

BALANCE DEL DEFENSOR



Balance del Defensor

1. Introducción	25
2. Decálogo de principios	26
2.1 Una educación de calidad, inclusiva y que fomente la igualdad de oportunidades	26
2.2 Una sanidad que permita vivir saludablemente	27
2.3 Renta básica, techo digno, luz y agua	28
2.4 Respuestas judiciales y administrativas sin dilaciones indebidas	29
2.5 La defensa de las personas mayores y de la infancia	30
2.6 La atención a las personas con discapacidad	32
2.7 La igualdad de hombre y mujer	33
2.8 La igualdad de las personas con independencia del lugar de nacimiento	34
2.9 El respeto a la sostenibilidad y al patrimonio	35
2.10 Participación, transparencia, cercanía y mediación de conflictos	36

1. Introducción

La crisis todavía afecta a numerosas familias andaluzas. Tras unos primeros años de duros ajustes por parte de las administraciones públicas, la sociedad esperaba que pasado este tiempo de esfuerzo, el retorno a una época de bonanza fuera inmediato. Como si la crisis, en lugar de sustraer los avances logrados, solo los hubiese tomado prestados. Sin embargo, la crisis ha pasado, y así lo demuestran los datos, pero continúan vigentes sus secuelas: **pobreza, exclusión, desigualdad y precariedad laboral**.

En esta época se ha acuñado la denominación de **trabajadores pobres**, como consecuencia de las debilidades del mercado de trabajo. La proporción de contratos de seis meses o menos ha llevado a la Organización Mundial del Trabajo (OIT) a avisar de este deterioro de la calidad en el empleo, donde España encabeza las estadísticas de temporalidad en una comparativa con 18 países europeos. En Andalucía, el paro se reduce, pero hasta un 46,2 % de los trabajadores ingresan por debajo del salario mínimo, según los datos de la Agencia Tributaria. Las **mujeres** se siguen llevando la peor parte, sin que la brecha salarial haya decrecido.

La crisis, es una evidencia, ha deteriorado la calidad de vida de las clases populares y ha empobrecido a las clases medias. Entre sus consecuencias también está la de haber cercenado las **expectativas de futuro de los jóvenes**. Parece que la sociedad ha asumido la posibilidad de que una gran parte de la juventud en este país no vivirá mejor que sus padres.

Para muchos, **la pobreza se ha socializado**. No se habla de pedir limosna, sino de las dificultades para llegar a fin de mes. La tasa Arope mide este tipo de pobreza, con indicadores sobre las condiciones de vida de las familias. En base a estas estadísticas, la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN) cifra en el **Informe sobre el Estado de la Pobreza 2018** que **el 37,3 % de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social**. Esta cifra se ha recortado en los dos últimos años, aunque **sigue siendo un 6% más elevada que en 2008**, lo que en número de personas se traduce en medio millón de andaluces más en riesgo de pobreza.

Estos indicadores son más preocupantes cuando hablamos de la **pobreza infantil**. Las diversas estadísticas nos recuerdan el preocupante número de menores que, cada día, se ven abocados a privaciones materiales de primera necesidad. Más de una cuarta parte de las personas menores de 18 años de Andalucía y de España se encuentra en riesgo de pobreza, siendo las tasas de pobreza relativa más elevadas en la población infantil y adolescente que en el conjunto de la población y también superiores en hogares con hijos o hijas que en hogares sin ellos, según los datos que nos aporta el **Observatorio Andaluz de la Infancia**.

La brecha generacional es un aspecto más de cómo se ha fracturado la sociedad durante este periodo de crisis. Todo hace indicar que **el modelo de crecimiento económico en España no se ha convertido en un modelo de cohesión social**.

La desigualdad, incluso, va por barrios. En algunas grandes ciudades y en sus alrededores los contrastes son apabullantes: el código postal más rico multiplica por tres y hasta por cuatro la renta del más pobre. La **encuesta anual de Indicadores Urbanos del INE** muestra que los mayores niveles de riqueza, esperanza de vida y ocupación se concentran en Madrid, mientras que los municipios con niveles más bajos están en Andalucía. Cuatro de los cinco barrios con menores niveles de renta a nivel nacional se concentran en la periferia de la capital andaluza. Asimismo, la brecha del territorio se ha agravado entre el espacio urbano y el rural. Las familias que viven en las ciudades son hasta un 40 % más ricas que las del campo.

El desajuste que ha provocado la crisis ha sido vertiginoso y, mientras el crecimiento económico lleva un ritmo -en 2018 de ligera desaceleración, no obstante, y sin olvidar la incertidumbre por los efectos del Brexit- existe el riesgo cierto de que quienes se están quedando atrás no puedan subirse a esta locomotora de progreso que, parece, siempre camina hacia delante.

La historia económica nos ha enseñado que debemos convivir con los ciclos, pero como decía el historiador Josep Fontana, “si bien un cierto grado de desigualdad es propio del funcionamiento de una economía de mercado, es evidente que su aumento exagerado tiene efectos negativos sobre el crecimiento”.

De todo ello vamos a ocuparnos en las siguientes páginas de este balance, donde haremos un repaso por los **principios irrenunciables** de esta Defensoría del Pueblo Andaluz conforme a la experiencia que nos ha proporcionado la ciudadanía estos últimos años protagonizados por las consecuencias de la crisis, desde 2013 a 2018, en la defensa y protección de los derechos y las libertades de los andaluces.

2. Decálogo de principios

2.1 Una educación de calidad, inclusiva, y que fomente la igualdad de oportunidades

“La impotencia e indignación que esto produce en nosotros es realmente frustrante, porque no luchamos por lujos, sino por la dignidad de nuestros hijos, que son tan indefensos que ni pueden hablar. Luchamos para que el día de mañana puedan ser más autónomos y el Servicio de Orientación Educativa nos hace sentir que estamos mendigando. Seguiremos hasta el final, y llamaremos a todas las puertas que sean necesarias hasta que se nos escuche y para que todo esto, que tiene una solución bastante sencilla, se arregle. Luchamos por una justa y merecida inclusión educativa”. (Marina y tres madres más, sobre la incorporación de personal para el aula de educación especial en el colegio de su hijo, en la queja 13/5695).

