas de botón de muestra de las agresiones, abandono y nula sostenibilidad que, con frecuencia, los poderes públicos y la ciudadanía tienen hacia nuestros ríos y los parajes de excepcional valor ecológico que configuran sus entornos.

Creemos que sería muy conveniente establecer un marco de colaboración eficaz y clarificador, desde un punto de vista competencial, y una cierta planificación para controlar el estado de nuestros ríos y sus entornos, delimitando responsabilidades y procediendo a su saneamiento.

Vecinos por sus monumentos

Muchas entidades protagonizan peticiones de ayuda para mantener su patrimonio histórico. El Defensor atiende sus peticiones y actúa de oficio para proteger nuestro tesoro cultural.

Como viene siendo una constante a lo largo de los ejercicios, las situaciones más habituales que ocupan nuestras intervenciones en materia de Cultura afectan a la necesidad de protección del ingente patrimonio histórico-artístico que tiene Andalucía.

También apuntamos un sesgo característico y es la presencia frecuente de entidades y asociaciones que, desde el interés ciudadano, procuran despertar las respuestas de las administraciones para desplegar las acciones de control, defensa y protección de este patrimonio, con el que se sienten especialmente vinculados.

Aludimos la queja 15/4658 en la que vecinos de Fuente Álamo en el municipio de Alcalá la Real (Jaén) comparecieron preocupados por la situación de la Torre Almenara. Podemos decir que el Ayuntamiento es titular del inmueble y nos ha anunciado la redacción del proyecto de intervención y su disposición a acometerlo *“si las posibilidades presupuestarias lo permiten”*. Obviamente, podemos anticipar la necesidad de volcar nuestro seguimiento en tan loable pero impreciso compromiso municipal.

En la queja 15/5205 es otra entidad del Cabo de Gata la que ha promovido el cuidado del Torreón de San Miguel, en Almería. En este caso se da la circunstancia de que su propietario, según el catastro, es la Dirección General de Patrimonio de la Junta de Andalucía, por lo que continuaremos instando la adopción de las medidas de conservación que el inmueble merece.

“Asociaciones que, procuran despertar las respuestas de las administraciones para desplegar las acciones de control, defensa y protección de este patrimonio”



También es de titularidad pública el “Puente de Alfonso XIII” situado, una vez retirado y en desuso, en la zona portuaria de Sevilla y cuyo deterioro motivó de oficio la [queja 14/5341](#). Estamos a la espera de conocer las actividades de control y vigilancia que esa Autoridad despliega para la protección de este elemento tan singular de la ingeniería industrial de comienzos del siglo XX.

Para terminar con el relato de este tipo de actuaciones, queremos evidenciar la preocupación del Defensor del Pueblo Andaluz por participar en estas labores de indagación e impulso en el cuidado de nuestro patrimonio. Más allá de la significativa participación asociativa y vecinal, el propio Defensor también quiere contribuir a este esfuerzo desplegando sus iniciativas de oficio. Así señalamos algunas como la [queja 15/1448](#) sobre la protección de tumbas calcolíticas en Valencina de la Concepción (Sevilla); o la [queja 15/1653](#), sobre la protección del Castillo en Huércal-Overa; o la [queja 15/4416](#) sobre el estado de conservación del baluarte de San Sebastián, en Sanlúcar de Barrameda; o la [queja 15/4897](#) para la protección de Castillo de Alcalá de Guadaira al igual que la [queja 15/1653](#) sobre la restauración del Castillo de Santa Bárbara en Almería.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.2.2.1.3 Cultura

Las personas presas votan, pero cómo

La participación electoral de los presos es una décima parte que la de la población común. Ofrecemos medidas para que se garantice su ejercicio del voto

El Defensor del Pueblo Andaluz ha tenido la oportunidad de conocer diversos casos, tramitados en las correspondientes quejas, de personas internas en prisión que, por diferentes circunstancias, no pudieron ejercer su derecho al voto. Según las informaciones recibidas, podríamos resumir que se trataba de problemas debidos a una mejorable previsión y anticipación de gestiones que están formalmente previstas. Por ello, y con la finalidad de contribuir al mejor desarrollo de este derecho fundamental del ejercicio del derecho de voto a cargo de la población reclusa, desplegamos de oficio la [queja 15/0856](#).

Podemos resumir que el voto de una persona en prisión que tenga la condición de elector tiene un mecanismo muy parecido al voto por correo.

La Consejería de Justicia e Interior nos informó que los mecanismos postales se habían articulado debidamente y se ofreció todo el operativo necesario para posibilitar el ejercicio del derecho al voto, en este caso, por correo de las personas titulares del derecho e internas en centros penitenciarios. No obstante, carecemos de datos segregados que permitan comprobar el normal funcionamiento de este proceso, comprobando el resultado final del ejercicio de voto en cada uno de los 31 establecimientos penitenciarios en Andalucía.

Quedaron registrados 1.029 votantes, repartidos en los 31 centros penitenciarios andaluces. Son aquellas personas que solicitaron la documentación oportuna para dirimir

“El sufragio activo en prisión se ejerce diez veces menos que el porcentaje común de participación”

sus preferencias electorales y que cursaron efectivamente su derecho a votar mediante los mecanismos previstos de voto por correo. Pero, en su momento, aportamos el dato de la última encuesta de población penitenciaria; la población penitenciaria en Andalucía, repartida por sus distintos centros y establecimientos era de 15.505 personas, según cifras de Marzo de 2015.

de participación en las elecciones autonómicas, ha votado el 62,66% de los inscritos en el censo.

Comprobando los resultados, un 62,66% del común de la población vota y en prisión lo hace el 6,64%. Podemos colegir que el sufragio activo en prisión se ejerce diez veces menos que el porcentaje común de participación. Por ello, consideramos oportuno significar, para su estudio, la oportunidad de potenciar las medidas que incrementen el conocimiento e interés por los procesos electorales entre la población reclusa, que sería la finalidad de una serie de actividades divulgativas y de fomento de la participación entre estas personas, según se establece en la normativa analizada.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.7.2.2 Prisiones

Quiere decir que la participación en las elecciones del 22 de marzo vendría a suponer el 6,64% de votantes presos en relación con la población penitenciaria andaluza. Si acudimos al índice común



Una nueva Ley de Empleo Público: hacer de la necesidad, virtud

La crisis económica ha convulsionado, como a tantos otros órdenes de nuestra realidad, al empleo público, como lo evidencian las sucesivas medidas de ajuste que se han materializado en el último quinquenio (2010-2015), que han supuesto una notable disminución de efectivos y la práctica congelación de las ofertas de empleo público, reducción y ulterior congelación retributiva, reducción o supresión de determinados derechos relativos a las condiciones de trabajo (aumento de la jornada de trabajo y minoración de días de permiso y licencias) y limitación de las liberaciones sindicales, entre otras medidas, extremos que se han impuesto sin previa negociación colectiva como demuestra la sucesión de decretos-leyes en que se han instrumentado.

Así pues, en ese breve contexto temporal, y de manera especial en el ejercicio de 2012, se ha producido no solo una regresión retributiva, sino también una alteración sustancial de las condiciones de trabajo que, a lo largo de décadas, se habían paulatinamente consolidado en el ámbito del empleo en el sector público, haciendo recaer en los empleados públicos buena parte de los recortes presupuestarios, sin duda en congruencia con las similares cuotas de sacrificio que la crisis ha impuesto al resto de los trabajadores en los distintos sectores productivos.

La persistencia de la crisis viene demostrando que, si bien las medidas de ajuste se adoptaron inicialmente con un carácter coyuntural, su permanencia en el tiempo

denota una tendencia estructural, que tiene su principal razón de ser en el principio de estabilidad presupuestaria consagrado en el nuevo artículo 135 de la Constitución.

Ello, ha puesto en cuestión, o al menos ha favorecido su emergencia, aspectos como los referidos al dimensionamiento del sector público y la duplicidad de los servicios administrativos, la rigidez de la regulación del empleo público, su asimetría con los estándares del sector privado en cuanto al conjunto de los derechos y obligaciones, la dificultad de incorporar un modelo gerencial de recursos humanos, la presencia de politización o clientelismo en la provisión de los niveles superiores, etc.

Pues bien, el conjunto de medidas de corte presupuestario ha tenido su traslación en el vigente Estatuto Básico del Empleado Público, en su versión de texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre (derogando su inicial regulación anterior de 2007).

En Andalucía, es sabido que la norma nuclear del Empleo Público data de 1985, norma breve (45 preceptos), incompleta en su contenido y por más. Desfasada actualmente del entorno regulador estatal, que trae causa y habilitación en una norma coyuntural de 1984 que, en su discurrir, pronto mostró su inadecuación ante la más completa y básica regulación estatal, especialmente en ámbitos no abordados por el ordenamiento autonómico, resultando aquél, a la postre, por su carácter

básico y/o supletorio, directa y exclusivamente de obligada aplicación.

Lo anterior no ha sido óbice para que, durante estas tres últimas décadas, la Administración Pública haya evolucionado, como el resto de la sociedad española, ante los nuevos retos de la acción pública, atrayendo progresivamente servidores públicos más cualificados a la par que las nuevas tecnologías y modalidades de gestión, aspectos que, sin duda, ha de incorporar la nueva versión reguladora del empleo público andaluz.

En el debate parlamentario de estos últimos años, en lo que atañe a esta materia, ha sido una constante la traída a colación de la obsolescencia de la legislación precedente a la par que la necesidad de abordar un nuevo marco legal del empleo público en Andalucía, diseñando un modelo de empleo público, comprensivo tanto del vínculo funcional como laboral, y desarrollando los aspectos novedosos y de futuro de la legislación comparada (evaluación de los puestos de trabajo, profesionalización del empleo público directivo, reserva del ejercicio de potestades públicas, etc.).

Por otro lado, no cabe desconocer la existencia de un entramado de leyes que gravitan alrededor de la temática del empleo público y de la Administración a la que se vincula en su prestación de servicios, circunstancia que obligará a su correcto engarce con dicho entorno legal, como son la Ley del Gobierno andaluz de 2006, la Ley de la Administración de la Junta de Andalucía de 2007 y la Ley de reordenación del

sector público andaluz de 2011, así como la diversas leyes de ajuste presupuestario que han incidido en esta parcela estos últimos años sobre el estatuto del empleado público. Y ello sin olvidar la pendiente iniciativa legislativa sobre el estatuto de los altos cargos andaluces, en los que siguiendo el precedente estatal nuestro ordenamiento ya ha incorporado criterios de profesionalización (funcionarización) en determinadas autoridades de dicho estamento.

Por último, las recientes regulaciones sobre el procedimiento administrativo común (Ley 39/2015) y de transparencia en Andalucía (Ley 1/2014) aconsejan que el proceso de elaboración de la nueva ley de empleo público, tanto en su fase gubernativa como parlamentaria, se enriquezca con la participación de la ciudadanía así como de los sectores sociales afectados por la futura norma.

Así pues, la desventaja que supone no habernos dotado aún de una ley andaluza de empleo público pudiera trastocarse en ventaja, toda vez que la circunstancia de que en los últimos años se haya producido una modificación sustancial de la legislación estatal de empleo público, con el citado Estatuto Básico en sus versiones de 2007 y 2015, como de la administrativa estatal (entre otras, la Ley de Procedimiento Administrativo Común, de Régimen Jurídico del Sector público y del estatuto del alto cargo, todas ellas de 2015), como también de la autonómica citada (Ley del Gobierno, de la Administración de la Junta de Andalucía y de reordenación del Sector Público), pudieran convertir en virtud la necesidad que desde diversos sectores sociales e institucionales se apremia.



Mejorar las normas

Visualizar el acoso y ciberacoso escolar

El acoso escolar y ciberacoso es un problema de graves consecuencias para los menores.

Las víctimas muestran rechazo hacia el centro, sufren pesadillas, tienen trastornos del sueño, y presentan baja autoestima. En el ámbito académico suelen presentar una bajada en las calificaciones, dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje. Lamentablemente en algunas ocasiones los resultados son trágicos para la víctima y terminan con el suicidio.

En nuestra actividad en este año, la temática de las quejas no ha sufrido importantes variaciones respecto de ejercicios anteriores. Son niños y niñas que están sufriendo acoso escolar y acuden en auxilio a la Defensoría para solventar su problema. En otros supuestos, se denuncia la deficiencia y pasividad del centro escolar en atajar el conflicto y adoptar medidas reparadoras para la víctima. Asimismo es frecuente que las familias soliciten nuestra ayuda para cambiar del colegio a la víctima, al considerar que es la única alternativa posible para poner término a una situación que tanto daño está ocasionando en el menor y en la dinámica familiar.

Ahora bien, aunque el contenido de las reclamaciones se ha repetido, no ha ocurrido lo mismo con el número de quejas. Durante 2015 asistimos a un incremento que tuvo su punto de inflexión tras la comparecencia del Defensor en los medios de comunicación social expresando la **conveniencia de sacar a la luz estos casos, ya que muchos de ellos quedan en silencio, no se denuncian** y son desconocidos por la sociedad.



“Nos enfrentamos a un importante reto: el recelo de los centros educativos en reconocer la existencia en sus aulas de casos de acoso”

Paralelamente los medios de comunicación social han abordado, y lo continúan haciendo, con mayor frecuencia, el fenómeno del acoso escolar y ciberacoso, sobre todo tras el fatal desenlace de unos menores que se quitaron la vida presuntamente por estar sometidos a situaciones de acoso escolar.

Y por fortuna, este fenómeno comienza a tener protagonismo en las agendas políticas.

Acabamos de conocer que el Consejo de Ministros ha aprobado el borrador de un plan de 70 medidas por la convivencia y contra el acoso escolar, entre las que figuran la formación de profesores y padres y un manual de apoyo. También incluye el teléfono para las víctimas, o la implementación de los protocolos de detección e intervención, y que servirá para conocer cómo prestar apoyo a las víctimas y trabajar con los acosadores.

En todo caso, éstas y otras iniciativas se enfrentan a un importante reto: el recelo que presentan muchos centros escolares por reconocer la existencia en sus aulas de situaciones de acoso o ciberacoso. Una reticencia que tiene su causa en el temor a

quedar señalados y lo que ello pueda suponer de pérdida de prestigio del colegio.

Por otro lado, el acoso que sufren los niños y niñas por motivo de orientación sexual o de identidad de género posee unas características específicas. Hablamos de una víctima que no quiere ser señalada y por ello se niega a explicar los motivos de la persecución, pues su puesta en evidencia puede ser incluso más doloroso que el propio acoso.

Hablamos de una víctima y un acosador que, en numerosas ocasiones, creen que el motivo de la agresión está penalizado socialmente, de modo que aquél se siente reforzado y la víctima minimizada, hasta el punto de llegar a sentirse responsable del acoso que está sufriendo.

Desde nuestra Institución hemos demandado medidas específicas para este tipo de acoso, y fruto de nuestra demanda ha sido la publicación de la Orden de 28 de abril de 2015 de la Consejería de Educación que modifica la Orden de 20 de junio de 2011 por la que se aprueba el protocolo de acoso escolar, con el objeto de incorporar un nuevo protocolo de actuación sobre identidad de género en el sistema educativo andaluz para dar respuesta específicas a las necesidades educativas del alumnado con disconformidad de género o transexual.

Teoría y práctica de la humanización de la asistencia sanitaria. El derecho de los pacientes



Tradicionalmente se ha resaltado como faceta primordial del Sistema Sanitario Público la actividad de prestación de la asistencia sanitaria en los casos de pérdida de la salud, o incluso en sus aspectos preventivos y rehabilitadores, por lo que las acciones de mejora han perseguido siempre el incremento y perfeccionamiento de los recursos y los medios puestos a disposición de tal finalidad.

En la actualidad sin embargo, aunque no se descuide este aspecto, se ha provocado un giro en cuanto al interés, que hoy por hoy se sitúa en el ciudadano, al que se ha investido de una serie de garantías, que conllevan el predominio de la información y transparencia en las relaciones; la participación en la gestión del sistema; el establecimiento de mecanismos jurídicos de garantía y control; y principalmente, el **reconocimiento de un catálogo de derechos de los usuarios**.

La tendencia que estamos considerando se ha venido reflejando en algunos de los documentos planificativos elaborados por la Administración Sanitaria a lo largo del tiempo, desde el que se denominó Plan Estratégico del SAS, o el que se publicitó como Plan de las pequeñas cosas, pasando por los distintos planes de calidad.

En uno de dichos instrumentos encontramos la siguiente proclama: *“Queremos avanzar hacia una sanidad pública andaluza personalizada. **Que cada ciudadano se sienta único cuando es atendido en los centros sanitarios, que se sienta escuchado, que se facilite su participación en la toma de decisiones que atañen a su salud, que se le atienda de forma personalizada, mejorando las***

* Ver IA 2015. Capítulo 1.4.2.4 Educación

“La humanización es una aspiración globalmente sentida por los ciudadanos que se relacionan con el sistema sanitario público”

condiciones de intimidad, confort y accesibilidad”.

Por nuestra parte, desde hace mucho tiempo venimos poniendo de manifiesto las exigencias de humanización de la relación asistencial, que a nuestro entender se despliegan en múltiples aspectos. La humanización es una aspiración globalmente sentida por los ciudadanos que se relacionan con el sistema sanitario público. Sus carencias se presentan

ante nuestra Institución bien como reivindicación principal, bien como acompañamiento frecuente a otras denuncias, constituyendo la habitabilidad, la información, y la consideración en el trato, los aspectos más demandados.

Nuestro punto de partida para ello es el reconocimiento que en el ámbito sanitario se lleva a cabo del derecho “al respeto de la personalidad, dignidad humana e intimidad...” (art. 10.1 de la Ley General de Sanidad, y art. 6.1.b) de la Ley de Salud de Andalucía).

No podemos olvidar que el usuario afectado de alguna patología se encuentra normalmente en una situación de vulnerabilidad, marcada por el padecimiento, la inseguridad e incluso la incertidumbre, por no hablar de quienes se

hayan en un estado de total postración. Ello se traduce en la necesidad de ser comprendido en su situación particular, con las circunstancias que le acompañen, y de ser atendido conforme a las mismas. **El paciente precisa un plus respecto de la asistencia meramente técnico-científica**, que en muchas ocasiones no encuentra.

Por lo que se refiere al primero de los aspectos comentados, las críticas surgen generalmente en el ámbito hospitalario, por tratarse de centros en los que los pacientes pueden verse obligados a residir varios días, con el consiguiente estrechamiento de su relación con la organización asistencial, y al ponerse en juego los derechos más intrínsecos de la personalidad.

En segundo lugar, para nosotros, una importante exigencia de la humanización que venimos reclamando ha estado siempre constituida por la garantía del derecho a la información, el cual desde la óptica que nos proporcionan las quejas que recibimos en la Institución, no está suficientemente aprehendido por los profesionales, en la contrapartida que tiene de deber para ellos mismos.

La normativa vigente califica la información a facilitar de completa, y referida al diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento. A pesar del carácter amplio de dicha expresión, pretender siempre una información exhaustiva nos llevaría a situaciones absurdas y desproporcionadas, aparte de que sería prácticamente imposible de cumplir. Hay que realizar una interpretación desde una óptica

finalista, en el sentido de facilitar una información amplia, suficiente y comprensible sobre el estado y evolución de la enfermedad, en todos y cada uno de los momentos de trascendencia clínica, al objeto de decidir libre y conscientemente.

La carga de **la información recae sobre el facultativo y el modo de cumplir con este deber es adaptándose a las peculiaridades del sujeto al que se dirige, pues de nada sirve emplear un lenguaje científico e inasequible para el paciente**, ya que de esta manera la información no cumpliría la finalidad que tiene asignada, que no es sino ayudar a conformar la voluntad del que necesita, de acuerdo con la especial condición en que se encuentra, tomar una decisión.

El tercer campo de la humanización se vincula a las **relaciones interpersonales**, fundamentalmente la que une al médico y al paciente. Y es que el respeto es el denominador que comúnmente se exige en la atención que se dispensa por el personal de los centros, cualquier que sea la categoría a la que pertenezca.

Las denuncias sobre trato desconsiderado, discriminatorio o menosprecio se producen en ocasiones, aunque ciertamente nos encontramos bastante limitados a la hora de efectuar algún pronunciamiento puesto que normalmente se suscitan en discusiones, originando versiones absolutamente contrapuestas, e imbuidas por las apreciaciones subjetivas de las partes, que resultan imposibles de comprobar.

En definitiva, aun teniendo en cuenta la extrema dificultad que entraña valorar cómo ha evolucionado el sistema sanitario en términos de humanización, y a pesar de que lógicamente se haya producido a lo largo de los años un indudable crecimiento de este parámetro, su invocación salpica, cuando no subyace, muchos de los planteamientos de los usuarios ante esta Institución.

Por eso, tenemos necesariamente que demandar la adopción de las medidas oportunas para eliminar cualquier rastro que aún se manifieste de masificación de los centros sanitarios, procurando que no se produzcan fenómenos de sobrecarga asistencial, hacinamiento en las habitaciones, amontonamiento en urgencias y salas de espera, y en definitiva que la residencia obligada de los pacientes en estos centros no se traduzca en una drástica pérdida de calidad de sus condiciones habituales de vida, permitiendo que esta última se desarrolle de la forma más normalizada posible.

Por otro lado será preciso hacer lo necesario para favorecer la orientación del ciudadano en su relación con el sistema, mediante la instrumentación de cauces de información adecuados, y el aumento de la cantidad y la calidad de la que se proporciona en todos los órdenes, principalmente en cuanto a los episodios con relevancia asistencial del propio proceso sanitario, y el contenido de las prestaciones y la forma de acceso a las mismas.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.10.2.7 Salud

Transparencia y acceso a la información en el ámbito local: Ese oscuro objeto del deseo



A finales de 2015, hemos asistido a la plena **entrada en vigor de las leyes reguladoras de la transparencia pública**, estatal y autonómica en lo que afecta a las Administraciones Locales: Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía y Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Por lo que se refiere a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, el plazo general dado para la entrada en vigor de las disposiciones dedicadas a la transparencia y el acceso a la información pública fue de un año a contar desde su publicación en el BOE, pero, por medio de una enmienda aprobada en el Senado y presentada por el Grupo Parlamentario Popular, se estableció en la disposición final novena que «los órganos de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales dispondrían de un plazo máximo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en esta Ley», lo que la Exposición de Motivos califica como «una entrada en vigor escalonada atendiendo a las especiales circunstancias que conllevará la aplicación de sus diversas disposiciones.»

En cuanto a la Ley 1/2014, de 24 de junio, su disposición final quinta establecía que, con carácter general, entraría en vigor al año de su publicación en el BOJA. No obstante, en lo referente a la Administración Local otorgaba un plazo máximo

de dos años, desde la entrada en vigor de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, para adaptarse a las obligaciones contenidas en la normativa

Por tanto, es a partir del 10 de diciembre de 2015, cuando todas las administraciones, incluida la local, están obligadas a cumplir con las determinaciones de las leyes de Transparencia.

Para un cumplimiento efectivo de estos mandatos legales, lo lógico hubiera sido que, a la fecha de entrada en vigor de estas leyes, las Administraciones Locales concernidas contasen ya con ordenanzas de transparencia debidamente aprobadas y con los instrumentos informáticos necesarios -portales de transparencia- para hacer realidad las obligaciones de información activa que la normativa les encomienda.