Cuando existen disfunciones o no es posible el acceso a algunos de los derechos, la ciudadanía acude en auxilio a la Defensoría, quien acorde con las funciones encomendadas, supervisa la actuación de la Administración para la defensa del derecho a la Educación; a una **educación de calidad**, inclusiva y que fomente la igualdad de oportunidades para todo el alumnado andaluz, en especial, para aquellos niños y niñas más vulnerables.

Hemos sido testigos de cómo la ciudadanía exige una **educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad**, con el objetivo de facilitar su inclusión. También se demandan **recursos, becas y ayudas al estudio** para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Hemos comprobado cómo las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con **infraestructuras adecuadas**, dotados de los **recursos personales y materiales** necesarios, **libres de acoso**, donde se encuentren incorporadas las **tecnologías de la información y la comunicación** y donde se impulse el **conocimiento de lenguas extranjeras**.

Familias y alumnos reclaman que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con **personal docente cualificado**, sometido a un proceso de formación permanente. Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores, sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar en los **consejos escolares y las asociaciones de madres y padres**.

Todo en ello en un **espacio libre de enfrentamientos o discriminaciones**, a lo que hemos contribuido con la publicación del Informe Especial **Acoso escolar y ciberacoso. Prevención, detección y recuperación de las víctimas**. Esta investigación proporcionó una definición clara y rigurosa de lo que es **acoso escolar** y de lo que no; identificó carencias en la manera de abordarlo y planteó medidas, dirigidas principalmente a la Administración educativa andaluza, que son necesarias y convenientes para mejorar los procesos de prevención, detección y recuperación de las víctimas de acoso escolar.

Esta Institución confía en que la búsqueda de la calidad de la educación sea el objetivo fundamental de toda política educativa. En esta tarea sin duda contribuiría un **pacto educativo consensuado** por todas las fuerzas políticas, un pacto que otorgue estabilidad al actual sistema educativo. Confiamos en que este acuerdo entre las fuerzas políticas deje de ser una asignatura pendiente y sea, por el bien de todos, posible.

Porque la educación es el instrumento de transformación más poderoso para **promover los derechos humanos, erradicar la pobreza y construir un futuro más equitativo, inclusivo y sostenible**.

2.2 Una sanidad universal que permita vivir saludablemente

“No debemos dejar nunca que la mecanización del día a día, el protocolo, la administración, los turnos, etc, estén por encima de las personas. No en un lugar como éste donde la calidad humana es uno de los tratamientos más potentes que existen (...) Somos personas, no coches que entran en talleres y no tienen reparación” (José, sobre la necesidad de una atención humanitaria en el hospital en la queja 17/1558).

El derecho a la salud implica que las administraciones deben crear las **condiciones que permitan** a las personas **vivir** lo más saludablemente posible. Nos preocupa el reconocimiento del derecho a la **asistencia sanitaria** pública, las limitaciones a la **movilidad** de los pacientes, la atención **primaria y especializada**, las **urgencias y emergencias**, las **listas de espera**, las **campañas** preventivas y los protocolos frente a problemas de salud pública, la atención a la **salud mental**, la **prestación farmacéutica** o el **transporte sanitario**.

Asimismo, el Defensor del Pueblo andaluz vela por el respeto a los **derechos de los pacientes y usuarios** (consentimiento informado, seguridad, intimidad, acceso a la historia clínica, etc). Entre nuestras investigaciones en este ámbito, hemos publicado un Informe Especial sobre **La Muerte en Andalucía. Dignidad y Derechos**, con el objetivo de favorecer la adopción de medidas que garanticen realmente el derecho de las personas a la dignidad en el proceso de muerte. En este trabajo detectamos algunas deficiencias, basadas en la desigualdad de los recursos de la ley entre el ámbito urbano y el rural, y en la insuficiente atención pediátrica en cuidados paliativos, principalmente.

Pero si hay un principio que sustente toda la política sanitaria, este debe ser sin duda la **universalidad**, basada en los principios de salud pública, equidad y solidaridad. La Institución siempre ha defendido la extensión del derecho a la asistencia sanitaria como un **derecho público subjetivo, personal y no contributivo**.

De ahí que estemos expectantes ante la vuelta a la normalidad que debe suponer el Real Decreto-Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, que desde el principio proclama su vocación de **“garantizar la universalidad de la asistencia”**, o lo que es lo mismo de “garantizar el derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria, en las mismas condiciones, a todas las personas que se encuentren en el Estado español”. Esta norma explicita un reconocimiento general del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria de todas las personas con nacionalidad española y las **personas extranjeras** que tengan establecida su residencia en el territorio español. De igual manera, este decreto ley restablece las decisiones adoptadas sobre el copago farmacéutico, que esta Institución trató de aliviar desde su adopción en 2013 en colaboración con el Defensor del Pueblo estatal.

La mayor o menor intensidad con la que se cuestionan ciertos aspectos del sistema sanitario por parte de la ciudadanía nos ofrece un muestreo privilegiado de los puntos donde se concentra el descontento y por tanto de los escenarios donde esta Institución debería poner más énfasis para tratar de proponer medidas que, previa aceptación de la Administración sanitaria, pudieran contribuir a solventar los déficits en la sanidad.

Algunas de las materias sobre las que hemos recibido más demanda de actuación han sido la **atención primaria, especializada y de urgencias**. Estas quejas, si bien ya no tanto en atención primaria, se han ampliado no solo al tiempo de espera para la intervención quirúrgica, sino al tiempo previo para acceder a una consulta o a la realización de pruebas.