No obstante, la realidad nos muestra, una vez más, que nuestras Administraciones siguen aferradas mayoritariamente a la tradición patria de dejar para el último momento el cumplimiento de sus obligaciones, con el lógico resultado de una mayoría de Ayuntamientos carentes de ordenanzas de Transparencia debidamente aprobadas y en vigor, y con escasos supuestos de páginas web municipales que ofrezcan la utilidad de un portal de la transparencia donde poder acceder la ciudadanía interesada a la información que, según las nuevas disposiciones legales, debería estar a su disposición sin necesidad de tener que solicitarla.

Aunque hemos estimado conveniente ofrecer un margen de tiempo a las diferentes Administraciones andaluzas para dar efectividad a sus obligaciones legales en materia de transparencia, entendemos que los plazos ya se han cumplido y estamos valorando el inicio de actuaciones de investigación para comprobar su efectivo cumplimiento, habida

cuenta la reiterada recepción de quejas denunciando incumplimientos por parte de las diferentes administraciones Públicas, especialmente de sus obligaciones de facilitar las informaciones que les son expresamente requeridas.

“Estamos valorando el inicio de actuaciones de investigación para comprobar su efectivo cumplimiento”

Enfermos antes que presos

Las funciones del Defensor del Pueblo Andaluz son sobradamente conocidas y, en el marco de estas competencias y a lo largo de tres décadas de trabajo, hemos sido cada vez más receptores de peticiones de personas internas en prisión que nos han solicitado ayuda, consejo o impulso en relación con las más variadas cuestiones que se suscitan en relación con su internamiento en los centros.

Dentro del espectro de quejas que se reciben, las que afectan al acceso a la protección de la salud presentan un marco competencial de evidente implicación en las funciones y desempeños que ostenta la administración sanitaria andaluza, encargada de la atención médica especializada de esta población reclusa, en los términos recogidos por la legislación. Por lo que, correlativamente, el carácter tuitivo del Defensor del Pueblo Andaluz queda sólidamente acreditado.



En particular, las quejas que afectan a la atención de los enfermos de hepatitis han ocupado actuaciones singulares a lo largo de este año 2015 coincidiendo con el uso terapéutico de productos farmacéuticos muy efectivos y que, según estas quejas, no estaban siendo dispensados a los enfermos en prisión. Tuvimos constancia de que desde la administración penitenciaria se establecían requisitos y condicionantes que retrasaban gravemente el acceso a estas mejoras.

Para conocer con detalle el caso abrimos de oficio la queja [15/0840](#). Tras dirigirnos uno a uno a los Hospitales de referencia, y constatar una dispersión de criterios, dirigimos una Sugerencia con carácter urgente a la Consejería de Salud:

“Que se adopten las instrucciones oportunas que garanticen el acceso efectivo a los tratamientos de sofosbuvir para la población reclusa en Andalucía para aquellos enfermos cuya gravedad y criterio clínico aconseje su dispensación en las mismas condiciones de equidad respecto de la población común”.

La respuesta fue inmediatamente colaboradora y pudimos comprobar la incorporación de estos pacientes presos a estos nuevos medicamentos dispensados por los servicios hospitalarios del SAS. En todo caso estamos actuando con especial contacto con los servicios especializados de los hospitales para garantizar el cumplimiento estricto de estas medidas.

“Las quejas que afectan a la atención de los enfermos de hepatitis coincidiendo con el uso terapéutico de productos farmacéuticos muy efectivos y que, según estas quejas, no estaban siendo dispensados a los enfermos en prisión”

* Ver IA 2015. Capítulo 1.7.2.2 Prisiones

Las otras listas sanitarias de espera



La demora quirúrgica constituye una de las principales preocupaciones de la ciudadanía por lo que a la prestación de la asistencia sanitaria se refiere, y así lo venimos percibiendo en esta Institución casi desde los comienzos de nuestra actividad.

El principal inconveniente que nos acechaba a la hora de valorar la situación de los pacientes incluidos en lista de espera era la ausencia de un término que pudiéramos considerar referente de la racionalidad de aquella, teniendo en cuenta que cierta espera se consideraba inevitable en el marco de un sistema sanitario caracterizado por la universalidad y la gratuidad, e incluso hasta cierto punto, conveniente para ordenar la demanda.

El establecimiento de tiempos máximos de garantía para la dispensación de determinadas prestaciones, entre las que destacan singularmente las intervenciones quirúrgicas, no puede sino reconocerse como un avance muy significativo en la materialización de los derechos de los ciudadanos en el ámbito sanitario.

En este sentido la Ley 2/98, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, se adelantó a un reconocimiento que, con mayor rango normativo, se plasmó en la reforma operada del Estatuto de Autonomía de Andalucía, mediante Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo.

Con independencia de la virtualidad que dicho mecanismo ha tenido para la reducción de los tiempos de espera de un número importante de intervenciones, lo cierto

y verdad es que los plazos máximos establecidos como garantía en las normas de desarrollo (Decreto 209/2001, de 18 de septiembre) se han erigido como los parámetros anhelados para señalar el límite de lo que podríamos considerar una espera razonable.

A partir de entonces, se han sometido a nuestra consideración muchas **quejas por demora en la práctica de intervenciones quirúrgicas, para las que la superación del plazo de 180 días se ha convertido en nuestro requisito de admisibilidad.**

Así, en las operaciones sujetas a garantía hemos tratado de comprobar la efectiva superación del mismo, demandando en su caso la aplicación de las consecuencias que la norma asigna a esta circunstancia; mientras que en los casos de intervenciones que no gozan de dicho beneficio, hemos reprobado la utilización de este argumento como causa justificativa de la demora, y hemos demandado la aplicación de plazos razonables también en los mismos.

Y es que desde entonces se ha puesto el acento sobre las intervenciones cubiertas con garantía, hasta el punto de llegar a identificar con las mismas todo el discurso sobre la demora quirúrgica, sin tener en cuenta que, aun siendo las más frecuentes y significativas para la atención de la salud de los ciudadanos, no son las únicas, pues hay personas pendientes de otros procedimientos, cuya banalidad, alegada en algunos casos por la Administración, no puede sino resultar discutida.

Desde esta Institución hemos pretendido visualizar estas intervenciones y posicionarlas en el sitio que les corresponde, menos preponderante sin duda que el de las intervenciones con garantía, lo que no implica que ni siquiera se las contemple a la hora de hacer valoraciones sobre este asunto.

Por eso, aun cuando sea notorio nuestro reconocimiento a la apuesta decidida de la Administración Sanitaria por la disminución de los tiempos de espera quirúrgica en las intervenciones más relevantes, y su consiguiente priorización (lógicamente junto a las que se correspondan con procesos urgentes), pensamos que esta opción no puede hacerse valer en detrimento del resto de intervenciones que no gozan de dicho beneficio, no resultando entendible que los plazos entre unas y otras difieran de una manera tan marcada.

Y es que a nuestro requerimiento, la Administración Sanitaria nos ha proporcionado datos (relativos al ejercicio 2014) sobre tiempos medios de espera, y número de pacientes que aguardan la realización de los **25 procedimientos quirúrgicos más habituales que no están cubiertos por la garantía de plazo.** De los mismos, solamente cinco tienen asignados tiempos medios inferiores al término de lo que hemos considerado como razonable (180 días): la biopsia de próstata (55 días), la histerectomía total (80 días), la vasectomía (136 días), otra turbinectomía (141 días), y la histeroscopia (155 días). Todos los demás lo superan, de los cuales cinco lo duplican, e incluso uno de ellos casi lo triplica.

“Creemos que para la superación de situaciones de larga espera es necesario adoptar medidas organizativas y asistenciales, (contemplando incluso la ampliación de medios personales y materiales)”

estética, la necesidad de que se practique en varias fases, o la dificultad para determinar el momento para la intervención, a la vista de su complejidad.

Pero el análisis detallado del listado remitido, y la consideración de las circunstancias de los pacientes que esperan estas operaciones, nos ha llevado a concluir que en algunos casos la afectación de los mismos no resulta ni mucho menos leve (obesidad mórbida, reconstrucción mamaria tras mastectomía...), mientras que en otros la tolerancia derivada de tal calificada levedad, se

Pero es que el plazo medio que marca la práctica del conjunto de estas intervenciones (284 días), se eleva más de 100 días respecto del plazo de referencia, y además ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años (62 días entre 2012 y 2014).

Junto a la no cobertura por el plazo de garantía, se añade como argumento para el incremento de la demora en estos casos, el de la escasa relevancia clínica de las patologías que justifican estas intervenciones, su consideración como cirugía

agota en la medida en que el tiempo de espera se prolonga sine die.

Por todo ello comprendemos que sea necesaria la racionalización del uso de los quirófanos y la priorización de las intervenciones urgentes junto a las recogidas en la normativa sobre garantía de plazo de respuesta quirúrgica, pero pensamos que a pesar de que las intervenciones no cubiertas por la garantía pudieran demorarse más allá del plazo establecido para aquellas, deben tener un límite razonable, pues cuando la demora supera unos niveles tolerables médica y personalmente, se produce una verdadera desasistencia.

Creemos que para la superación de situaciones de larga espera es necesario adoptar medidas organizativas y asistenciales, (contemplando incluso la ampliación de medios personales y materiales); pensamos que sería conveniente publicar anualmente información relacionada con la lista de espera de estas intervenciones; y pedimos que en relación a algunas de ellas, que vienen afectadas por una demora muy elevada, se elaboren planes específicos en orden a posibilitar una reducción sustancial del tiempo de respuesta.

¿Fraude o debilidad en el sistema del suministro eléctrico?



La tramitación de quejas en materia de suministro eléctrico nos ha permitido conocer los procedimientos de actuación seguidos por las empresas de distribución eléctrica ante presuntos fraudes por manipulación del contador.

Normalmente la distribuidora envía una carta en la que comunica que se ha detectado una anomalía en el equipo de medida, procediendo a una valoración de los kWh consumidos.

Las quejas recibidas ponen de manifiesto las dificultades que encuentran las personas usuarias para obtener una información suficientemente aclaratoria sobre los hechos que se le imputan; para acceder a las pruebas que demostrarían tales hechos y habrían originado el expediente de anomalía y para contactar personalmente con personal de la distribuidora que gestione el expediente de fraude.

En ocasiones, la persona que acude a esta Institución manifiesta no ser consciente de la situación de anomalía que se le imputaba y considera que los problemas pudieran haber surgido por una mala colocación del contador en el momento de su sustitución. En algún caso incluso se daba la extraña circunstancia de que la persona que se encontraba en esta situación venía reclamando hacía tiempo por disconformidad con la facturación recibida y solicitaba la revisión de su contador.

“Las quejas recibidas ponen de manifiesto las dificultades que encuentran las personas usuarias para obtener una información suficientemente aclaratoria sobre los hechos”

La tramitación de este tipo de quejas nos ha permitido llegar a algunas conclusiones acerca de cuáles son las debilidades y fallos del sistema y cuáles los elementos que habría que mejorar para una adecuada defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Así, en relación con el acto de inspección, consideramos que debiera hacerse

siempre que fuera posible en presencia del titular del suministro y, en caso de no poderlo localizar, sería necesario solicitar la presencia de testigos que también deberían firmar el acta.

En cuanto a la redacción de estas actas, creemos que deberían ser claras y precisas y no dejar lugar a interpretaciones que puedan utilizarse en perjuicio del usuario, dejando perfectamente diferenciada cuál era la situación del contador antes y después de la inspección.

Del informe de inspección y de la documentación gráfica que se genere debería darse copia siempre al titular del suministro, ya sea presencialmente o mediante una notificación fehaciente que permita asegurar su recepción y en la que se le conceda un plazo para que presente las alegaciones que estime oportunas.

Asimismo la distribuidora habría de comunicar de forma suficientemente explicativa cual es el cálculo realizado para la estimación del consumo producido y no contabilizado. Por su parte, la comercializadora tendría que adjuntar un listado detallando cuáles son las facturas que se sustituyen con las nuevas facturaciones que se van a emitir, de modo que no se genere confusión.

En todo caso, en las comunicaciones deberá especificarse la posibilidad de plantear reclamación e identificarse a la instancia administrativa ante la que habría de presentarse.