La gestión de las infraestructuras sanitarias también ha estado relacionado con estas denuncias, surgiendo un agravio comparativo entre provincias, comarcas y municipios que han motivado movilizaciones ciudadanas. La crisis económica postergó indefinidamente muchos de los proyectos, aunque en el Informe del año pasado quisimos ver reflejados los signos de la recuperación con el reinicio de las obras e incluso la finalización de algunos dispositivos, unos indicativos que permiten generar optimismo de cara a una mejor atención del derecho a la salud.

2.3 Renta básica techo digno, luz y agua

“Desde hace tres años y medio ocupo junto a mis tres hijos menores y mi pareja una vivienda propiedad de una entidad bancaria. Dicha ocupación ha supuesto que se nos inicie un proceso penal en el que se nos acusa de un delito de usurpación de inmueble. En el momento en el que la ocupamos, dicha vivienda se encontraba abandonada y carecía de ventanas muebles, puertas y demás elementos esenciales. Las tuberías también estaban rotas. Hemos pasado los días más fríos de estos tres inviernos con cartones colocados en los huecos de las ventanas”. (Rosa, sobre necesidad de vivienda en la queja 17/1378).

Una **renta de subsistencia**, un techo digno y suministro de luz y agua garantizado. Este es el paquete básico que la Defensoría del Pueblo andaluz solicita como elementos fundamentales de ciudadanía. No parece una petición desmesurada ni demasiado ambiciosa. Sin embargo, las administraciones siguen, en la práctica, sin consolidar estas prestaciones esenciales para la dignidad humana como derechos garantizados.

En el Informe Especial **25 años del Programa de Solidaridad de los andaluces para la erradicación de la marginación y la desigualdad en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz** esta Institución evidenció las carencias de este programa a lo largo de 25 años de seguimiento del mismo, en función de las numerosas quejas recibidas.

Reconocíamos que, gracias al Programa de Solidaridad, miles de familias andaluzas habían visto paliadas sus circunstancias de pobreza y quizás, incluso, algunas o muchas de ellas pudieron escapar de la marginación. Pero transcurrido este tiempo, las deficiencias en su gestión y las dilaciones en la tramitación de la ayuda nos llevaron a reclamar la **derogación del programa y su sustitución por una nueva regulación**. El Programa, en la práctica, no había dado respuesta a situaciones de emergencia social de personas y familias que necesitaban paliar a muy corto plazo situaciones de extrema necesidad.

La aprobación de la ley de Servicios Sociales a finales de 2016 supuso un respaldo a la consideración de este tipo de rentas de subsistencia como derecho subjetivo a reclamar por la ciudadanía. A continuación, la Administración autonómica aprobó un decreto ley por el cual el denominado salario social se sustituyó por la **Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía** (RMI), que entró en vigor a partir de enero de 2018. En el presente Informe Anual adelantamos una primera valoración del primer año de funcionamiento de esta prestación, que no resulta positiva. No obstante, las expectativas generadas nos hacen mantener la confianza en un óptimo desarrollo del mismo.

Asimismo, apoyamos la labor de los **servicios sociales comunitarios**, auténtico pulmón del sistema. El grueso de trabajadores y trabajadoras sociales constituyen un dispositivo de excepcional importancia para dar respuesta a las necesidades sociales básicas, al integrar la red de atención social más descentralizada y próxima a la ciudadanía, que se extiende por todo el ámbito territorial andaluz, fomentando los valores de la convivencia y la solidaridad, y favoreciendo la cooperación social y la participación ciudadana.

El primer objetivo debe ser salir de la exclusión social; a continuación, mejorar el mercado laboral o acceder a una vivienda. En cuanto al **derecho a la vivienda** no salíamos de un buen punto de partida, ya que era y sigue siendo entendida como un valor de mercado, no como una necesidad. Hoy, como ayer, amplios sectores de la población se encuentran excluidos del mercado de la vivienda, no sólo del que funciona en régimen de plena libertad, sino también en el mercado intervenido, como es el protegido, cuya oferta es notoriamente incapaz de absorber la demanda social de este bien básico. La oferta es tan ínfima que ya no ejerce el papel estabilizador que jugaba décadas atrás.

En este escenario, el panorama es muy similar a cuando el ciclo económico era alcista: amplios sectores de la clase media (¿y qué decir de los más desfavorecidos?) se han visto excluidos de este derecho. Además, nuevos fenómenos han venido a incidir en este problema, como es la apuesta por destinar parque de vivienda a alojamientos turísticos, lo que ha reducido el número de viviendas disponibles y el incremento del precio de los alquileres.

Asimismo, el impacto de la crisis económica ha puesto en primer plano el drama de los **desahucios y lanzamientos de vivienda** como un problema de primer orden social. Esta situación no se ha corregido del todo. Los desahucios se mantienen, ahora en mayor número como consecuencia del impago de las rentas del alquiler cuando años atrás se trataba de ejecuciones hipotecarias. Las medidas implantadas para evitar estos desahucios, como las convocatorias públicas de **ayuda al alquiler**, en muchos casos han llegado tarde por retrasos de gestión injustificables que no nos hemos cansado de denunciar. Mientras tanto, los registros públicos municipales de demandantes de viviendas protegidas siguen engrosando sus “listas de espera” y las dificultades para acceder a la vivienda se agravan. En la fecha de redacción de este Informe, hemos tenido conocimiento de la aprobación del **Real Decreto-ley 7/2019**, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler, que vendría a paliar estas situaciones.

El deber de esta Institución es volver a recordar a las administraciones públicas que tienen el imperativo constitucional y de nuestro Estatuto andaluz de poner en práctica las medidas necesarias que garanticen a la ciudadanía una vivienda digna.

De la misma manera, la **pobreza energética** es otro de los males de esta sociedad que han arraigado durante la crisis económica. Hemos trabajado y lo seguimos haciendo en colaboración con las administraciones públicas y las compañías suministradoras para evitar cortes de luz, especialmente cuando habitan menores en los domicilios afectados. Como igualmente pedimos que no se deje en el olvido la grave situación que atraviesan las familias que padecen **pobreza hídrica**. Aunque han sido notorios los avances, seguimos reivindicando una norma ante el Parlamento que garantice un suministro vital mínimo, acorde a las recomendaciones de las organizaciones internacionales, tal y como recogimos en el Informe Especial **Servicios de suministros de agua. Garantías y derechos**.

2.4 Respuestas judiciales y administrativas sin dilaciones indebidas

“Quiero que se acelere este juicio, por favor, mi familia esta en riesgo de exclusión social y creo que tendré que vender mi casa que tanto esfuerzo me costo pagarla. Necesito me ayuden a que este juicio se celebre lo mas pronto posible”. (Juan Manuel, tres años y medio para un juicio por necesidad económica. Queja 16/855).

Somos testigos a diario de las situaciones de desigualdad que provocan las **demoras en los procesos judiciales**. Si bien en todos los órdenes judiciales generan una lógica frustración y desconfianza, es mucho más desalentador en alguno como el social que, junto a los mercantiles, han sido los grandes damnificados durante estos últimos años de crisis económica.

Las dilaciones, sonrojantes en ocasiones, están provocadas por la saturación de expedientes o la falta de personal. Las expresiones que describen la situación de nuestro sistema judicial hablan de “parálisis legislativa y una ralentización en las medidas de gestión y optimización de recursos personales”; así como se habla de “desesperanza por la inacción y el olvido de los responsables”. Son valoraciones tomadas de la memoria del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía 2017, que concluye con una valoración final: “La Justicia lo merece y lo necesita. No es un problema de ideas. Todo está hablado y las necesidades conocidas y están bien diagnosticadas. **solo se requiere compromiso y voluntad de afrontar estas necesarias reformas**. Sería una pena que transcurriera una tercera legislatura sin alcanzar el consenso político que se precisa para ello”.

Es evidente que sin aplicarse medidas correctivas de envergadura, sumar un año más revierte en un proceso de empeoramiento de la situación. En este 2018 al menos se han incorporado 18 unidades judiciales, que supera la penuria de los tres ejercicios anteriores que no crearon plaza alguna.

Este conflicto se ha agravado además con otros propios engendrados durante la crisis. Los litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas **cláusulas suelo** o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos. Hemos conocido estos días por los medios de comunicación que se están fijando vistas para 2022 o 2023, dentro de tres o cuatro años.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha reclamado la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial. La creación de juzgados especializados o la dotación de personal han aliviado en parte este particular reto. Nos mantendremos vigilantes, ya que muchas personas continúan pendientes de lograr la corrección judicial sobre los abusos que se han cometido por parte de las entidades financieras y cuya solución se ha dejado en manos de los tribunales.

Valga reseñar, aunque se hace de manera profunda en este Informe Anual 2018, la elaboración de un **Informe Especial sobre los Equipos Psico-Sociales de la Administración de Justicia en Andalucía**, que informan de las cuestiones relativas al Derecho de Familia, en el que ofrecemos una visión actualizada e integral de estos servicios, compuestos de profesionales de la psicología y el trabajo social, que estudian a los protagonistas de los divorcios familiares y a los menores para ofrecer sus criterios técnicos antes de producirse la decisión judicial sobre las custodias.

También en el área de Justicia, aunque tratándose de justicia juvenil, esta Institución acometió una investigación que concluyó en el **Informe Especial La atención a menores infractores en centros de internamiento de Andalucía** para dar a conocer la investigación sobre la atención que reciben los menores privados de libertad en los 15 centros de internamiento con los que cuenta la comunidad autónoma de Andalucía.

De igual manera, en la Defensoría también somos conscientes de la indefensión que causa al ciudadano una inadecuada gestión de la **administración tributaria** que, en algunas ocasiones, les priva de acceder a prestaciones esenciales para la vida, como las pensiones, al ver embargadas sus cuentas. El ciudadano es más que un contribuyente o un administrado, y merece una atención adecuada. En esta tarea, el Defensor actúa para hacer valer los derechos de la ciudadanía.

En esta línea, también se debe incluir la **defensa de las personas consumidoras** como una de las líneas estratégicas de la Defensoría, con la firma de convenios con las organizaciones más representativas e interesándonos siempre por la protección de los consumidores.

Otro de los temas que abordamos es el de **las prisiones**, donde seguimos prestando una especial atención a la defensa de los derechos de las personas recluidas en centros penitenciarios, por ejemplo, en el acceso efectivo a las prestaciones sociales o en el campo de la salud. Sobre este último aspecto, destaca el **Informe Especial Las unidades de custodia hospitalaria: la asistencia sanitaria especializada para las personas internas en las prisiones de Andalucía**.

En este trabajo hemos abordado el defectuoso modelo organizativo que ha provocado una ruptura en la atención integral del enfermo, que deambula bajo dos sistemas sanitarios: la atención primaria que presta la Administración Penitenciaria en sus propios centros y la atención especializada que ofrece el Servicio Andaluz de Salud. Seguimos reivindicando un modelo organizativo que no sea dual y que garantice la prestación sanitaria de la persona enferma en prisión, que es ante todo un paciente, no un preso.

En este sentido, hemos conocido en la fecha de redacción de este Informe una **sentencia de la Sala Tercera, de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo** que ha fijado en dos sentencias que es la administración penitenciaria, y no la sanitaria, la que debe hacer frente a los costes de la prestación sanitaria en los hospitales públicos a internos en centros penitenciarios que tienen la condición de asegurados, afiliados o beneficiarios de la Seguridad Social. La sentencia da la razón a los servicios de salud madrileño y andaluz que giraron esos costes a Instituciones Penitenciarias, dependiente del Ministerio del Interior.