Desde esta Institución abogamos por la intervención de las administraciones competentes en materia de energía eléctrica en estos casos, ya que creemos que su especialización en la materia podría contribuir a clarificar técnicamente algunas de las situaciones producidas y posibilitaría un más justo equilibrio entre ambas partes.

Actualmente la Administración competente en materia de electricidad interviene una vez que se presenta reclamación por disconformidad con la facturación recibida o con la propia existencia del fraude.

En cuanto a retirada de los elementos que inciden en la medición anómala, observamos que la distribuidora no viene actuando con criterio uniforme, pues en ocasiones, lo hace durante la inspección y otras, una vez finalizado el expediente de fraude.

Creemos que podría ser acertada la inmediata retirada de los elementos responsables del fraude siempre que ello sea técnicamente posible y existan pruebas indubitadas de la existencia del fraude que se hagan constar en el informe de inspección.

Otra cuestión que consideramos necesario atender es la paralización del cobro de la facturación generada por el expediente de anomalía una vez formulada reclamación contra la misma, ya sea ante la propia empresa o ante la Administración.

También debemos manifestar nuestra disconformidad con aquellas prácticas por las que se llega a un acuerdo de pago con el titular del suministro para fraccionar la deuda por fraude y luego no se respetan

las garantías establecidas para la suspensión del suministro en caso de incumplimiento de alguno de los plazos.

Finalmente creemos oportuno insistir ante la Administración competente en la necesidad de valorar en la tramitación del expediente de fraude la posible concurrencia en la actuación de la compañía eléctrica de algunas de las infracciones administrativas recogidas en la normativa del sector eléctrico.

“Actualmente la Administración competente en materia de electricidad interviene una vez que se presenta reclamación por disconformidad”



* Ver IA 2015. Capítulo 1.11.2.1.1 Servicios de Interés General

LEY DE MONTES: Medidas autonómicas para amortiguar las consecuencias de su modificación

La Ley de Montes ha tenido una modificación que supone, en primer lugar, suprimir la obligación que tienen todos los titulares privados de que los montes cuenten con un proyecto de ordenación de montes, plan dasocrático u otro instrumento de gestión equivalente que garantice su protección.

En segundo lugar, la mencionada modificación permite que a los tres supuestos de cambio de uso ya contemplados en la Ley de Montes en el caso de incendio que consideraran que si estaban justificadas, se ha añadido otro supuesto que, para esta Institución, supone un factor de riesgo en la protección de estas infraestructuras verdes. Así, la Ley, una vez modificada, permite que las Administraciones autonómicas puedan establecer un cambio de uso “cuando concurren razones imperiosas de interés público”.

Ante estas modificaciones, el Defensor del Pueblo Andaluz ha propuesto a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, en lo que concierne a los montes de titularidad privada, que tal y como prevé la Ley y, ahora, autoriza a las Comunidades Autónomas, se exija la mencionada obligación a todos los titulares de montes privados.

En esta línea, también ha propuesto que, al menos si no se acepta esta propuesta, se exija tal obligación respecto de aquellos montes que se encuentren en algún territorio que haya sido acreedor de alguna

protección especial por su singularidad, fragilidad, valor ambiental, etc., cualquiera que sea la tipología de su protección.

Ello sin perjuicio de establecer, según los casos, líneas de ayudas y unas consecuencias en caso de incumplimiento como podría ser su expropiación.

Respecto de las exigencias al cambio de uso de los montes calcinados, hemos propuesto que la Comunidad Autónoma no haga uso de la nueva excepción comentada y establezca criterios de interpretación sobre las tres excepciones que sí contempla la Ley a fin de evitar una aplicación de los mimos que pueda suponer una desprotección de facto de estos bienes.



Competencias lingüísticas. Dilemas de un nuevo paradigma



Uno de los objetivos fijados para las universidades europeas en el denominado Plan Bolonia, que diseña el nuevo espacio europeo de Educación Superior, es conseguir **que el alumnado universitario culmine sus estudios dominando, al menos, una lengua extranjera.**

Para hacer efectivo este objetivo, el Consejo Andaluz de Universidades acordó que el aprendizaje de lenguas extranjeras debe considerarse una competencia transversal a incluir y exigirse en todos las titulaciones a nivel andaluz, dejando a cada Universidad la verificación de esta competencia como estime conveniente.

En cumplimiento de estas directrices, las memorias de verificación de los títulos de grado contemplan la exigencia de acreditar la obtención, como mínimo, del nivel B1 del Marco común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) en un idioma extranjero. Esta misma exigencia se contempla tanto para el acceso como para la finalización de estudios en algunos títulos de máster universitario.

Se pretende con esta medida contribuir a aproximar a los profesionales andaluces a los índices medios europeos en el dominio de lenguas extranjeras y favorecer la movilidad de los universitarios españoles.

Además, las universidades andaluzas han creado departamentos específicos dedicados a la enseñanza

de lenguas extranjeras, con distintas denominaciones, que incluyen la realización de pruebas de acreditación del nivel B1 y la expedición de certificaciones acreditativas del nivel adquirido.

Pese a ello, desde que esta exigencia entrara en vigor en Andalucía han sido numerosas las personas que se han dirigido a esta Institución exponiendo su disconformidad con este nuevo requisito para la obtención del título universitario, manifestando sentirse discriminado con relación al alumnado de otras comunidades autónomas que aún no cuentan con esta exigencia o alegando su innecesidad para el desempeño de la profesión elegida.

A este respecto, **la posición de esta Institución es de absoluto apoyo a la medida adoptada por el Consejo Andaluz de Universidades**, ya que estamos convencidos de que el dominio de lenguas extranjeras es indispensable para mejorar la competitividad de los titulados universitarios andaluces en un mundo globalizado. De hecho, coincidimos con aquellos que propugnan reforzar esta exigencia a medio plazo requiriendo el nivel B1 para el acceso a la Universidad y el nivel B2 para la obtención del título.

Más dudas nos suscitan las demandas de algunas personas que reclaman que las enseñanzas de idiomas se incluyan como asignaturas en los distintos planes de estudio, a fin de poder aplicar a las mismas los beneficios y regulaciones propios de cualquier asignatura universitaria.

Aunque creemos que la propuesta es digna de ser estudiada, entendemos que plantea problemas que cuestionan su viabilidad, en particular si se pretende que sean impartidas asignaturas en todas las lenguas aceptadas por el MCERL.

No obstante, sí nos ha parecido acertada la crítica que se venía haciendo en relación a **los costes derivados del aprendizaje de estas lenguas y a la falta de cobertura de los mismos dentro de los programas de becas y ayudas al estudio.**

Por ello, hemos saludado con satisfacción la aprobación en 2015 por la Junta de Andalucía de una convocatoria de ayudas para promover y garantizar la igualdad de acceso al alumnado universitario con dificultades económicas en la adquisición y acreditación de las competencias lingüísticas exigidas para la obtención de los títulos de Grado o Máster.

Una decisión que esta Institución respalda porque da respuesta a una demanda generalizada del alumnado e introduce criterios de equidad en relación a esta exigencia académica, aunque la primera convocatoria realizada haya incluido algunas prescripciones que podían resultar perjudiciales para algunos de los posibles beneficiarios de la norma, lo que nos ha llevado a iniciar de oficio la **queja 15/3068** a fin de trasladar a la Administración algunas deficiencias que creíamos necesario corregir.

* Ver IA 2015. Capítulo 1.4.3.2 Educación

Informes especiales



Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas, en su sesión celebrada en Ginebra en noviembre de 2002, afirmó que «El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico». Por su parte, la Asamblea General de Naciones Unidas, en la Resolución 64/292 de 28 de julio de 2010, reconoció que **el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.**

Nuestro ordenamiento jurídico no incluye aun un reconocimiento explícito del derecho humano al agua. No obstante, esa carencia no significa que nuestros textos legales no recojan una regulación pormenorizada de los servicios destinados a garantizar su accesibilidad por parte de la ciudadanía.

Andalucía, a diferencia de otras Comunidades Autónomas, se ha beneficiado del privilegio de contar con una regulación general a través del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua, aprobado por Decreto 120/1991, de 11 de junio. Una norma que fue pionera en su momento y ha permitido que la ordenación de este servicio esencial no quedara al albur de la normativa local, tan confusa como diversa, o a resultas de los pronunciamientos de una jurisprudencia movедiza y cambiante.

Este marco regulatorio, complementado por la aprobación en 2010 de la Ley de Aguas de Andalucía, viene caracterizado **por un difícil equilibrio entre la**



protección de los derechos de las personas usuarias y la satisfacción de los intereses comerciales de las empresas prestadoras. Dado que se pretende garantizar el acceso a prestaciones que se consideran esenciales, **resulta justificada la imposición de normas y requisitos que aseguren la universalidad en el acceso, la calidad en la prestación y la asequibilidad en el precio.**

No obstante, este Reglamento ha ido perdiendo actualidad con el paso de los años, sin que los cambios introducidos en 2012 hayan sido suficientes para afrontar los nuevos retos que plantea la sociedad. Se dan así situaciones que ponen de manifiesto la existencia de lagunas normativas, dudas interpretativas o carencias de técnica legislativa que podrían redundar en perjuicio de los legítimos derechos de las personas consumidoras.

Así sucede, por ejemplo, en supuestos de corte de suministro por impago de facturas; o en relación con los procedimientos por fraude; o ante consumos elevados de agua motivados por avería de las instalaciones interiores.

Por otra parte, **observamos con enorme preocupación la situación que sufre una parte de la población que se ve imposibilitada por su situación económica para sufragar el coste de este servicio.**

Con objeto de profundizar en el análisis de los servicios de suministro de agua en Andalucía y

aportar soluciones y propuestas que mejoren la protección jurídica de las personas usuarias de estos servicios, hemos elaborado durante 2015 el **Informe Especial “Servicios de suministro de agua, Garantías y derechos”**.

Dicho Informe Especial pretende servir de acicate para el debate social y para impulsar políticas públicas que ofrezcan respuestas a las necesidades de la ciudadanía en aquellos aspectos relacionados con el servicio de suministro domiciliario de agua que estimemos precisados de una mejor protección jurídica o de la inclusión de nuevas garantías sobre la preservación de derechos esenciales en relación con un servicio que es de interés general.

Entre las Recomendaciones y Sugerencias propuestas en el Informe destaca la que propugna que se modifique la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía, para incluir un reconocimiento explícito del derecho humano al agua que incluya el derecho de los andaluces a no verse privados del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital cuando su situación económica así lo requiera.

Asimismo, merecen ser destacadas las siguientes Recomendaciones y Sugerencias:

- La regulación de un sistema tarifario homogéneo y que contemplen el número de personas que habitan en la vivienda objeto del suministro.

- Criterios y parámetros para conformar el precio del servicio de gestión del ciclo integral del agua, estipulando como principio básico que las tarifas deben tener como objetivo y límite la autofinanciación del servicio y debe impedir la inclusión de costes que no estén asociados al servicio de agua, prohibiendo taxativamente que los ingresos sirvan para sufragar gastos municipales ajenos al servicio.
- La prohibición del canon concesional en relación con los servicios de agua, o cuando menos que se prohíba el cobro anticipado del canon y se establezca la obligatoriedad de destinarlo a la financiación del servicio de agua.
- Que se regule de forma más precisa el procedimiento de notificación de los supuestos de fraude en el suministro con objeto de garantizar el legítimo derecho a la defensa de las personas afectadas.
- Que las ordenanzas reguladoras de las tarifas de agua incluyan, en los casos de averías interiores, modulaciones para evitar una facturación excesiva, siempre que se acredite que la pérdida de agua se ha producido de modo involuntario y no apreciable y se adopten las medidas oportunas para solventar con diligencia la situación.
- Que se mejoren los mecanismos y cauces de participación ciudadana en la regulación, organización y gestión de los servicios agua.