2.5 La defensa de las personas mayores y de la infancia

*“Aunque sé que algún día mi abuelo va a fallecer, no quiero que sea por falta de comida o porque no esté cuidado, no quiero que muera con la pena de que no se ha podido cambiar de sitio. He luchado mucho por él, tengo 21 años, mi padre falleció y es lo único que me queda de él, mi abuelo, por el que estoy dispuesta a darlo todo. No tengo dinero para que un abogado me ayude, ni para meterlo en otra residencia de pago. Le pido ayuda a ustedes porque estoy desesperada, no se dónde acudir” (Natalia, solicita un cambio de residencia para su abuelo en la **queja 17/4303**).*

Andalucía es la primera comunidad autónoma en número de personas mayores de 65 años. Se trata de un colectivo heterogéneo, con trayectorias y expectativas vitales muy diversas, y en todo caso muy diferente de los mayores de hace unas décadas. Esta población **va a ir creciendo en las próximas décadas**, por lo que es obvio que los poderes públicos deben adoptar las medidas necesarias para atender a las demandas específicas de estas personas.

El Defensor del Pueblo andaluz atiende las especificidades propias de este período vital y aborda desde una perspectiva integral la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya sea asistenciales, o bien para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

Hace años que las administraciones públicas están implementando políticas en materia de envejecimiento y, en particular, de **envejecimiento activo**, a fin de potenciar sus capacidades y su bienestar físico y social. Los centros de participación activa de personas mayores, son un ejemplo de ello, como también las Aulas Universitarias de Mayores, los programas de voluntariado de personas mayores, las actividades culturales y lúdicas dirigidas a este colectivo, los programas de turismo y termalismo, etc.

Pero quedan muchos retos pendientes. Un caso sería el de los mayores que residen en el **medio rural**, que se ven afectados en el acceso a ciertos servicios, a sus ingresos económicos, a la participación en la comunidad y a las redes sociales y familiares. Esta Defensoría sigue trabajando en paliar las consecuencias de la **exclusión financiera**, trabajando con las administraciones públicas y entidades financieras en hallar soluciones para la retirada de oficinas bancarias de municipios en los que, mayoritariamente, habitan personas mayores. Estas personas necesitan cajeros y formación para su manejo informático, facilitando su uso.

También nos hemos volcado en conocer las políticas que se llevan a cabo para evitar el aislamiento de muchas **personas mayores que viven solas**. Conocer que una persona puede fallecer sola en su domicilio y que sus vecinos se lleven días en descubrir su ausencia basta para motivar esta actuación. Esta Defensoría impulsa el fomento de la solidaridad y de las relaciones intergeneracionales, más allá de las familiares, y refuerza la perspectiva de género, en lo que supone promocionar políticas especialmente dirigidas a las necesidades de las mujeres mayores.

En el área de servicios sociales, los recursos destinados a las personas mayores pueden diferenciarse entre los servicios de atención domiciliaria (teleasistencia y ayuda a domicilio, principalmente); los servicios de atención diurna en centros (hogares y centros de día) y los servicios de atención residencial (centros residenciales y viviendas para mayores), pero hay más en el catálogo, como son las tarjetas que permiten descuentos como usuarios de transporte público y otras actividades. Los usuarios se quejan de retrasos o demoras en el acceso a estas prestaciones, principalmente del **sistema de la Dependencia**. También recibimos denuncias de familiares por el estado de algunos centros residenciales, y situaciones de malos tratos que afectan a estas personas, bien en el núcleo familiar o por la propia desatención de la sociedad permitiendo que vivan en situaciones límite.

Al igual que las personas mayores constituyen un colectivo vulnerable, en el otro extremo de edad se encuentran **los niños y las niñas**, cuya protección es obligada. El Defensor del Pueblo andaluz ostenta las competencias de **Defensor del Menor de Andalucía** y, anualmente, reseña la actividad relacionada con los menores de edad en un **Informe Anual específico**.

Si hay algo que tienen en común todos los niños y niñas del mundo, sin excepción, son sus derechos. Hayan nacido donde hayan nacido, tengan el color de piel que tengan y sea cual sea su condición económica o sexual, **todos los niños del mundo tienen los mismos derechos**.

El Defensor del Menor de Andalucía protege el derecho a la salud, a la educación, a un nivel de vida adecuado, a la vivienda, a un medio ambiente sostenible, a un sistema de justicia juvenil, al ocio, la cultura y el deporte, al tiempo que defiende a los menores en situación de especial vulnerabilidad, como los inmigrantes que llegan no acompañados (los llamados Menas), los que son víctimas de trata, los que se enfrentan a situaciones de desamparo o aquellos que denuncian ser víctimas de malos tratos.

2.6 La atención a las personas con discapacidad

“Cuando llegué a urgencias informé al enfermero de ventanilla de que soy sordo y, al ser un hospital sin pantallas luminosas y sin intérprete, le rogué que me avisara. Iba con mi hermana, que era sorda también, y el médico me informó que no me preocupara. Estuve esperando desde las 11 de la mañana hasta las 14 horas, y mi hermana fue a preguntar y la informaron que había que esperar. Antes de las 15 horas mi hermana volvió a preguntar y la enfermera le informó de que era el cambio de médicos y que después lo avisarían. Esperamos hasta las 17:30 y nos fuimos sin ser atendidos. Me fui a mi casa con el dolor y a las 2 de la madrugada tuve que volver en ambulancia. Mi queja es porque ese hospital necesita adaptarse a las personas sordas como yo. Nada de esto hubiese ocurrido si me hubiesen avisado adecuadamente”. (Luis, pide medidas de control en el hospital en la [queja 17/4528](#)).

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, impulsó un cambio de paradigma en las políticas sobre discapacidad, pasando desde el enfoque asistencial al de garantía de derechos. Los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.

El Defensor del Pueblo andaluz actúa ante los problemas, las injusticias o las disfunciones relacionadas con los derechos de las personas con discapacidad con un número creciente de quejas cada año.

Entre las quejas recibidas, actuamos, por ejemplo, en el ámbito **sanitario**, interesando la reducción de las listas de espera, por su incidencia directa en la superación de situaciones de discapacidad; solicitando más medios y más recursos para la rehabilitación; o alertando sobre el efecto que sobre estas personas en particular tiene el padecimiento de situaciones de escasez de recursos.

También en el ámbito **educativo**, demandando mejoras y avances en el proceso de integración de este colectivo en el sistema autonómico.

En el ámbito de los servicios sociales, llamando la atención sobre las carencias del servicio de ayuda domiciliaria y evidenciando los problemas que presentan a veces los centros residenciales por la insuficiencia de plazas, por situaciones de mal funcionamiento o por las injusticias que en ocasiones se derivan del sistema de participación de los usuarios y usuarias en el coste de las plazas.

También en el **ámbito laboral**, donde reivindicamos la plena integración de las personas con discapacidad, la elevación del porcentaje asignado al cupo de reserva en el sector público o la incorporación obligatoria de especialistas que asesoren al Tribunal en los procesos selectivos.

Y hemos publicado trabajos especiales sobre barreras en Andalucía, sobre el servicio de ayuda a domicilio, sobre discapacidad y acceso al empleo público, sobre Universidad y discapacidad, sobre el parque residencial sin ascensor, sobre enfermos mentales o el último de los mismos, un Informe Especial sobre Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales.

En este periodo se procedió además a la aprobación de **ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía**, que recogió nuestras recomendaciones. Un avance, que resitúa nuestro ordenamiento autonómico en el contexto nacional e internacional, acogiendo expresamente una regulación más garantista de los derechos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y propiciando al mismo tiempo una cultura de respeto por la diferencia y de aceptación de estas personas como parte esencial de la diversidad, que es inherente a la condición humana. Esta Defensoría seguirá trabajando en este objetivo, como fue por ejemplo a finales de 2018 la celebración de una **jornada con el título La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas. Del derecho a los hechos**.

2.7 La igualdad de hombre y mujer

*“Esta situación denunciada esta causando graves perjuicios en mi familia y en mi profesión, ya que por haber estado embarazada y haber dado a luz, se me ha privado el derecho de acceder a la función pública en igualdad de condiciones respecto a un profesor de instituto que también haya sido papá en diciembre. Solicito que se me evalúe en el curso escolar como al resto de mis compañeros de promoción” (Inés, denuncia situación discriminatoria por razón de embarazo o maternidad en la **queja 17/4545**).*

La presencia cada vez mayor de la mujer en el mercado de trabajo y sus logros en la educación y formación, así como en diversos ámbitos de la vida pública, ponen de manifiesto avances en nuestra sociedad. Es evidente que, en muchos ámbitos, se han eliminado discriminaciones y que las desigualdades también han disminuido, pero aún quedan otros en donde la falta de igualdad se sigue manifestando con toda su crudeza.

Las mujeres, a consecuencia de su género, se enfrentan a situaciones que les impiden participar con plenitud en la sociedad donde viven. Estas desigualdades entre los sexos no se pueden rectificar si no se detectan y corrigen los persistentes, sutiles y a veces ocultos factores que ponen a las mujeres en desventaja frente a los hombres.

Por eso es indispensable la perspectiva de género que implica reconocer que una cosa es la diferencia sexual y otra cosa son las atribuciones, ideas, representaciones y prescripciones sociales que se construyen tomando como referencia a esa diferencia sexual.

Como institución garante de derechos, detectamos que, a día de hoy la sociedad no ofrece las mismas oportunidades a mujeres y hombres en ámbitos como el laboral. Son muchos los estudios y estadísticas en los que se concluye que hay más mujeres que hombres en situación de pobreza y exclusión, en gran parte porque, por motivos familiares, las mujeres trabajan con mayor frecuencia que los hombres a tiempo parcial o con contratos de trabajo temporales, por lo que la pobreza de las mujeres se debe en gran medida a la precariedad de sus empleos y a las diferencias salariales por igual trabajo desempeñado.

Especialmente duras son las quejas que llegan a esta institución en materia de **vivienda, de servicios sociales o de violencia de género**, dado que los relatos, muchas veces estremecedores, de las propias afectadas ponen de manifiesto cómo la condición femenina junto a las especiales circunstancias de toda índole en la que se encuentran, pueden contribuir a una doble discriminación. Es el caso de mujeres titulares de familias monoparentales con hijos e hijas a cargo, con escasos o nulos recursos económicos, además víctimas de violencia de género, con alguna discapacidad o pertenencia al colectivo de personas mayores. Es el caso de las mujeres **víctimas de trata**, en especial de las niñas, una explotación que sobrecoge a esta institución.

Y, aunque resulte paradójico, nada escapa a esta desigualdad, incluso en el campo de la administración pública. Durante el año 2018 han sido significativas las quejas que afectaban al principio constitucional de igualdad de trato en el **acceso al empleo público y al desarrollo de las condiciones de trabajo** con el denominador común de la discriminación que consideraban que estaban padeciendo las mujeres promotoras de las mismas a consecuencia de su situación de maternidad.

Hemos conocido medidas nuevas, como la subida del salario mínimo y avances en conciliación, pero hay que seguir avanzando, porque la eliminación de los tratos discriminatorios contra cualquier grupo se configura como un factor determinante para un desarrollo más equitativo y democrático del conjunto de la sociedad. La Defensoría aprovechará cualquier oportunidad para impulsar medidas que empoderen a las mujeres de todos los entornos, rurales y urbanos, y para reconocer a las personas activistas que trabajan sin descanso con el fin de reivindicar los derechos de las mujeres y conseguir que estas desarrollen su pleno potencial.