“Una parte de la población se ve imposibilitada por su situación económica para sufragar el coste de este servicio”

* Ver IA 2015. Capítulo 1.11.2.1.2 Servicios de Interés General



Estudiamos los servicios hospitalarios de atención a reclusos

Una persona enferma en prisión es, ante todo, un paciente. No un preso. Ésta es la idea central que explica este trabajo y la regla esencial que motiva la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz ante los problemas que tiene la población reclusa a la hora de demandar su derecho constitucional a la protección de la salud.

Efectivamente, con este **Informe Especial** nuestra Institución enfoca su atención en el ámbito penitenciario. No resulta una intervención novedosa, ya que este estudio es el número doce entre los trabajos en materia penitenciaria que el Defensor del Pueblo Andaluz ha realizado en sus treinta años de experiencia abordando este delicado escenario.

Baste un dato para dimensionar la cuestión: **en Andalucía existen 13.700 personas en 19 centros penitenciarios. Somos la Comunidad con mayor número de centros y que acoge al 32 % de la población reclusa de todo el país.**

Hablamos de personas que están privadas de su libertad por decisión de las autoridades judiciales y que quedan sometidas a esta medida en los términos que la ley determina. Una Ley que impone su reclusión, pero que también señala las condiciones y garantías que van a regir su estancia en prisión. Una Ley que, aun restringiendo el preciado valor de la libertad, no duda en garantizar la dignidad de la persona y el respeto a sus valores, a su promoción, a un trato no degradante, a su re-educación, y a procurar que el sistema penitenciario que le encierra, también sepa ofrecerle la capacidad para insertarse plenamente en la sociedad a la que aspira a volver.

Una Ley que no restringe ni limita a la persona presa su derecho a procurar un estado de salud y a recibir la asistencia necesaria cuando enferme, en los términos equiparables a la población general.

Para atender y cumplir con esa garantía que asiste a las personas reclusas en prisión, las Administraciones han dispuesto un modelo de asistencia sanitaria -un complicado y mejorable modelo, debemos anticipar-.

De manera esquemática, la atención primaria se ofrece a cargo de la administración penitenciaria en sus propios centros, dotados con los recursos característicos de ese nivel asistencial básico; la atención especializada se ofrece mediante los organismos sanitarios públicos del Sistema Nacional de Salud, en concreto los servicios autonómicos que desempeñan esta labor en sus respectivos territorios.

Así está configurado en Andalucía. La prisión ofrece la atención sanitaria primaria y el Servicio Andaluz de Salud presta su asistencia especializada. Cuando estos pacientes necesitan ingresar en los centros hospitalarios, son atendidos en lugares especiales habilitados para asistirlos médicamente a la vez que se les dota de las medidas de seguridad necesarias. Estos lugares de cuidado y vigilancia son las Unidades de Custodia Hospitalarias (UCH), que hemos estudiado a lo largo de las diez instalaciones que están situadas en otros tantos hospitales del SAS repartidos por toda Andalucía.

“Una Ley que no restringe ni limita a la persona presa su derecho a procurar un estado de salud y a recibir la asistencia necesaria cuando enferme”



“La prisión y los hospitales requieren mecanismos de coordinación que se han mostrado insuficientes por sus contenidos, inestables en su vigencia y superados por las previsiones normativas”

Podríamos decir que el objetivo inicial del Informe Especial pronto amplió su enfoque. Conforme conocíamos los servicios que se prestan en estas Unidades de Custodia, surgía de inmediato la necesidad de conocer más detalles sobre la comunicación entre los hospitales y los Centros Penitenciarios, la demanda de servicios de consultas de especialidades, el lugar de realización de estas actividades médicas, los traslados de los pacientes, las patologías más frecuentes, tratamientos ofrecidos, manejo de historias clínicas, controles y registros de estas atenciones, etc. Y así, desde el escenario concreto de esas Unidades de Custodia Hospitalarias hemos llegado a indagar una realidad mucho más amplia y compleja; sobre todo compleja. Porque hemos constatado severas lagunas en la asistencia sanitaria de estos enfermos.

El principal origen de estas deficiencias es el modelo organizativo que persiste en una dualidad de atención sanitaria concebida en dos escenarios dependientes de Administraciones diferentes -la prisión y los hospitales- que requieren mecanismos

de coordinación que se han mostrado insuficientes por sus contenidos, inestables en su vigencia y superados por las previsiones normativas.

La principal conclusión que hemos obtenido es que este diseño dual y caduco en la asistencia sanitaria termina provocando una ruptura en la atención integral del enfermo que deambula bajo dos sistemas sanitarios que no soportan por más tiempo esta subsistencia.

Sin embargo, la superación de tal fractura asistencial está prevista por varios cauces. Primero por el ámbito competencial estatutario mediante la asunción de la competencia ejecutiva en materia penitenciaria por la Comunidad Autónoma de Andalucía; segundo, por la previsión legal de integración global de la sanidad penitenciaria en los servicios autonómicos de salud de las respectivas Comunidades Autónomas; y el tercer cauce consiste en el traspaso específico de estas funciones y servicios de sanidad penitenciaria desde el Estado a la Junta de Andalucía.

Porque la persona enferma en prisión es un paciente; no un duplicado de interno enfermo y paciente preso.

La finalidad última de este Informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz al Parlamento no es difícil de explicar: la protección a estas personas reclusas que, como todos, queremos alcanzar la mejor atención asistencial cuando nuestra salud lo necesita.



Atención e información ciudadana

Más cerca de Ti



Manifestaba Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, durante la presentación ante el Parlamento de nuestro programa de trabajo que uno de los objetivos sería *“intensificar fórmulas para acercar más nuestra Institución a todos los ciudadanos y ciudadanas de Andalucía, posibilitando una mayor presencia en todas las localidades andaluzas; favorecer un trato más inmediato, cercano y personalizado y reforzar las relaciones con las entidades sociales y representativas de toda Andalucía para tener un conocimiento más preciso de los problemas que afectan a la ciudadanía andaluza”*.

En este sentido tenemos que destacar que se ha producido una reordenación de la Oficina de Atención Ciudadana del Defensor del Pueblo Andaluz para continuar mejorando la tarea de información y orientación a la ciudadanía para el efectivo ejercicio de sus derechos.

Se ha puesto también en marcha un proyecto de visitas institucionales a las diferentes provincias andaluzas para contactar directamente con la ciudadanía y poder escuchar sus consultas y recibir sus quejas sin que tengan que desplazarse a la sede de la Institución en Sevilla.

Durante el año 2015 se han llevado a cabo dos visitas de la Oficina a las provincias de Almería y Granada para cumplir estos objetivos. Decía el Defensor en su visita a Granada: *“No podemos tener delegaciones en todas las provincias. Lo más fácil es que la Oficina de Atención a la Ciudadanía se acerque a todos los*

lugares de Andalucía y que yo pueda tomar el pulso directamente a los ciudadanos. Me parece importante que los andaluces identifiquen al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel sino a través del rostro humano. Que percibamos la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que nos plantean las personas. Eso hace que la Oficina funcione de forma mucho más eficaz”.

En estas visitas hemos entrado también en contacto con colectivos y asociaciones provinciales de diversas materias (Inmigración, Adicciones, Personas sin hogar, de Discapacitados, AMPSS, etc.) y hemos tenido la oportunidad de poder contactar directamente con las personas que forman parte de dichos colectivos, conocer en primera persona la problemática y sus retos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada por dichos colectivos de nuestras visitas y a la presencia personal del Defensor en ellas han sido muy positivas y creemos que servirán para conseguir el objetivo planteado de favorecer la participación ciudadana, promover el diálogo entre la institución y los agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

También en 2015 hemos querido impulsar la **intervención mediadora** como cauce de resolución de conflictos que nos plantea la ciudadanía, creando en este año una unidad específica de mediación en la Oficina de Atención a la Ciudadanía para



conseguir a partir del diálogo, el acercamiento y la conciliación de intereses, los consensos necesarios para atender las necesidades y derechos que han de ser protegidos por nuestra Institución.

Por último, destacar la remodelación de las páginas web institucionales y el avance conseguido en la utilización de las redes sociales como vía de comunicación con la ciudadanía.

Hemos apostado decididamente para acercarnos al mayor número de personas y colectivos sociales y lo intentamos hacer poniendo a su disposición todos los medios posibles. El objetivo no es otro que favorecer la participación ciudadana y el recurso a nuestra Institución, evitando así que las distancias, los horarios o las barreras tecnológicas constituyan un problema para acceder a nuestros servicios.

* Ver *“el Defensor a un clic” en web dPA*

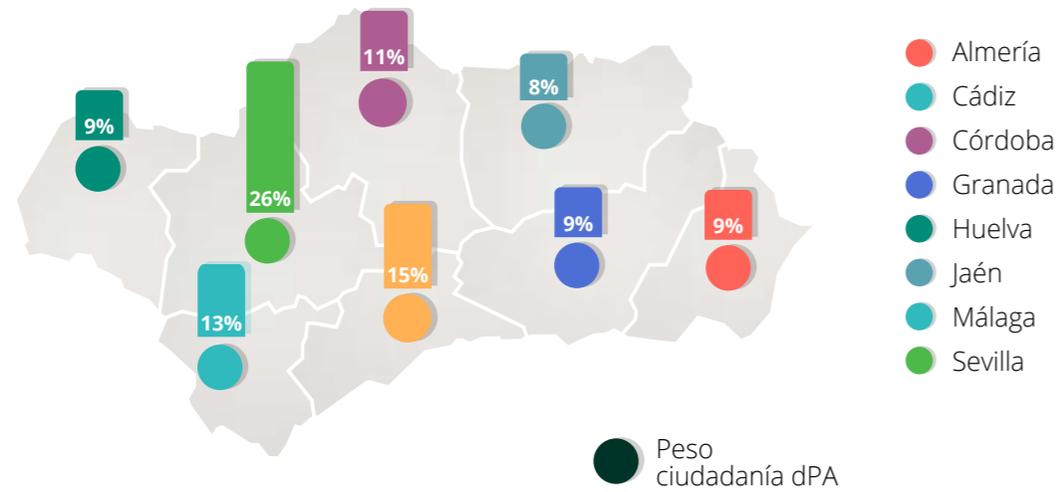
Un año en cifras

Un año en cifras

A continuación, exponemos los principales datos de gestión de un año duro y complejo, analizados desde la triple perspectiva:

- **la ciudadanía** que se ha dirigido a la Institución;*
- **las actuaciones** que hemos llevado a cabo para la defensa y protección de los derechos sociales;*
- **el comentario** de los principales datos de los resultados de esta actividad cuando valoramos nuestro trabajo en defensa de quienes han depositado su confianza en nosotros.*

Ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias ponderado en relación a su población



La ciudadanía Acuden al Defensor 28.777 personas

Un total de **28.777 personas han acudido al Defensor del Pueblo Andaluz durante 2015** demandando la supervisión de los poderes públicos, en lo que entienden suponen una vulneración de sus derechos, o buscando información y asesoramiento para el ejercicio de los mismos.

* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

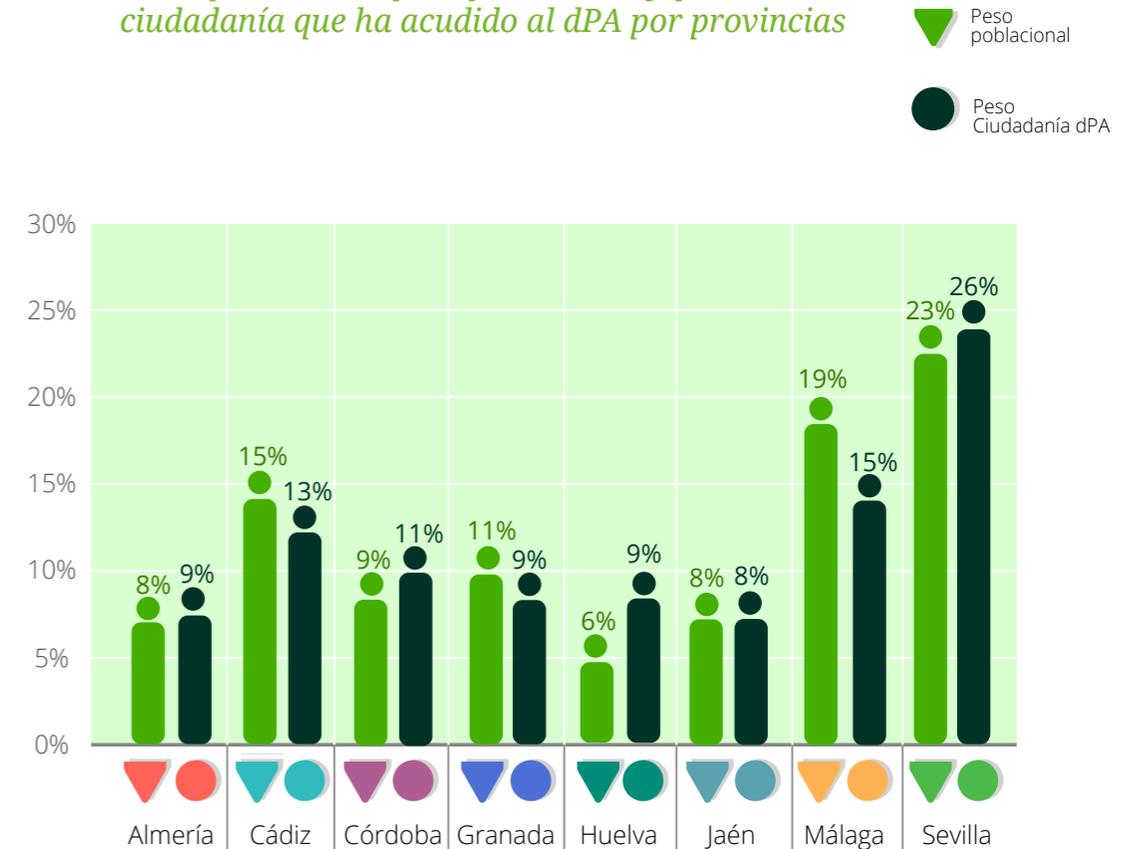
Para representar gráficamente las personas que han acudido a la Institución, distribuidas por provincias, se tiene en cuenta el número de firmantes en las quejas iniciadas en el año y una persona por cada consulta que hemos atendido.

Para no distorsionar los datos totales, en el caso de las quejas suscritas por un importante número de ciudadanos hemos considerado más ajustado tomar como referencia una sola persona por queja. P.e., hemos contabilizado 65 personas en el caso de las 65 quejas en Granada y su ámbito provincial, suscritas por 10.151 firmantes.

Si comparamos la ciudadanía que ha acudido al dPA con el porcentaje de peso que representa en cada provincia, observamos que en Almería, Córdoba, Huelva y Sevilla se supera el peso poblacional.

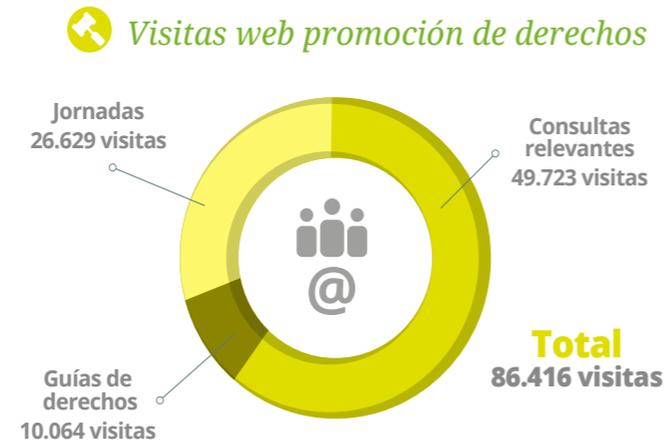
Significativo ha sido en este ejercicio el caso de Málaga con respecto al año anterior, donde el peso de la ciudadanía ha pasado del 9 al 15%.

Comparación de peso poblacional y peso de la ciudadanía que ha acudido al dPA por provincias



Nuestra web y redes sociales

En este sentido, también es interesante el análisis del **uso de las redes y nuestras webs** por parte de la ciudadanía como canal de acceso a información sobre sus derechos. En total, se han visitado 510.225 páginas de nuestra web, de las cuales 86.416 han sido a páginas que contenían información sobre sus derechos.



Visitas a la web dPA, Facebook y Twitter



Modo en que se comunica la ciudadanía



La vía telemática sigue siendo la forma que utilizan mayoritariamente.



Cada vez se interacciona más en nuestros perfiles de redes sociales: comentan, comparten, les gustan, nos mencionan...



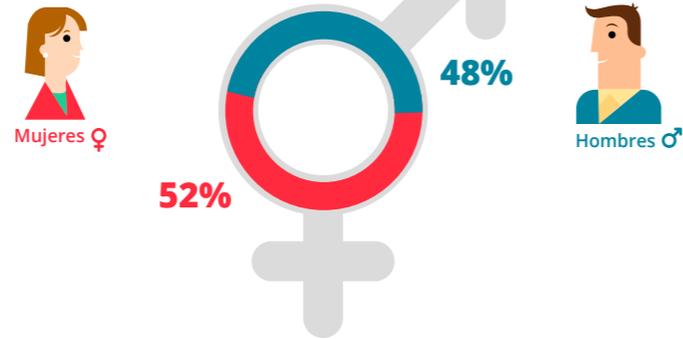
Ciudadanía y género

Si lo referenciamos por **género**, observamos un porcentaje equivalente en cuanto al número de mujeres y hombres que se han acercado a la Institución (52%, mujeres y 48%, hombres).

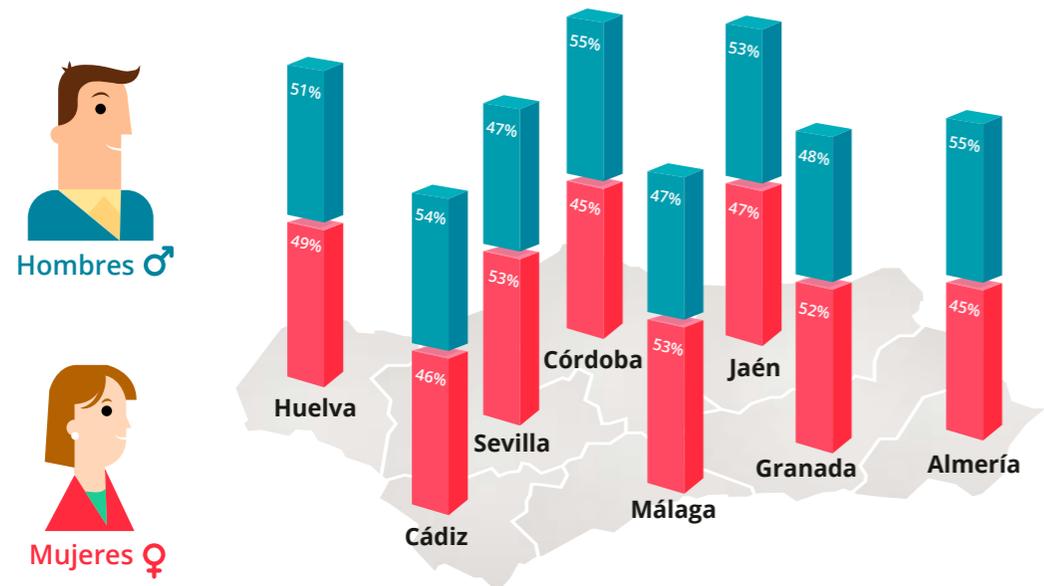
* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

Este porcentaje equitativo también ocurre si comparamos población masculina y femenina por provincia.

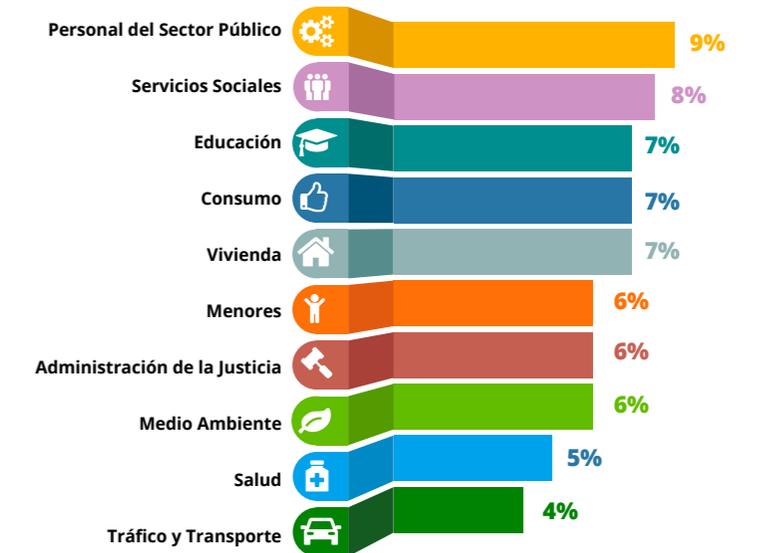
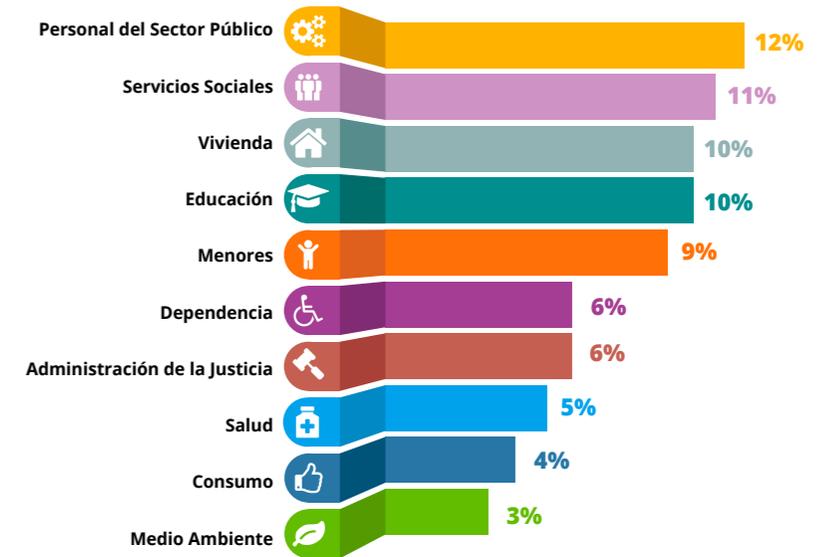
Actuaciones según género



Actuaciones según género en cada provincia



Las diferencias cobran una mayor significación si nos detenemos en los asuntos y materias que más les han preocupado respectivamente.



Nuestras actuaciones

Un total de 18.923 actuaciones en defensa de los derechos de los andaluces

19.000
actuaciones

La actividad del dPA durante 2015 ha supuesto un total de **18.923** actuaciones:

- **9.082 quejas gestionadas** (de parte, de oficio, mediaciones)
- **9.343 consultas**
- **498 actuaciones de promoción de derechos** (jornadas, guías, informes especiales, etc)

El desglose de estas grandes cifras arrojan los siguientes datos: 5.941 escritos nuevos de queja de los ciudadanos y ciudadanas y 229 quejas de oficio, lo que suponen, 6.170 quejas nuevas en 2015. De éstas, 458 han requerido una mediación del Defensor.

A estas quejas nuevas presentadas por la ciudadanía durante 2015, se suman las 2.912 de años anteriores. En total, 9.082 quejas gestionadas en el presente ejercicio.

* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

A ello hay que añadir aquellos ciudadanos y ciudadanas que han sido atendidos y se les ha ofrecido asesoramiento y gestión de su problema por la

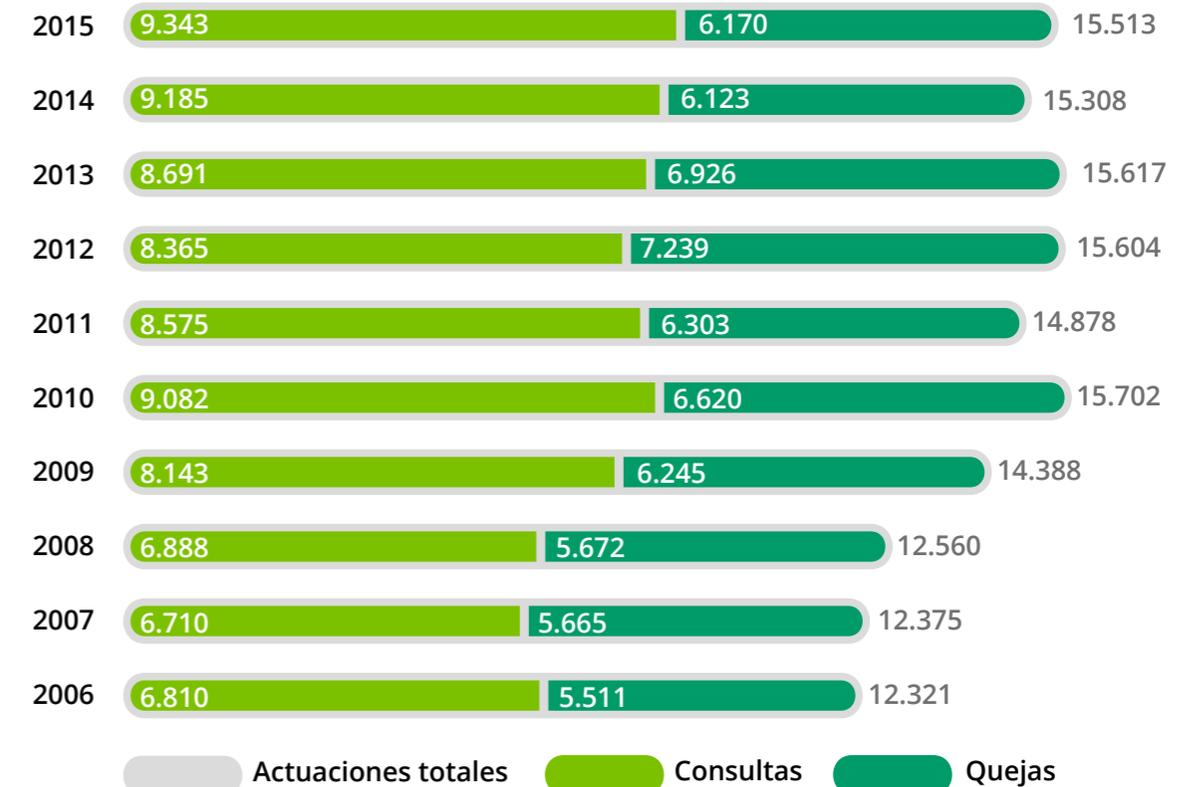
Institución, en un total de 9.343 consultas, ya fuera presencial, por teléfono, vía postal, portal de internet o redes sociales.

* Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo

Comparativamente con respecto al ejercicio 2014, la actividad global ha supuesto un ligero ascenso del total de las quejas y consultas tramitadas. No obstante, se observa un incremento de la labor de mediación de la Oficina del Defensor (458 mediaciones, un 9% más que el año 2014), y de las quejas de oficio (229, 28% más que el año anterior).



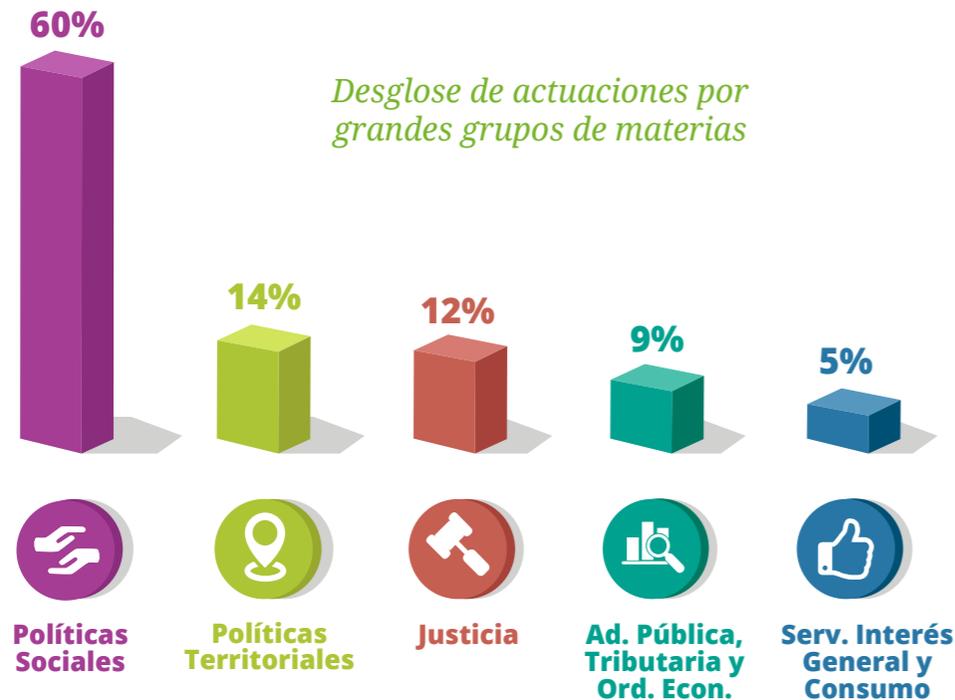
Evolución de Quejas y Consultas por año



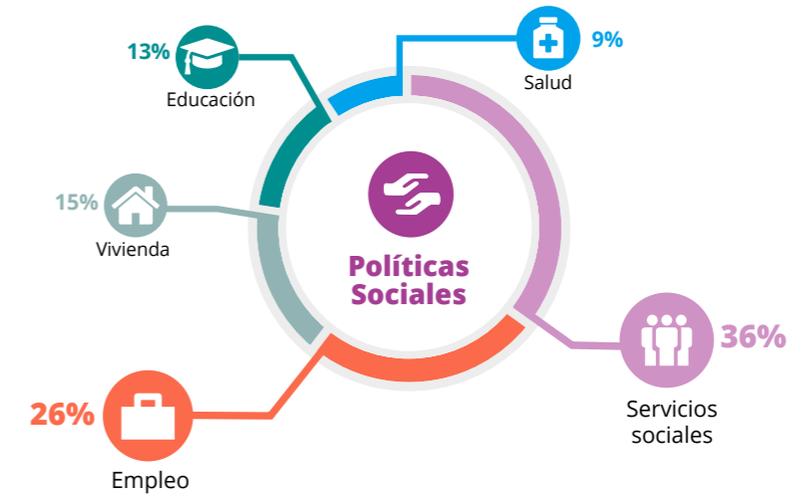
Un 60% sobre vulneración de derechos sociales

Un año más, la actuación del Defensor del Pueblo Andaluz ha seguido caracterizada por las materias que afectan directamente al Estado del Bienestar, que han copado el 60% del total de nuestras actuaciones, seguidas de las relacionadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y territorio -"políticas territoriales"- y, en un tercer lugar, las reclamaciones ciudadanas en materia de justicia.

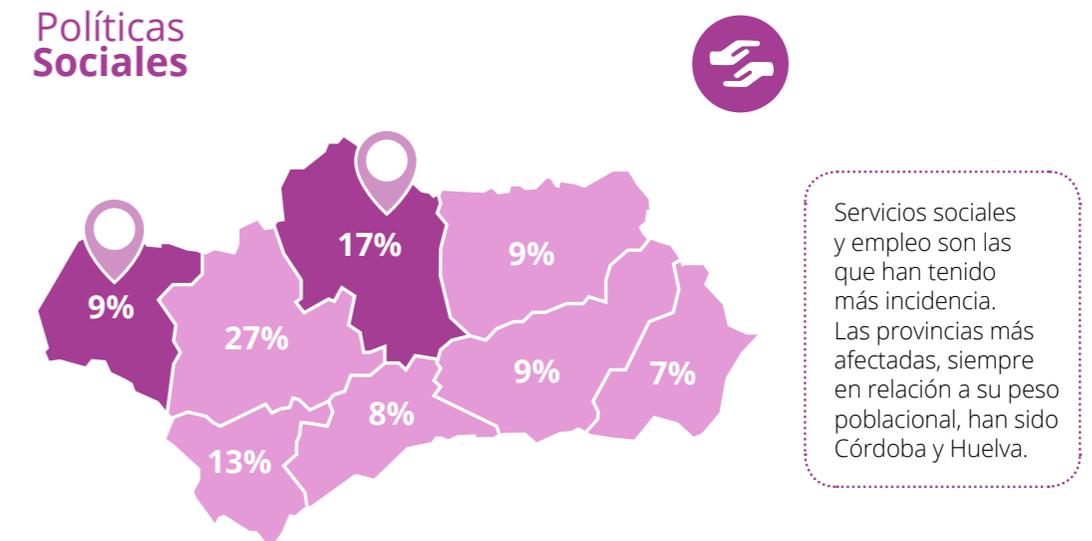
El detalle del desglose de las submaterias que engloban cada uno de estos grandes bloques temáticos, en relación con la provincia, ofrece la siguiente serie de gráficos.



DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS SOCIALES":



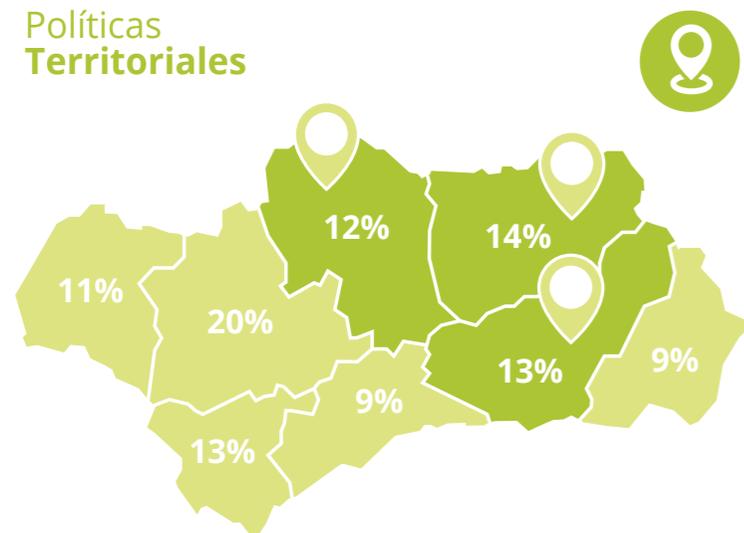
ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS SOCIALES" POR PROVINCIAS:



DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS TERRITORIALES":



ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "POLÍTICAS TERRITORIALES" POR PROVINCIAS:

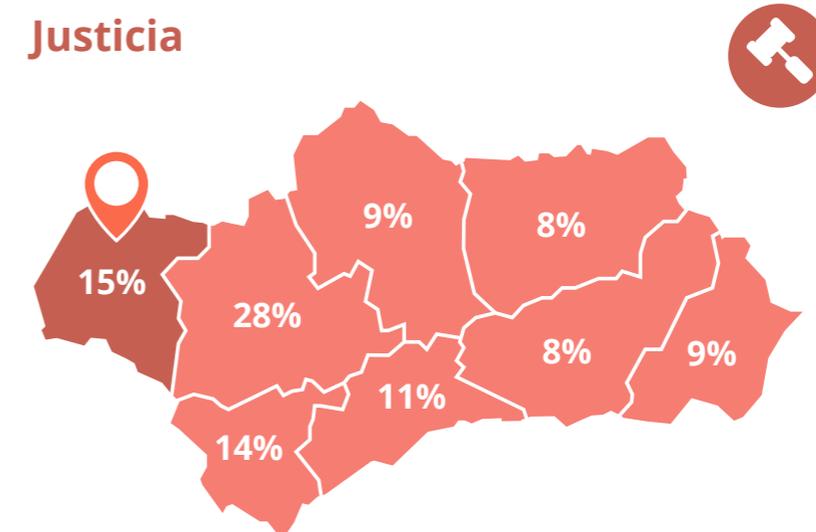


Destacan las actuaciones en medio ambiente, urbanismo y tráfico y transporte. Son significativas, en relación a su peso poblacional, las provincias de Jaén, Granada y Córdoba.

DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA":

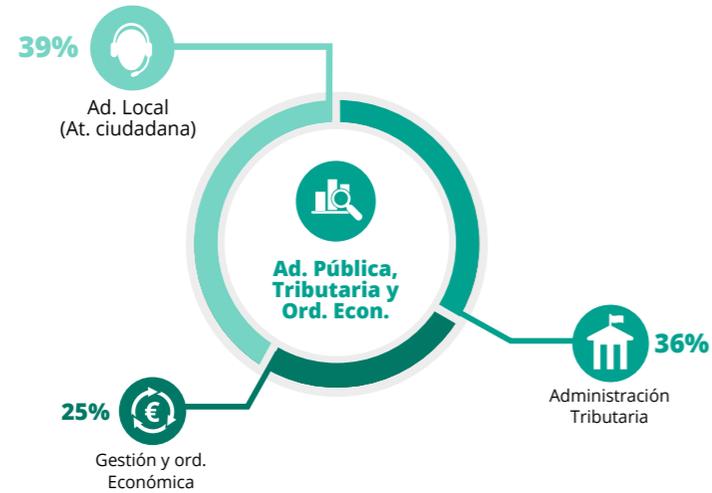


ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "JUSTICIA" POR PROVINCIAS:



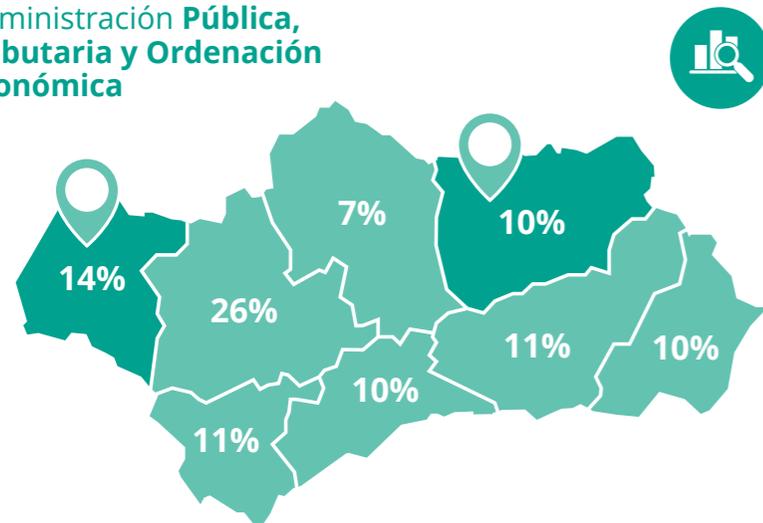
De nuevo, son los asuntos relacionados con la administración de justicia sobre los que más hemos actuado. Destaca en relación a su peso poblacional el número de actuaciones en la provincia de Huelva.

DESGLOSE DE ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA":



ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA" POR PROVINCIAS:

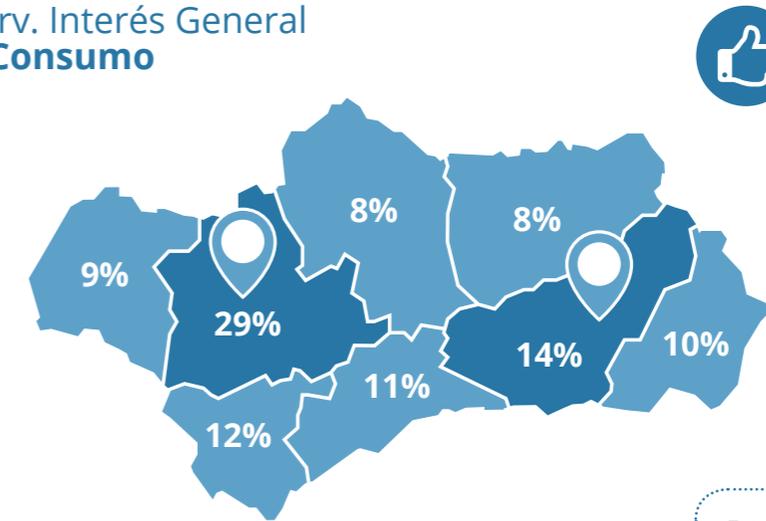
Administración Pública, Tributaria y Ordenación Económica



Se da más protagonismo en la atención ciudadana, en la administración local y en la administración tributaria. Huelva y Jaén las más afectadas en relación a su peso poblacional.

ACTUACIONES EN EL GRUPO DE MATERIA "CONSUMO" POR PROVINCIAS:

Serv. Interés General y Consumo

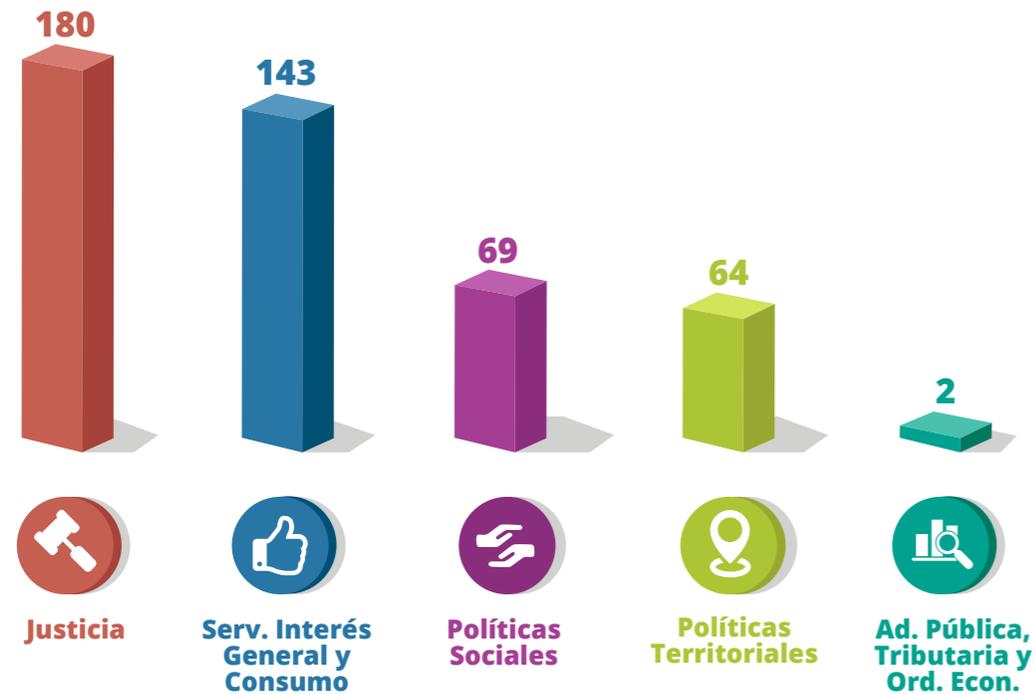


Este año el mayor número de actuaciones se concentra en Granada y Sevilla en relación a su peso poblacional.

Mediaciones

La labor de mediación de la Oficina del dPA con un total de 458 actuaciones, sigue siendo muy significativa en la Institución y ha supuesto un incremento del 9% con respecto al año anterior.

Distribución de las mediaciones por grandes grupos de materia



Nuestros resultados

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

De los 3.676 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 2.093 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración.

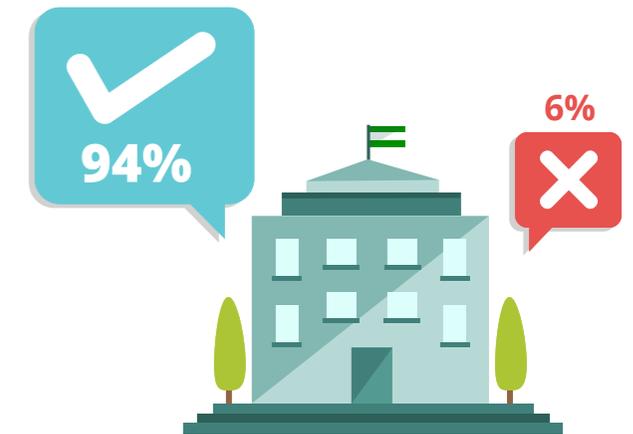
** Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo*

De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.

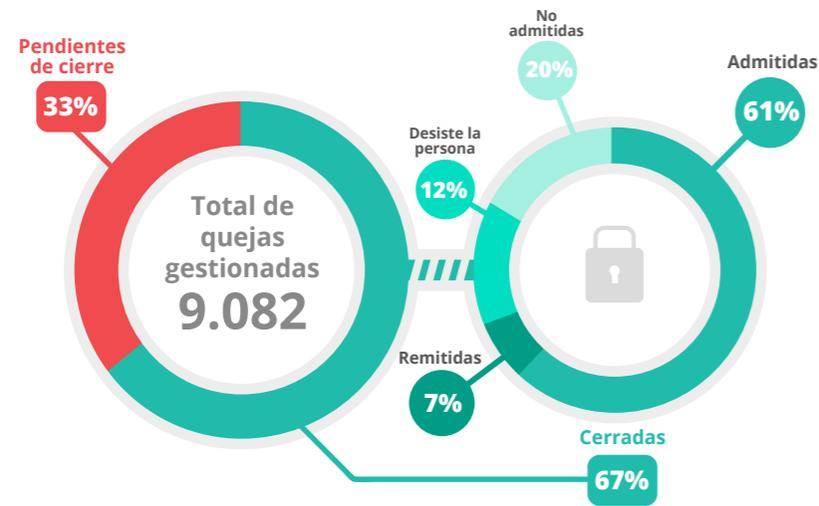
Frente a ello, otros 1.386 asuntos se han resuelto sin que hubiera una actuación incorrecta por parte de la Administración, lo que supone casi el 38% de los casos admitidos a trámite.

El resto de supuestos, hasta completar la casi totalidad de los 6.070 expedientes cerrados en 2015 lo conforman 1.190 quejas no admitidas por diferentes causas; 746 donde la persona ha desistido y 458 quejas que hemos remitido a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación.

** Ver IA 2015. Capítulo 6. Anexo*



Grado de aceptación



Gestión de quejas

Resultados positivos de nuestra actividad (87%)

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 9.343 consultas recibidas y un 68% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 29.000 personas que se han dirigido a esta Institución.

Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

- Actuaciones de presenciales de promoción y divulgación de derechos (498)

- Reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (277)
- 510.225 visitas a nuestra página web
- Nuestras entradas en redes sociales (una media de 7 diarias)



Un 74% de colaboración de las administraciones

La principal valoración que hemos de manifestar 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 74%.

Si bien, de las 3.911 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda vez esta colaboración en 890 casos (23%), y en 108 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información.

En total, en 998 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 26% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

Esa colaboración se sustancia en las peticiones de información que dirigimos a las Administraciones, habiéndose recibido en este 3.803 informes antes de realizar una Advertencia (el 97% de los 3.911 escritos realizados por la Institución para atender la demanda ciudadana).



Colaboración con las Administraciones

Resumen
Informe Anual
2015

dPA defensor del
pueblo Andaluz



dPA
defensor del
pueblo **Andaluz**

www.defensordelpuebloandaluz.es



La presente publicación tiene meramente el carácter de resumen divulgativo del Informe Anual 2015 presentado al Parlamento de Andalucía el 31 de marzo de 2016. Tanto esta publicación como el texto íntegro de dicho informe se pueden consultar en nuestra web www.defensordelpuebloandaluz.es