2.8 Igualdad de derechos con independencia del lugar de nacimiento

*“Desde hace tiempo, Europa es testigo directo del drama que supone la guerra, el hambre, la intolerancia y la insolidaridad. Padecimientos que se visualizan en las personas que tratan desesperadamente de alcanzar nuestras fronteras y en los cuerpos inertes de aquellos cuyas esperanzas se quedaron por el camino (...) Recordamos a las autoridades públicas europeas y españolas las previsiones contenidas en los artículos 3.5 y 21 del Tratado de la Unión Europea acerca de las relaciones de ésta con el resto del mundo y su acción en la escena internacional, en las que se definen los principios que han de inspirar las políticas y las acciones comunes y que se traducen, entre otros, en el fomento de la universalidad e indivisibilidad de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, el respeto de la dignidad humana, los principios de igualdad y solidaridad y el respeto de los principios de la Carta de las Naciones Unidas y del Derecho internacional (**Comunicado conjunto de Defensores del Pueblo ante la crisis de los refugiados**).*

A pesar de los naufragios y los cientos de miles de muertos en el Estrecho y en el Mediterráneo, y a pesar de las llamadas de atención de los organismos internacionales, las respuestas ante este drama siguen siendo tibias, escasas y tardías. Una parte de la sociedad y gran parte de los gobiernos, parecen anestesiados, y solo se remueven con algún hecho puntual.

La falta de respuestas es profundamente decepcionante y hace dudar de la capacidad de nuestras instituciones nacionales y supranacionales para hacer frente a este enorme desafío global sin renunciar a los principios y valores que sustentan el proyecto de construcción europea. En palabras del profesor Javier de Lucas: “Las políticas migratorias que se están realizando desde Europa son equiparables a las del médico que quiere curar las erupciones de sarampión con tixex”.

A lo largo de la historia de la humanidad, **la migración ha sido una expresión comprometida de la determinación individual de superar la adversidad y buscar una vida mejor**. Pero a pesar de este reconocimiento, la realidad es que nunca hemos asumido el alcance del derecho a emigrar como un derecho, y hemos reducido la identidad de estos ciudadanos a una expresión de mano de obra, en función de las coyunturas de nuestras economías.

Como institución garante de derechos, somos conscientes de este drama gracias a las personas extranjeras que acuden a diario a la Oficina del Defensor para todo tipo de problemas administrativos, como visados, solicitudes de protección internacional, autorizaciones de trabajo o números de afiliación a la Seguridad Social. Y cada día son más, porque **el deseo de las personas de migrar para buscar oportunidades es incontenible**.

Dentro de nuestras competencias, hemos advertido sobre el valor de la inmigración para nuestra sociedad, al tiempo que hemos trabajado en paliar las consecuencias de las crisis humanitarias. En este periodo hemos dedicado una gran atención a la **crisis de los refugiados** de Siria, en especial de los menores. He participado en numerosos foros y he trabajado con los defensores europeos en la reclamación a los Estados de que cumplan plenamente con los deberes internacionales en materia de derechos humanos. Y he reivindicado en todo momento la acogida urgente de estas personas en un clima de seguridad y solidaridad.

Andalucía no es tierra ajena a estos valores, ni lo seremos. No podemos ser hospitalarios con el turista y recelosos con los inmigrantes, porque entonces no nos molestaría el extranjero, sino porque nos repelería la pobreza, lo que la filósofa Adela Cortina ha denominado como aporofobia, el rechazo al pobre.

Especialmente atenta ha estado esta Institución, en el ejercicio de sus funciones, a la situación de los **menores no acompañados y a los adolescentes**. Hemos asistido a una afluencia masiva de menores inmigrantes no acompañados a las costas andaluzas, y por ello, el Defensor del Pueblo andaluz impulsó la iniciativa dirigida a los Defensores del Pueblo de España para que insten a los respectivos Ejecutivos autonómicos a que colaboren

solidariamente en la necesidad de establecer un flujo migratorio **ordenado, solidario y equitativo, con recursos suficientes**. Se trata de una política de Estado y de la Unión Europea, no de una única comunidad autónoma, por lo que consideramos que este fenómeno no puede recaer solo en las comunidades receptoras o de destino prioritario.

Seguiremos trabajando con las administraciones y las entidades que trabajan en esta acogida en una correcta **determinación de la edad** de estos menores; en un sistema de **primera acogida** adaptado a sus circunstancias y en la protección debida en los centros de menores, así como vigilaremos que al cumplir la mayoría de edad no queden desasistidos y a su suerte.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo andaluz organizará en 2019 la XXXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, cuyo tema central será la atención y acogida de los menores inmigrantes no acompañados (Menas).

2.9 El valor de la sostenibilidad y la protección del patrimonio

*“Este bello paraje está protegido e incluido en la Red de Espacios Naturales Protegidos de Andalucía, forma parte de la Red Natura 2000 y del Parque Natural de Doñana, reserva de la biosfera, de tal forma que constituye un lugar de gran valor ecológico, motivos más que suficientes para instar a la Administración competente a que revierta la situación actual que está destruyendo la cubierta vegetal de este preciado entorno. Es nuestro deber como ciudadanos denunciar estas prácticas”. (Antonio, denuncia el uso de motos y quads sin autorización en un espacio protegido en la **queja 15/0564**).*

Esta institución ha asumido que uno de los grandes compromisos de los poderes públicos es la apuesta por el **desarrollo sostenible**. Objetivo éste que, al mismo tiempo que supone una apuesta por la protección ambiental del territorio, está íntimamente relacionado con la erradicación de la pobreza, pues no en vano son los excluidos quienes están sufriendo con mayor virulencia los efectos negativos de un modelo de desarrollo económico que tiene fecha de caducidad, pues es incompatible con la sostenibilidad de nuestro planeta. Su incidencia en el calentamiento global, con los efectos catastróficos que origina, el agotamiento de los recursos naturales y sus efectos contaminantes, junto al hecho de no haber sido capaces de garantizar la sostenibilidad social en un mundo profundamente desigual hace que tal exigencia, con mayor o menor compromiso, esté presente en todas las agendas de los gobiernos.

Tenemos el convencimiento de que la gran batalla ambiental se desarrollará en las ciudades, donde reside el 80 % de la población. La ciudad se configura como un espacio de oportunidad para la sociedad civil, pero también como el lugar en el que se generan los grandes riesgos para la protección de un **medio ambiente adecuado y la protección de la salud**: gases de efecto invernadero, contaminación 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.

Ante estos retos, el Defensor del Pueblo Andaluz se ha ocupado del diseño de las ciudades como espacio donde pueden vivir y convivir las personas. Hemos celebrado tres **jornadas sobre ciudades inteligentes, ciudades sostenibles y ciudades inclusivas**, advirtiendo de la amenaza de que un desarrollo urbano y social de las ciudades provoque más desigualdades, porque una ciudad que mantiene un alto nivel de desempleo, pobreza y marginación es una urbe fracasada.

Sobre esta sostenibilidad seguimos trabajando también en el **urbanismo, la ordenación del territorio y la movilidad**, así como es ardua nuestra tarea en la protección de que sean compatibles el **derecho al ocio y al descanso**.

Otra de las misiones por las que se nos reconoce es por la protección del **ingente patrimonio histórico y artístico que posee Andalucía**. Hemos desplegado un especial esfuerzo por incoar quejas de oficio para tomar conocimiento y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en nuestro patrimonio cultural.

Además de la protección del espacio urbano y rural, evitando el despoblamiento y la pérdida de recursos, hemos trabajado en la protección de los **espacios naturales**. Hemos trabajado en la recuperación del espacio donde se ubicó el hotel de **El Algarrobico**, como símbolo y referencia de un modelo de desarrollo insostenible. Y nos hemos pronunciado con rotundidad en la conservación para el presente y el futuro del espacio natural de **Doñana**, atentos a las amenazas que se ciernen sobre este espacio, acudiendo ante organismos nacionales e internacionales como el Parlamento Europeo para garantizar su conservación.

2.10 Participación, transparencia, cercanía y Mediación de los conflictos

“La intervención del equipo de mediación del Defensor del Pueblo ha sido decisiva para conseguir nuestro objetivo. Dicho equipo ha sentado en la mesa a la representación de todos los organismos que le pedimos, ha mirado todas las alternativas y soluciones, no ha olvidado ni desistido nunca aunque se cerraran puertas a lo largo de meses y meses. Ha sido muy importante para nosotros ver que nuestra causa la sintieran como suya y así, nunca sentirnos abandonados.” (La plataforma de pacientes con esclerosis múltiple y ELA de Sevilla, demanda un local adecuado para terapia derivada de un proyecto de investigación en la queja 17/5417).

Vivimos en un momento histórico, en el que las sociedades avanzadas se enfrentan al desafío de definir nuevos mecanismos democráticos de **participación**, como piedra angular del verdadero desarrollo de los derechos y libertades. A este reto se ha sumado la **transparencia** en la gestión y financiación de los servicios públicos, que como administración pública no puede ser ni una vocación ni un deseo, sino una obligación ante la ciudadanía.

Esta Institución ha asumido además los compromisos de un **lenguaje claro** en nuestras comunicaciones, y el de la **cercanía**, con el desplazamiento de la Oficina de Información y Atención Ciudadana a una veintena de comarcas andaluzas, lo que nos ha permitido conocer de primera mano las preocupaciones de los andaluces.

La importante labor que tiene esta Institución en pro de los derechos humanos, de los derechos sociales, de todos los derechos y libertades recogidos en el Título I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía de Andalucía se ha venido desarrollando, en gran medida, a través del mecanismo de supervisión de las actuaciones de la Administración pública.

Pero en este mandato hemos incorporado además la herramienta de **la Mediación** como instrumento para la resolución de conflictos en los que se encuentren afectados derechos sociales. La Mediación aporta un enfoque diferente y mucho más **participativo y creativo** para la defensa de los derechos que constituyen la función esencial de esta Defensoría y supone un modelo de intervención transversal a todas las áreas temáticas (salud, vivienda, medioambiente, cultura, urbanismo, administración local, o asuntos sociales).

La Mediación forma parte de mi compromiso con la sociedad de fortalecer una **cultura de resolución** de problemas desde la superación de la confrontación entre personas o entidades, para centrar los debates en el análisis de las causas que los originaron, de las relaciones que existen entre las partes en conflicto y del contexto en el que se desarrolla y, a desde ese diagnóstico, que hay que construir de forma participativa con sus protagonistas, trabajar para buscar soluciones, ya sean sobre el fondo del asunto o, cuando menos, acerca de la relación que existe entre la ciudadanía y las instituciones, máxime si hablamos de administraciones públicas, con las que todos estamos abocados a relacionarnos y entendernos a lo largo de nuestra vida.

Esta apuesta por la Mediación ha tenido respaldo jurídico en el Parlamento de Andalucía en un primer paso a nivel reglamentario, con la aprobación de la Mesa del Parlamento y su posterior **publicación en el BOJA de la modificación del Reglamento del Defensor del Pueblo andaluz**. Del mismo modo, estamos

colaborando con el resto de los Defensores del Pueblo de las Comunidades Autónomas para introducir en sus instituciones esta segunda vía o herramienta de supervisión con la Administración y los colectivos sociales para la solución de quejas que permitan un tratamiento y solución de determinados conflictos que tienen un mejor encaje en este procedimiento específico en nuestras Instituciones como modelo propio de los Defensores del Pueblo en nuestro país. En esos objetivos continuaremos trabajando.

Desde mi papel como Defensor del Pueblo andaluz, asumo que es necesario fortalecer a la ciudadanía en sus competencias para autodefenderse, aportar herramientas útiles que contribuyan a la mejora de la relación entre la ciudadanía y las administraciones públicas, y contribuir al incremento de la participación social para lograr, en suma, **una sociedad más cohesionada y más inclusiva.**